



Supersubsidio



Plan Estratégico de Tecnologías de la Información

PETI 2024 - 2027

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co





Supersubsidio



Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co [2](#)

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla de contenido

Introducción	8
1. Objetivo	9
2. Alcance.....	9
3. Normatividad	9
4. Metodología.....	14
5. Contexto y Modelo operativo de la entidad	15
5.1. Contexto Institucional.....	17
5.2. Estructura Organizacional	0
5.3. Modelo Operativo	0
5.4. Descripción de los procesos	1
5.4.1. Procesos estratégicos	1
5.4.2. Procesos misionales	2
5.4.3. Procesos de apoyo.....	3
5.4.4. Procesos de evaluación	4
5.4.5. Alineación de TI con los procesos.....	5
5.5. Servicios institucionales	6
5.6. Trámites	10
5.7. Otros procedimientos Administrativos - OPAs	11
6. Análisis de la situación actual	11
6.1. Estrategia de TI	11
6.1.1. Lienzo estratégico Modelo de TI	11
6.1.1.1. Objetivos estrategias y acciones del proceso	12
6.1.2. Principios Arquitectónicos de TI	12
6.1.2.1. Misión y Visión de TI	0
6.1.2.2. Servicios de TI	0
6.1.2.3. Capacidades de TI	10
6.1.2.4. Indicadores de TI	11
6.2. Gobierno de TI	11
6.2.1. Modelo de Gobierno de TI.....	11
6.2.1.1. Definición de la instancia de gobierno de TI	11

Supersubsidio

FO-COP-002 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 3



Supersubsidio

6.2.1.2.	Gestión y Supervisión del Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC	12
6.2.1.3.	Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI.....	12
6.2.2.	Proceso de Gestión de TI.....	13
6.2.3.	Estructura y Organización humana de TI.....	14
6.2.4.	Gestión de Proyectos	15
6.2.5.	Gestión de Información	15
6.3.	Arquitectura de Información	16
6.3.1.	Diseño de Componentes de información	19
6.3.1.1.	Diagrama de Componentes	19
6.3.2.	Canales de acceso por componente de información	20
6.3.2.1.	Directorio de servicios de componentes de información.....	21
6.3.3.	Catálogo de Componentes de Información.....	21
6.3.3.1.	Análisis y aprovechamiento de los componentes de información.....	21
6.3.3.2.	Repositorio de datos y las reglas de unificación de datos entre sistemas.....	21
6.3.4.	Acuerdos de intercambio de información	23
6.3.5.	Conjuntos de datos abiertos en el portal de datos abiertos del Estado	26
6.3.6.	Calidad y Seguridad de los componentes de información	27
6.3.7.	Protección y privacidad de componentes de información:	27
6.3.8.	Estrategia de Datos Abiertos.....	29
6.4.	Sistemas de Información	30
6.4.1.	Catálogo de los Sistemas de Información	30
6.4.1.1.1.		31
6.4.2.	Arquitectura de Referencia de Sistemas de Información	33
6.4.3.	Ciclo de vida de los Sistemas de Información.....	35
6.4.4.	Mantenimiento de los Sistemas de Información.....	36
6.4.5.	Soporte de los Sistemas de Información.....	37
6.5.	Infraestructura de TI	37
6.5.1.	Catálogo De servicios de infraestructura	37
6.5.2.	Administración de la capacidad de la Infraestructura tecnológica	40
6.5.3.	Administración de la operación	41

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 4

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

6.6. Uso y Apropiación de TI	43
6.6.1. Roles en la Entidad	43
6.6.2. Formación y capacitación	44
6.6.3. Socialización de TI y la Transformación Digital	45
6.6.4. Incentivos para la adopción de las TIC	45
6.7. Estrategia de Accesibilidad Web	45
6.8. Seguridad	47
6.8.1. Ruta de Certificación ISO/IEC 27001	50
7. Situación objetivo	51
7.1. Estrategia de TI	51
7.1.1. Misión de TI	51
7.1.2. Visión de TI	52
7.1.3. Objetivos estratégicos de TI	52
7.1.4. Capacidades de TI	53
7.1.5. Servicios de TI	54
7.1.6. Indicadores de TI	65
7.2. Gobierno de TI	66
7.2.1. Instancias de decisión	66
7.2.2. Definición y gestión de la Matriz riesgos de TI a nivel general	67
7.2.3. Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI	67
7.2.3.1. Dominio de Estrategia	67
7.2.3.2. Dominio de Gobierno	67
7.2.3.3. Dominio de Información	68
7.2.3.4. Dominio Sistemas de Información	68
7.2.3.5. Dominio de Infraestructura TI	68
7.2.3.6. Dominio Uso y Apropiación	69
7.2.4. Gestión y Supervisión del Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC	69
7.2.5. Gestión de asignación de Recursos Humanos	69
7.2.6. Procesos de Gestión de TI	70
7.2.7. Estrategia de Innovación Pública Digital con Enfoque Experimental	71

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 5

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

7.2.8. Estructura y Organización humana de TI.....	73
7.2.9. Matriz de Responsabilidades del personal con respecto a los procesos.....	74
7.2.10. Gestión de Proyectos.....	75
7.2.10.1. Dominio de Contexto Estratégico.....	76
7.2.10.2. Dominio de Planeación.....	77
7.2.10.3. Dominio de Ejecución y Control.....	80
7.2.10.4. Cierre y operación.....	81
7.3. Metas Estratégicas de TI para la Vigencia PETI 2024-2027.....	82
7.4. Gestión de Información.....	83
7.4.1. Arquitectura de Información.....	84
7.4.2. Servicios de Intercambio de datos.....	85
7.4.3. Gestión de la calidad y seguridad de la información.....	86
7.4.4. Análisis y aprovechamiento de la información.....	86
7.4.5. Desarrollo de capacidades para el uso de la información.....	87
7.5. Sistemas de Información.....	88
7.5.1. Mapa de Integraciones objetivo de los Sistemas de Información.....	88
7.5.2. Arquitectura de Referencia.....	92
7.5.3. Ciclo de Vida de los Sistemas de Información.....	93
7.5.4. Mantenimiento de los Sistemas de Información.....	93
7.5.5. Soporte de los Sistemas de Información.....	94
7.6. Infraestructura TI.....	94
7.6.1. Arquitectura de infraestructura tecnológica.....	95
7.6.2. Administración de la capacidad de la infraestructura tecnológica.....	98
8. Brechas encontradas.....	98
8.1. Hoja de ruta y portafolio de proyectos.....	101
9. Estrategia de comunicación del PETI.....	104
9.1. Estrategia de comunicación.....	105
9.2. Acciones.....	105
10. Glosario.....	107
• TOGAF: Del inglés “The Open Group Architecture Framework” o Esquema de Arquitectura del Open Group.....	108

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 6

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co [7](#)

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Introducción

El Decreto 767 de 2022, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital que deben adoptar las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC. Dentro de la política se detalla el Habilitador de Arquitectura, el cual contiene todas las temáticas y productos que deberán desarrollar las entidades en el marco del fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de las tecnologías, así mismo el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial V 3.0 es uno de los pilares de este habilitador.

El área de TI de la Entidad, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información 2024 - 2027, tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

Este Plan Estratégico de Tecnologías de la Información está alineado con la estrategia Nacional, Sectorial e Institucional, el documento contempla los resúmenes a alto nivel del Análisis de la situación actual, la arquitectura actual de gestión de TI, la arquitectura objetivo de gestión de TI, Brechas, Marco Normativo. Por último, se establece las iniciativas estratégicas de TI, el portafolio de proyectos y su hoja de ruta a corto, mediano y largo plazo, así como los indicadores para hacer seguimiento al cumplimiento de la estrategia y la gestión de TI.

La estructuración y la puesta en ejecución del PETI cuenta con importantes beneficios estratégicos y tácticos para la entidad:

- Apoyar la transformación digital de la entidad por intermedio de un portafolio de proyectos que estén alineados con los objetivos y metas de la alta dirección, de tal manera que apalanquen y ayuden a la entidad alcanzar las metas de su estrategia en el corto, mediano y largo plazo.
- Fortalecer las capacidades de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para apoyar la estrategia y modelo operativo de la Entidad.
- Identificar herramientas que ayuden a contar con información oportuna para la toma de decisiones y permitan el desarrollo y mejoramiento de la Entidad.
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI.
- Adoptar Tecnología disruptiva para apoyar la gestión institucional.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información busca entonces recopilar el sentir de la Entidad, identificar las oportunidades de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y finalmente proponer un camino de crecimiento alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

Es así como el presente plan se encuentra alineado con lo definido en dicho marco, sus guías y plantillas y funge como uno de los artefactos o productos definidos para mejorar la prestación de

Supersubsidio

FO-COP-002 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 8



Supersubsidio

los servicios de tecnologías de la información que presta la Superintendencia del Subsidio Familiar, en el marco del cumplimiento de la política de Gobierno Digital.

1. Objetivo

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI 2024-2027 constituye el instrumento rector que orienta la transformación digital de la Superintendencia del Subsidio Familiar mediante el fortalecimiento sistemático de las capacidades institucionales de gestión de tecnologías de la información, en cumplimiento del Decreto 767 de 2022 y el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial versión 3.0. El PETI establece la arquitectura objetivo de TI que habilita el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales definidos en el Plan Estratégico Institucional 2023-2026 y el Plan de Acción Institucional anual, articulando las iniciativas tecnológicas con los compromisos sectoriales derivados del Plan Nacional de Desarrollo y las directrices del Ministerio del Trabajo en su rol de entidad cabeza de sector.

El plan aborda los siete dominios de gestión de TI establecidos en el Modelo de Gestión y Gobierno de TI: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Gestión de Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos, Seguridad de la Información, y Uso y Apropiación de TI. El PETI se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y contribuye al cumplimiento de las políticas de gestión y desempeño institucional evaluadas mediante el Formulario Único de Reporte de Avances de Gestión FURAG.

2. Alcance

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información - PETI aborda las fases propuestas en la guía para la construcción del PETI definida en el Marco de Arquitectura Empresarial: comprender, analizar, construir y presentar, con el enfoque de la estructuración del Plan alineado con los dominios definidos en el modelo de gestión: Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación y Seguridad. El PETI abarca la definición del modelo de gestión de TI, el análisis de la situación actual y objetivo, la identificación de brechas y la formulación del portafolio de iniciativas que orientará la gestión tecnológica de la Entidad durante el período definido.

El PETI aplica a todas las dependencias que participan en la planeación, provisión, uso y gestión de los recursos tecnológicos, y orienta la toma de decisiones estratégicas en materia de tecnología, arquitectura de referencia, inversiones, capacidades, proyectos, servicios y seguridad de la información. Su alcance incluye el diseño del mapa de ruta, la priorización del portafolio, la alineación con la estrategia institucional y la contribución al cumplimiento de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG..

3. Normatividad

A continuación, se relaciona normativa clave para la estructuración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información:

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 9

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla 1 Marco Normativo PETI

Norma	Descripción
Decreto 1263 de 2022	Por el cual se adiciona el Título 22 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de definir lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública. Este decreto establece los estándares técnicos que las entidades públicas deben implementar para ejecutar procesos de transformación digital incluyendo especificaciones sobre automatización de trámites, digitalización de servicios y racionalización de procedimientos internos.
Decreto 1494 de 2015	Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014
Decreto 1951 de 2022	Lineamientos y estándares para la integración de los servicios ciudadanos digitales.
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Decreto 338 de 2022	Por el cual se adiciona el Título Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones
Decreto 767 de 2022	Lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
Decreto 1074 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales
Decreto 1412 de 2017	Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse los numerales 23 y 25 del artículo 476 del Estatuto Tributario.
Decreto 1413 de 2017	Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título 111 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales
Decreto 1494 de 2015	Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Decreto 1515 de 2013	Por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1989 en lo concerniente a las transferencias secundarias y de documentos de valor histórico al Archivo General de la Nación, a los archivos generales de los entes territoriales, se derogan los decretos 1382 de 1995 y 998 de 1997 y se dictan otras disposiciones

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 10

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Norma	Descripción
Decreto 1743 de 2016	Por el cual se reglamenta el artículo 160 de la Ley 1753 de 2015 y se adiciona el Título 3 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1170 de 2015 Único del Sector Administrativo de Información Estadística.
Decreto 1862 de 2015	Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014
Decreto 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2199 de 2015	Por el cual se corrige un yerro en la Ley 1712 de 2014.
Decreto 2280 de 2010	Por el cual se modifica el artículo 3° del Decreto 235 de 2010
Decreto 235 de 2010	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas
Decreto 2364 de 2012	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones
Decreto 2578 de 2012	Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado
Decreto 2609 de 2012	Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.
Decreto 264 de 1963	Por el cual se reglamenta la Ley 163 de 1959 sobre defensa y conservación del patrimonio histórico, artístico y monumentos públicos de la Nación. El Presidente de la República de Colombia, en uso de sus facultades constitucionales y de las otorgadas por la Ley 163 de 1959
Decreto 2758 de 2013	Por el cual se corrige el artículo 8 y los literales 5 y 6 del artículo 12 del decreto 1515 de 2013 que reglamenta las transferencias secundarias y de documentos de valor históricos al archivo general de la nación y a los archivos generales territoriales.
Decreto 4110 de 2004	Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones
Decreto 612 de 2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
Decreto 620 de 2020	Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales
Decreto 728 de 2017	Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a internet inalámbrico

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 11

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Norma	Descripción
Decreto 767 de 2022	Los datos publicados tienen propósitos exclusivamente informativos. El Departamento Administrativo de la Función Pública no se hace responsable de la vigencia de la presente norma. Nos encontramos en un proceso permanente de actualización de los contenidos.
Decreto 884 de 2012	por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones
Decreto 886 de 2014	Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos
Decreto 90 de 2018	por el cual se modifican los artículos 2.2.2.26.1.2 y 2.2.2.26.3.1 del Decreto número 1074 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.
Directiva 1 de 1999	Respeto al derecho de autor y a los derechos conexos
Directiva Presidencial 2 de 2019	Simplificación de la integración digital entre los ciudadanos y el estado
Directiva Presidencial 3 de 2019	Lineamientos para la definición de la estrategia institucional de Comunicaciones, Objetivos y contenidos de las Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional
Directiva Presidencial 3 de 2021	Lineamientos para el uso de servicios en la nube, inteligencia artificial, seguridad digital y gestión de datos.
Ley 1032 de 2006	Por la cual se modifican los artículos 257, 271, 272 y 306 del Código Penal.
Ley 1221 de 2008	Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones.
Ley 1266 de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
Ley 1273 de 2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado de la protección de la información y de los datos- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones
Ley 1286 de 2009	Por la cual se modifica la Ley 29 de 1990, se transforma a Colciencias en Departamento Administrativo, se fortalece el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Colombia y se dictan otras disposiciones
Ley 1341 de 2009	por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1581 de 2012	por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
Ley 1621 de 2013	por medio de la cual se expiden normas para fortalecer el Marco Jurídico que permite a los organismos que llevan a cabo actividades de inteligencia y contrainteligencia cumplir con su misión constitucional y legal, y se dictan otras disposiciones.
Ley 1680 de 2013	Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones.

Supersubsidio

FO-COP-002 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 12



Supersubsidio

Norma	Descripción
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1712 de 2014	por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1835 de 2017	Por la cual se modifica el artículo 98 de la Ley 23 de 1982 Sobre derechos de autor, se establece una remuneración por comunicación pública a los autores de obras cinematográficas o Ley Pepe Sánchez.
Ley 1839 de 2017	Por medio de la cual se aprueba el Acuerdo entre la República de Colombia y la Organización del Tratado del Atlántico Norte sobre Cooperación y Seguridad de Información, suscrito en Bruselas, el 25 de junio de 2013.
Ley 1915 de 2018	Por la cual se modifica la Ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derechos de autor y derechos conexos
Ley 1928 de 2018	Por medio de la cual se aprueba el Convenio sobre la Ciberdelincuencia, adoptado el 23 de noviembre de 2001, en Budapest.
Ley 1951 de 2019	Por la cual crea el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, se fortalece el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación y se dictan otras disposiciones.
Ley 1978 de 2019	Por la cual se moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.
Ley 2213 de 2022	Por medio de la cual se establece la vigencia permanente del Decreto Legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se dictan otras disposiciones.
Ley 23 de 1982	Sobre derechos de autor
Ley 44 de 1993	Por la cual se modifica y adiciona la ley 23 de 1982 y se modifica la ley 29 de 1944
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
Ley 594 de 2000	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1955 de 2019	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad.
Plan 1.0 de 2023	Plan Nacional de Protección y Defensa para la Infraestructura Crítica Cibernética
Resolución 0058 de 2020	Por la cual se actualiza el proceso de programación, ejecución y seguimiento de visitas a entes vigilados
Resolución 004 de 2023	Por la cual se actualiza el proceso de programación, ejecución y seguimiento de visitas a entes vigilados

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 13

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Norma	Descripción
Resolución 0159 de 2016	Por la cual se adopta el Manual de Políticas de la Información y el Manual de Normas de Seguridad de la Información y se adicionan funciones al Comité de Calidad
Resolución 0816 de 2016	Por la cual se adopta el instrumento de Gestión de la Información Pública: Índice de información clasificada y reservada de la Superintendencia del Subsidio Familiar
Resolución 0846 de 2016	Por la cual se actualiza la Resolución 0224 de 2015 y se adopta el Código de Buen Gobierno de la Superintendencia del Subsidio Familiar
Resolución 1126 de 2021	Por la cual se modifica la Resolución 2710 de 2017
RESOLUCIÓN 1519 de 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
Resolución 1951 de 2022	Lineamientos y estándares para la integración de los servicios ciudadanos digitales.
Resolución 2710 de 2017	Por la cual se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.
Resolución 2886 de 2012	Por la cual se definen las entidades que hacen parte de la Red de Fomento del Teletrabajo y las obligaciones que les compete.
Resolución 2893 de 2020	Verificación, recomendaciones, seguimiento y resultados sobre el cumplimiento de las normas en materia de derecho de autor sobre programas de computador (software)
Resolución 3436 de 2017	Por la cual se reglamentan los requisitos técnicos, operativos y de seguridad que deberán cumplir las zonas de acceso a Internet inalámbrico de que trata el capítulo 2, título 9, parte 2, del Decreto 1078 de 2015
Resolución 3564 de 2015	Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1
Resolución 460 de 2022	Por la cual se expide el Plan Nacional de Infraestructura de Datos y su hoja de ruta en el desarrollo de la Política de Gobierno Digital, y se dictan los lineamientos generales para su implementación
Resolución 500 de 2021	Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital
Resolución 88 de 2022	Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea
Sentencia C-951 de 2014	Revisión de constitucionalidad del Proyecto de Ley número 65 de 2012 Senado y número 227 de 2013 Cámara Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4. Metodología

La Superintendencia del Subsidio Familiar utiliza, para la construcción de su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, la metodología sugerida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC, que incluye las siguientes fases:

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 14

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla 2 Metodología PETI

Fases	Actividades
Primera fase: Planear	Actividad 1: Conformar el equipo de trabajo e identificar stakeholders
	Actividad 2: Determinar el presupuesto y recursos para la elaboración del PETI
	Actividad 3: Establecer plan de trabajo y cronograma de trabajo
Segunda fase: Analizar	Actividad 4: Comprender el entorno organizacional
	Actividad 5: Analizar planes estratégicos externos y compromisos institucionales
	Actividad 6: Analizar y diagnosticar la gestión de TI.
	Actividad 7: Evaluar tendencias tecnológicas y tecnologías emergentes
Tercera fase: Construir	Actividad 8: Construir la estrategia de TI
	Actividad 9: Identificar mejoras en los servicios y la operación
	Actividad 10: Identificar las oportunidades de mejora en cada dominio de gestión de TI
	Actividad 11 Identificar brechas
	Actividad 12: Identificar otros planes de la Política de Gobierno Digital
	Actividad 13 Consolidar y priorizar iniciativas y construir hoja de ruta de proyectos
	Actividad 14: Determinar indicadores para medir la Estrategia de TI
	Actividad 15: Consolidar el Documento de la estrategia de TI (PETI)
Cuarta fase: Socializar	Actividad 16: Presentar PETI para aprobación y publicar
	Actividad 17: Socializar el PETI
	Actividad 18: Establecer mecanismos de actualización periódica del PETI

5. Contexto y Modelo operativo de la entidad

La Superintendencia del Subsidio Familiar se debe alinear a los siguientes contextos internos y externos para lograr que el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI obtenga el impacto necesario para transformar a la Entidad

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 15

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla 2 Motivadores

Estrategia	Fuente	Motivador
Nacional	Plan Nacional de Desarrollo	1 Derecho humano a la alimentación: Se promueve la reducción de la pobreza extrema, eliminar el hambre en la primera infancia y aumento de cadenas agrícolas. Esta reforma implica la promoción de la producción local de alimentos o insumos a través del fortalecimiento de la actividad agropecuaria.
		2. Ordenamiento del territorio alrededor del agua: Se focaliza en la entrega masiva de tierras en materia de restitución y titulación de la propiedad, como instrumentos esenciales para alcanzar la paz y fortalecimiento de la producción agrícola nacional.
		3. Convergencia Regional: Propende por reducir el déficit habitacional en el país (subsidios de vivienda) y generar vías terciarias para comunicar los territorios. Esta transformación adicional a articular los Planes de Ordenamiento Territorial para que las regiones ricas no tengan poblaciones pobres; propende porque las instituciones públicas coloquen al ciudadano en el centro de su accionar.
		4. Seguridad humana y justicia social: Se enmarca en reducir la situación de pobreza, duplicar el acceso a internet, impulsar la economía popular y comunitaria, disminuir muertes viales y reducir la mortalidad materna y el fortalecimiento del sistema de protección social integral.
		5. Transformación productiva y acción climática: Centra sus esfuerzos en la transición energética para la vida, propone utilizar los excedentes del carbón y petróleo para invertir en economía verde, política de reducción de deforestación y política de transporte ambientalmente sostenible.
Sectorial	Plan Estratégico Sector	1. Promover el trabajo decente a través de la formulación y fortalecimiento de políticas y estrategias orientadas a la generación de ingresos y de empleo productivo
		2. Garantizar los derechos fundamentales del trabajo y fortalecer el dialogo social
		3. Fortalecer el sistema de protección y seguridad sociales en materia de protección a la vejez, riesgos laborales y subsidio familiar, velando por su cumplimiento
		4. Mejorar la gestión institucional del sector trabajo, con una eficiente gestión orientada a resultados
	PETI Sectorial	1. Fortalecer la relación, conocimiento y entrega de valor a la ciudadanía y grupos de interés
		2. Modernizar y digitalizar los procesos y servicios externos e internos, garantizando su protección, integridad y disponibilidad
		3. Fomentar la colaboración, innovación e intercambio de conocimiento entre las áreas de tecnología del sector

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 16

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Estrategia	Fuente	Motivador
Institucional	Plan Estratégico Institucional	1 IVC: Fortalecer la inspección vigilancia y control del Sistema del Subsidio Familiar para promover mayor cobertura y calidad de los servicios sociales, con enfoque diferencial, territorial, de protección de la naturaleza y de los derechos humanos, como pilares fundamentales para contribuir al logro de la paz total.
		2 Social: Promover la universalización de los beneficios del sistema del Subsidio Familiar, mediante acciones solidarias y participativas de ajuste normativo, así como de gestión de recursos públicos y privados que facilite el acceso y amplíe el impacto a la población más vulnerable, con énfasis en los habitantes de la ruralidad, los adultos mayores, las mujeres y la niñez de Colombia.
		3 Tecnológico: Establecer un gobierno de datos que permita ejercer las actividades de IVC, mediante la actualización de los procesos internos, garantizando la modernización, fortalecimiento, uso y apropiación de los sistemas de información, evaluando la integración de tendencias tecnológicas de manera eficiente y eficaz.
		4 Estratégico: Modernizar los procesos de la Entidad, por medio de la implementación de tecnologías la información, que permitan el desarrollo de la gestión del conocimiento y la innovación, fortaleciendo el talento humano para que el sistema del subsidio familiar cumpla con los estándares de calidad establecido, para lograr un impacto social en los hogares colombianos.

5.1. Contexto Institucional

Misión

La Superintendencia del Subsidio Familiar, como entidad del Orden Nacional, mediante el ejercicio de la inspección, vigilancia y control promueve el impacto social que deben generar las Cajas de Compensación Familiar, con un enfoque diferencial y territorial, de promoción de la paz, respeto de la naturaleza y de los derechos humanos, en procura de la ampliación del bienestar de la población afiliada, de sus familias y de las comunidades vulnerables, bajo los principios de universalidad y solidaridad.

Visión

En el 2026, seremos una entidad referente y reconocida a nivel Nacional por fortalecer un modelo de inspección, vigilancia y control justo, efectivo, garante, incluyente y protector de los derechos humanos, que promueve la universalización del sistema del subsidio familiar, en el marco de una gestión ética, transparente y generadora de confianza pública.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 17

FO-COP-002 V2



Objetivos y metas

Tabla 3 Objetivos Estratégicos y metas de la entidad

Enfoque	Objetivo Estratégico Institucional	Estrategia	Acción	Indicador	Unidad de medida	Meta Cuatrienio
IVC	Fortalecer la inspección vigilancia y control del Sistema del Subsidio Familiar para promover mayor cobertura y calidad de los servicios sociales, con enfoque étnico, diferencial, territorial, de protección de la naturaleza y de los derechos humanos, como pilares fundamentales para contribuir al logro de la paz total	Implementar un sistema de alertas que permita detectar riesgos de infracción basado en un modelo de IVC preventivo, simultaneo y posterior, a partir de la cualificación del talento humano para la gestión del sistema del subsidio familiar, inclusivo, con enfoque diferencial, protector del medio ambiente y de los derechos humanos	Optimizar el proceso de auditoría a las CCF, integrando metodologías de analítica de datos y herramientas digitales para la identificación de alertas tempranas asociadas a la ejecución de los recursos del Sistema del Subsidio Familiar.	Porcentaje de los indicadores implementados en el sistema de alertas tempranas SIAT	Porcentaje	100%
			Fortalecer un modelo eficiente de control para mitigar los riesgos de que una Caja de Compensación Familiar sea sujeta de una medida cautelar.	Porcentaje acumulado de actividades realizadas para estructurar el modelo.	Porcentaje	100%
			Fortalecer el proceso de IVC desde la generación de conocimiento que permita implementar prácticas más eficientes para realizar una mejor gestión institucional sobre los proyectos de inversión de las Cajas de Compensación Familiar	cantidad de documentos de Conocimiento realizados para el fortalecimiento de IVC	Número	4
			Establecer y desarrollar plan de trabajo para los sistemas de información misionales como base para las funciones de IVC	Plan de Desarrollo aprobado y publicado	Valor Absoluto	1
SOCIAL	Promover la universalización de los beneficios del sistema de Subsidio familiar, mediante el fomento de acciones solidarias y	Agenciar la construcción de una política pública del sistema de subsidio familiar orientada a la universalidad con criterios de solidaridad.	Aumentar los niveles de conocimiento documentado sobre el sistema de subsidio familiar, sus desafíos y oportunidades, a través de la generación de conocimiento riguroso y actualizado que permita la toma de decisiones basadas en evidencia y que permitan la identificación de criterios para la universalización y focalización del subsidio familiar	cantidad de documentos de Conocimiento generados	Número	103

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 18

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Enfoque	Objetivo Estratégico Institucional	Estrategia	Acción	Indicador	Unidad de medida	Meta Cuatrienio
	participativas, incluso de ajuste normativo, así como de gestión de recursos que faciliten el acceso y amplíe el impacto a la población más vulnerable, con énfasis en los habitantes de la ruralidad, los adultos mayores, las mujeres y la niñez de Colombia.		Fortalecer los canales de atención para facilitar el acceso a la población más vulnerable, grupos de valor, de interés y la ciudadanía, con énfasis en los habitantes de la ruralidad, los adultos mayores, las mujeres y la niñez de Colombia.	Sistemas de gestión Implementado	Número	10
		Integrar a los actores del Sistema del Subsidio Familiar para evaluar las ventajas comparativas territoriales que permitan identificar mayores capacidades productivas y de trabajo.	Implementar y ejecutar la política de relacionamiento con el ciudadano que garantice el efectivo oportuno ejercicio de los derechos de los grupos de valor	Trabajadores y Ciudadanos capacitados en Educación Informal	Número	8000
			Fomentar el acceso y conocimiento del sistema del subsidio familiar que permita identificar mayores capacidades productivas y de trabajo	Participación en ferias y/o eventos con los actores del Sistema del Subsidio Familiar	Número	20
TECNOLÓGICO	Establecer un gobierno de datos que permita ejercer las actividades de Inspección, Vigilancia y Control, mediante la actualización de los procesos internos, garantizando la modernización, fortalecimiento, uso y apropiación de los sistemas de información, evaluando la integración de tendencias tecnológicas de manera eficiente y eficaz.	Identificar y satisfacer las necesidades institucionales en torno a la gestión y uso de la información a fin de cumplir con los objetivos institucionales en el desarrollo de la Inspección, Vigilancia y Control del sistema del subsidio familiar.	Implementar modelos de gestión de información apoyados en analítica de datos para favorecer la toma de decisiones en la entidad	Número de modelos de gestión de información implementados en la Entidad	Valor Absoluto	11

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 19

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Enfoque	Objetivo Estratégico Institucional	Estrategia	Acción	Indicador	Unidad de medida	Meta Cuatrienio
ESTRATÉGICO	Modernizar los procesos de la Entidad, por medio de la implementación de tecnologías de la información, que permitan el desarrollo de la gestión del conocimiento y la innovación, fortaleciendo el talento humano para que el Sistema del Subsidio Familiar cumpla con los estándares de calidad establecidos, para lograr un impacto social en los hogares colombianos.	Diseñar e implementar políticas y lineamientos en la entidad, para articular los procesos internos del Sistema de Gestión de Calidad, en busca de un eficiente desarrollo del sistema del subsidio familiar, en garantía de la mejora continua	Fortalecer la gestión institucional a través de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Calificación del índice de desempeño institucional	número	95,5
		Gestionar de manera efectiva el talento humano en la Entidad para potenciar su creatividad, innovación, integridad y conocimiento técnico, a través del plan institucional de capacitación, garantizando su bienestar dentro de un marco de inclusión en pro de la mejora continua en los procesos	Diseñar un modelo que permita establecer la medición del valor público, dentro del desarrollo de las rutas de creación de valor.	AVANCE DEL MODELO MEDICIÓN VALOR PÚBLICO=(% Avance porcentual del documento según cronograma establecido)	Porcentaje	100%
			Fortalecer la gestión estadística mediante la Actualización de los procesos estadísticos	Avance en la actualización del modelo de gestión estadística	Porcentaje	100%
			Fortalecer los procesos de innovación para el mejoramiento continuo del Sistema de Subsidio Familiar a través del desarrollo de procesos de innovación con los diferentes actores del sistema	Porcentaje acumulado de actividades realizadas para innovar el SSF.	Porcentaje	100%
			Implementar modelado de procesos de impacto transversal para diferentes áreas de Entidad	Procesos implementados	Valor Absoluto	13

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 20

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

5.2. Estructura Organizacional

La Superintendencia del Subsidio Familiar dentro de su estructura organizacional está conformada por 12 áreas:

- Despacho del Superintendente
- Oficina Asesora de Planeación
- Oficina de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones
- Secretaría General
- Oficina Asesora Jurídica
- Oficina de Control Interno
- Superintendencia Delegada para la Gestión
- Dirección Financiera y Contable
- Dirección para la Gestión de las Cajas de Compensación Familiar
- Superintendencia Delegada para las Medidas Especiales y la Responsabilidad Administrativa
- Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos

A corte de diciembre de 2023, el recurso humano de la Entidad está conformado los siguientes colaboradores:

- 149 funcionarios
- 325 contratistas

5.3. Modelo Operativo

Los 21 procesos, categorizados por procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación apoyan el cumplimiento de las funciones de la entidad y se ven reflejados en la siguiente ilustración:

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Ilustración 1. Mapa de procesos de la SSF



Fuente: [Sistema de Gestión de Calidad - Mapa de procesos](#)

5.4. Descripción de los procesos

A continuación, se encuentra la desagregación de los procesos mostrados en la imagen anterior.

5.4.1. Procesos estratégicos

Tabla 4 Procesos estratégicos de la SSF

ID	Nombre	Objetivo
DIR	Direccionamiento Estratégico	Fijar los lineamientos y políticas estratégicas institucionales, garantizando el cumplimiento de la misión, visión, objetivos, planes y programas institucionales de la entidad.
PIN	Planeación Institucional	Asesorar oportunamente la formulación, ejecución y seguimiento del plan estratégico, plan de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, proyectos de inversión, adopción e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y del Sistema de Gestión de Calidad para el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales de SSF.
GEGSSF	Gestión Estadística General del Subsidio Familiar	Analizar y difundir información estadística de calidad, a partir de la estandarización del proceso estadístico de acuerdo con las competencias de la Superintendencia del Subsidio Familiar - SSF; atendiendo los lineamientos nacionales e internacionales en la materia; y satisfaciendo así, las necesidades de las Grupos de valor promoviendo la comparabilidad, la credibilidad, la

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co ¹

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

ID	Nombre	Objetivo
		confiabilidad y la transparencia de la información estadística del sistema del subsidio familiar.
COP	Comunicación Pública	Posicionar la entidad y su gestión de IVC, con acciones de comunicación interna y externa, que generen conocimiento sobre los beneficios del Sistema de Subsidio Familiar para sus grupos de valor de los colombianos respecto del subsidio familiar y los servicios sociales que prestan las cajas de compensación familiar.

5.4.2. Procesos misionales

Tabla 5 Procesos misionales de la SSF

ID	Nombre	Objetivo
CF.	Control Financiero de las CCF	Ejercer la vigilancia, inspección y seguimiento a la gestión operativa y administrativa sobre los aspectos financieros y contables; establecer procedimientos, emitir directrices, observaciones, recomendaciones e informes conforme a la normatividad vigente en las CCF, en condiciones de oportunidad y confiabilidad.
EGC	Evaluación de Gestión de las CCF	Realizar el seguimiento a la gestión de las Cajas de Compensación Familiar CCF en los aspectos administrativos, de funcionamiento y operativos, así como a la ejecución de los Fondos de Ley FONIÑEZ, FOSFEC y LEY 115 de 1994, servicios sociales, coberturas, focalización y cumplimiento de la proyección de las mismas, seguimiento al límite máximo de inversiones LMI, de acuerdo con lo establecido en el proceso de Inspección, Vigilancia y Control, mediante el análisis y evaluación de la información reportada por los sujetos vigilados de manera oportuna y eficiente.
PSV	Visitas a entes vigilados	Realizar el seguimiento a la gestión de las Cajas de Compensación Familiar CCF en los aspectos administrativos, de funcionamiento y operativos, así como a la ejecución de los Fondos de Ley FONIÑEZ, FOSFEC y LEY 115 de 1994, servicios sociales, coberturas, focalización y cumplimiento de la proyección de las mismas, seguimiento al límite máximo de inversiones LMI, de acuerdo con lo establecido en el proceso de Inspección, Vigilancia y Control, mediante el análisis y evaluación de la información reportada por los sujetos vigilados de manera oportuna y eficiente.
EEEEP	Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos	Realizar la verificación del cumplimiento en la definición y modificación del límite máximo de inversión presentado por la CCF, el seguimiento a la presentación de los proyectos de inversión de las Cajas de Compensación Familiar con base en la normatividad vigente y de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar y realizar visitas de inspección, vigilancia y allegar los documentos para soportar los estudios de su competencia, en aras de garantizar el cumplimiento normativo en beneficio de la población afiliada, en condiciones de oportunidad, objetividad y confiabilidad de la información suministrada. Definir los lineamientos, el objeto, realizar el seguimiento y aprobar los productos para el desarrollo de los estudios especiales encaminados al establecimiento de políticas, estrategias y toma de decisiones que fortalezcan el sistema de subsidio familiar.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 2

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

ID	Nombre	Objetivo
CLC	Control legal de CCF	Realizar la verificación del cumplimiento en la definición y modificación del límite máximo de inversión presentado por la CCF, el seguimiento a la presentación de los proyectos de inversión de las Cajas de Compensación Familiar con base en la normatividad vigente y de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar y realizar visitas de inspección, vigilancia y allegar los documentos para soportar los estudios de su competencia, en aras de garantizar el cumplimiento normativo en beneficio de la población afiliada, en condiciones de oportunidad, objetividad y confiabilidad de la información suministrada. Definir los lineamientos, el objeto, realizar el seguimiento y aprobar los productos para el desarrollo de los estudios especiales encaminados al establecimiento de políticas, estrategias y toma de decisiones que fortalezcan el sistema de subsidio familiar.
ICC	Interacción con el Ciudadano	Garantizar el efectivo y oportuno ejercicio de los derechos de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía frente a las cajas de compensación familiar con el seguimiento y monitoreo a la atención de las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados a través de los diferentes canales de atención, así como desarrollando e implementando un modelo de seguimiento y control que garantice la transparencia, el acceso a la información, la inclusión y las mediciones permanentes de la satisfacción de los subsidios y servicios ofrecidos por las cajas de compensación familiar, posicionando la Superintendencia como Ente de Inspección, Vigilancia y Control

5.4.3. Procesos de apoyo

Tabla 6 Procesos de apoyo de la SSF

ID	Nombre	Objetivo
GSI	Gestión de Sistemas de información	Establecer y desarrollar el modelo de gestión y gobierno de TI, para el desarrollo de proyectos con componente tecnológico en la Superintendencia del Subsidio Familiar, la implementación de servicios de TI e infraestructura tecnológica relacionada conforme a las necesidades y proyección de las diferentes áreas de la Entidad para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y misionales, así como para fortalecimiento de las relaciones con los grupos de valor mediante la disposición de servicios y ecosistemas tecnológicos que generen confianza y valor público.
GDT	Gestión Documental	Gestionar los proyectos, programas, políticas, metodologías y estrategias tanto técnicas como administrativas, tendientes a la adecuada producción, gestión, trámite organización, administración y conservación de la documentación producida y recibida en formatos físico, como electrónicos y digital al interior de la Entidad, desde su origen hasta su disposición final, garantizando su uso, acceso, disponibilidad, integridad, conservación y preservación como memoria institucional.
PRDI	Procesos disciplinarios	Proteger la función pública a nivel institucional, al tramitar actuaciones disciplinarias en etapa de instrucción, relacionadas con los servidores o ex servidores, para determinar la posible responsabilidad frente a la ocurrencia de conductas disciplinables, con observancia formal y material de las normas que

Supersubsidio

FO-COP-002 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 3



Supersubsidio

ID	Nombre	Objetivo
		determinen la ritualidad del proceso en los términos que establece el Código General Disciplinario Ley 1952 de 2019, modificada parcialmente por la Ley 2094 de 2021, garantizando la imparcialidad y la transparencia.
GJU	Gestión Jurídica	Coordinar, estructurar y ejercer la gestión jurídica de la Superintendencia del Subsidio Familiar mediante: (i) el asesoramiento y la asistencia jurídica en la concepción y desarrollo de la normativa necesaria para el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, así como para la ejecución de los distintos procesos de la SSF, en lo de su competencia, (ii) la respuesta oportuna a las peticiones radicadas, en sus diferentes modalidades, por las personas naturales o jurídicas en el ejercicio del derecho de petición; así como la administración de la relatoría de los conceptos expedidos, (iii) la representación judicial y extrajudicial de la entidad y, por delegación, del Ministerio del trabajo, (iv) la formulación de políticas de prevención del daño antijurídico; (v) la gestión integral de la gestión de cobro persuasivo y coactivo de las sanciones impuestas por la entidad.
GFP	Gestión Financiera y Presupuestal	Garantizar el buen manejo del presupuesto público, a partir de la administración eficiente de los recursos financieros, de tal forma que permitan satisfacer las necesidades requeridas por la Entidad para el cumplimiento de su misión institucional, así como la elaboración y presentación de estados financieros e informes encaminados a cumplir las obligaciones financieras de la entidad, conforme a la normatividad vigente.
CAD	Contratación Administrativa	Gestionar la Contratación de la Superintendencia para asegurar el cumplimiento de la misión institucional, apoyando las áreas técnicas, en la adquisición de bienes, obras y servicios que se requieran.
RFI	Recursos Físicos	Asegurar la eficiente administración de los bienes y servicios requeridos en la operación de los procesos de la entidad, manteniendo adecuadamente los recursos físicos, optimizando la oportunidad en la adquisición y suministro de bienes y servicios como área de apoyo de la Superintendencia de Subsidio Familiar.
AIN	Almacén e inventario	Controlar de manera eficiente y oportuna el ingreso y egreso de todos los bienes de la Superintendencia del Subsidio Familiar y mantener actualizado los inventarios de bienes devolutivos y controlables de la entidad.
NYC	Notificaciones y certificaciones	Adelantar el trámite pertinente, para dar a conocer los actos administrativos proferidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar, teniendo en cuenta los principios de eficacia, celeridad y transparencia, con el fin de garantizar el debido proceso de notificación, comunicación y publicación.
GTH	Gestión del Talento Humano	Administrar y gestionar de manera integral el talento humano de la Superintendencia del Subsidio Familiar, teniendo en cuenta los planes, programas y actividades que permitan el desarrollo general de sus competencias y habilidades, con el fin de contar con personal idóneo y competente que contribuya al cumplimiento de la misión y funciones institucionales y sectoriales.

5.4.4. Procesos de evaluación

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 4

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla 7 Procesos de evaluación de la SSF

ID	Nombre	Objetivo
EYC	Evaluación y control	Administrar y gestionar de manera integral el talento humano de la Superintendencia del Subsidio Familiar, teniendo en cuenta los planes, programas y actividades que permitan el desarrollo general de sus competencias y habilidades, con el fin de contar con personal idóneo y competente que contribuya al cumplimiento de la misión y funciones institucionales y sectoriales.

5.4.5. Alineación de TI con los procesos

Tabla 8 Alineación de TI con los procesos de la SSF

ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
DIR	Direccionamiento Estratégico	Estratégico	SIMON SIGER	Parcial	Experiencia de usuario Tableros de control Gestión de Usuarios
PIN	Planeación Institucional	Estratégico	Isolución EFLOW	Parcial	Experiencia de usuario Módulo MIPG
GEGSSF	Gestión Estadística General del Subsidio Familiar	Estratégico	SIMON SIGER EFLOW	Parcial	Experiencia de usuario Tableros de control Gestión de Usuarios
COP	Comunicación Pública	Estratégico	SEDE ELECTRONICA	PARCIAL	Interoperabilidad con sistemas de información para proveer servicios al ciudadano
CFC	Control Financiero de las CCF	Misional	SIMON SIGERi EFLOW	Parcial	Experiencia de usuario Tableros de control Gestión de Usuarios
EGC	Evaluación de Gestión de las CCF	Misional	SIMON SIGER EFLOW	Parcial	Experiencia de usuario Tableros de control Gestión de Usuarios
PSV	Visitas a entes vigilados	Misional	SIMON SIGER EFLOW	Parcial	Experiencia de usuario Tableros de control Gestión de Usuarios
EEEEP	Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos	Misional	SIMON SIGER EFLOW	Parcial	Experiencia de usuario Tableros de control Gestión de Usuarios

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 5

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
CLC	Control legal de CCF	Misional	SIMON SIGER EFLOW	Parcial	Experiencia de usuario Tableros de control Gestión de Usuarios
ICC	Interacción con el Ciudadano	Misional	GTSS Chabot Lupita GTSS App Kioscos Sede electrónica	Parcial	Experiencia de usuario Tableros de control Canales adicionales Integración EFLOW con sede electrónica
GSI	Gestión de Sistemas de información	Apoyo	GLPI	Parcial	Actualización Indicadores
GDT	Gestión Documental	Apoyo	GTSS	Parcial	Radicación integración con EFLOW
PRDI	Procesos disciplinarios	Apoyo			¿?
GJU	Gestión Jurídica	Apoyo	Micrositio Jurídica	Parcial	¿?
GFP	Gestión Financiera y Presupuestal	Apoyo	Novasoft	Parcial	Automatización EFLOW
CAD	Contratación Administrativa	Apoyo			Automatización EFLOW
RFI	Recursos Físicos	Apoyo			
AIN	Almacén e inventario	Apoyo	Neón	Parcial	Automatización EFLOW
NYC	Notificaciones y certificaciones	Apoyo			
GTH	Gestión del Talento Humano	Apoyo	Novasoft Sistema de Control de Acceso, Visitantes y Captura de Eventos.	Parcial	¿?
EYC	Evaluación y control	Evaluación			
	Transversal	Transversal	Sede electrónica EFLOW	Parcial	Integración con EFLOW

5.5. Servicios institucionales

ID	S01
----	-----

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 6

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Nombre	Certificados de existencia y representación legal de las Cajas de Compensación Familiar	
Descripción	El ciudadano puede obtener el certificado de existencia y representación legal de cualquier caja de compensación familiar del país. Tales certificaciones contienen la razón social, la resolución que contiene la personería jurídica, NIT, representantes legales y aspectos inherentes al objeto social de las cajas de compensación familiar, con el de dar publicidad ante terceros para proyectos, convenios, programas o para las mismas acciones judiciales que se pudieran iniciar contra las corporaciones.	
Usuario objetivo	Personas naturales y jurídicas	Oportunidades de mejora con TI • Automatización de actividades • Mejora acceso por canal web • Acceso por canal app móvil • Servicio totalmente online • Notificación automática de estado - Carpeta ciudadana
Horario de prestación del servicio	8 horas, 7 días a la semana	
Canal de acceso	• Sede electrónica • Kioscos interactivos • Correo electrónico	

ID	S02	
Nombre	Solicitud de conceptos jurídicos sobre el Sistema del Subsidio Familiar	
Descripción	Un ciudadano puede solicitar este trámite cuando quiera que se le explique la interpretación de una norma referente al subsidio familiar o al funcionamiento de una caja de compensación familiar.	
Usuario objetivo	Personas naturales y jurídicas	Oportunidades de mejora con TI • Automatización de actividades • Mejora acceso por sede electrónica • Acceso por canal app móvil • Servicio totalmente online • Notificación automática de estado - Carpeta ciudadana
Horario de prestación del servicio	8 horas, 7 días a la semana	
Canal de acceso	• Sede electrónica • Telefónico • Kioscos interactivos • Correo electrónico	

ID	S03	
Nombre	Presentación de convocatoria de Asamblea General de afiliados	
Descripción	Proceso mediante el cual la Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales realiza la revisión de la convocatoria de la Asamblea con el fin de garantizar o establecer que se ajuste a las normas vigentes sobre la materia.	
Usuario objetivo	Cajas de compensación familiar	Oportunidades de mejora con TI • Automatización de actividades • Mejora acceso por sede electrónica • Acceso por canal app móvil • Servicio totalmente online • Notificación automática de estado - Carpeta ciudadana
Horario de prestación del servicio	8 horas, 7 días a la semana	
Canal de acceso	• Sede electrónica	

ID	S04	
Nombre	Aprobación o improbación de las decisiones de Asamblea General	
Descripción	Proceso mediante el cual la Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales, realiza el seguimiento y las comprobaciones pertinentes para aprobar o improbar las decisiones tomadas en las Asambleas Generales celebradas en las Cajas de Compensación Familiar.	
Usuario objetivo	Cajas de compensación familiar	Oportunidades de mejora con TI

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 7

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Horario de prestación del servicio	8 horas, 7 días a la semana	- Automatización de actividades - Mejora acceso por sede electrónica - Acceso por canal app móvil - Servicio totalmente online - Notificación automática de estado - Carpeta ciudadana
Canal de acceso	Sede electrónica	

ID	S05	
Nombre	Autorización de los representantes de los trabajadores en los Consejos Directivos.	
Descripción	Proceso mediante el cual la Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales, realiza las comprobaciones pertinentes para autorizar o no autorizar la designación de los representantes de los trabajadores en el Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar, efectuada por el Ministerio del Trabajo.	
Usuario objetivo	Cajas de compensación familiar	Oportunidades de mejora con TI - Automatización de actividades - Mejora acceso por sede electrónica - Acceso por canal app móvil - Servicio totalmente online - Notificación automática de estado
Horario de prestación del servicio	8 horas, 7 días a la semana	
Canal de acceso	Sede electrónica	

ID	S06	
Nombre	Aprobación o improbación de decisiones del Consejo Directivo de los representantes de los trabajadores en los Consejos Directivos.	
Descripción	Procedimiento por el cual se analizan las decisiones del Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar frente al nombramiento o remoción de un Director Administrativo, sea principal o suplente. Con el fin de expedir un acto administrativo que aprueba o imprueba dichas decisiones.	
Usuario objetivo	Cajas de compensación familiar	Oportunidades de mejora con TI - Automatización de actividades - Mejora acceso por sede electrónica - Acceso por canal app móvil - Servicio totalmente online - Notificación automática de estado
Horario de prestación del servicio	8 horas, 7 días a la semana	
Canal de acceso	Sede electrónica	

ID	S07	
Nombre	Notificaciones Judiciales	
Descripción	Mediante esta OPA puede efectuar una notificación judicial a la Superintendencia del Subsidio Familiar. Para ello, deberá adjuntar a la solicitud el documento que se notifica y diligenciar el formulario que se le mostrará al presentar el trámite.	
Usuario objetivo	Superintendencia del Subsidio Familiar	Oportunidades de mejora con TI - Automatización de actividades - Mejora acceso por sede electrónica - Acceso por canal app móvil - Notificación automática de estado
Horario de prestación del servicio	8 horas, 7 días a la semana	
Canal de acceso	- Sede electrónica - Correo electrónico - Presencial	

ID	S08	
Nombre	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	
Descripción	Mediante este trámite, una persona natural o jurídica puede formular una PQRSF	

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 8

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Usuario objetivo	Personas naturales y jurídicas	Oportunidades de mejora con TI • Radicado • Mejora acceso por sede electrónica • Acceso por canal app móvil
Horario de prestación del servicio	8 horas, 7 días a la semana	
Canal de acceso	• Sede electrónica • Telefónico • Presencial • Correo electrónico	

ID	S09	
Nombre	Notificaciones actos administrativos	
Descripción	Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación. Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título, a menos que el uso de medios electrónicos sea obligatorio en los términos del inciso tercero del artículo 53A del presente título. Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán a través del servicio de notificaciones que ofrezca la sede electrónica de la autoridad.	
Usuario objetivo	Personas naturales y jurídicas	Oportunidades de mejora con TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 7 días a la semana	
Canal de acceso	• Sede electrónica	

ID	S10	
Nombre	Seguimiento a planes de mejora	
Descripción	Mediante este servicio las Cajas de Compensación Familiar podrán reportar y conocer el seguimiento a los planes de mejora establecidos durante la vigencia.	
Usuario objetivo	Cajas de Compensación Familiar	Oportunidades de mejora con TI • Automatización de actividades • Horario 7x24 • Notificación automática de estado
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana	
Canal de acceso	• Banco de proyectos • SIGER	

ID	S11	
Nombre	Verificación de la gestión de los servicios planes y programas que ofrecen las CCF	
Descripción	Mediante este servicio los funcionarios de la SuperSubsidio solicitan y validan la información de la gestión de los servicios planes y programas que ofrecen las CCF	
Usuario objetivo	Cajas de Compensación Familiar	Oportunidades de mejora con TI • Automatización de actividades • Tableros de control
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana	
Canal de acceso	• SIGER	

ID	S12	
Nombre	Seguimiento y Evaluación de la gestión de las CCF	
Descripción	Mediante este servicio los funcionarios de la SuperSubsidio realizan el seguimiento y evaluación de la gestión de las CCF.	

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 9

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Usuario objetivo	Cajas de Compensación Familiar	Oportunidades de mejora con TI • Automatización de actividades • Tableros de control
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana	
Canal de acceso	• SIGER	

ID	S12	
Nombre	Seguimiento y Evaluación de la gestión de las CCF	
Descripción	Mediante este servicio los funcionarios de la SuperSubsidio realizan el seguimiento y evaluación de la gestión de las CCF.	
Usuario objetivo	Cajas de Compensación Familiar	Oportunidades de mejora con TI • Automatización de actividades • Tableros de control
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana	
Canal de acceso	• SIGER	

ID	S13	
Nombre	Visitas a entes vigilados	
Descripción	Mediante este servicio los funcionarios de la SuperSubsidio realizan el seguimiento y evaluación de la gestión de las CCF.	
Usuario objetivo	Cajas de Compensación Familiar	Oportunidades de mejora con TI • Automatización de actividades • Tableros de control
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana	
Canal de acceso	• SIGER • SIAT	

5.6. Trámites

Tabla 9 Trámite 1 Gestión de Asambleas de Cajas de Compensación Familiar

ID	T-001	
Nombre	Gestión de Asambleas de Cajas de Compensación Familiar	
Descripción	Proceso mediante el cual la Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas realiza la revisión de la convocatoria de la Asamblea con el fin de garantizar o establecer comprobaciones establecer que se ajuste a las normas vigentes sobre la materia, realiza seguimiento y las comprobaciones pertinentes para aprobar o improbar las decisiones tomadas en las Asambleas Generales celebradas en las Cajas de Compensación Familiar. Realiza las comprobaciones pertinentes para autorizar o no autorizar la designación de los representantes de los trabajadores en el Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar, efectuada por el Ministerio del Trabajo. Realiza el procedimiento por el cual se analizan las decisiones del Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar frente al nombramiento o remoción de un Director Administrativo, sea principal o suplente. Con el fin de expedir un acto administrativo que aprueba o imprueba dichas decisiones	
Usuario objetivo	Micro, pequeña y mediana empresa	Oportunidades de mejora con TI • Automatización de flujo de actividades • Acceso por canal web
Horario de prestación del servicio	24 horas 7 días a la semana	

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 10

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Canal de acceso	- Sede electrónica - Correo electrónico - Presencial	- Acceso por canal App SuperSubsidio - Servicio totalmente online - Notificación automática de estado
------------------------	--	---

5.7. Otros procedimientos Administrativos - OPAs

ID	O-001	
Nombre	Certificación de Existencia y Representación Legal de las Cajas de Compensación Familiar	
Descripción	Obtener el certificado de existencia y representación legal de cualquier caja de compensación familiar del país.	
Usuario objetivo	Persona natural o jurídica	Oportunidades de mejora con TI - Automatización de flujo de actividades - Acceso por canal web - Acceso por canal App SuperSubsidio
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana	
Canal de acceso	Sede electrónica	

ID	O-002	
Nombre	Conceptos Jurídicos	
Descripción	Obtener jurídico referente a temas del subsidio familiar o al funcionamiento de una Caja de Compensación Familiar	
Usuario objetivo	Persona natural o jurídica	Oportunidades de mejora con TI - Automatización de flujo de actividades - Acceso por canal web - Acceso por canal App SuperSubsidio
Horario de prestación del servicio	24 horas, 5 días a la semana	
Canal de acceso	- Presencial - Por teléfono - Por correo electrónico - Sede Electrónica	

ID	O-003	
Nombre	Notificaciones Judiciales	
Descripción	Mediante este servicio se puede efectuar una notificación judicial a la Superintendencia del Subsidio Familiar.	
Usuario objetivo	Persona natural o jurídica	Oportunidades de mejora con TI - Automatización de flujo de actividades - Acceso por canal web - Acceso por canal App SuperSubsidio
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana	
Canal de acceso	- Presencial - Por correo electrónico	

6. Análisis de la situación actual

6.1. Estrategia de TI

6.1.1. Lienzo estratégico Modelo de TI

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 11

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

En el modelo de lienzo estratégico de TI, a continuación, se puede observar de manera global los aspectos importantes de la gestión de las Tecnologías que realiza en su entidad.

Tabla 10 Lienzo estratégico Modelo de TI

ALIADOS CLAVE	ACTIVIDADES CLAVE	PROPUESTA DE VALOR	RELACIÓN CON GRUPOS DE VALOR	GRUPOS DE VALOR
Ministerio del Trabajo y adscritas. Ministerio TIC Alta dirección SSF	Planeación Estratégica de TI Principios y lineamientos de TI arquitectura empresarial Desarrollo sistemas de información misionales Implementación de servicios de TI Analítica de datos	Alinear las soluciones de TI a la estrategia Apoyar la toma de decisiones Responder al cambio a través de la innovación en TI Prestar mejores servicios digitales para la superintendencia y sus grupos de valor	Medios habilitados para trámites, servicios y PQRSF Sis. de información. Analítica de datos Procesos internos automatizados Capacitación a grupos de valor	Dependencias SSF Cajas de Compensación Familiar Ciudadanos Otras entidades públicas Entes de control
	RECURSOS	Disponer de las capacidades de TI como dinamizador de optimización de procesos internos y servicios externos Estrategia de Uso y Apropriación de TI	CANALES	
			Sede electrónica Sis. de información Chat en línea Kioskos digitales	
ESTRUCTURA DE COSTOS		FLUJO DE INGRESOS		
Producto: Servicio de Actualización del Sistema de Gestión Actividades: Modelo de interoperabilidad; Acceso y disponibilidad de los servicios de TI; Automatización de procesos; Servicios Ciudadanos Digitales Producto: Servicios tecnológicos Actividades: Infraestructura tecnológica; Sistemas de información de apoyo a IVC; Arquitectura para la seguridad de la información; Analítica de datos		Proyecto de Inversión "Mejoramiento del ecosistema tecnológico de la Superintendencia del Subsidio Familiar Nacional". Código BPIN 202400000000126 Proyecto de Inversión: Implementación del modelo de planeación y gestión en el marco de la arquitectura empresarial de la Superintendencia del Subsidio Familiar Nacional Recursos de Funcionamiento		

Fuente: Elaboración Propia

6.1.1.1. Objetivos estrategias y acciones del proceso

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI 2024-2027 de la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) está diseñado para garantizar que la tecnología sea un pilar clave en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad, alineándose con los Objetivos Sectoriales, Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción Institucional.

6.1.2. Principios Arquitectónicos de TI

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 12

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Los principios arquitectónicos constituyen directrices fundamentales transversales que orientan las decisiones de diseño, implementación y gestión de las tecnologías de la información en la Superintendencia del Subsidio Familiar durante la vigencia del PETI 2024-2027. Estos principios institucionales se alinean con los propósitos de la Política de Gobierno Digital establecidos en el Decreto 767 de 2022 y deben aplicarse a todos los proyectos de TI que se ejecuten, independientemente del dominio específico de gestión al que pertenezcan.

Principio 1 - Orientación al ciudadano y grupos de interés: Las soluciones tecnológicas deben diseñarse priorizando la experiencia de usuario de los grupos de interés institucionales, incluyendo trabajadores afiliados al sistema del subsidio familiar, cajas de compensación familiar supervisadas, entidades públicas con las que se mantienen relaciones de coordinación sectorial, funcionarios y contratistas de la Superintendencia, y ciudadanía en general que accede a servicios de información y trámites institucionales. El diseño de servicios digitales debe contemplar criterios de accesibilidad universal conforme a la Resolución 1519 de 2020, facilidad de uso que minimice la curva de aprendizaje, multicanal que permita acceso mediante diferentes dispositivos y plataformas, y atención a necesidades diferenciadas de poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.

Principio 2 - Interoperabilidad y reutilización: Los sistemas de información institucionales deben diseñarse como componentes interoperables que faciliten el intercambio de información con sistemas externos mediante interfaces estandarizadas, adopten servicios ciudadanos digitales del Estado colombiano como Carpeta Ciudadana Digital y Autenticación Digital, implementen estándares técnicos de interoperabilidad sectorial mediante plataforma X-ROAD conforme a los compromisos del Plan Nacional de Infraestructura de Datos, y reutilicen componentes tecnológicos desarrollados por otras entidades del Estado cuando existan soluciones aplicables que eviten duplicidad de esfuerzos y optimicen el uso de recursos públicos.

Principio 3 - Seguridad y privacidad por diseño: La seguridad de la información y la protección de datos personales deben incorporarse desde las etapas tempranas de diseño de las soluciones tecnológicas mediante implementación de controles de seguridad conforme al Modelo de Seguridad y Privacidad establecido en la Resolución 500 de 2021, cifrado de datos sensibles tanto en tránsito como en reposo, autenticación multifactor para acceso a sistemas críticos, trazabilidad de operaciones mediante registros de auditoría que permitan investigación de incidentes de seguridad, y cumplimiento de obligaciones de protección de datos personales establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Principio 4 - Datos como activo estratégico: La información institucional debe gestionarse como un activo estratégico que habilita la toma de decisiones basadas en evidencia mediante implementación de arquitectura de información que documente estructuras de datos, flujos de información y diccionarios de metadatos, gobierno de datos que establezca roles y responsabilidades sobre calidad, consistencia y disponibilidad de datos críticos, analítica de datos que genere inteligencia de negocio para apoyar funciones misionales de inspección

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 13

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

vigilancia y control, y apertura de datos mediante publicación de conjuntos de datos abiertos estratégicos que contribuyan a la transparencia institucional y el control social.

Principio 5 - Agilidad y adaptabilidad: Las soluciones tecnológicas deben diseñarse con capacidad de adaptación a cambios en requisitos funcionales, volúmenes de información, tecnologías emergentes y contexto normativo mediante arquitectura modular que permita evolución incremental de componentes sin afectar la totalidad del sistema, adopción de metodologías ágiles para desarrollo de software que faciliten entregas iterativas de funcionalidad, uso de servicios en nube que proporcionen elasticidad en capacidad de procesamiento y almacenamiento, y automatización de procesos de despliegue que reduzcan tiempos de implementación de cambios en ambientes productivos.

Principio 6 - Gestión del ciclo de vida: Todos los componentes tecnológicos deben gestionarse considerando su ciclo de vida completo desde adquisición o desarrollo hasta retiro definitivo, asegurando sostenibilidad económica mediante evaluación de costo total de propiedad que considere licenciamiento, mantenimiento, actualización y operación, sostenibilidad técnica mediante planificación de actualizaciones de versiones de software y renovación de infraestructura obsoleta, transferencia de conocimiento que evite dependencias críticas de personal específico, y gestión ordenada del retiro de sistemas legacy mediante procesos de migración que preserven la integridad de datos históricos.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 14

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

OBJETIVOS ESTRATEGIAS Y ACCIONES DEL PROCESO

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL SSF 2023-2026						PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL SSF (PAI)	
Objetivo Sectorial	Estrategia Sectorial	Enfoque	Objetivo Estratégico Institucional	Estrategia	Acción (Plan Estratégico Institucional - PEI)	Estrategia	Acción (Plan de Acción Institucional - PAI)
Fortalecer el sistema de protección social y seguridad social en materia de subsidio familiar	Formular, dirigir, coordinar, ejecutar, articular y evaluar políticas, programas, proyectos y lineamientos que fortalezcan el subsidio familiar	IVC	Fortalecer la inspección vigilancia y control del Sistema del Subsidio Familiar para promover mayor cobertura y calidad de los servicios sociales, con enfoque étnico, diferencial, territorial, de protección de la naturaleza y de los derechos humanos, como pilares fundamentales para contribuir al logro de la paz total	Implementar un sistema de alertas que permita detectar riesgos de infracción basado en un modelo de IVC preventivo, simultaneo y posterior, a partir de la cualificación del talento humano para la gestión del sistema del subsidio familiar, inclusivo, con enfoque diferencial, protector del medio ambiente y de los derechos humanos	Establecer y desarrollar plan de trabajo para los sistemas de información misionales como base para las funciones de IVC	Tecnológica - Identificar y satisfacer las necesidades institucionales en torno a la gestión y uso de la información a fin de cumplir con los objetivos institucionales en el desarrollo de la Inspección, Vigilancia y Control del sistema del subsidio familiar	A.1 Desarrollar acciones en Seguridad de la Información
Fortalecer el sistema de protección social y seguridad social en materia de subsidio familiar	Formular, dirigir, coordinar, ejecutar, articular y evaluar políticas, programas, proyectos y lineamientos que fortalezcan el subsidio familiar		Establecer un gobierno de datos que permita ejercer las actividades de Inspección, Vigilancia y Control, mediante la actualización de los procesos internos, garantizando la modernización, fortalecimiento, uso y apropiación de los sistemas de información, evaluando la integración de tendencias	Identificar y satisfacer las necesidades institucionales en torno a la gestión y uso de la información a fin de cumplir con los objetivos institucionales en el desarrollo de la Inspección, Vigilancia y Control del sistema del subsidio familiar.	Implementar modelos de gestión de información apoyados en analítica de datos para favorecer la toma de decisiones en la entidad		A.2 Prestar soporte a los diferentes servicios de TI de acuerdo con requerimientos e incidentes registrados por los usuarios
		TECNOLÓGICO					A.3 Soporte y Mantenimiento sistema de información misional SIMON
							A.4 Optimizar el gobierno y la analítica de datos para apoyar la gestión de la información en la Entidad

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL SSF 2023-2026						PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL SSF (PAI)	
Objetivo Sectorial	Estrategia Sectorial	Enfoque	Objetivo Estratégico Institucional	Estrategia	Acción (Plan Estratégico Institucional - PEI)	Estrategia	Acción (Plan de Acción Institucional - PAI)
			tecnológicas de manera eficiente y eficaz.				A.5 Diseño, desarrollo, implementación proceso en sistema de gestión institucional integral EFLOW
							A.6 Asegurar el desempeño y disponibilidad del componente tecnológico como soporte a la operación y desarrollo de los procesos
							A.7 Implementar una infraestructura sólida de intercambio de información entre entidades públicas.
Fortalecer el sistema de protección social y seguridad social en materia de subsidio familiar	Formular, dirigir, coordinar, ejecutar, articular y evaluar políticas, programas, proyectos y lineamientos que fortalezcan el subsidio familiar	ESTRATÉGICO	Modernizar los procesos de la Entidad, por medio de la implementación de tecnologías de la información, que permitan el desarrollo de la gestión del conocimiento y la innovación, fortaleciendo el talento humano para que el Sistema del Subsidio Familiar cumpla con los estándares de calidad establecidos, para lograr un impacto social en los hogares colombianos.	Gestionar de manera efectiva el talento humano en la Entidad para potenciar su creatividad, innovación, integridad y conocimiento técnico, a través del plan institucional de capacitación, garantizando su bienestar dentro de un marco de inclusión en pro de la mejora continua en los procesos	Implementar modelo de procesos de impacto transversal para diferentes áreas de Entidad	Estratégica - Diseñar e implementar políticas y lineamientos en la entidad, para articularlos procesos internos del Sistema de Gestión de Calidad, en busca de un eficiente desarrollo del sistema del subsidio familiar, en garantía de la mejora continua.	A.8 Habilitar plataforma tecnológica para el modelamiento de procesos y establecimiento de indicadores y tableros de control para diferentes áreas de Entidad
							A.9 Implementar un proyecto de AE del portafolio de proyectos del ejercicio de AE

Fuente: Estado actual Estrategia y Gobierno de TI

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co ¹

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

6.1.2.1. Misión y Visión de TI

Misión: Aplicar tecnologías de la información innovadoras para habilitar la gestión institucional y el cumplimiento de la misión de la Superintendencia del Subsidio Familiar, apoyando sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación mediante el desarrollo, uso y apropiación de soluciones tecnológicas que presten servicios acordes a los principios, políticas y necesidades de la entidad y sus grupos de valor.

Visión: Para el año 2024, la Oficina de Tecnología e Información se destacará como líder innovadora en la transformación digital, tanto en la entidad como en el sector trabajo y habremos logrado posicionar a la entidad como referente en la adopción y aprovechamiento de nuevas tecnologías, potenciando la eficiencia, conectividad y seguridad, mejorando significativamente la interacción con nuestros usuarios y colaboradores.

6.1.2.2. Servicios de TI

Tabla 11 Servicios de TI estado actual

ID	CM-1
Nombre	Gestión Correo Electrónico
Descripción	Permite a los usuarios enviar y recibir mensajes. Administración, operación y mantenimiento a las cuentas de correo electrónico corporativo. Microsoft Office 365 buzón de almacenamiento
Categoría	COMUNICACIONES
Usuario objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
ANS	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	CM-2
Nombre	Sistema de telefonía corporativa
Descripción	Administrar los servicios de telefonía corporativa y gestionar soporte en caso de requerirse con proveedor 3CX. Activación de usuarios y categorización; gestión de puntos de red VoIP, directorio de usuarios, entre otros.
Categoría	COMUNICACIONES
Usuario objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
ANS	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	CX-1
Nombre	Gestión acceso a Internet
Descripción	Permite a usuarios autorizados el acceso a Internet. La velocidad de subida / bajada establecida por OTIC con Proveedor de servicios

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Categoría	CONECTIVIDAD
Usuario objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
ANS	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	CX-2
Nombre	Red inalámbrica corporativa
Descripción	Permite a usuarios autorizados el acceso a la red corporativa de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. Velocidad de subida / bajada establecida por OTIC
Categoría	CONECTIVIDAD
Usuario objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
ANS	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	CX-3
Nombre	Gestión acceso a Intranet
Descripción	Acceso a la red corporativa protegida para el uso de los recursos tecnológicos disponibles para personal autorizado
Categoría	CONECTIVIDAD
Usuario objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
ANS	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	CX-4
Nombre	Gestión acceso a Intranet
Descripción	Acceso a la red corporativa protegida para el uso de los recursos tecnológicos disponibles para personal autorizado
Categoría	CONECTIVIDAD
Usuario objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
ANS	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	CX-4
Nombre	Gestión acceso por VPN
Descripción	Administrar y gestionar accesos a través de VPN para los usuarios y/o colaboradores
Categoría	CONECTIVIDAD

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co ¹

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Usuario objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
ANS	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	IN-1
Nombre	Almacenamiento de datos e información
Descripción	El almacenamiento de datos es el proceso mediante el cual se organiza y comparte información de aplicaciones, gestión de red, documentos y la de uso de los usuarios.
Categoría	INFORMACIÓN
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	IN-2
Nombre	Gestión de copias de respaldo y recuperación de datos e información
Descripción	Administración y desarrollo de procedimientos para la ejecución copias de seguridad de la información, y su restauración, en servidores, PC de usuarios y componentes tecnológicos de la plataforma de TI, de acuerdo con la política de respaldo de la información en la Entidad.
Categoría	INFORMACIÓN
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	IF-1
Nombre	Gestión Servidores SSF

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 2

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Descripción	Configuración, administración, soporte y mantenimiento a los servidores (Físicos y Virtuales) que dan soporte a los sistemas de información y gestionar la continuidad operativa.
Categoría	INFRAESTRUCTURA DE TI
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	IF-2
Nombre	Gestión Bases de Datos SSF
Descripción	Administración, configuración soporte y mantenimiento de las bases de datos de los Servicios TI y de los diferentes sistemas de información de la Entidad
Categoría	INFRAESTRUCTURA DE TI
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	IF-3
Nombre	Gestión de Red SSF
Descripción	Administrar y configurar la plataforma de la Red de telecomunicaciones de la Entidad, incluida la gestión de accesos a Internet y sitios web, teniendo en cuenta las políticas y esquemas de seguridad de la información establecidos.
Categoría	INFRAESTRUCTURA DE TI
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	IF-4
-----------	------

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 3

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Nombre	Servicios de Data center / Hosting / Colocation
Descripción	Contratación servicios en hardware y software para la operación de los elementos definidos en la infraestructura tecnológica de la Entidad bajo condiciones de seguridad y ambientales óptimas para garantizar su adecuado desempeño.
Categoría	INFRAESTRUCTURA DE TI
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	IP-1
Nombre	Soporte técnico a usuarios de recursos en hardware y software en el puesto de trabajo
Descripción	Instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad, servicio prestado por outsourcing
Categoría	INSTALACIÓN PERIFÉRICOS
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	IP-2
Nombre	Soporte técnico a usuarios de recursos impresora / escáner
Descripción	Instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de impresoras y demás equipos periféricos disponibles para funcionarios y contratistas de la Entidad, servicio prestado por outsourcing
Categoría	INSTALACIÓN PERIFÉRICOS
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 4

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	SG-1
Nombre	Gestión de FIREWALL
Descripción	Administrar la seguridad perimetral de red de accesos no autorizados con respaldo en software especializado del proveedor PALO ALTO
Categoría	SEGURIDAD
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	SG-2
Nombre	Gestión de Seguridad de TI - Antivirus
Descripción	Adquisición, instalación y gestión de software que detecta, previene y elimina virus informáticos y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás
Categoría	SEGURIDAD
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	SG-3
Nombre	Gestión Claves y control de Acceso
Descripción	Permite la gestión de acceso de ingreso a la infraestructura de TI e información de la Entidad a través de credenciales y permisos acorde con roles y privilegios específicos.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 5

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Categoría	SEGURIDAD
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	SW-1
Nombre	Sistema de Información SIMON. Sistema de Monitoreo del subsidio familiar.
Descripción	El servicio del sistema de información SIMON (anterior SIREVAC) comprende la atención de incidentes y requerimientos, así como el apoyo en todo el ciclo de vida del desarrollo del aplicativo misional, pasando por modificaciones funcionales, acorde con las necesidades de los diferentes usuarios
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno / Usuario Externo
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	SW.2
Nombre	Sistema de Información Gerencial. SIGER
Descripción	El servicio del sistema de información SIGER comprende la atención a incidentes y requerimientos, así como el apoyo en la definición y generación de reportes implementados con la herramienta Microstrategy para las necesidades de los diferentes usuarios con base en los datos registrados por las CCFs
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno / Usuario Externo
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	SW-3
-----------	------

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 6

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Nombre	Sistema del Subsidio Familiar. DAVINCI
Descripción	El servicio del sistema de información DAVINCI comprende la atención a incidentes y requerimientos, así como el apoyo en la definición y generación de reportes implementados con la información disponible en la infraestructura de la SSF para las necesidades de los diferentes usuarios
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Inactivo
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	SW-4
Nombre	Sistema de Gestión de Trámites y Servicios SSF - GTSS
Descripción	El servicio del sistema de información GTSS corresponde a la atención de incidentes y requerimientos de los módulos de gestión documental, gestión de PQRSF y Sede Virtual. Incluye atención a solicitud de modificaciones en el aplicativo e identificación de nuevas funcionalidades de acuerdo con las necesidades de los diferentes usuarios. Servicio prestado por outsourcing
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno / Usuario Externo
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	SW-5
Nombre	APP SuperSubsidio. AppSSF
Descripción	Apoyo en la definición y generación de información organizada, actualizada y segura de centros recreacionales dispuestos por las Cajas de Compensación en Colombia
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno / Usuario Externo

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 7

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	SW-6
Nombre	Gestión de Sede Electrónica - sitio web institucional
Descripción	Administración de la información institucional de manera organizada, actualizada y segura, relacionada con los tramites y servicios, actividades adelantadas y gestión de los recursos, así como de las políticas y normatividad de la Entidad
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno / Usuario Externo
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	SW-7
Nombre	Plataforma de mesa de servicio
Descripción	Plataforma para el registro, consulta y respuesta de solicitudes y requerimiento de soporte técnico. Incluye reportes de la gestión de servicios de TI
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno / Usuario Externo
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	AS-1
Nombre	Apoyo Sistemas de Información de Terceros

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 8

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Descripción	Atención de incidentes y requerimientos en la correcta operación de los sistemas de información NEON, ISOLUTION. Incluye atención a solicitud generación soportes a reportes de falla para proveedores y gestión de copias de respaldo
Categoría	ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO, APOYO
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	AS-2
Nombre	Apoyo proyectos con terceros con componentes de TI
Descripción	Acompañamiento en los procesos de identificación de soluciones de tecnología, definición de requerimientos técnicos, etapas pre y post contractuales
Categoría	ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO, APOYO
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	SW-8
Nombre	Cursos virtuales Oficina TIC
Descripción	Servicio de e-learning para la construcción y/o alojamiento de los cursos virtuales desarrollados para el público objetivo, usuarios internos y externos de la Superintendencia del Subsidio Familiar
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno / Usuario Externo
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 9

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

ID	SW-9
Nombre	Sistema de Información Chatbot - Lupita
Descripción	El servicio para el Chatbot Lupita comprende la atención de incidentes y requerimientos, así como el apoyo en todo el ciclo de vida del desarrollo del aplicativo, pasando por modificaciones funcionales, acorde con las necesidades establecidos por OPU
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno / Usuario Externo
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

6.1.2.3. Capacidades de TI

A continuación, se relacionan las Capacidades de TI que hacen parte de la gestión de las Tecnologías de la Información de la Entidad.

Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la Entidad
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	SI
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir políticas de TI	SI
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	SI
Información	Administrar modelos de datos	SI
	Gestionar flujos de información	SI
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	SI
	Administrar Sistemas de Información	SI
	Interoperar	SI
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI
Uso y apropiación	Apropiar TI	SI
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	SI

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 10

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

6.1.2.4. Indicadores de TI

Los indicadores con los cuales cuenta el proceso de Gestión de Sistemas de Información son los siguientes

Tabla 12 Indicadores proceso de Gestión de Sistemas de Información

Indicador	Tipo	Fórmula	Meta 2026	Frecuencia	Fuente Verificación
Avance portafolio PETI	Eficacia	Promedio de avances proyectos PETI	$\geq 75\%$	Trimestral	Informe avances PETI
Cumplimiento de hitos	Eficacia	$(\text{Hitos cumplidos} / \text{Hitos programados}) \times 100$	$\geq 85\%$	Trimestral	Cronogramas proyectos
Disponibilidad sistemas críticos	Efectividad	$[(\text{Tiempo total} - \text{Indisponibilidad}) / \text{Tiempo total}] \times 100$	$\geq 99\%$	Mensual	Monitoreo infraestructura
Tiempo resolución incidentes	Efectividad	Promedio horas de resolución	≤ 4 horas	Trimestral	Sistema GLPI
Proyectos con AE	Eficacia	$(\text{Proyectos con AE} / \text{Total proyectos}) \times 100$	100%	Semestral	Actas comité AE

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con base en Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial versión 3.0 lineamiento MGGTI-08, informes trimestrales de avances PETI y herramientas institucionales de gestión (cronogramas de proyectos, sistema de monitoreo de infraestructura y mesa de ayuda GLPI). Noviembre de 2025.

6.2. Gobierno de TI

Para implementar el modelo de gobierno y gestión de TI (GGTI) la entidad dispone de un esquema / modelo administrativo de gobierno y gestión de las TIC que persigue el direccionamiento y supervisión ejecutiva y además que garantice la alineación, planeación, organización, así como entrega de servicios de TI de manera oportuna, continua y segura.

6.2.1. Modelo de Gobierno de TI

6.2.1.1. Definición de la instancia de gobierno de TI

La toma de decisiones en lo relacionado con las TIC está representada por la instancia de decisión Comité institucional de Gestión y Desempeño, así como el Comité de la entidad, donde

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 11

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

se evalúa el desempeño de la gestión de las TIC en la entidad, se revisan los indicadores de TI y se toman decisiones de fortalecimiento a implementar y la prioridad de estas.

Por otro lado, se implementó una metodología propia de riesgos basada en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública cuyo alcance es: “La Política Integral de Administración del Riesgo de la SSF es de aplicación para la administración de los riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad de la información en todos los procesos y niveles de la Entidad. La Política Integral de Administración del Riesgo de la SSF aplica desde la identificación, análisis y evaluación de los riesgos originados por los factores internos y externos del contexto en el cual opera la entidad el análisis, hasta el diseño y aplicación de controles y tratamientos efectivos para su mitigación, y el monitoreo y seguimiento periódico de los mismos a través de mecanismos de autoevaluación, autocontrol y la evaluación independiente” (Política integral de administración del riesgo de la Superintendencia del Subsidio Familiar). Por otro lado, existe una matriz relacionada con la contratación pública que también es aplicada

6.2.1.2. Gestión y Supervisión del Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC

Este lineamiento tiene como objetivo que la SSF realice de manera periódica el seguimiento y control de la ejecución del presupuesto de TI. El presupuesto deberá identificar el presupuesto asignado a la operación de TI y el presupuesto asignado a los proyectos de transformación incluidos en el PETI. Es importante aclarar que, en la SSF el presupuesto está designado solamente para necesidades identificadas por OTIC, pero no corresponde a presupuesto para atender necesidades en la entidad alrededor de proyectos con componentes de TI.

El proceso de Gestión de Sistemas de Información está soportado por el proyecto de inversión relacionado anteriormente y cuenta con recursos asignados desde presupuesto de funcionamiento.

En lo relacionado con seguimiento y control, la Oficina TIC realiza el seguimiento al presupuesto TI a través del seguimiento a los indicadores del PETI que se presentan cada 6 meses al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de acuerdo con la planeación estratégica de la SSF.

6.2.1.3. Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI

LA SSF tiene definidas las políticas y estándares que facilitan la gestión y la gobernabilidad de TI, entre las cuales se contemplan los temas relacionados con seguridad de la información, continuidad del negocio, gestión de información, adquisición tecnológica, desarrollo e implantación de sistemas de información, acceso a la tecnología y uso de las facilidades por parte de los usuarios.

Actualmente, la Entidad cuenta con las siguientes Políticas de TI :

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 12

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Política de seguridad de la información

- Política de seguridad para IPv6
- Política de Ciberseguridad

Política de TI

- Política general de uso
- Política de Restricciones y Obligaciones de los Usuarios
- Política de Modificaciones al servicio
- Políticas de Adquisiciones Tecnológicas.
- Política de Custodia
- Control y mantenimiento de la infraestructura tecnológica
- Equipos y servicios de computo
- soporte de TIC a los usuarios
- Servicio de Internet
- Adquisición Software.
- Desarrollo de software
- Correo Electrónico
- Antivirus y Gestión de la Información

Política para la especificación detallada de requerimientos

- Política para el diseño de Sistema
- Política para la documentación del software
- Política para las pruebas
- Política para la gestión de Vulnerabilidades

Política de administración de control de acceso

- Política de Control de Acceso

Política de uso de computadores e internet

- Política de Escritorio. Pantalla Limpia

Política de seguridad para criptografía

- Política de uso de Controles Criptográficos
- Política de Llaves Criptográficas

Política de relación con los proveedores

6.2.2. Proceso de Gestión de TI

En la actualidad, la cadena de valor de TI en la Entidad se encuentra definida a través del proceso de Gestión de Sistemas de Información, proceso de apoyo del Sistema de gestión de calidad. A continuación, la información de la caracterización y los procedimientos asociados al proceso.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 13

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla 13 Documentos del Proceso de Gestión de Sistemas de Información

Tipo	Código	Nombre	Versión	Aprobación
Caracterización	CAR-GSI-002	Caracterización de proceso	5	10 / jul / 2023
Procedimiento	PR-GSI-005	Gestión copias de respaldo	3	17/sep./2020
Procedimiento	PR-GSI-009	Gestión de proyectos TI	5	12/jul./2023
Procedimiento	PR-GSI-015	Gestión de la disponibilidad	3	30/nov./2022
Procedimiento	PR-GSI-017	Gestión de la capacidad	3	30/nov./2022
Procedimiento	PR-GSI-020	Gestión de mantenimiento de la infraestructura tecnológica de TI	2	30/dic./2020
Procedimiento	PR-GSI-024	Gestión de solicitudes y requerimientos	2	26/nov./2020
Procedimiento	PR-GSI-026	Gestión de desarrollo de software	4	12/jul./2023
Procedimiento	PR-GSI-027	Gestión de la demanda y las relaciones con el negocio	1	26/nov./2020
Procedimiento	PR-GSI-028	Gestión de incidentes de seguridad	1	18/dic./2020
Procedimiento	PR-GSI-030	Gestión de administración de bases de datos	2	02/nov./2021
Procedimiento	PR-GSI-031	Excepciones a las CCF	1	09/feb./2023
Procedimiento	PR-GSI-032	Reenvíos a las CCF	1	09/feb./2023

6.2.3. Estructura y Organización humana de TI

A continuación, se describe la estructura organizacional operativa de la Oficina de Tecnología de la entidad, desde las funciones por los dominios de gestión de TI, la cual está alineada con los procesos, procedimientos y actividades que soportan la gestión de las Tecnologías de la Superintendencia.

Esta estructura organizacional de la Oficina de las TIC comprende la mayor parte a colaboradores vinculados como contratistas cuya vinculación corresponde a un área administrativa común a las diferentes áreas de la Entidad lo cual puede generar impacto al inicio de cada vigencia.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

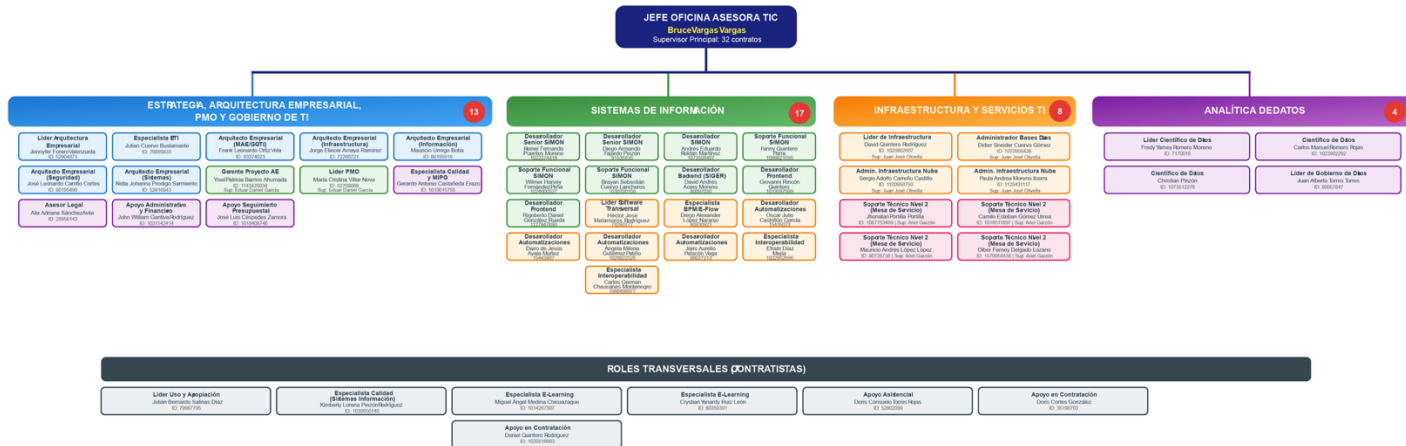
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 14

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Ilustración 2 Estructura organizacional de TI



Fuente: Elaboración propia

6.2.4. Gestión de Proyectos

El modelo de gestión de los proyectos de TI que se gestionan en la entidad está plasmado en el procedimiento PR-GSI-009 Gestión de proyectos TI, cuyo objetivo es: “Establecer los lineamientos para la gestión efectiva de los proyectos con componente de tecnología de la información (TI), abarcando las cinco etapas (inicio, planeación, ejecución, seguimiento y control, y cierre). Estos lineamientos promoverán la adopción de mejores prácticas y facilitarán la gestión del cambio, conduciendo a la optimización de servicios y capacidades institucionales.”

6.2.5. Gestión de Información

La Superintendencia del Subsidio Familiar ha desarrollado una estrategia de gobierno de datos e información para implementación progresiva durante las vigencias 2025-2027. Esta estrategia define el alcance del gobierno de datos e información enfocada en identificar los datos más relevantes para la entidad, establecer lineamientos para su mantenimiento a través del tiempo, mejorar la calidad de los datos, y fortalecer la integración, acceso y seguridad con base en la misionalidad institucional.

La entidad ha adelantado acciones para fortalecer la gestión y el uso institucional de los datos, avanzando en la definición de lineamientos básicos para la organización y administración de la información. Como parte de este proceso, se han desarrollado Pruebas de Concepto orientadas a validar herramientas, modelos y prácticas que permitan mejorar la calidad, disponibilidad y trazabilidad de los datos, así como su aprovechamiento en los procesos misionales. Estas

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 15

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

actividades han permitido iniciar la consolidación progresiva de un marco operativo que facilite la planificación, supervisión y control de la gestión de datos en la entidad, en línea con los niveles de decisión definidos para su modelo institucional.

La entidad avanzará en la definición y adopción gradual de los estándares que guiarán las áreas de conocimiento relacionadas con el Gobierno de Datos. Este proceso incluirá la estructuración progresiva de lineamientos para temas como arquitectura de datos, modelado y diseño, almacenamiento y operación, datos maestros y de referencia, integración e interoperabilidad, analítica e inteligencia de datos, gestión documental y de contenidos, seguridad de datos, metadatos y calidad de la información. Estos estándares servirán como marco de referencia para ordenar, priorizar y orientar las acciones institucionales en materia de datos.

De manera paralela, la entidad iniciará la definición y formalización de los roles y responsabilidades necesarios para operar cada una de estas áreas de conocimiento. Este proceso comprenderá la identificación de funciones, la asignación de responsabilidades, la planeación para su implementación y la maduración progresiva de las capacidades organizacionales. A medida que estos roles se consoliden, se fortalecerá la capacidad institucional para gestionar, proteger, integrar y aprovechar la información, contribuyendo a un modelo de gobierno y gestión de datos robusto y sostenible en la Superintendencia..

Ilustración 3 Estrategia de Datos e Información



Fuente: Estrategia de gobierno de datos

6.3. Arquitectura de Información

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

La Superintendencia del Subsidio Familiar ha avanzado en la definición de su arquitectura de información como parte del proyecto estratégico PTI05 Gobierno Digital y Desarrollo de Arquitectura Institucional. La arquitectura de información establece la estructura mediante la cual se representa, almacena y gestiona la información institucional, así como los flujos de información que soportan los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación.

Estado actual de desarrollo: La entidad se encuentra en fase de levantamiento y consolidación de información para generar los modelos que representan la estructura de datos lógicos y físicos de la organización. Durante 2024 y 2025 se han realizado ejercicios de arquitectura empresarial por procesos que han permitido identificar componentes de información, flujos de datos, canales de acceso y oportunidades de optimización en la gestión institucional de información.

Los ejercicios de arquitectura empresarial ejecutados hasta el tercer trimestre de 2025 han identificado 139 documentos institucionales y 671 atributos de datos distribuidos en los sistemas de información core de la entidad (SIMON, SIGER, EFLOW, Sede Electrónica) y en sistemas complementarios que soportan funciones administrativas y de gestión. Se han documentado 16 canales de acceso mediante los cuales los grupos de interés institucionales (funcionarios, contratistas, cajas de compensación familiar supervisadas, ciudadanos) interactúan con los componentes de información.

Arquitecturas de solución por sistema: Las arquitecturas de información específicas se definen para cada sistema de información mediante el desarrollo de arquitecturas de solución que incluyen artefactos técnicos como modelos conceptuales, modelos de indicadores, componentes de información y sus relaciones, representación lógica y física de datos, y especificaciones de interfaces de intercambio de información. Estas arquitecturas de solución se documentan como parte de la fase de diseño de proyectos de desarrollo o evolución de sistemas de información siguiendo la metodología de gestión de proyectos de TI establecida en el procedimiento institucional PR-GSI-009.

Visión objetivo: La arquitectura de información objetivo de la Superintendencia contempla la consolidación progresiva de capacidades institucionales de gobierno de datos que establezcan estándares, roles y responsabilidades para áreas de conocimiento como arquitectura de datos, modelado y diseño, almacenamiento y operación, datos maestros y de referencia, integración e interoperabilidad, analítica e inteligencia de datos, gestión documental y de contenidos, seguridad de datos, metadatos y calidad de información. Esta visión se materializa mediante la ejecución de los proyectos estratégicos PTI04 Transformación Digital con Plataforma BPM y PTI09 Acceso y Disponibilidad de Información para Uso de Datos, los cuales desarrollan capacidades de gobierno de datos y analítica institucional respectivamente.

Estándares de intercambio de información: La entidad ha adoptado arquitectura orientada a servicios basada en protocolo REST con formato de intercambio JSON para la integración entre sistemas de información institucionales y con sistemas externos. Las especificaciones técnicas detalladas de servicios de intercambio de información, incluyendo modelos de datos, protocolos de seguridad, manejo de errores y versionamiento de APIs, se documentan en la especificación de arquitectura de cada sistema conforme a los lineamientos del Marco de Interoperabilidad del

Supersubsidio

FO-COP-002 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 17

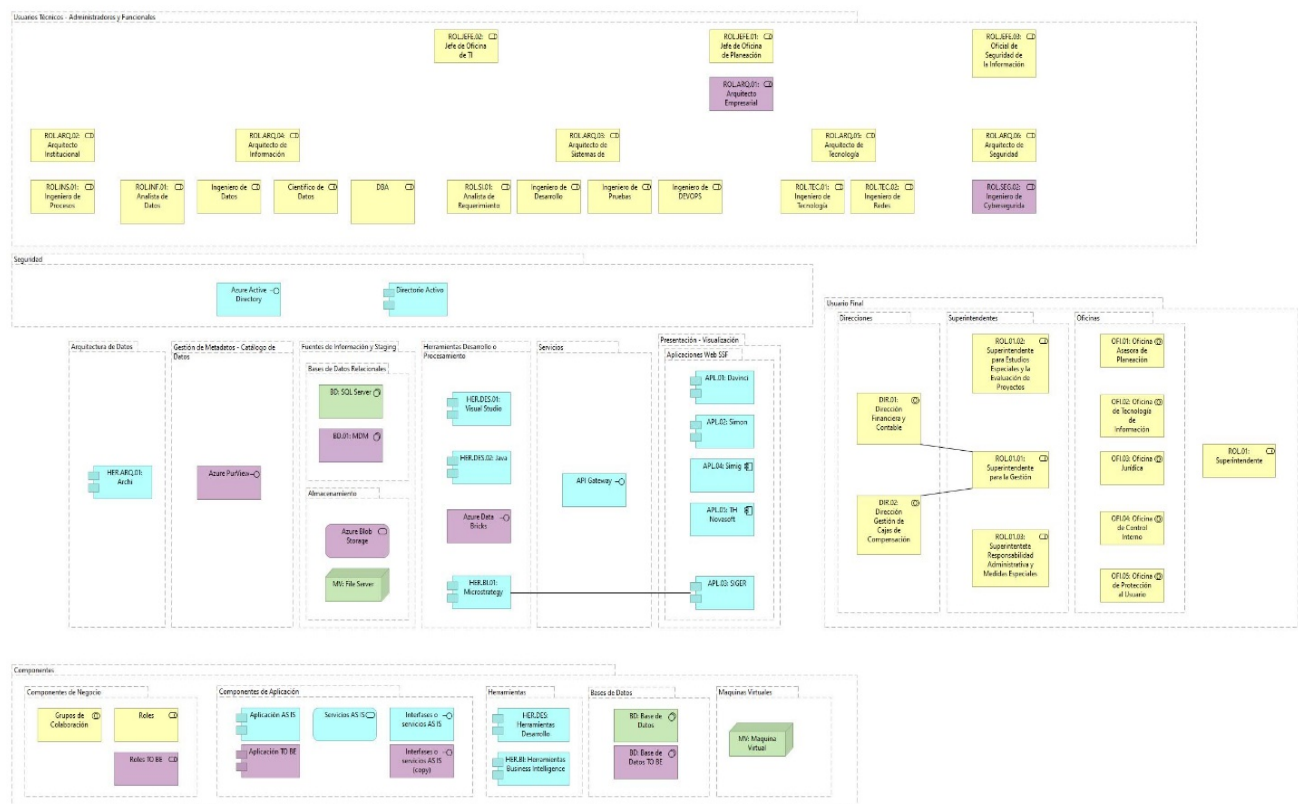


Supersubsidio

Estado Colombiano y las capacidades de la plataforma X-ROAD implementada para interoperabilidad sectorial.

Fuente de documentación técnica: Los artefactos detallados de arquitectura de información (catálogo completo de componentes, diagramas de arquitectura de referencia, especificaciones de arquitecturas de solución por sistema, matriz de canales de acceso actualizada) se mantienen como documentación técnica en los repositorios del equipo de Arquitectura Empresarial de la Oficina TIC y se actualizan conforme avanzan los ejercicios de arquitectura empresarial por procesos institucionales programados durante la vigencia del PETI 2024-2027..

Ilustración 4 Arquitectura de Referencia de Información



Fuente: Elaboración propia

La Arquitectura de Referencia para el dominio de Información ilustra los usuarios técnicos de la información, los usuarios finales internos y externos y describe a través de capas como debe implementarse la gestión de la data. Los componentes son aquellas categorías que representan

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 18

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

diferentes elementos que se deben tener en cuenta en la implementación del Gobierno de Datos, entre ellos están los componentes de negocio, aplicación, herramientas y Bases de Datos.

Los componentes que se encuentran en color morado representan aquellos que deben ser implementados y los azules y amarillos son aquellos que ya existen y están en operación.

6.3.1. Diseño de Componentes de información

El estado actual de la caracterización y estructuración de los componentes de Información se encuentra en el catálogo de componentes de información de la entidad, el cual se encuentra en actualización.

6.3.1.1. Diagrama de Componentes

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 19

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

diferentes grupos de interés institucionales acceden a componentes de información. La caracterización detallada de canales de acceso, incluyendo la matriz de correspondencia entre canales y procesos institucionales, se mantiene como documentación técnica actualizada en los repositorios del equipo de Arquitectura Empresarial. Esta información se actualiza conforme avanzan los ejercicios de arquitectura empresarial por procesos programados durante la vigencia del PETI, permitiendo mantener trazabilidad sobre cómo los sistemas de información SIMON, SIGER, EFLOW y Sede Electrónica, junto con canales complementarios como atención telefónica, presencial, correo electrónico, chatbot y redes sociales, soportan la prestación de servicios institucionales y el relacionamiento con grupos de interés.

Los ejercicios de arquitectura empresarial han identificado progresivamente fuentes unificadas de información institucional que consolidan datos provenientes de múltiples sistemas y soportan procesos de análisis, toma de decisiones y reportes institucionales. La caracterización detallada de fuentes unificadas, incluyendo su estado actual de implementación, nivel de consolidación de información, y procesos institucionales que soportan, se documenta técnicamente en los repositorios del equipo de Arquitectura Empresarial y se actualiza conforme avanzan los ejercicios por procesos institucionales.

6.3.2.1. Directorio de servicios de componentes de información

La Entidad cuenta con un catálogo de componentes de información con 661 registros identificados en el ejercicio de arquitectura empresarial.

6.3.3. Catálogo de Componentes de Información

Se identificaron 139 documentos y 661 atributos de datos. Para el estado objetivo se abordará la construcción de este artefacto partiendo de la estructura definida.

6.3.3.1. Análisis y aprovechamiento de los componentes de información

La descripción de esta sección busca orientar respecto al estado actual de los procesos de análisis y toma de decisiones a partir de los componentes de información que se procesan en la institución. Incluye:

6.3.3.2. Repositorio de datos y las reglas de unificación de datos entre sistemas

El sistema de información SIMON implementa mecanismos automatizados de validación de calidad de datos mediante mallas validadoras que detectan anomalías en los archivos XML reportados por las cajas de compensación familiar supervisadas. Estas mallas validadoras

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

aplican reglas de negocio que garantizan la integridad, completitud y consistencia de la información recibida antes de su incorporación a las bases de datos institucionales.

La Superintendencia cuenta con un diccionario de datos institucional que documenta las estructuras de datos que se validan a nivel de cada atributo, especificando las diferentes reglas de validación aplicables según la naturaleza y requisitos funcionales de cada campo. Las reglas de validación implementadas se clasifican en las siguientes tipologías:

Tabla 14 Reglas de negocio de calidad de datos

TIPO DE REGLA	VALIDACIÓN
Obligatoriedad	Validación que indica si un campo es opcional u obligatorio.
Duplicidad	Validación que indica si un campo debe ser único en el cargue de las estructuras XML.
Llave Foránea	Validación que indica la tabla de referencia desde la cual se deben tomar los datos, se valida que el código relacionado en la estructura XML, efectivamente se encuentre dentro de la tabla de referencia.
Tipo de Dato	Validación que indica si el campo es numérico o alfanumérico. En caso de que el campo sea numérico se pueden realizar validaciones de que sea entero o decimal, positivo o negativo.
Reglas de Negocio (cálculos de valores)	Validación de cálculos de acuerdo con las necesidades de negocio, por ejemplo: <i>"Se debe validar que la sumatoria de todos los registros de esta estructura sean iguales al valor del campo "Valor total del proyecto" de la estructura P001A."</i>
Reglas de Negocio (Asignación de valores de acuerdo con validaciones)	Validación de campos reportados en las estructuras de acuerdo con reglas definidas, por ejemplo: <i>"Para el valor reportado se debe validar de acuerdo con los siguientes casos: - Si Porcentaje Cumplimiento= 100 y Fecha de Cumplimiento igual o anterior a la fecha del reporte, el Plan de Cumplimiento igual a "N/A" - Si Porcentaje Cumplimiento= 0.00 y Fecha de Cumplimiento igual a fecha de reporte, el Plan de Cumplimiento igual a "N/A"</i>
Reglas de Negocio (Valores que aplican para estructuras específicas)	Validación de valores de tablas de referencia que solo se pueden utilizar en determinadas estructuras, por ejemplo: <i>"El código 23 únicamente debe ser valido para la estructura 3-018A"</i>
Reglas de Negocio (Validación de fechas)	Validación de fechas de acuerdo con las necesidades funcionales, por ejemplo: <i>"Fecha terminación de la actividad a realizar. Esta fecha debe ser mayor que la Fecha de inicio por tipo de actividad."</i>
Reglas de Negocio (Validación de diligenciamiento de campos)	Validación de un campo dependiendo del valor diligenciado en otro campo de la estructura XML: <i>"Este campo debe ser diligenciado si en el campo Licencia de construcción y/o urbanismo se estipula el código 3 de la tabla de referencia 204 Licencia de Construcción y/o urbanismo o Servicios públicos 8"</i>

Fuente: ALINA TECH con datos de SSF

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

6.3.4. Acuerdos de intercambio de información

La entidad actualmente está en proceso de formalizar varios acuerdos de intercambio de información con diferentes entidades públicas. De igual manera se encuentra en proceso de definición de la ruta de interoperabilidad la cual se conformará de las siguientes etapas:

Ilustración 6 Ruta de Interoperabilidad SSF



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se describen los roles involucrados para la ejecución de las diferentes etapas que conforman la ruta para generar intercambios de información con entidades externas a las SSF.

Etapas para interoperar con entidades externas			
No	Etapas	Descripción	Responsable
1	Identificar necesidad de información	Necesidad de información consolidada	Gestor de Proyecto / Analistas de Negocio

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Etapas para interoperar con entidades externas			
2	Mesa de trabajo inicial	Verificar la información que la Entidad Externa tenga disponible y se verifica contra la necesidad identificada por la SSF	Gestor de Proyecto / Analistas de Negocio / Delegada involucrada
3	Dominio organizacional	Historia de Usuario identificando la criticidad del Servicio. En caso de que se requiera diligenciar formatos de la entidad Externa.	Analistas de Negocio / Delegada involucrada
4	Dominio Semántico	Identificar el Diccionario de datos del servicio.	Desarrollador / Arqu. De Información / Delegada involucrada
4a		Analítica: El grupo de Datos Identifica posibles interacciones con proyectos de analítica de la entidad.	Grupo de Datos
5	Dominio Político Legal	Identificación de requerimientos jurídicos - Se identifica si se requiere convenio o si se acogen a la Ley Anti tramites 2106 del 2019. Se generan los convenios o acuerdos interinstitucionales.	Asesor Jurídico
6	Dominio Técnico	Definición de arquitectura de integración del servicio - se realiza la mesa de Arquitectura con los actores involucrados. Definición de Arquitectura de Infraestructura, requerimientos técnicos (ej. VPN). Entregable: Documento de arquitectura.	Equipo Arquitectura
6a		Definir Prioridad del servicio (Gestor de Proyecto)	Gestor de Proyecto de Datos
7	Certificación nivel 1 - Mintic	Diligenciar catálogo de elementos de datos. Definición semántica, validación del Lenguaje Común de Intercambio.	Gestor de Proyecto / Líder de Interoperabilidad
8	Diseñar el contrato del servicio	Diligenciar Documento: Especificación Técnica del Servicio Web	Equipo de Desarrollo
9	Aprovisionamiento de infraestructura	Solicitud de la infraestructura y aprovisionamiento por parte de Infraestructura. Si se requieren nuevos servidores o donde se va a desplegar o habilitar VPN en caso de que se requiera	Equipo de Desarrollo / Gestor de Proyecto / Arquitecto de Infraestructura
10	Desarrollo del servicio	Desarrollo y documentación del servicio. El servicio queda probado en ambiente de desarrollo. Entrega del servicio en el repositorio de Desarrollo. Guía de Lineamientos de Desarrollo TIXAR	Equipo de Desarrollo
10a		Paso a ambiente de pruebas. Pruebas de conectividad con la entidad	Equipo de Desarrollo
11	Certificación nivel 2 - LCIN	Realizar la solicitud a MinTIC cuando se requiera	Gestor de Proyecto / Líder de Interoperabilidad
12	Paso a producción del servicio	Aprobación del comité de Cambios Paso a producción del servicio Pruebas Actualización del Repositorio y documentación del servicio.	Equipo de Desarrollo

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 24

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Etapas para interoperar con entidades externas			
13	Certificación nivel 3 - LCIN	Publicación en el directorio de servicios. Actualización del catálogo de servicios (api Manager), Actualizar Arquitectura de Aplicaciones (Checklist de Artefactos)	Gestor de Proyecto / Líder de Interoperabilidad

6.3.5 Catálogo de Datos Maestros Institucionales

Los datos maestros constituyen la información crítica de referencia que es compartida entre múltiples sistemas de información institucionales y cuya consistencia es fundamental para garantizar la integridad de los procesos de negocio. La gestión de datos maestros requiere la elaboración de un catálogo institucional que identifique los dominios de datos maestros relevantes para la Superintendencia del Subsidio Familiar, los atributos críticos de cada dominio, las reglas de calidad aplicables, y los sistemas de información que son fuente autoritativa de cada dominio de datos maestros.

Durante la vigencia del PETI 2024-2027 debe desarrollarse el Catálogo de Datos Maestros Institucionales que documente minimamente los siguientes dominios: Cajas de Compensación Familiar supervisadas incluyendo identificación, razón social, representante legal, datos de contacto y estado de supervisión, trabajadores afiliados al sistema del subsidio familiar incluyendo identificación, datos demográficos básicos y estado de afiliación cuando aplique según competencias institucionales, servicios del sistema del subsidio familiar incluyendo tipología de servicios, condiciones de elegibilidad y parámetros normativos aplicables, sedes y puntos de atención de cajas de compensación familiar incluyendo ubicación geográfica y servicios ofrecidos, funcionarios y contratistas de la Superintendencia incluyendo identificación, cargo o rol y vigencia de vinculación, entidades del sector trabajo incluyendo identificación, naturaleza jurídica y ámbito de competencia, y parámetros normativos del sistema del subsidio familiar incluyendo tarifas, topes, rangos salariales y demás valores definidos en normas sectoriales.

Para cada dominio de datos maestros el catálogo debe especificar el sistema de información que actúa como fuente autoritativa, las reglas de negocio que determinan creación, actualización y eliminación de registros maestros, los atributos obligatorios y opcionales, los formatos y tipos de datos aplicables a cada atributo, las validaciones de integridad referencial entre dominios relacionados, la periodicidad de actualización esperada, y los controles de calidad aplicables para asegurar completitud, exactitud, consistencia y vigencia de datos maestros. El catálogo debe publicarse internamente para consulta de equipos de desarrollo de software y debe actualizarse cuando se identifiquen nuevos dominios de datos maestros o cambios en dominios existentes derivados de modificaciones normativas o evolución de procesos de negocio.

6.3.6 Proceso de Gestión de Datos Maestros

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

La gestión efectiva de datos maestros requiere la implementación de un proceso institucional que establezca roles, responsabilidades, actividades y controles para asegurar la calidad y consistencia de los datos maestros a lo largo de su ciclo de vida. El proceso de gestión de datos maestros debe contemplar las siguientes actividades: identificación de dominios de datos maestros relevantes para procesos de negocio críticos mediante coordinación con áreas misionales, definición del sistema de información fuente autoritativa para cada dominio de datos maestros evitando duplicidad de información en múltiples sistemas, establecimiento de reglas de calidad de datos que especifiquen validaciones de formato, completitud, exactitud y vigencia aplicables a cada dominio, implementación de controles automatizados de calidad de datos que detecten inconsistencias y generen alertas para corrección, definición de flujos de trabajo para creación, actualización y eliminación de registros maestros que incluyan validación y aprobación por responsables funcionales, sincronización de datos maestros entre sistemas que requieran réplica de información desde la fuente autoritativa hacia sistemas consumidores, monitoreo de indicadores de calidad de datos maestros que permitan identificar deterioro en completitud o exactitud, y auditoría de cambios en datos maestros que preserve trazabilidad de modificaciones para efectos de rendición de cuentas y análisis de incidentes.

El proceso debe designar roles específicos de gobernanza de datos maestros incluyendo custodios de datos que son responsables funcionales de cada dominio de datos maestros y tienen autoridad para aprobar creación y modificaciones de registros, administradores de datos que ejecutan operaciones técnicas de carga, sincronización y corrección de datos maestros en sistemas de información, y auditores de calidad de datos que realizan verificaciones periódicas del cumplimiento de reglas de calidad y emiten reportes de hallazgos y recomendaciones de mejora. La implementación del proceso de gestión de datos maestros debe ser gradual iniciando con los dominios de datos más críticos para operación institucional y expandiéndose progresivamente durante la vigencia del PETI hacia la totalidad de dominios identificados en el catálogo institucional.

6.3.5. Conjuntos de datos abiertos en el portal de datos abiertos del Estado

La entidad cuenta con los siguientes conjuntos de datos publicados en datos.gov.co:

Tabla 15 Datos Abiertos publicados por la SSF en datos.gov.co

Nombre	Fecha carga
Índice de Información Clasificada y Reservada - Superintendencia del Subsidio Familiar	10/12/2020
Registro de Activos de Información Superintendencia del Subsidio Familiar	10/12/2020
Población Sistema del Subsidio Familiar 2020	15/12/2022

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

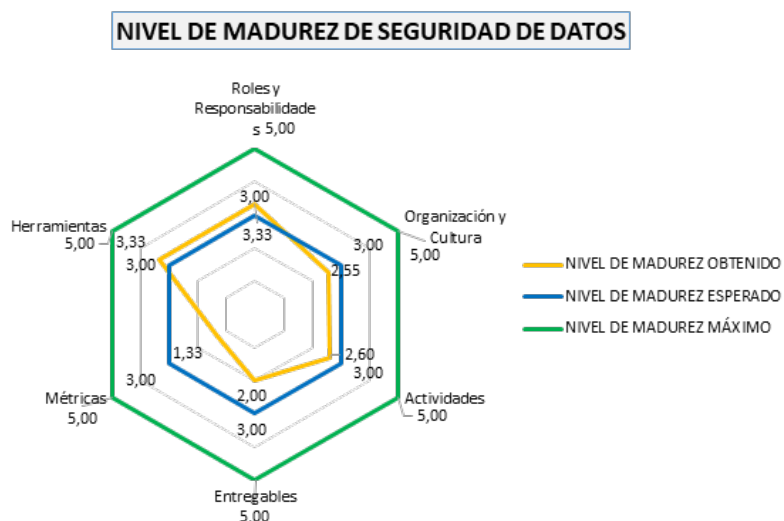
Población Sistema del Subsidio Familiar - consolidado	01/07/2023
---	------------

6.3.6. Calidad y Seguridad de los componentes de información

La descripción de esta sección busca orientar respecto al estado actual de la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los Componentes de Información. Incluye:

En la siguiente ilustración se presenta el resultado obtenido por la consultora de Gobierno de Datos en la evaluación sobre Seguridad de Datos, agrupado por las capacidades Personas, Proceso y Tecnología.

Ilustración 7 Nivel de Madurez de Seguridad de los Datos



Para el área de conocimiento Seguridad de Datos se obtuvo una valoración general de 2,52 y un nivel de madurez NIVEL 2 – Repetible esto significa que actualmente se ha establecido un procedimiento institucional para adoptar la práctica en un nivel básico. Los procesos se planifican y ejecutan de acuerdo con la política; se emplean personas calificadas para producir salidas controladas; se involucra a las partes interesadas relevantes; se monitorea, controla y evalúa la adherencia del proceso definido. Hay conciencia de la importancia de gestionar los datos como un activo de negocio.

6.3.7. Protección y privacidad de componentes de información:

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

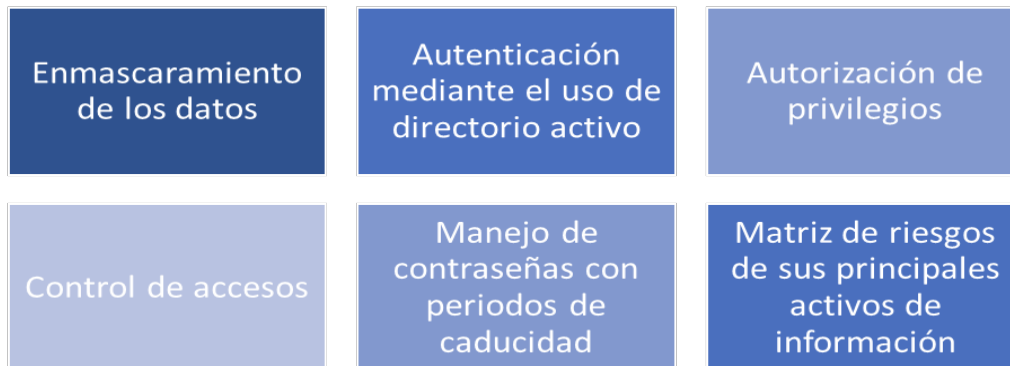
FO-COP-002 V2



Supersubsidio

La Superintendencia del Subsidio Familiar ha implementado procesos, políticas y tecnologías para garantizar la privacidad y seguridad de la información institucional. La Ilustración 8 muestra las prácticas de seguridad de datos actualmente implementadas en la entidad..

Ilustración 8 Prácticas Seguridad de los Datos Actual



Fuente: Elaboración Propia consultor ALINA TECH

La Superintendencia ha identificado oportunidades de fortalecimiento en gestión de seguridad de información que se abordan mediante el proyecto estratégico PTI10 Fortalecimiento de la Seguridad de la Información durante la vigencia del PETI 2024-2027. Las acciones de mejora priorizadas incluyen la implementación de controles de gestión documental que centralicen información institucional reduciendo dependencia de archivos distribuidos en formato Excel y carpetas compartidas, el fortalecimiento de controles de acceso a repositorios de información mediante implementación de permisos granulares y auditoría de accesos, la definición de procesos formales de administración documental que garanticen versionamiento controlado y trazabilidad de modificaciones en documentos críticos, la implementación de matriz RACI que establezca responsables de gestión de productos de información sensible, la estandarización de prácticas de manejo y circulación de documentos institucionales mediante lineamientos de clasificación de información, y el fortalecimiento de mecanismos de monitoreo que detecten inconsistencias y generen alertas para corrección oportuna de datos institucionales.

Estas acciones de mejora se ejecutan de manera coordinada con las áreas misionales propietarias de información crítica y contribuyen al fortalecimiento progresivo de la madurez institucional en gestión de seguridad de información, complementando las prácticas actualmente implementadas y cerrando brechas identificadas en evaluaciones de diagnóstico de seguridad de datos realizadas durante 2024.

En consecuencia, la Entidad reconoce la necesidad de fortalecer de manera continua la gestión de la información mediante la adopción de prácticas y soluciones tecnológicas que garanticen mayor seguridad, trazabilidad y consistencia en los datos institucionales. En este sentido, se orientarán acciones dirigidas a consolidar plataformas que centralicen la información crítica, reduzcan la dependencia de archivos aislados y minimicen la circulación informal de documentos. Así mismo, a nivel institucional se promoverá el fortalecimiento de los controles de acceso, la

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

estandarización de los procesos de administración documental y la implementación de mecanismos que aseguren la actualización y disponibilidad oportuna de la información.

6.3.8. Estrategia de Datos Abiertos

Los datos abiertos constituyen conjuntos de datos públicos que las entidades del Estado publican en formatos estructurados y legibles por máquina, con licencias que permiten su libre uso, reutilización y redistribución por cualquier persona para cualquier propósito, contribuyendo a la transparencia institucional, la participación ciudadana, la innovación social y el control social sobre la gestión pública. La Superintendencia del Subsidio Familiar debe fortalecer durante la vigencia del PETI 2024-2027 su estrategia de datos abiertos mediante las siguientes líneas de acción alineadas con el Plan Nacional de Infraestructura de Datos y los compromisos de Estado Abierto del Gobierno Nacional.

Identificación participativa de conjuntos de datos estratégicos: Realizar durante el primer trimestre de cada año ejercicios de priorización de conjuntos de datos estratégicos para publicación como datos abiertos mediante consulta con grupos de interés institucionales incluyendo cajas de compensación familiar, organizaciones de la sociedad civil que trabajan en temas de protección social, medios de comunicación con interés en supervisión de entidades públicas, investigadores académicos que estudian el sistema del subsidio familiar, y entidades públicas del sector trabajo que requieren información de la Superintendencia para sus funciones. La priorización debe considerar utilidad potencial del conjunto de datos para grupos de interés, demanda ciudadana de información evidenciada en solicitudes de acceso a información pública, obligaciones de transparencia activa establecidas en Ley 1712 de 2014, y facilidad técnica de preparación y publicación considerando disponibilidad y calidad de datos en sistemas de información institucionales.

Preparación técnica de conjuntos de datos: Los conjuntos de datos seleccionados para publicación deben prepararse técnicamente mediante anonimización de datos personales y datos sensibles que no deben ser públicos conforme a excepciones de Ley 1712 de 2014, validación de calidad de datos para asegurar completitud, exactitud y consistencia antes de publicación, estructuración de datos en formatos abiertos y estandarizados priorizando CSV para datos tabulares y JSON para datos estructurados complejos, documentación de metadatos conforme a estándar DCAT para facilitar descubrimiento y comprensión de conjuntos de datos, y validación de cumplimiento de estándares técnicos mediante herramientas automatizadas de evaluación de calidad de datos abiertos. La preparación debe incluir generación de visualizaciones básicas y análisis descriptivos que faciliten comprensión de contenido y potencial uso del conjunto de datos por usuarios no técnicos.

Publicación en portal de datos abiertos: Los conjuntos de datos preparados deben publicarse en el portal de datos abiertos institucional integrado al portal de datos abiertos del Gobierno Nacional www.datos.gov.co, asegurando cumplimiento de estándares técnicos de publicación, inclusión de metadatos completos que documenten descripción del conjunto de datos, periodicidad de actualización, fecha de última actualización, responsable funcional, licencia de

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

uso, y metodología de recolección de datos, y provisión de mecanismos de retroalimentación que permitan a usuarios reportar problemas de calidad de datos o solicitar aclaraciones sobre contenido o metodología. La publicación debe acompañarse de difusión mediante canales de comunicación institucionales incluyendo redes sociales, boletines electrónicos y comunicados de prensa para grupos de interés específicos.

Actualización y mantenimiento de conjuntos publicados: Los conjuntos de datos publicados deben actualizarse según periodicidad comprometida en metadatos, manteniendo historial de versiones anteriores para facilitar análisis temporal, incorporando correcciones cuando se identifiquen errores en datos publicados y documentando cambios en log de actualizaciones, y respondiendo oportunamente a solicitudes de aclaración o reportes de problemas de calidad de datos realizados por usuarios. El mantenimiento debe incluir monitoreo de indicadores de uso mediante estadísticas de descarga y acceso para evaluar utilidad de conjuntos publicados e informar decisiones sobre qué conjuntos priorizar en futuras publicaciones.

Cocreación y uso de datos abiertos: Desarrollar durante la vigencia del PETI al menos un ejercicio anual de cocreación de soluciones basadas en datos abiertos mediante realización de hackatones cívicos que convoquen a desarrolladores de software, periodistas de datos, investigadores y organizaciones de la sociedad civil para crear aplicaciones, visualizaciones o análisis basados en datos abiertos de la Superintendencia, talleres de uso de datos abiertos dirigidos a grupos de interés específicos que capaciten en técnicas de análisis y visualización de datos para aprovechamiento de información publicada, o alianzas con universidades para que estudiantes de programas de ciencia de datos, estadística, economía y ciencias sociales desarrollen proyectos de análisis de datos abiertos institucionales generando inteligencia de interés público. Los ejercicios de cocreación deben documentarse y sus resultados publicarse para inspirar usos adicionales de datos abiertos institucionales.

6.4. Sistemas de Información

6.4.1. Catálogo de los Sistemas de Información

En el ARQ-ART-031 Catálogo de Soluciones Tecnológicas, se listan y caracterizan los aplicativos productivos de la SuperSubsidio y describe los atributos básicos para las 17 aplicaciones activas que soportan la operación de la entidad.

El catálogo de la entidad cuenta con los siguientes atributos que buscan describir las aplicaciones que tiene la entidad:

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

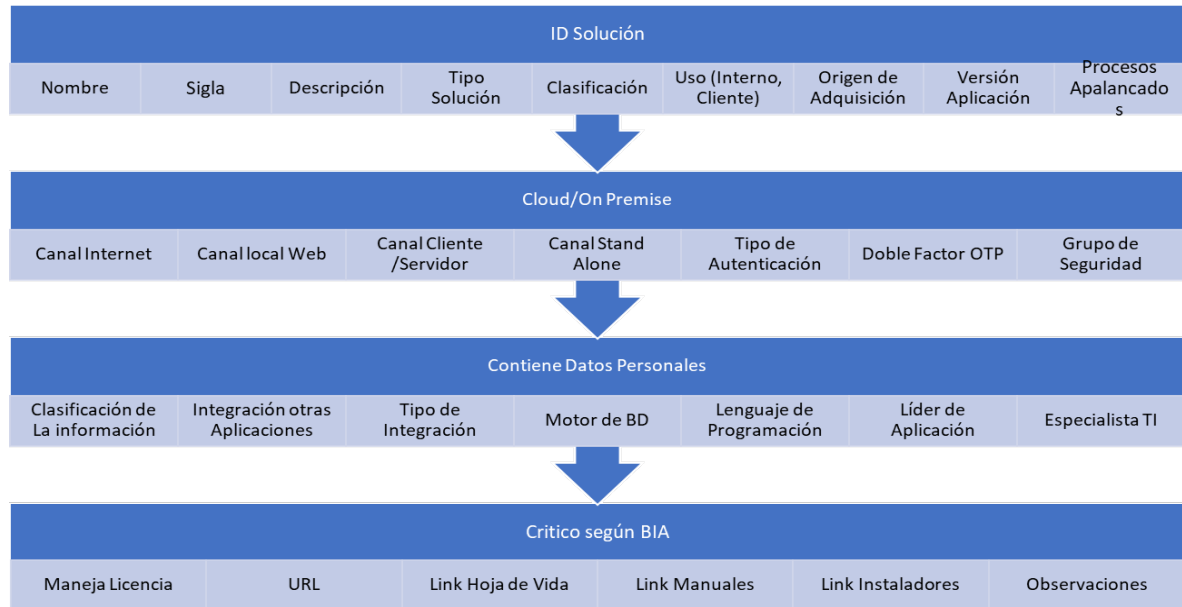
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Ilustración 9 Atributos del Catálogo de Soluciones

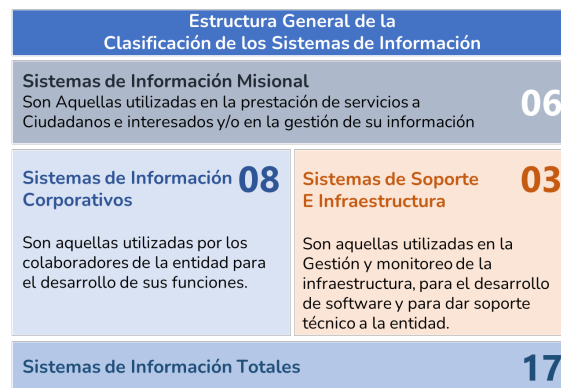


Fuente: Elaboración propia

6.4.1.1.1.

Con el fin de comprender como se comportan las aplicaciones frente a los requerimientos de la entidad, se tipificaron en 3: Misionales, Corporativas y de soporte e infraestructura.

Ilustración 10 Estructura general de la Clasificación de los SI



Fuente: Elaboración propia

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 31

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

El Pareto de los Sistemas de información muestra que de los 17 sistemas de información activos 06 aplicaciones apoyan al Negocio, es decir, que son utilizados en la prestación de servicios a clientes y/o en la gestión de su información.

Ilustración 11 Aplicaciones de Negocio-Misionales

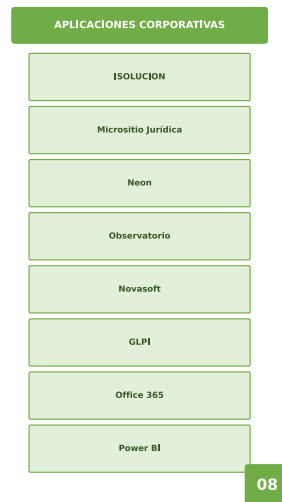


Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

El mayor número de aplicaciones se catalogaron como corporativas 08 aplicaciones, es decir, que son utilizadas por los colaboradores de la entidad para el desarrollo de sus funciones.

Ilustración 12 Aplicaciones corporativas



Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

y las 03 aplicaciones restantes se clasificaron como sistemas de Soporte técnico e infraestructura, aquellas utilizadas en la gestión, monitoreo y análisis de la infraestructura, también las utilizadas para dar soporte técnico a la entidad y para el desarrollo y soporte de nuevas soluciones tecnológicas.

Ilustración 13 Aplicaciones de Soporte e Infraestructura



Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Esta clasificación se realiza con un enfoque en la funcionalidad de los sistemas y nos permite tomar decisiones tecnológicas informadas, para lo cual es necesario conocer si las decisiones darán mejores resultados dependiendo si es un sistema misional, uno de apoyo o de soporte técnico.

6.4.2. Arquitectura de Referencia de Sistemas de Información

Actualmente la entidad cuenta con una arquitectura descentralizada e híbrida que utiliza varias herramientas tecnológicas tanto para su desarrollo como para las integraciones.

A continuación, se presenta el Diagrama de Arquitectura Actual para los sistemas de información Misionales, SIMON y SIGER.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

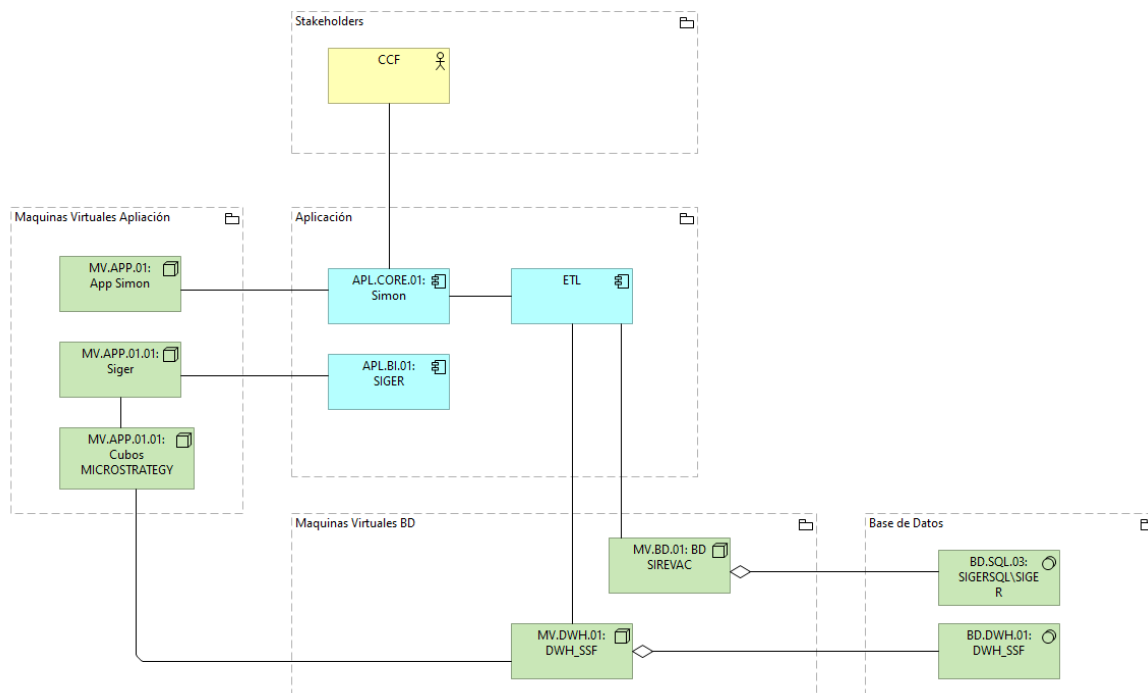
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Ilustración 14 Arquitectura actual de los sistemas de información SIMON y SIGER



Fuente: Elaboración propia

Dentro de los aspectos más relevantes de la Arquitectura de Referencia se encuentran:

- Lineamientos de como las aplicaciones transaccionales intercambian información mediante el uso de WebService REST, WebService SOAP, Socket, DBLink o VPN para grandes volúmenes.
- Componentes transversales de integración para facilitar la transformación o intercambio de información entre aplicaciones como API Gateway.
- Componentes transversales que aplican políticas de seguridad a APIs expuestas hacia aplicaciones de otras organizaciones.
- Componentes transversales de seguridad que garantizan la confidencialidad, de la información como el Gestor de Identidades, servidor LDAP, Soluciones Single Sign On, etc., soluciones de encriptación de datos y soluciones de enmascaramiento de datos.
- Componentes transversales de seguridad que ayudan a auditar las acciones en los sistemas como el manejo de log de transacciones.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Todos los lineamientos anteriores se han formalizado mediante la entrega de Arquitecturas de solución para los proyectos de TI ya sean nuevas implementaciones, adquisiciones o mejoras a los sistemas existentes.

6.4.3. Ciclo de vida de los Sistemas de Información

El Ciclo de vida de los sistemas o ALM (Application Lifecycle Management) por sus siglas en inglés, se refiere a un conjunto de prácticas y herramientas utilizadas en el desarrollo de software para gestionar y supervisar todo el ciclo de vida de una aplicación, desde su concepción y diseño hasta su despliegue, operación y eventual retirada.

El objetivo principal del ALM es mejorar la calidad del software, acelerar el tiempo de comercialización, minimizar los riesgos y garantizar la satisfacción del cliente.

Actualmente se cuenta con un proceso de Desarrollo y soporte a las aplicaciones en las cuales se identifican algunas fases del ciclo de vida como son:

- Levantamiento de requisitos
- Desarrollo de software
- Despliegue
- Soporte

Este ciclo de vida está en proceso de actualización y mejora mediante la guía de Arquitectura para desarrollo seguro.

En cuanto a la Política de Respaldo y Restauración de Información, se tiene definido los estándares y procedimientos críticos para asegurar la disponibilidad y la integridad de los datos en situaciones adversas. Para lo cual se tienen definidos los lineamientos para:

- Definición de Datos Críticos
- Frecuencia de Respaldo
- Procedimientos de Respaldo
- Almacenamiento Seguro
- Validación de Integridad
- Documentación de Procedimientos de Restauración
- Restauración de Datos de Usuario Final
- Respaldo de Bases de Datos
- Configuraciones del Sistema
- Aplicaciones y Ambientes de productivos
- Pruebas de Restauración
- Retención

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla 20 Situación actual del ciclo de vida de los SI

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Levantamiento de necesidades de Sistemas de Información	Implementado	Estandarizar el levantamiento de las necesidades
Análisis de requisitos funcionales y no funcionales	Implementado	Fortalecer el análisis de requisitos Funcionales y no funcionales.
Diseño de la solución	Implementado	• Se debe involucrar al equipo de arquitectura en la planificación y diseño desde los algoritmos hasta la estructura de los datos. • Se deben identificar los modelos, objetivos y limitaciones previendo posibles errores. • Estandarizar las metodologías de desarrollo, como Agile o DevOps
Codificación del software	Implementado	Definir los roles y responsabilidades en los servicios de revisión, pruebas, aseguramiento de la calidad entre otros.
Aseguramiento de la calidad (pruebas)	Informal	Estandarizar el proceso de pruebas para garantizar que el software cumple con los requisitos y funciona correctamente. Esto incluye pruebas unitarias, de integración, funcionales y de rendimiento.
Despliegue en Producción	Implementado	Efectuar prácticas como la implementación continua y la automatización para acelerar este proceso

6.4.4. Mantenimiento de los Sistemas de Información

En esta sección se describen los diferentes tipos de mantenimientos de software que se realizan en la Entidad, así mismo, se identifican hallazgos u oportunidades de mejora que puedan tener cada uno de los procedimientos de mantenimiento.

Actualmente se realiza la migración del código obsoleto, se analiza por parte de cada grupo de proyectos y la decisión se toma por parte del supervisor.

Tabla 16 Matriz de Mantenimientos de SI

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Mantenimientos correctivos	Implementado	Demoras en la identificación de las causas de los defectos del software
Mantenimientos Adaptativos	No tiene	No se cuenta con un plan de rollback en caso de que la actualización impacte negativamente el comportamiento del sistema
Mantenimientos evolutivos	Implementado	Tiempos de respuesta muy altos en la evolución de los sistemas

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

6.4.5. Soporte de los Sistemas de Información

El soporte se realiza a través de la mesa de ayuda que utiliza para su gestión al sistema de información GLPI, en este se reciben los requerimientos o incidentes de cada sistema y se procede a atender estos casos dependiendo de la complejidad y caso a atender a través de los niveles 1, 2 o 3 de esta mesa.

6.5. Infraestructura de TI

Este capítulo se centra en la descripción de los servicios tecnológicos e infraestructura que atienden las necesidades tecnológicas de la SuperSubsidio; para ello se utiliza el inventario de elementos de tecnología, el mapa de servicios tecnológicos, la descripción de la arquitectura de infraestructura y el modelo operativo.

Esta descripción comienza a un alto nivel a través del mapa de servicios de infraestructura; posteriormente se describe el modelo operativo de TI teniendo en cuenta los procesos y la interacción con proveedores; luego se presenta la descripción de la arquitectura infraestructura seguido del inventario de elementos de infraestructura.

6.5.1. Catálogo De servicios de infraestructura

En la siguiente gráfica se ilustran los servicios de infraestructura implementados actualmente en la plataforma tecnológica de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

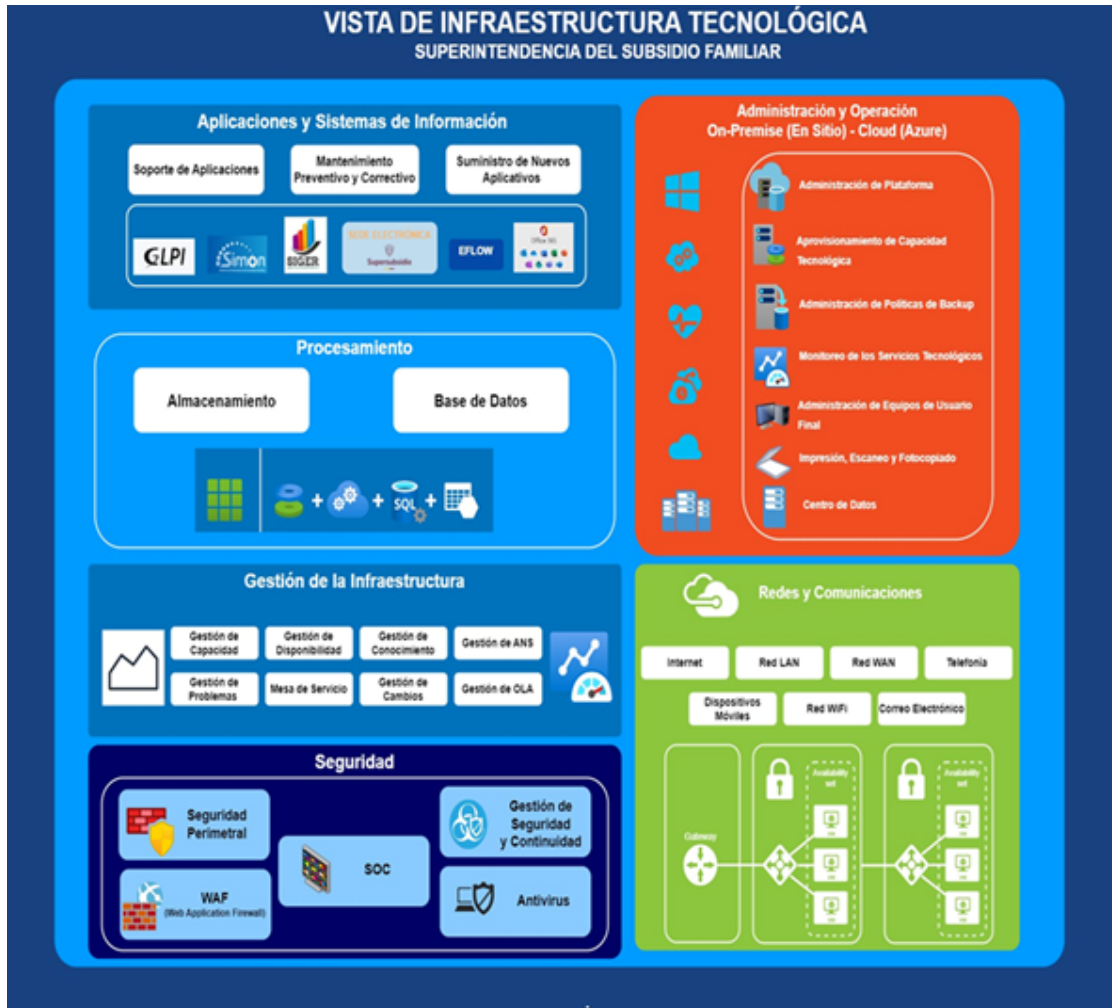
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Ilustración 15 Servicios de infraestructura SSF



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se listan los servicios de infraestructura que hacen parte de la línea de base de la Entidad.

Tabla 17 Descripción de los servicios de Infraestructura de TI

ID	Categoría	Servicio infraestructura	de	Descripción
ST.01	Aplicaciones	Soporte Aplicaciones	de	Asistencia técnica para el uso y mantenimiento de Aplicaciones Informáticas.
ST.02		Mantenimiento Preventivo y Correctivo	y	Mantenimiento que se lleva a cabo para garantizar el perfecto funcionamiento de los equipos y componentes de Red.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 38

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

ID	Categoría	Servicio de infraestructura	Descripción
ST.03		Suministro de nuevos Aplicativos	Planificar, implementar, probar, desplegar y monitorear la Infraestructura para nuevos aplicativos.
ST.04	Procesamiento	Almacenamiento	Servicio de Infraestructura para el Almacenamiento de Información
ST.05		Bases de Datos	Almacenamiento y Gestión de Datos en Servidores
ST.07	Seguridad	Perimetral	Servicio de seguridad perimetral que permite controlar el tráfico de red desde y a hacia Internet y aporta protección contra ataques externos
ST.08		Gestión y continuidad	Proteger la Infraestructura de TI de amenazas y vulnerabilidades garantizando que la organización pueda continuar operando en caso de un incidente o desastre.
ST.09		WAF	Solución de Seguridad que se proporciona como un Servicio en la Nube que actúa como un filtro de tráfico que protege el Sitio Web de ataques maliciosos.
ST.10		Antivirus	Es una solución de seguridad que protege los dispositivos de la organización de Software malicioso, como Virus, Malware y Ransomware.
ST.11		SOC	Monitoreo y respuesta a incidentes de seguridad.
ST.12		Control de Navegación hacia la web	Políticas de seguridad que permiten controlar el acceso a sitios web.
ST.13		Gestión de la Capacidad	Garantiza que la infraestructura de TI cumpla con los requisitos de cargas de trabajo actuales y futuras.
ST.14	Gestión de la Infraestructura	Gestión de la Disponibilidad	Garantiza que los servicios de TI estén disponibles cuando los necesiten los usuarios.
ST.15		Gestión del conocimiento	Facilitar a los colaboradores el acceso a la información que necesitan para realizar su trabajo
ST.16		Gestión de Cambios	Planifica, gestiona y controla los cambios en la Infraestructura de TI, garantizando que los cambios en la Infraestructura de TI se realicen de manera controlada y con el mínimo impacto en los servicios.
ST.17		Gestión de ANS	Garantizar que los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) se cumplan, lo que significa que los servicios de TI se entregan según lo acordado con los usuarios.
ST.18		Gestión de Problemas	Identificar y resolver las causas subyacentes de los incidentes, para evitar que vuelvan a ocurrir.
ST.19		Mesa de Servicios	Proporcionar un punto de contacto único para los usuarios de TI, para que puedan resolver sus problemas y consultas de manera rápida y eficiente.
ST.20		Gestión de OLA	Define los servicios de soporte entre equipos de TI, para garantizar que los servicios de TI se entreguen de manera fluida y eficiente.
ST.21	Infraestructura y Operación	Centro de Datos	Servicio de Infraestructura de Hardware para el Almacenamiento de Información
ST.22		Administración de plataforma de Nube Pública y Privada	Servicio de Gestión de recursos de Infraestructura, donde se generan ambientes de Producción, Pruebas y Desarrollo para Aplicaciones y Sistemas de Información.
ST.23		Monitoreo de los servicios Tecnológicos	Servicio para monitorizar la Infraestructura y los Servicios de TI, detectar y corregir problemas,

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 39

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

ID	Categoría	Servicio de infraestructura	Descripción
			garantizando la Disponibilidad, Rendimiento y la Seguridad de los Servicios.
ST.24		Administración de políticas de Backup	Este servicio se encarga de gestionar las políticas de backup para garantizar que los datos estén protegidos y disponibles en caso de pérdida o corrupción.
ST.25		Administración de Equipos de Usuario final	Proporciona a los usuarios finales los dispositivos y la infraestructura de TI que necesitan para realizar su trabajo.
ST.26		Impresión escaneo y fotocopiado	Proporciona a los usuarios finales la capacidad de imprimir, escanear y fotocopiar documentos.
ST.27		Internet	Este servicio se encarga de proporcionar internet a toda la entidad.
ST.28		Red LAN	Permitir a los usuarios compartir recursos y colaborar entre sí dentro de la entidad.
ST.29		Red WAN	Servicio que permite la conectividad a internet y a G-NAP, de manera que los usuarios puedan compartir recursos y colaborar entre sí a distancia.
ST.30		Red WIFI	Permitir a los usuarios conectarse a Internet o a otros recursos de red desde cualquier lugar.
ST.31		Comunicación con Terceros	Habilita una variedad de protocolos y tecnologías para que la entidad se comunique con otras organizaciones a través de Internet.
ST.32		Telefonía	Servicio donde se centraliza y gestiona todas las consultas y peticiones relacionadas con la telefonía fija y móvil.
ST.33		Videoconferencia	Servicio donde se centraliza y gestiona todas las consultas y peticiones relacionadas con videoconferencia.
ST.34		Dispositivos Móviles	Permite a los colaboradores de la entidad conectarse y acceder a los recursos de la organización desde dispositivos móviles.
ST.35		Correo Electrónico	Servicio donde se centraliza y gestiona todas las consultas y peticiones relacionadas con el envío y recepción mensajes a través de Internet.
ST.36		Estaciones de Trabajo	Servicios asociados a los equipos asignados a los usuarios finales como son computadoras e impresoras.
ST.37		Servidores	Servicio de Infraestructura para el Alojamiento de Aplicaciones y Sistemas de Información.

6.5.2. Administración de la capacidad de la Infraestructura tecnológica

Define cuáles son los mecanismos y estrategias relacionadas a la administración de la capacidad de servicios claves de la infraestructura tecnológica.

A continuación, se definen elementos claves a gestionar.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- Infraestructura (Centro de Computo – Nube)
- Hardware y Software de Oficina
- Conectividad
- Red Local e Inalámbrica
- Red WAN
- IPV6
- Continuidad y Disponibilidad
- Gestión de ANS

6.5.3. Administración de la operación

La administración de la operación de infraestructura (IAO) es el conjunto de actividades que se realizan para garantizar que la infraestructura de una organización funcione de manera eficiente y efectiva. Estas actividades incluyen el diseño, la implementación, la operación y el mantenimiento de la infraestructura.

Los objetivos de la IAO son:

- Garantizar que la infraestructura sea confiable y disponible.
- Proteger la infraestructura de ataques y amenazas.
- Optimizar el rendimiento y la eficiencia de la infraestructura.
- Asegurar que la infraestructura cumpla con los requisitos de la organización.

La IAO se puede dividir en las siguientes áreas funcionales:

Ilustración 16 Áreas funcionales de la Administración de la operación



Fuente: Elaboración propia

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 41

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Diseño de infraestructura: Esta área se encarga de desarrollar una infraestructura que cumpla con los requisitos de la organización.

Implementación de infraestructura: Esta área se encarga de instalar y configurar la infraestructura.

Operación de infraestructura: Esta área se encarga de ejecutar y mantener la infraestructura.

Mantenimiento de infraestructura: Esta área se encarga de reparar y reemplazar los componentes de la infraestructura.

Tabla 18 Operación de los Servicios Tecnológicos

Identificador	Descripción	Sí	No
Monitoreo de la infraestructura de TI	Herramientas, actividades o procedimiento de monitoreo para e identificar, monitorear y controlar el nivel de consumo de la infraestructura de TI	X	
Capacidad de la infraestructura tecnológica	Se realizan planes de capacidades que permiten proyectar las capacidades de la infraestructura a partir de la identificación de las capacidades actuales	X	
Disposición de residuos tecnológicos	Se cuenta con procesos y procedimientos para una correcta disposición final de los residuos tecnológicos	X	

La entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.

Tabla 19 Matriz de Mantenimientos

Identificador	Descripción	Sí	No
Acuerdos de Nivel de Servicios	Se han establecido Acuerdos de Nivel de Servicios y se vela por el cumplimiento	X	
Mesa de Servicio	Se tienen herramientas, procedimientos y actividades para atender requerimientos e incidentes de infraestructura tecnológica	X	
Planes de mantenimiento	Se generan y ejecutan planes de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura de TI.	X	

A continuación, se indican las actividades de implementación del protocolo IPv6 ha adoptado, según los lineamientos establecidos en la resolución 2710 de 3 de octubre de 2017 de MinTIC

Tabla 20 Fases de implementación IPV6

Identificador	Descripción	Sí	No
---------------	-------------	----	----

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 42

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Fase de Diagnóstico	Se han desarrollados actividades de diagnóstico de la infraestructura tecnológica para determinar el grado de alistamiento de la Entidad	X	
Fase de Implementación	Se han desarrollado actividades de implementación del protocolo IPv6	X	
Fase de Pruebas	Se han desarrollado pruebas de funcionalidad del protocolo IPv6 para garantizar la operación de los servicios tecnológicos	X	

6.6. Uso y Apropiación de TI

6.6.1. Roles en la Entidad

Los roles y responsabilidades propenden por garantizar que se ejecute la estrategia que está enfocada en el uso y la apropiación de TI y la transformación digital

La siguiente tabla, muestra los roles de los grupos de interés que le permitirán a la SSF llevar a cabo una correcta ejecución de la estrategia.

Tabla 21 Roles y Responsables

ROL	DESCRIPCIÓN
Patrocinador	Contribuye a que la Entidad apropie y acepte el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI, que comprende los dominios: planeación, misional, información, sistemas de información, infraestructura TI, seguridad y uso y apropiación. Este rol promueve las acciones y son los encargados de involucrar los grupos de interés para fomentar y motivar la visión del cambio. Este rol en la SSF es liderado principalmente por el Despacho del Superintendente y lo establecido en el Gobierno Corporativo de la Entidad.
Agente de cambio	Los líderes del cambio son quienes tienen el panorama completo del proceso, tienen la visión y las metas identificadas, están involucrados desde el primer momento y son los encargados de compartir una visión clara a los grupos de interés. Este rol en la SSF es realizado por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones para temas relacionados con TI.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 43

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

ROL	DESCRIPCIÓN
Impactado	Principales grupos de Interés que se verán impactados o involucrados por el cambio. Este rol en la SSF es realizado por parte de: • Oficina Asesora Jurídica • Oficina de Control Interno • Oficina de Protección y Atención al Usuario • Superintendencias delegadas para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos • Superintendencia Delegada para la Gestión • Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales • Dirección Gestión Financiera y Contable • Dirección Gestión de las Cajas de Compensación Familiar
Multiplicador	El rol multiplicador contribuye a la promoción del cambio y su divulgación, son líderes dentro de la entidad y generan sinergias entre áreas. Este rol en la SSF es realizado principalmente por parte de los enlaces de los diferentes proyectos en las áreas impactadas.

Fuente: Modificado de MAE

6.6.2. Formación y capacitación

Tabla 22 Capacitaciones relacionadas con TI y transformación digital

Id	Temática	Nombre	Medio	Grupo de impacto
TM-01	Sistemas de información	SIMON	Talleres presenciales	Funcionarios
TM-02	Sistemas de información	SIMON	Curso virtual	Funcionarios y contratistas
TM-03	Sistemas de información	SIGER	Talleres presenciales	Funcionarios
TM-04	Sistemas de información	SIGER	Curso virtual	Funcionarios y contratistas
TM-05	Sistemas de información	EFLOW	Talleres presenciales	Funcionarios
TM-06	Ofimática	Office 365	Talleres presenciales	Funcionarios

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 44

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Id	Temática	Nombre	Medio	Grupo de impacto
TM-07	Analítica de datos	Ejercicio de analítica de datos	Talleres presenciales	Funcionarios y contratistas
TM-08	Misional	Curso del Sistema del Subsidio Familiar y la intervención a Cajas de Compensación Familiar	Curso virtual	Funcionarios y contratistas
TM-09	Sistemas de información	GLPI	Curso virtual	Funcionarios y contratistas
TM-10	Seguridad de la información	Cultura de seguridad de la información	Curso virtual	Funcionarios y contratistas
TM-11	Seguridad de la información	Seguridad de la información 2	Curso virtual	Funcionarios y contratistas
TM-13	Temática	Cultura de la Arquitectura Empresarial	Curso virtual	Funcionarios y contratistas
TM-14	Temática	Analítica de Datos	Curso virtual	Funcionarios y contratistas

6.6.3. Socialización de TI y la Transformación Digital

Para realizar la sensibilización y socialización de los proyectos, se ha establecido un espacio de presentación los miércoles de cada semana, la cual estará moderado por el equipo de uso y apropiación donde se invita a colaboradores de la Entidad y a invitados externos que estén vinculados con un proyecto que se adelante en las área o expertos en algún tema de interés.

Por tratarse de una convocatoria abierta el enfoque de cada charla será estrictamente informativa, con uso de lenguaje no técnico, de manera que los asistentes logren el máximo provecho en cada sesión para la aprehensión de conceptos de transformación digital

6.6.4. Incentivos para la adopción de las TIC

No se cuenta con inventivos formales para la adopción de TI, esporádicamente se ofrecen, pero no por un canal institucional.

6.7. Estrategia de Accesibilidad Web

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 45

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

La accesibilidad web constituye el conjunto de criterios técnicos que permiten que personas con discapacidad puedan percibir, entender, navegar e interactuar con sitios web y aplicaciones en línea en igualdad de condiciones que personas sin discapacidad. La Resolución 1519 de 2020 de MinTIC establece criterios de cumplimiento obligatorio CC en materia de accesibilidad web para entidades públicas colombianas, derivados de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web WCAG 2.1 nivel AA del World Wide Web Consortium W3C. La Superintendencia del Subsidio Familiar debe implementar durante la vigencia del PETI 2024-2027 los siguientes criterios de accesibilidad en todos sus activos digitales incluyendo página web institucional, sede electrónica, sistemas de información de cara al ciudadano y aplicaciones móviles.

Criterio CC1 - Alternativas textuales para contenido no textual: Todas las imágenes, gráficos, iconos y elementos visuales que transmitan información o funcionalidad deben incluir alternativa textual mediante atributo alt en HTML que describa el contenido o función del elemento visual para usuarios que utilizan lectores de pantalla o navegadores en modo texto. Las alternativas textuales deben ser concisas pero descriptivas, evitando redundancia cuando el texto circundante ya describe la imagen, e indicando explícitamente cuando una imagen es puramente decorativa mediante alt vacío. Los gráficos estadísticos complejos deben complementarse con tablas de datos accesibles que presenten la información en formato textual estructurado. Implementación técnica: realizar auditoría automatizada de sitio web institucional con herramientas especializadas para identificar imágenes sin alternativa textual, establecer proceso de revisión de accesibilidad en flujo de publicación de contenidos que verifique existencia de alternativas textuales antes de publicación, y capacitar a equipos de comunicaciones y desarrollo web en redacción de alternativas textuales efectivas.

Criterio CC3 - Guiones descriptivos para video y audio: Todos los contenidos multimedia en formato video o audio que contengan información relevante para usuarios deben incluir alternativas textuales mediante subtítulos sincronizados para videos que transcriban diálogos y describan sonidos relevantes, transcripciones textuales completas para audios y videos que permitan acceso a contenido sin reproducción multimedia, y audiodescripción para videos con contenido visual significativo que describa acciones, escenarios y elementos visuales relevantes que no sean evidentes solo mediante audio. Implementación técnica: establecer política institucional que obligue inclusión de subtítulos en todos los videos publicados en canales oficiales, utilizar servicios de transcripción automática con revisión humana para generación de subtítulos, y evaluar implementación de audiodescripción para contenidos multimedia prioritarios como tutoriales de uso de sistemas institucionales y campañas de comunicación de alto impacto.

Criterio CC4 - Textos ampliables sin pérdida de funcionalidad: Los contenidos textuales del sitio web deben permitir ampliación mediante funciones de zoom del navegador hasta doscientos por ciento sin que se produzca pérdida de funcionalidad, requiera desplazamiento horizontal, o se superpongan elementos de interfaz. Esto requiere diseño responsive que adapte distribución de elementos según tamaño de pantalla y nivel de zoom, uso de unidades relativas en hojas de estilo CSS en lugar de tamaños fijos en píxeles, y pruebas de usabilidad con diferentes niveles de zoom para verificar que toda la funcionalidad permanece accesible. Implementación técnica: realizar auditoría de usabilidad del sitio web con zoom al doscientos por ciento para identificar

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 46

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

elementos que no se adaptan correctamente, refactorizar hojas de estilo CSS para utilizar unidades relativas y diseño fluido, e incorporar pruebas de ampliación en protocolos de control de calidad de desarrollos web.

Criterio CC6 - Imágenes alternativas en formatos accesibles: Los documentos en formato PDF publicados en el sitio web institucional deben ser documentos PDF accesibles que incluyan estructura semántica con etiquetas que indiquen encabezados, párrafos, listas y tablas, alternativas textuales para imágenes incluidas en el documento, y orden de lectura lógico que permita navegación mediante lector de pantalla. Los documentos que son resultado de escaneo de documentos físicos deben procesarse mediante reconocimiento óptico de caracteres OCR para convertir texto en imagen a texto seleccionable, y posteriormente etiquetarse para accesibilidad. Implementación técnica: establecer proceso de revisión de accesibilidad de documentos PDF antes de publicación en sitio web, capacitar a equipos de gestión documental en creación de PDF accesibles desde herramientas ofimáticas, y evaluar adquisición de herramientas especializadas de remediación de PDF para documentos complejos.

Criterio CC10 - Mecanismos para saltar bloques repetidos: Las páginas web deben incluir enlaces de salto al inicio del documento que permitan a usuarios de lectores de pantalla saltar bloques de navegación repetidos en múltiples páginas y acceder directamente al contenido principal de la página. Estos enlaces de salto deben ser el primer elemento interactivo de la página, estar visibles cuando reciben foco del teclado aunque pueden estar ocultos visualmente en estado normal, y dirigir al ancla HTML que marca el inicio del contenido principal de la página. Implementación técnica: incluir enlaces de salto en plantillas base de sitio web institucional, verificar mediante pruebas de navegación por teclado que enlaces de salto son el primer elemento interactivo alcanzable, y documentar en guía de desarrollo web institucional el uso obligatorio de enlaces de salto en todas las páginas.

6.8. Seguridad

El dominio de seguridad se define como el conjunto de políticas, controles y procedimientos que se implementan para proteger la infraestructura y los datos de la organización. El dominio de seguridad incluye las siguientes áreas:

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

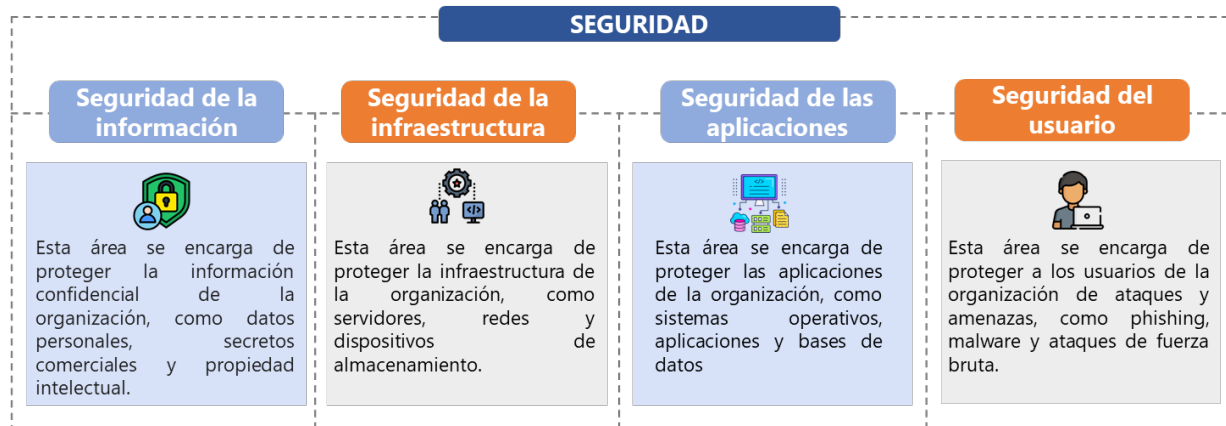
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 47

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Ilustración 17 áreas de la seguridad



Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla se muestra la evaluación de la efectividad de los controles para determinar si los controles de seguridad implementados en la SSF son efectivos para cumplir con sus objetivos.

Esta evaluación se realizó utilizando los siguientes métodos:

Revisión documental: se examinaron los documentos relacionados con los controles, como políticas, procedimientos y registros.

Observación: Se observó cómo se implementan los controles en la práctica.

Entrevistas: Se entrevistaron a las personas responsables de implementar y monitorear los controles.

Pruebas de cumplimiento: Se realizaron pruebas aleatorias para validar si los controles están funcionando correctamente.

Tabla 23 Evaluación de efectividad de controles

No.	Evaluación de Efectividad de controles			Evaluación de efectividad de control
	DOMINIO	Calificación Actual	Calificación Objetivo	
A.5	POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	60	100	EFFECTIVO
A.6	ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	70	100	GESTIONADO
A.7	SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	87	100	OPTIMIZADO

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 48

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

A.8	GESTIÓN DE ACTIVOS	53	100	EFFECTIVO
A.9	CONTROL DE ACCESO	91	100	OPTIMIZADO
A.10	CRIPTOGRAFÍA	70	100	GESTIONADO
A.11	SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO	91	100	OPTIMIZADO
A.12	SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES	81	100	OPTIMIZADO
A.13	SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES	90	100	OPTIMIZADO
A.14	ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	90	100	OPTIMIZADO
A.15	RELACIONES CON LOS PROVEEDORES	60	100	EFFECTIVO
A.16	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	94	100	OPTIMIZADO
A.17	ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	60	100	EFFECTIVO
A.18	CUMPLIMIENTO	72	100	GESTIONADO
PROMEDIO EVALUACIÓN DE CONTROLES		76	100	GESTIONADO

El promedio de los controles evaluados es Gestionado lo que significa que la entidad cumple con los controles definidos, sin embargo, es necesario realizar ajustes en su efectividad.

Ilustración 18 Brechas de Seguridad

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 49

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



6.8.1. Ruta de Certificación ISO/IEC 27001

La certificación en el estándar internacional ISO/IEC 27001:2022 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información constituye un objetivo estratégico de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que demuestra madurez institucional en gestión de seguridad de la información y contribuye a fortalecer la confianza de grupos de interés en la protección de información sensible procesada por la Superintendencia del Subsidio Familiar. La ruta de certificación debe ejecutarse durante la vigencia del PETI 2024-2027 mediante las siguientes fases estructuradas en un cronograma plurianual.

Fase 1 - Diagnóstico de brecha ISO 27001: Realizar evaluación del estado actual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información institucional contrastándolo con los requisitos establecidos en la norma ISO/IEC 27001:2022 para identificar brechas en documentación de políticas y procedimientos, implementación de controles de seguridad, gestión de riesgos de seguridad de la información, gestión de incidentes de seguridad, continuidad de negocio y recuperación ante desastres, gestión de activos de información, gestión de acceso, y auditoría interna del SGSI. El diagnóstico debe generar un informe detallado de hallazgos que cuantifique el nivel de cumplimiento actual con cada requisito de la norma, identifique los controles faltantes o parcialmente implementados del Anexo A de la norma, y establezca priorización de acciones correctivas según criticidad de las brechas identificadas.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 50

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Fase 2 - Implementación de controles ISO 27001: Ejecutar plan de acción para cerrar las brechas identificadas en el diagnóstico mediante documentación de políticas faltantes o actualización de políticas existentes para alineación con requisitos ISO 27001, implementación de controles técnicos faltantes priorizando controles relacionados con gestión de acceso, cifrado de información sensible, monitoreo de eventos de seguridad y respaldo de información crítica, implementación de controles organizacionales incluyendo definición de roles y responsabilidades de seguridad de la información, programas de capacitación en seguridad para funcionarios y contratistas, y procesos de gestión de incidentes y gestión de cambios, y documentación de evidencias de implementación de controles mediante registros de configuración de sistemas, reportes de monitoreo, actas de capacitación y registros de auditoría.

Fase 3 - Auditorías internas preparatorias: Ejecutar programa de auditorías internas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información utilizando auditores internos capacitados en la norma ISO/IEC 27001:2022 o contratando servicios de auditoría externa preparatoria. Las auditorías deben verificar conformidad de la documentación del SGSI con requisitos normativos, efectividad de implementación de controles de seguridad en ambientes productivos, existencia de evidencias objetivas que demuestren operación continua de controles, y madurez de procesos de gestión de riesgos de seguridad de la información y tratamiento de no conformidades. Los hallazgos de auditorías internas deben tratarse mediante planes de acción correctiva que resuelvan las no conformidades identificadas antes de la auditoría de certificación.

Fase 4 - Certificación externa ISO 2700: Contratar organismo de certificación acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC o entidad acreditadora internacional reconocida para realizar auditoría de certificación en dos etapas según metodología estándar. La auditoría etapa 1 verifica documentación del SGSI y preparación organizacional para la auditoría etapa 2. La auditoría etapa 2 evalúa implementación efectiva de controles de seguridad en ambientes productivos mediante inspección de configuraciones técnicas, entrevistas con responsables de procesos, revisión de registros de operación de controles, y pruebas de efectividad de controles críticos. El certificado ISO/IEC 27001 tiene vigencia de tres años con auditorías de seguimiento anuales, por lo que debe establecerse proceso de mantenimiento de la certificación mediante gestión continua de no conformidades, actualización de análisis de riesgos ante cambios en contexto organizacional o tecnológico, y preparación para auditorías de seguimiento y renovación.

7. Situación objetivo

7.1. Estrategia de TI

El desarrollo del dominio de estrategia de TI debe permitir el despliegue de una estrategia de Tecnología alineada con los objetivos estratégicos y metas de la entidad que garanticen la generación de valor estratégico con tecnología.

7.1.1. Misión de TI

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 51

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

A continuación, se describe la misión propuesta para la Gestión de Tecnología de la entidad la cual este alineada con los propósitos de la estrategia de TI

Utilizar tecnologías de la información innovadoras para mejorar la inspección, vigilancia y control sobre los servicios y recursos del Sistema del Subsidio Familiar, gestionando su desarrollo, uso y apropiación para la entidad y grupos de valor, prestando para ello servicios acordes a sus principios, políticas y necesidades.

Misión de TI: Ser el aliado estratégico institucional en la generación de valor mediante el aprovechamiento de tecnologías de la información innovadoras para fortalecer la inspección, vigilancia y control sobre los servicios y recursos del Sistema del Subsidio Familiar, gestionando de manera efectiva la información, su uso y apropiación tanto para nuestra entidad como para los grupos de valor asociados.

7.1.2. Visión de TI

Describe hacia dónde se dirige la gestión de TI con respecto al futuro y a dónde se deben direccionar los esfuerzos de la entidad y el periodo de tiempo que se proponen en realizarlo.

Visión: Para el 2028, ser reconocidos como un referente en la gestión eficiente y de calidad de servicios digitales y de información, mediante tecnologías innovadoras y estratégicas, para fortalecer el modelo de inspección, vigilancia y control sobre los servicios y recursos del Sistema del Subsidio Familiar y la interacción con nuestros usuarios y colaboradores.

7.1.3. Objetivos estratégicos de TI

A partir del entendimiento estratégico desde los niveles nacional, sectorial e institucional; la situación actual y objetivo, e incluyendo los avances en la implementación de las Políticas de Gobierno y Seguridad Digital se presentan los siguientes objetivos estratégicos de TI:

Tabla 24 Definición de Objetivo Estratégicos de TI

Alineación Estratégica	Acción	ID	Nombre	Descripción	Indicador
Objetivo Estratégico 1 IVC (OE1): Fortalecer la inspección vigilancia y control del Sistema del Subsidio Familiar para promover mayor cobertura y calidad de los servicios sociales, con enfoque diferencial, territorial, de protección de la naturaleza y de los derechos humanos, como pilares fundamentales para contribuir al logro de la paz total	Establecer y desarrollar plan de trabajo para los sistemas de información misionales como base para las funciones de IVC	OETI-001	Fortalecer los sistemas de información misionales como base para la inspección vigilancia y control	Mejorar los sistemas de información misionales	Plan de Desarrollo aprobado y publicado

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Alineación Estratégica	Acción	ID	Nombre	Descripción	Indicador
Objetivo Estratégico 3 Tecnológico (OE3): Establecer un gobierno de datos que permita ejercer las actividades de IVC, mediante la actualización de los procesos internos, garantizando la modernización, fortalecimiento, uso y apropiación de los sistemas de información, evaluando la integración de tendencias tecnológicas de manera eficiente y eficaz.	Implementar modelos de gestión de información apoyados en analítica de datos para favorecer la toma de decisiones en la entidad	OETI-002	Fortalecer los procesos internos para mejorar la gestión institucional	Digitalizar y automatizar procesos de impacto	Implementar modelado de procesos de impacto transversal para diferentes áreas de Entidad
Objetivo Estratégico 4 Estratégico (OE4): Modernizar los procesos de la Entidad, por medio de la implementación de tecnologías la información, que permitan el desarrollo de la gestión del conocimiento y la innovación, fortaleciendo el talento humano para que el sistema del subsidio familiar cumpla con los estándares de calidad establecido, para lograr un impacto social en los hogares colombianos.	Fortalecer la gestión institucional a través de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión	OETI-002	Fortalecer la toma de decisiones basadas en datos de la Superintendencia del Subsidio Familiar	Implementar el gobierno de datos en la entidad Realizar ejercicios de analítica de datos de la mano con las áreas misionales	Número de modelos de gestión de información implementados en la Entidad

7.1.4. Capacidades de TI

En este capítulo se identifican las capacidades de TI que hacen parte de la gestión de la entidad

Tabla 25 Capacidades de TI objetivo

Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la Entidad
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	SI
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir políticas de TI	SI
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	SI
Información	Administrar modelos de datos	SI
	Gestionar flujos de información	NO
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	SI
	Administrar Sistemas de Información	SI
	Interoperar	SI
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	NO
	Administrar infraestructura tecnológica	SI
Uso y apropiación	Apropiar TI	SI
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	SI

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 53

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

7.1.5. Servicios de TI

Las modificaciones, adiciones o inactivaciones que se realizarán en los Servicios de TI con base en los objetivos y metas planteadas se presentan a continuación.

Tabla 31 Servicios de TI estado objetivo

ID	CM-1
Nombre	Gestión Correo Electrónico
Descripción	Permite a los usuarios enviar y recibir mensajes. Administración, operación y mantenimiento a las cuentas de correo electrónico corporativo. Microsoft Office 365 buzón de almacenamiento
Categoría	COMUNICACIONES
Usuario objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
ANS	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguno
Cambios a realizar	Ninguno

ID	CM-2
Nombre	Sistema de telefonía corporativa
Descripción	Administrar los servicios de telefonía corporativa y gestionar soporte en caso de requerirse con proveedor 3CX. Activación de usuarios y categorización; gestión de puntos de red VoIP, directorio de usuarios, entre otros.
Categoría	COMUNICACIONES
Usuario objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
ANS	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	CX-3
Nombre	Gestión acceso a Internet
Descripción	Permite a usuarios autorizados el acceso a Internet. La velocidad de subida / bajada establecida por OTIC con Proveedor de servicios
Categoría	CONECTIVIDAD
Usuario objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
ANS	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 54

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	CX-4
Nombre	Red inalámbrica corporativa
Descripción	Permite a usuarios autorizados el acceso a la red corporativa de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. Velocidad de subida / bajada establecida por OTIC
Categoría	CONECTIVIDAD
Usuario objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
ANS	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	CX-5
Nombre	Gestión acceso a Intranet
Descripción	Acceso a la red corporativa protegida para el uso de los recursos tecnológicos disponibles para personal autorizado
Categoría	CONECTIVIDAD
Usuario objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
ANS	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	CX-6
Nombre	Gestión acceso por VPN
Descripción	Administrar y gestionar accesos a través de VPN para los usuarios y/o colaboradores
Categoría	CONECTIVIDAD
Usuario objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
ANS	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 55

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

ID	IN-1
Nombre	Almacenamiento de datos e información
Descripción	El almacenamiento de datos es el proceso mediante el cual se organiza y comparte información de aplicaciones, gestión de red, documentos y la de uso de los usuarios.
Categoría	INFORMACIÓN
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	IN-2
Nombre	Gestión de copias de respaldo y recuperación de datos e información
Descripción	Administración y desarrollo de procedimientos para la ejecución copias de seguridad de la información, y su restauración, en servidores, PC de usuarios y componentes tecnológicos de la plataforma de TI, de acuerdo con la política de respaldo de la información en la Entidad.
Categoría	INFORMACIÓN
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Pruebas de funcionamiento preventivas
Cambios a realizar	Crear lineamientos y manuales de gestión de backup para las aplicaciones incluidas en el BIA.

ID	IF-1
Nombre	Gestión Servidores SSF

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 56

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Descripción	Configuración, administración, soporte y mantenimiento a los servidores (Físicos y Virtuales) que dan soporte a los sistemas de información y gestionar la continuidad operativa.
Categoría	INFRAESTRUCTURA DE TI
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	IF-2
Nombre	Gestión Bases de Datos SSF
Descripción	Administración, configuración soporte y mantenimiento de las bases de datos de los Servicios TI y de los diferentes sistemas de información de la Entidad
Categoría	INFRAESTRUCTURA DE TI
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Implementar la Gestión de ambientes

ID	IF-3
Nombre	Gestión de Red SSF
Descripción	Administrar y configurar la plataforma de la Red de telecomunicaciones de la Entidad, incluida la gestión de accesos a Internet y sitios web, teniendo en cuenta las políticas y esquemas de seguridad de la información establecidos.
Categoría	INFRAESTRUCTURA DE TI
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 57

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	IF-4
Nombre	Servicios de Data center / Hosting / Colocation
Descripción	Contratación servicios en hardware y software para la operación de los elementos definidos en la infraestructura tecnológica de la Entidad bajo condiciones de seguridad y ambientales óptimas para garantizar su adecuado desempeño.
Categoría	INFRAESTRUCTURA DE TI
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	IP-1
Nombre	Soporte técnico a usuarios de recursos en hardware y software en el puesto de trabajo
Descripción	Instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad, servicio prestado por outsourcing
Categoría	INSTALACIÓN PERIFÉRICOS
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	IP-2
-----------	------

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 58

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Nombre	Soporte técnico a usuarios de recursos impresora / escáner
Descripción	Instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de impresoras y demás equipos periféricos disponibles para funcionarios y contratistas de la Entidad, servicio prestado por outsourcing
Categoría	INSTALACIÓN PERIFÉRICOS
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	SG-1
Nombre	Gestión de FIREWALL
Descripción	Administrar la seguridad perimetral de red de accesos no autorizados con respaldo en software especializado del proveedor PALO ALTO
Categoría	SEGURIDAD
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	SG-2
Nombre	Gestión de Seguridad de TI - Antivirus
Descripción	Adquisición, instalación y gestión de software que detecta, previene y elimina virus informáticos y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás
Categoría	SEGURIDAD
Usuario Objetivo	Usuario interno

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 59

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	SG-3
Nombre	Gestión Claves y control de Acceso
Descripción	Permite la gestión de acceso de ingreso a la infraestructura de TI e información de la Entidad a través de credenciales y permisos acorde con roles y privilegios específicos.
Categoría	SEGURIDAD
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Centralizar la gestión de usuarios
Cambios a realizar	Implementar las políticas relacionadas con la gestión de usuarios y accesos

ID	SW-1
Nombre	Sistema de Información SIMON. Sistema de Monitoreo del subsidio familiar.
Descripción	El servicio del sistema de información SIMON (anterior SIREVAC) comprende la atención de incidentes y requerimientos, así como el apoyo en todo el ciclo de vida del desarrollo del aplicativo misional, pasando por modificaciones funcionales, acorde con las necesidades de los diferentes usuarios
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno / Usuario Externo
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Migrar a la versión V.2

ID	SW.2
-----------	------

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 60

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Nombre	Sistema de Información Gerencial. SIGER
Descripción	El servicio del sistema de información SIGER comprende la atención a incidentes y requerimientos, así como el apoyo en la definición y generación de reportes implementados con la herramienta Microstrategy para las necesidades de los diferentes usuarios con base en los datos registrados por las CCFs
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno / Usuario Externo
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Mejoras en el performance para atender la creciente demanda de reportes
Cambios a realizar	Ninguno

ID	SW-3
Nombre	Sistema del Subsidio Familiar. DAVINCI
Descripción	El servicio del sistema de información DAVINCI comprende la atención a incidentes y requerimientos, así como el apoyo en la definición y generación de reportes implementados con la información disponible en la infraestructura de la SSF para las necesidades de los diferentes usuarios
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Migrar las funcionalidades de la Aplicación.
Cambios a realizar	Dar de Baja

ID	SW-4
Nombre	Sistema de Gestión de Trámites y Servicios SSF - GTSS

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 61

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Descripción	El servicio del sistema de información GTSS corresponde a la atención de incidentes y requerimientos de los módulos de gestión documental, gestión de PQRSF y Sede Virtual. Incluye atención a solicitud de modificaciones en el aplicativo e identificación de nuevas funcionalidades de acuerdo con las necesidades de los diferentes usuarios. Servicio prestado por outsourcing
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno / Usuario Externo
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	SW-5
Nombre	APP Supersubsidio. App SSF
Descripción	Apoyo en la definición y generación de información organizada, actualizada y segura de centros recreacionales dispuestos por las Cajas de Compensación en Colombia
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno / Usuario Externo
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	SW-6
Nombre	Gestión del Portal - sitio web institucional
Descripción	Administración de la información institucional de manera organizada, actualizada y segura, relacionada con los tramites y servicios, actividades adelantadas y gestión de los recursos, así como de las políticas y normatividad de la Entidad
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno / Usuario Externo

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 62

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Implementar monitoreo y manejo de logs de operación
Cambios a realizar	Ninguno

ID	SW-7
Nombre	Plataforma de mesa de servicio
Descripción	Plataforma para el registro, consulta y respuesta de solicitudes y requerimiento de soporte técnico. Incluye reportes de la gestión de servicios de TI
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno / Usuario Externo
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	AS-1
Nombre	Apoyo Sistemas de Información de Terceros
Descripción	Atención de incidentes y requerimientos en la correcta operación de los sistemas de información NEON, ISOLUTION. Incluye atención a solicitud generación soportes a reportes de falla para proveedores y gestión de copias de respaldo
Categoría	ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO, APOYO
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 63

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	AS-2
Nombre	Apoyo proyectos con terceros con componentes de TI
Descripción	Acompañamiento en los procesos de identificación de soluciones de tecnología, definición de requerimientos técnicos, etapas pre y post contractuales
Categoría	ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO, APOYO
Usuario Objetivo	Usuario interno
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

ID	SW-8
Nombre	Cursos virtuales Oficina TIC
Descripción	Servicio de e-learning para la construcción y/o alojamiento de los cursos virtuales desarrollados para el público objetivo, usuarios internos y externos de la Superintendencia del Subsidio Familiar
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno / Usuario Externo
Horario Prestación de Servicios	Servicio 7 días a la semana y 24 horas al día
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Centralizar una plataforma de cursos para la entidad
Cambios a realizar	Ninguno

ID	SW-9
-----------	------

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 64

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Nombre	Sistema de Información Chatbot - Lupita
Descripción	El servicio para el Chatbot Lupita comprende la atención de incidentes y requerimientos, así como el apoyo en todo el ciclo de vida del desarrollo del aplicativo, pasando por modificaciones funcionales, acorde con las necesidades establecidos por OPU
Categoría	SOFTWARE Y APLICACIONES
Usuario Objetivo	Usuario interno / Usuario Externo
Horario Prestación de Servicios	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo medio de atención Mesa de Ayuda: 4 horas, después del registro de incidente, lunes a viernes, en horario de oficina (7:00 am - 4:00 pm)
Canal de soporte	Sistema de gestión de servicios de TI (GLPI)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna
Cambios a realizar	Ninguno

7.1.6. Indicadores de TI

La Oficina TIC ha revisado la conveniencia y ha adoptado los indicadores que considera se deben implementar de acuerdo con las actividades realizadas, entre las siguientes:

Nivel de ejecución del Plan Estratégico de TI, Porcentaje de satisfacción en la ejecución del programa de transformación digital, Porcentaje de alineación estratégica de TI con estrategia de la entidad, Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI, Nivel de satisfacción de los interesados con la respuesta de TI, Número de nuevos servicios de TI implementados, Avance en la implementación de la política de gobierno digital en la entidad, Porcentaje de cubrimiento de servicios digitales para los ciudadanos, Tiempo promedio que se tarda TI en proporcionar información que respalde decisiones eficaces de negocio, Porcentaje de planes de acción de administración de riesgos aprobados, Porcentaje de utilización de los servicios de información, Porcentaje de utilización de los sistemas de información, Porcentaje de implementación de requerimientos de los sistemas de información, Disponibilidad de Sistemas de Información, Porcentaje de servicios del catálogo de servicios tecnológicos en operación, Nivel de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos, Oportunidad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos, Número de interrupciones a la entidad debidas a interrupciones en el servicio de TI, Porcentaje de ANS de disponibilidad que se cumplen, Porcentaje de los principales proveedores sujetos a una clara definición de requerimientos y niveles de servicio, Porcentaje de cambios que siguen procesos de control de cambio formales, Porcentaje de cambios totales que son soluciones de emergencia, Número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad, Porcentaje de problemas resueltos en el tiempo requerido, Duración promedio entre el registro de un problema y la identificación de la causa raíz, Porcentaje de restauraciones de datos exitosas, Porcentaje de procesos críticos de TI

Supersubsidio

FO-COP-002 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 65



Supersubsidio

monitoreados, Nivel de cubrimiento a funcionarios en actividades de capacitación, Número de horas de entrenamiento por funcionario, Nivel de cumplimiento de las actividades de formación y desarrollo TI, Porcentaje de proyectos a tiempo y dentro del presupuesto, Porcentaje de proyectos que siguen los estándares y las prácticas administrativas de proyectos, Presupuesto ejecutado en proyectos, Porcentaje de cumplimiento en proyectos entregados.

7.2. Gobierno de TI

Las TIC en la entidad requieren disponer de un esquema / modelo administrativo de gobierno y gestión de las TIC que dé el direccionamiento y supervisión ejecutiva y además garantice el alineamiento, la planeación, organización, entrega de servicios de TI de manera oportuna, continua y segura.

7.2.1. Instancias de decisión

Se encuentra representada por la instancia de decisión del Comité institucional de Gestión y Desempeño y del Comité Directivo, para fortalecerlo se plantea realizar las siguientes actividades:

- Poner en funcionamiento la mesa técnica de arquitectura empresarial: que tiene por objeto la creación de la Mesa Técnica de Arquitectura Empresarial, establecer su conformación y definir sus funciones, como presupuesto necesario para la definición, desarrollo y ejecución de la arquitectura empresarial de la Superintendencia del Subsidio Familiar, con el fin de garantizar la alineación efectiva entre los objetivos estratégicos de la Entidad y sus sistemas tecnológicos, la cual debe estar conformada por personal técnico y directivo, para reunir los conocimientos específicos en arquitectura empresarial desde sus diferentes enfoques e integrarlos a la dirección y capacidad de decisión de las jefaturas de oficina que tengan a su cargo la planeación institucional y la administración de los recursos tecnológicos.
- Poner en funcionamiento la mesa técnica de gobierno y analítica de datos: que tiene por objeto fortalecer el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ejercicio de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia del Subsidio Familia, la cual debe estar conformada por personal técnico y directivo, para reunir los conocimientos específicos en gobierno y analítica de datos desde sus diferentes enfoques e integrarlos a la dirección y capacidad de decisión de las jefaturas de oficinas y delegaturas de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Poner en funcionamiento la mesa técnica de Seguridad de la información, Continuidad de operaciones, Gestión de riesgos y Protección de datos personales: que tiene por objeto apoyar la articulación de manera transversal con las demás dependencias o procesos de la entidad, en los temas referentes a Seguridad de la Información, Continuidad de las operaciones de la Entidad, Gestión de Riesgos y Protección de Datos Personales; para

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 66

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

la dinamización y consolidación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de sus aspectos técnicos relacionados a la SCRDP.

7.2.2. Definición y gestión de la Matriz riesgos de TI a nivel general

Actualizar y fortalecer la matriz de riesgos de TI a través de la inclusión de buenas prácticas y la integración de fuentes adicionales a las adoptadas por la Superintendencia del Subsidio Familiar en este tema, trabajando de la mano con la Oficina Asesora de Planeación.

7.2.3. Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI

Las políticas relacionadas con el proceso de Gestión de Sistemas de Información se encuentran actualizadas y alineadas a las buenas prácticas, incluidas aquellas que hacen parte de las políticas de gobierno y seguridad digital.

7.2.3.1. Dominio de Estrategia

- Formular, implementar, hacer seguimiento y actualizar de forma anual la estrategia de TI, la cual se condensa en el Plan Estratégico de Tecnologías de información – PETI, a partir de la misión, la visión y los objetivos estratégicos de TI que estarán alineados con el Plan Nacional de Desarrollo - PND, Plan Estratégico Sectorial - Plan Estratégico Institucional – PETI y demás instrumentos normativos pertinentes a las TI.
- Realizar la formulación y actualización anual de la Política de TI de la entidad, en función de sus necesidades en materia de TI y bajo los lineamientos de MINTIC.
- Formulará sus proyectos de inversión en función de los lineamientos que dicte el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

7.2.3.2. Dominio de Gobierno

- Formular y mantener un proceso estratégico de TI transversal que les permita tener la gobernanza de las TI dentro de la organización, con lo cual se apalanque el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.
- Todas las soluciones de TI que satisfagan necesidades de adquisición de software, hardware, entre otros, requeridas por los procesos estratégicos, evaluación y control, misionales y de apoyo para su normal funcionamiento, deberán ser, gobernadas por la oficina de TI según los parámetros que se establezcan para este fin.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 67

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- Liderar y mantener el proceso de Gobernabilidad y Gestión de TI de forma tal que se propenda por el aprovechamiento de las TI y la generación de valor público en un entorno digital.

7.2.3.3. Dominio de Información

- Propender por una gestión de información como eje transversal de tal manera que armonice todas las transacciones de datos e información al interior y entre entidades, para que estas se realicen a través de protocolos y estándares que faciliten el intercambio sistemático de información de forma ordenada, estructurada y en un lenguaje común, utilizando tecnologías digitales.
- Formular, implementar, actualizar y hacer seguimiento a la Política de gestión de información cuyo propósito es establecer el gobierno de información a través de reglas y lineamientos que permitan entregar a los tomadores de decisiones y a los ciudadanos datos únicos, oportunos y confiables.
- Definir, implementar y gestionar el proceso de Publicación y automatización de Datos Abiertos para la entidad, involucrando a todas las áreas y propendiendo por entregar información de valor a todos los interesados externos de la SSF.

7.2.3.4. Dominio Sistemas de Información

- Formular, implementar, actualizar y hacer seguimiento a la Política de sistemas de información institucional, la cual brindará lineamientos que fomenten la articulación de las herramientas de TI de la entidad y que propendan por la optimización de procesos y actividades misionales y operacionales, teniendo en cuenta lo dispuesto por la Política de Gobierno Digital o el instrumento que haga sus veces.
- Evaluar la factibilidad tecnológica y la alineación estratégica con el PETI institucional, para realizar cambios y/o implementación de nuevos Sistemas de información en la entidad.
- Definir e implementar los estándares de industria que permitan desarrollar soluciones escalables y seguras en la entidad.
- Centrar las decisiones en cuanto a soluciones tecnológicas en torno a la Arquitectura de Referencia que se defina para la entidad.

7.2.3.5. Dominio de Infraestructura TI

- Propender por preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información institucionales; para tal fin deberá formular, implementar y mantener políticas

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 68

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

de seguridad y privacidad de la información que contendrán lineamientos conducentes a la protección de los activos de información que soportan los procesos de la institución, de acuerdo con su criticidad.

- Formular, implementar y mantener políticas y/o procedimientos para gestionar, administrar y operar los recursos, servicios y/o proyectos de infraestructura de TI, de acuerdo con lo dispuesto por la Política de Gobierno Digital o el instrumento que haga sus veces.
- Implementar las guías y lineamientos definidos por Arquitectura relacionados con la plataforma tecnológica.
- Guiar a la entidad hacia la migración a nube pública teniendo en cuenta las políticas de la entidad y los requerimientos de información de la misma.

7.2.3.6. Dominio Uso y Apropiación

- Formular y mantener una estrategia de uso y apropiación, en alineación con lo dispuesto por la Política de Gobierno Digital o el instrumento que haga sus veces.
- Los directivos de la entidad deberán jugar un rol de liderazgo en la transformación digital fomentando el uso y apropiación de las TI que se implementan en alineación con el PETI.
- Establecer las acciones encaminadas al uso y la apropiación de la tecnología y definir los roles transversales a la Entidad.

7.2.4. Gestión y Supervisión del Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC

Como parte de la estrategia de la Oficina TIC, se espera implementar mecanismos que permitan convertirla en un área estratégica, que pueda proveer estrategias y soluciones con miras al aprovechamiento de la tecnología en la entidad y en el sector, siempre manteniendo los estándares internacionales y de industria.

Este nuevo rol en la entidad impacta la gestión y supervisión del presupuesto de inversiones y gastos de operación de las TIC, se espera que tenga mayor visibilidad y relevancia para el desarrollo de la SuperSubsidio.

Para esto se tendrá en cuenta las recomendaciones de entendimiento del modelo financiero dadas por el Modelo de Gestión y Gobierno del MAE.

7.2.5. Gestión de asignación de Recursos Humanos

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 69

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Mensualmente se revisan los reportes de desempeño y capacidad del personal interno y externo de las TIC para evaluar si se cuenta con el personal suficiente e idóneo y sobre análisis se toman decisiones sobre nuevas contrataciones.

7.2.6. Procesos de Gestión de TI

A continuación, se describe como ejemplo a nivel operativo de TI procesos que pueden hacer parte de la cadena de valor de TI de la entidad. De igual forma el modelo de gestión del Estado Colombiano IT4+ que tiene el MinTIC cuenta con la caracterización de procesos de TI que pueden ser guía para estas definiciones y personalizaciones por parte de las entidades

La cadena de valor se materializa en la definición de un macroproceso, proceso, procedimientos de gestión de TI, el objetivo debe ser gestionar las tecnologías de la información de manera integral acordes a las necesidades de la estrategia y modelo operativo de la institución, para contribuir al desarrollo de los procesos de direccionamiento, misionales y facilitadores, generando valor estratégico con el uso de las Tecnologías de Información.

Tabla 26 Capacidades de TI vs Procesos

CAPACIDAD		PROCESO	Acciones de mejora en los procesos
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	Mantener la arquitectura empresarial de TI	Implementar el Proceso, socializar, documentar
	Gestionar Proyectos de TI	Planeación estratégica de TI	Formalizar la metodología y la alineación con AE
	Definir políticas de TI	Planeación estratégica de TI	Actualizar
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	Planeación estratégica de TI	Enfocar como proceso estratégico para la entidad
Información	Administrar modelos de datos	Gestión de Datos	Desarrollar las metodologías planteadas en la política
	Gestionar flujos de información	Gestión de Datos	Desarrollar las metodologías planteadas en la política
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	Mantener la arquitectura empresarial de TI	Implementar el Proceso, socializar, documentar
	Administrar Sistemas de Información	Gestión de SI	Implementar el Ciclo de Vida de Aplicaciones
	Interoperar	Gestión de SI	Implementar la ruta de interoperabilidad y estándares
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	Monitorear el desempeño de la infraestructura	Implementar estrategias de monitoreo y alertas
	Realizar soporte a usuarios	Administrar incidentes en equipos de la infraestructura	Mantener
	Gestionar cambios	Administrar infraestructura tecnológica	Implementar
	Administrar infraestructura tecnológica	Administrar infraestructura tecnológica	Mantener
Uso y apropiación	Apropiar TI	Uso y Apropiación de TI	Mantener
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	Gestionar seguridad de la información	Implementar y monitorear las políticas de seguridad

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 70

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Considerando las actuales capacidades, se realiza un análisis de las capacidades de TI vs procesos en el Anexo 02 Capacidades de TI vs Procesos TI de lo cual se concluye:

- Es posible potencializar la capacidad de gestionar interoperabilidad en otros procesos misionales como planeación con información externa.
- Gestionar arquitectura empresarial debe generar mayores impactos y beneficios a todos los procesos misionales, posiblemente con el desarrollo de arquitectura de negocio a mayor profundidad y articulación con la gestión de los procesos que lidera la oficina de planeación.
- Con la estrategia de uso y apropiación realizada, debe mantenerse para mejorar el impacto en todos los procesos misionales.
- Si bien el administrar los sistemas de información es una capacidad que impacta los procesos de negocio, es posible generar actualizaciones y mejoras a los sistemas de información en vía de la estrategia institucional, ejemplo de cobertura en tableros de información para todos los procesos y áreas.
- Posicionar y gestionar estrategia de gobierno de TI en los procesos es un factor crítico de éxito que permite facilitar la implementación de políticas, herramientas de tecnología como habilitador principal de la estrategia de la SSF. Para ello es importante que la Entidad cuente con una estructura organizacional y de gobierno adecuada para gestionar las tecnologías de información.

7.2.7. Estrategia de Innovación Pública Digital con Enfoque Experimental

La innovación pública digital con enfoque experimental constituye una capacidad estratégica que permite a la Superintendencia del Subsidio Familiar explorar soluciones tecnológicas emergentes para resolver problemáticas institucionales complejas mediante metodologías de experimentación controlada que reducen riesgos de inversión en iniciativas de resultado incierto. El enfoque experimental difiere de proyectos tradicionales de TI en que prioriza aprendizaje mediante prueba y error sobre ejecución lineal de plan predefinido, utiliza ciclos iterativos cortos de prototipado y validación sobre desarrollo completo de solución final, mide éxito mediante indicadores de aprendizaje y validación de hipótesis sobre cumplimiento de cronograma y presupuesto, e incorpora participación activa de usuarios finales y grupos de interés en diseño y validación de soluciones.

La estrategia de innovación pública digital debe implementarse mediante las siguientes líneas de acción durante la vigencia del PETI 2024-2027:

Línea 1 - Formulación de proyectos con enfoque experimental: Incluir en el Plan de Acción Institucional de cada año al menos un proyecto de TI estructurado bajo metodología de innovación experimental que aborde una problemática institucional compleja mediante

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

generación de hipótesis sobre solución tecnológica potencial, diseño de experimento controlado para validar hipótesis mediante prototipo mínimo viable, ejecución de experimento con participación de usuarios representativos del grupo de interés objetivo, medición de resultados del experimento mediante indicadores de efectividad de la solución propuesta, análisis de aprendizajes derivados del experimento documentando factores de éxito y fracaso, y decisión fundamentada sobre escalar solución experimental a implementación completa, pivotar hacia solución alternativa, o discontinuar iniciativa según resultados de validación. Los proyectos experimentales deben tener alcance acotado, presupuesto limitado y duración máxima de seis meses para ciclo de experimentación, permitiendo múltiples iteraciones de validación durante la vigencia fiscal.

Línea 2 - Alianzas con laboratorios de innovación pública: Establecer convenios de cooperación o alianzas estratégicas con laboratorios de innovación pública, centros de investigación aplicada, universidades con programas de innovación social y emprendimiento, aceleradoras de innovación del ecosistema nacional, y entidades públicas con experiencia en metodologías de innovación experimental, para acceder a capacidades metodológicas especializadas que no existen internamente en la Superintendencia, obtener acompañamiento técnico en diseño y ejecución de experimentos de innovación, facilitar participación de usuarios finales en procesos de cocreación de soluciones, y generar conexiones con actores del ecosistema de innovación que puedan aportar conocimiento especializado sobre tecnologías emergentes aplicables a retos institucionales. Las alianzas deben formalizarse mediante convenios que establezcan objetivos específicos, compromisos de las partes, recursos asignados y mecanismos de seguimiento y evaluación de resultados.

Línea 3 - Capacitación en metodologías de innovación: Desarrollar programa de capacitación para funcionarios de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y áreas misionales en metodologías de innovación experimental incluyendo Design Thinking para comprensión empática de necesidades de usuarios y generación de ideas de solución, Lean Startup para validación rápida de hipótesis mediante experimentos de bajo costo, metodologías ágiles para desarrollo iterativo de prototipos funcionales, técnicas de prototipado rápido mediante herramientas de diseño de interfaz y desarrollo de aplicaciones con bajo código, y técnicas de facilitación de talleres de cocreación con participación de grupos de interés. La capacitación debe ser práctica e incluir desarrollo de proyectos experimentales reales que aporten valor institucional mientras generan aprendizaje organizacional sobre metodologías de innovación.

Línea 4 - Gestión del portafolio de experimentos: Establecer mecanismo institucional de gestión del portafolio de proyectos experimentales que evalúe propuestas de experimentos según relevancia para objetivos estratégicos institucionales, viabilidad técnica y económica del experimento propuesto, y potencial de aprendizaje organizacional derivado del experimento independientemente de si resulta exitoso o fallido. El mecanismo debe incluir proceso de aprobación expedito que no imponga barreras burocráticas excesivas que desincentiven experimentación, asignación de presupuesto específico para innovación experimental separado de presupuesto de proyectos tradicionales, seguimiento mediante indicadores de aprendizaje y validación de hipótesis más que cumplimiento de cronograma y presupuesto, y socialización de

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

aprendizajes derivados de experimentos exitosos y fallidos para fortalecer cultura organizacional de innovación que no penalice fracasos cuando generan aprendizaje valioso.

7.2.8. Estructura y Organización humana de TI

De acuerdo a las necesidades y procesos de TI alineados con el decreto 415 del 2016 se propone la siguiente estructura organizacional para el área de tecnología la cual permita el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

A continuación, se describe un ejemplo de la estructura organizacional de TI deseada para la entidad, la cual está alineada con (los procesos, procedimientos y actividades propuestos en la línea destino) que soportan la gestión de las Tecnologías de la SuperSubsidio.

Ilustración 19 Estructura Organizacional Objetivo

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

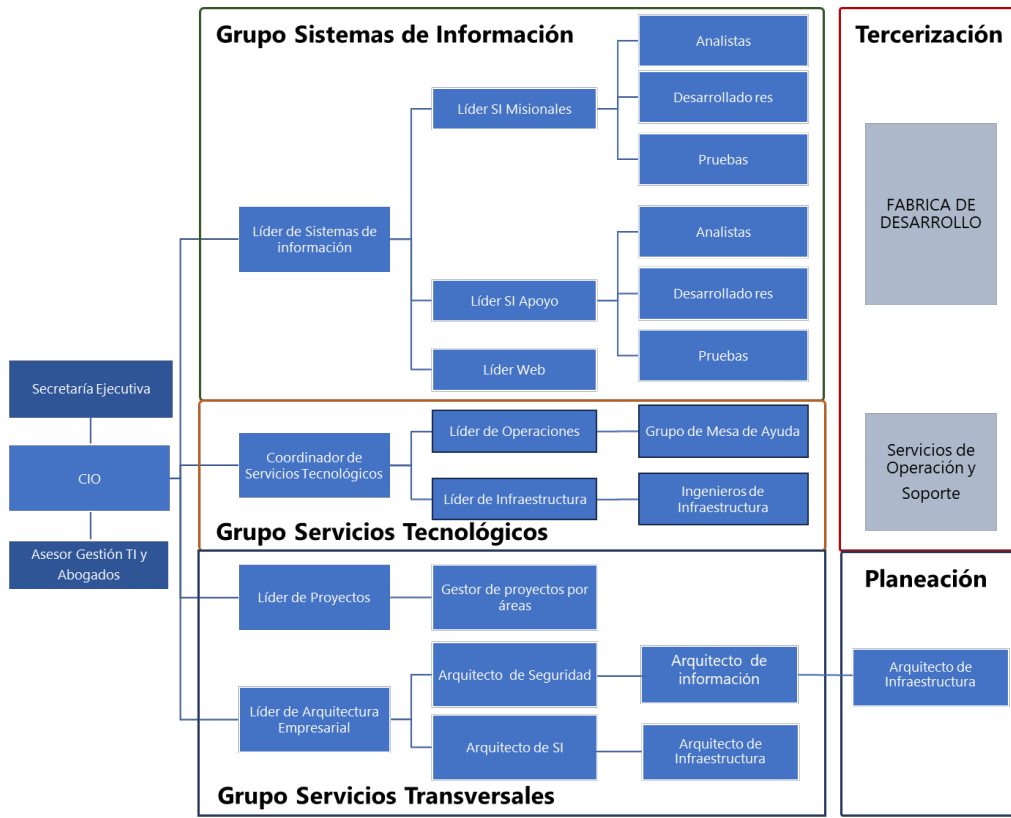
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 73

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



Fuente: Elaboración propia

7.2.9. Matriz de Responsabilidades del personal con respecto a los procesos

En este capítulo se identifican los roles que pueden hacer parte del Gobierno y gestión de TI.

Tabla 27 Roles de TI

Rol	Cantidad	Funciones
Jefe OTIC	1	Encargado de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, responsable de la dirección estratégica y operativa de los recursos tecnológicos de la organización.
Asesor de TI	1	Brinda asesoramiento experto en temas de tecnología de la información para ayudar a la toma de decisiones en la entidad.
Abogado	1	Especializado en cuestiones legales relacionadas con la tecnología, encargado de garantizar el cumplimiento de leyes y regulaciones en proyectos y operaciones de TI.
Líder de desarrollo de aplicaciones	3	Dirige equipos de desarrollo de software, supervisando el diseño, implementación y mantenimiento de aplicaciones.
Líder de operaciones de TI	1	Responsable de la gestión eficiente de los sistemas y servicios de tecnologías de la información para garantizar su disponibilidad y rendimiento.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Rol	Cantidad	Funciones
Líder de soporte de servicios tecnológicos	1	Supervisa el equipo de soporte técnico que resuelve problemas y brinda asistencia a usuarios y sistemas.
Gerente de gestión de Proyectos	1	Encargado de planificar, ejecutar y cerrar proyectos de tecnología, asegurando que se alcancen los objetivos en tiempo y forma.
Analista de requerimientos	2	Analiza y documenta los requisitos del sistema para guiar el desarrollo de soluciones tecnológicas.
Desarrollador de software	4	Crea aplicaciones informáticas mediante la codificación de software, siguiendo los requisitos establecidos.
Analista de pruebas	3	Evalúa y verifica el rendimiento y la funcionalidad de las aplicaciones para garantizar la calidad del software.
Arquitecto de software	1	Diseña la estructura y la organización de sistemas de software para asegurar su eficiencia y escalabilidad.
Administrador de ambientes de desarrollo y pruebas	2	Gestiona los entornos de desarrollo y pruebas, asegurando su disponibilidad y compatibilidad con los sistemas.
Agente de soporte	5	Brinda asistencia directa a usuarios finales para resolver problemas técnicos y proporcionar orientación.
Administrador de base de datos	3	Gestiona y asegura la integridad, seguridad y rendimiento de las bases de datos de la organización.
Profesional de red e infraestructura	4	Se encarga del diseño, implementación y mantenimiento de la infraestructura de red y sistemas.
Profesional de seguridad de la información	2	Protege los activos digitales de la organización mediante la implementación y supervisión de medidas de seguridad de la información.

7.2.10. Gestión de Proyectos

La gestión de proyectos en la SSF se desarrolla conforme a los lineamientos dados por el MINTIC en el Modelo de Gestión de Proyectos MGPTI.

Este modelo es un instrumento estructurado que permite la materialización de las iniciativas y proyectos, lo que apalanca el cumplimiento de los propósitos y logro de los fines superiores.

El MGPTI está compuesto por cuatro dominios que abordan todos los procesos y actividades para la dirección y ejecución de proyectos, programas y portafolios desde la necesidad de la administración pública: Dominio Contexto Estratégico, Dominio de Planeación, Dominio de Ejecución y Control y Dominio de Cierre y Operación.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 75

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Ilustración 20 Dominios de la Gestión de Proyectos



Fuente: Elaboración MINTIC

7.2.10.1. Dominio de Contexto Estratégico

En el momento en que un proyecto de TI ha sido seleccionado para ser ejecutado, se nombra a un Gestor de Proyecto, quien será el responsable de implementar las etapas de la Metodología.

Estas etapas son:

- ✓ Inicio
- ✓ Planeación
- ✓ Ejecución
- ✓ Seguimiento y Control
- ✓ Cierre

En el siguiente grafico se evidencia el orden lógico para aplicar estas etapas a lo largo del ciclo de vida de los proyectos.

Ilustración 21 Ciclo de Gestión de Proyectos



Fuente: Elaboración propia

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

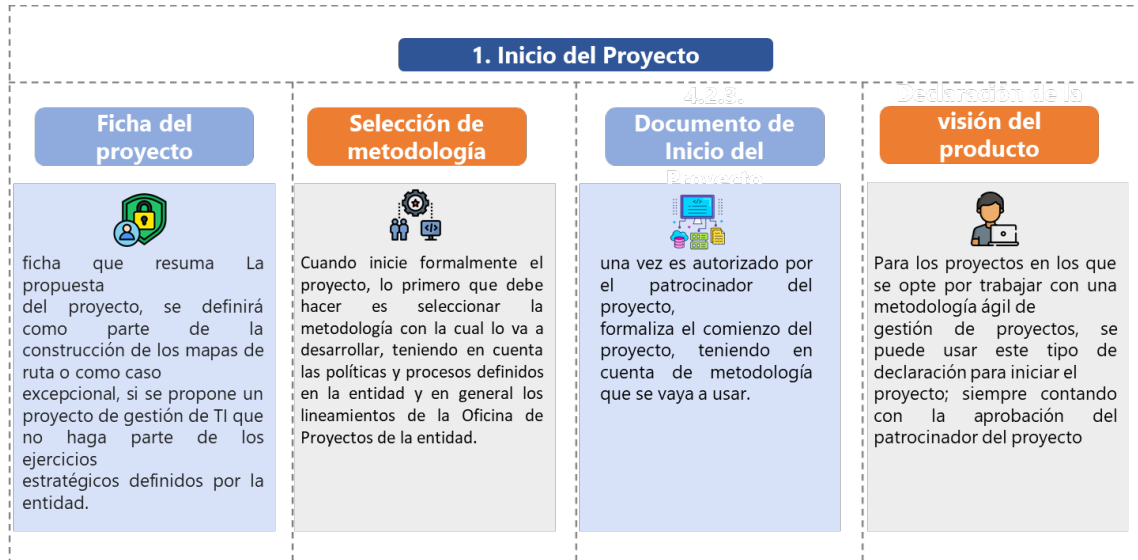
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 76

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Ilustración 22 Fase inicio del proyecto



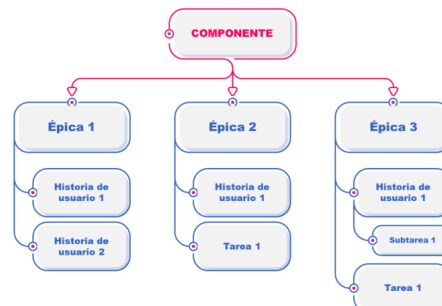
Fuente: Elaboración propia

7.2.10.2. Dominio de Planeación

Como resultado de la ejecución del Dominio de Planeación se debe tener en cuenta todas las características que a continuación se describen deben ser tenidas en cuenta sin importar el tipo de metodología de proyecto que se haya seleccionado.

- a. **Recopilar requerimientos:** Los requerimientos son condiciones de los interesados que deben llevarse a cabo para asegurar el cumplimiento de los objetivos del proyecto. El gestor del proyecto debe reunirse con los interesados e identificar plenamente esas necesidades y documentarlas en la historia de Usuario. en la siguiente ilustración se muestran como las épicas son agrupadoras de historias de usuario y tareas, así como las historias de usuario son agrupadoras de tareas (únicamente):

Ilustración 23 Épicas, HU y Tareas



Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- b. **Declaración de alcance:** Se encarga de documentar formalmente hasta donde el proyecto va a llegar, que se encuentra incluido y que no. La declaración de alcance una vez es aprobada sólo puede modificarse a través de procedimientos de gestión de cambio.

Para la gestión de proyectos con enfoque tradicional se define una Estructura Desglose del Trabajo (EDT) la cual se encarga de subdividir los entregables y el trabajo del proyecto en componentes más pequeños y manejables.

Esta declaración debe incluir como mínimo:

- Criterios de aceptación.
- Exclusiones.
- Supuestos.
- Restricciones

- c. **Establecer el cronograma del proyecto:** El cronograma del proyecto proporciona un plan detallado que representa cómo y cuándo el proyecto entregará los resultados definidos en el alcance del proyecto y sirve como una herramienta para la comunicación, la gestión de las expectativas de las partes interesadas y como base para los informes de desempeño.

- d. **Determinar el presupuesto:** Lo primero que debe hacerse al iniciar esta etapa realizar una estimación de los costos probables en qué se incurrirá para poder cumplir con los objetivos del proyecto. De la ficha del proyecto se tiene una estimación inicial del orden de magnitud, este cálculo inicial será Detallado y revisado de acuerdo con las definiciones presentadas en la declaración del alcance y en la definición del cronograma.

Una vez se haya finalizado con la estimación de los costos, se procede a definir el presupuesto del proyecto; se culmina en la línea base de los costos del proyecto y cualquier ajuste que deba hacerse al presupuesto tiene que pasar por control de cambios.

El costo estimado de cada tarea se definirá por el número de puntos de historia. Para establecer los puntos de historia se definen historias de usuario de referencia, todos los miembros del equipo deben tener claro la historia de referencia para que se pueda aplicar la medición del esfuerzo.

- e. **Planificar la gestión de la calidad:** La calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes a un producto, servicio o resultado cumple los requerimientos. La calidad incluye la capacidad de satisfacer las necesidades declaradas o implícitas del cliente. El producto, servicio o resultado de un proyecto (entregables) se mide por la calidad tanto de la conformidad con los criterios de aceptación como de la idoneidad para el uso.

En la siguiente ilustración, escriben algunos atributos de calidad que pueden ser tenidos en cuenta:

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 78

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Ilustración 24 atributos de calidad para la gestión de Proyectos



Fuente: MINTIC, MGPTI 2023

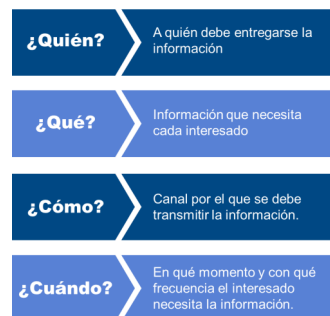
- f. **Estructurar el equipo humano:** Aunque en este momento el proyecto parte de estas actividades pueden ya haberse realizado, es necesario verificar que efectivamente el ejercicio esté completo y en caso contrario complementarlo. Deben identificarse las habilidades, competencias y experticia con que debe contar el equipo, se deben documentar los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo; y finalmente deben identificarse las actividades necesarias para que el equipo humano del proyecto desarrolle las habilidades necesarias para cumplir con las responsabilidades que deberá cumplir su rol. Estas actividades deben alinearse con los procesos y lineamientos de gestión del talento humano de la entidad para garantizar que se cumplan los objetivos del proyecto, de acuerdo con los criterios de calidad establecidos.

Ilustración 25 pasos para estructurar el Talento Humano



- g. **Planear las comunicaciones:** La planeación de las comunicaciones está íntimamente ligada con la gestión de los interesados, la comunicación es el factor más influyente para mantener la interacción efectiva con los interesados. Cuando se está realizando la planificación de las comunicaciones, se debe tener en cuenta:

Ilustración 26 planeación de las comunicaciones



Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 79

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- h. **Identificar y analizar riesgos:** Desde etapas previas al inicio del proyecto se empiezan a identificar riesgos, en esta fase del proyecto se debe complementar esa identificación; adicionalmente, se debe analizar, evaluar y establecer una respuesta a los riesgos identificados.
- i. **Planear las adquisiciones:** En esta fase se deben documentar las decisiones tomadas respecto a las adquisiciones en el proyecto; parte de estas actividades seguramente se desarrollaron como parte de la ejecución de la etapa de factibilidad de acuerdo con las definiciones del ciclo de vida de los proyectos de inversión pública del DNP; sin embargo, esta información debe actualizarse si es el caso.
- j. **Planear gestión de los interesados:** La gestión de los interesados es clave para lograr el éxito de los proyectos, involucrarlos desde las primeras etapas facilita su aceptación final del proyecto, puesto que entienden todas las decisiones que se han tomado a lo largo del proyecto. Se debe diligenciar la Matriz de compromiso de interesados incluyendo poder e interés:

Ilustración 27 Matriz de Interesados

Interesado	Poder / Interés	Inconsciente	Resistente	Neutral	Apoya	Líder
Interesado 1	Alto / Bajo	A			D	
Interesado 2	Medio / Bajo			AD		
Interesado 3	Alto / Bajo		AD			
...						
Interesado n	Alto / Medio			D	A	

7.2.10.3. Dominio de Ejecución y Control

En este dominio se pueden abarcar diferentes etapas dependiendo de la metodología con la que se desarrolla el proyecto, a continuación, se presentan teniendo en cuenta el enfoque metodológico tradicional y el uso de metodologías ágiles.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

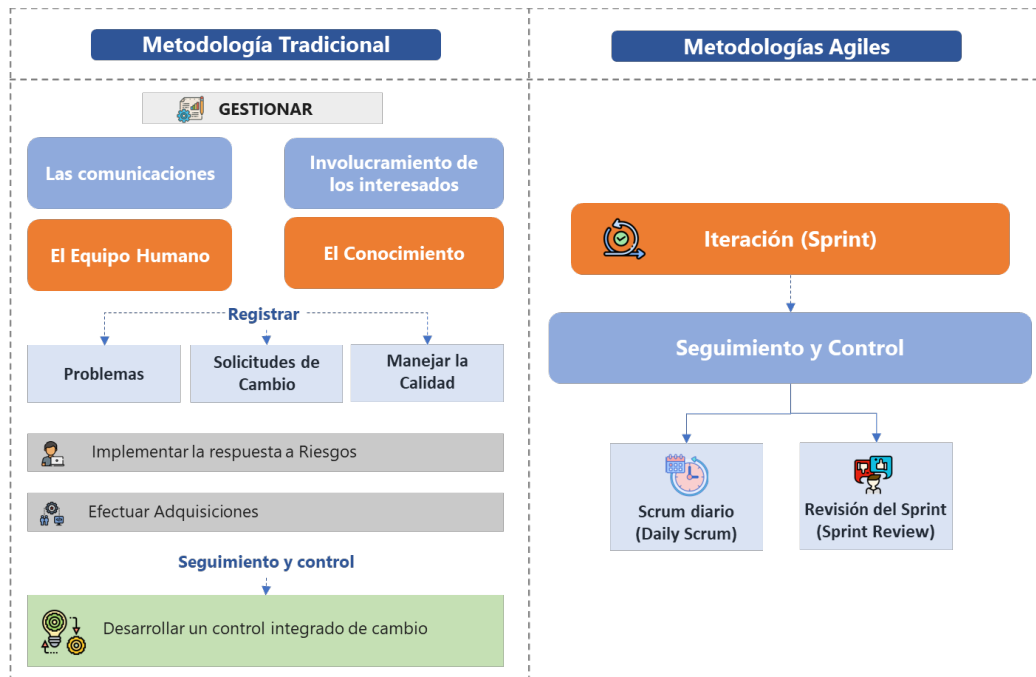
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 80

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Ilustración 28 Ejecución y Control según la metodología



7.2.10.4. Cierre y operación

- Obtener aceptación formal de los entregables: El foco de esta actividad es principalmente la comprobación de que los entregables (productos o servicios) completados cumplen con los requerimientos especificados y con los criterios de aceptación. Se debe tener en cuenta los siguientes puntos:
 - Cerrar las adquisiciones
 - Evaluar la gestión de los proveedores
- Cerrar costo: Antes de finalizar el proyecto, es necesario verificar que se hayan realizado todos los pagos pendientes y que la información final de los costos del proyecto se encuentre actualizada.
- Cerrar el proyecto o fase: A esta fase también se le suele llamar cierre administrativo o cierre interno, consiste en finalizar todas las actividades del proyecto o fase del proyecto, para darle un cierre normal. En esta etapa se llevan a cabo principalmente las actividades descritas a continuación:
 - Evaluar el Plan de Gestión del Proyecto
 - Generar Reporte Final del Proyecto
 - Documentar lecciones aprendidas
 - Liberar el equipo

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 81

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- d. Operación del proyecto: La etapa de operación comprende el período de tiempo en que el proyecto entra en funcionamiento y por ende se generan los beneficios estimados en la población, según los objetivos establecidos (DNP, 2021).
- e. Cierre de proyectos en metodologías ágiles: se realiza la retrospectiva de la Iteración (Sprint Retrospective), esta reunión viene representando lo que una reunión de cierre en un proyecto tradicional, donde se evalúa la gestión, se levantan las lecciones aprendidas, etc.; su objetivo es identificar mejoras para aplicar en las siguientes Iteraciones (Sprints).

7.3. Metas Estratégicas de TI para la Vigencia PETI 2024-2027

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establece metas estratégicas cuantificables para medir el cumplimiento de los objetivos del PETI durante su vigencia. Estas metas se reportan trimestralmente ante el Comité Estratégico de Tecnologías de la Información y se consolidan anualmente en el informe de gestión institucional.

META 1: EJECUCIÓN DEL PORTAFOLIO PETI

Meta 2026: Alcanzar 75% de avance ponderado del portafolio de once proyectos estratégicos considerando el peso relativo de cada proyecto según su contribución a objetivos institucionales. Indicador de seguimiento: Porcentaje de avance ponderado = Sumatoria de (% avance proyecto × peso estratégico proyecto)

Frecuencia de medición: Trimestral

Responsable: OTIC

Línea base: 55% ejecutado vs 58% programado (Q3 2025)

META 2: CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMAS

Meta 2026: Mantener ≥85% de cumplimiento de hitos programados en cronogramas de proyectos durante cada trimestre.

Indicador de seguimiento: (Hitos cumplidos / Hitos programados) × 100

Frecuencia de medición: Trimestral

Responsable: OTIC

META 3: DISPONIBILIDAD DE SISTEMAS CRÍTICOS

Meta 2026: Mantener ≥99% de disponibilidad de sistemas críticos (SIMON, SIGER, EFLOW, Correo institucional).

Indicador de seguimiento: $[(\text{Tiempo total} - \text{Tiempo indisponibilidad no programada}) / \text{Tiempo total}] \times 100$

Frecuencia de medición: Mensual (consolidación trimestral)

Responsable: OTIC - Infraestructura

META 4: ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Meta 2026: Mantener tiempo promedio de resolución ≤4 horas para incidentes críticos registrados en mesa de ayuda GLPI.

Indicador de seguimiento: Tiempo promedio = $\Sigma \text{tiempos resolución} / \text{Número incidentes resueltos}$

Frecuencia de medición: Trimestral

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 82

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Responsable: OTIC - Mesa de Ayuda

META 5: ADOPCIÓN DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL EN PROYECTOS

Meta 2026: Lograr que 100% de proyectos nuevos de TI apliquen proceso de arquitectura empresarial según lineamiento MGGTI del Marco de Arquitectura Empresarial.

Indicador de seguimiento: $(\text{Proyectos nuevos con AE} / \text{Total proyectos nuevos}) \times 100$

Frecuencia de medición: Semestral

Responsable: OTIC - Equipo Arquitectura

META 6: SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON SERVICIOS TI

Meta 2026: Alcanzar $\geq 70\%$ de respuestas favorables (Aceptable + Satisfactorio + Muy Satisfactorio) en encuesta anual de satisfacción de usuarios internos.

Indicador de seguimiento: $(\text{Respuestas Aceptable} + \text{Satisfactorio} + \text{Muy Satisfactorio}) / \text{Total respuestas} \times 100$

Frecuencia de medición: Anual

Responsable: OTIC

7.4. Gestión de Información

Para apoyar la consecución de los propósitos de la Política de Gobierno Digital como toma de decisiones basadas en datos, se deben describir las iniciativas relacionadas con: Herramientas de análisis tales como bodegas de datos, herramientas de inteligencia de negocios y modelos de análisis.

Servicios de publicación de información analítica tales como publicación de estadísticas de la institución pública, sector y territorio. En este punto también aplican las iniciativas relacionadas con sistemas de información geográfica.

Estrategia de publicación de información analítica: Se deben determinar los públicos o audiencias de análisis hacia los que están dirigidos los servicios de publicación de información.

Desarrollo de las capacidades para el personal técnico y los usuarios que harán uso de los servicios de información analítica.

Ecosistema para análisis de datos: Esta iniciativa incluye: i) El alistamiento del ecosistema, ii) la preparación de los datos y iii) la publicación y visualización.

- Implementar el proceso de Gobierno de Datos que hace parte de la estrategia propuesta.
- Fortalecer el área de conocimiento de Calidad de los Datos.
- Fortalecer el área de conocimiento de Metadatos tomando como base los instrumentos de documentación propios de la entidad (circulares, diccionario de datos) definiendo los tipos de Metadatos de la organización.
- Implementar métricas e indicadores teniendo en cuenta umbrales para los Metadatos de la entidad.
- Actualizar, aprobar e implementar la estrategia de seguridad de datos.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 83

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- Fortalecer las actividades y responsabilidades de gestión de Datos Maestros a lo largo del ciclo de vida de los datos.
- Fortalecer el conocimiento de Integración e Interoperabilidad y Bodega de Datos e Inteligencia de Negocios.
- Adoptar el gobierno, conocimiento y gestión del cambio.
- Fortalecer la gestión de las áreas de conocimiento de Arquitectura de Datos, Modelado y Diseño de Datos, Almacenamiento y Operación de datos.
- Fortalecer e implementar la gestión de documentos y contenidos.
- Definir e implementar los requerimientos para el desarrollo de las integraciones e interoperabilidades de la Entidad de acuerdo con los lineamientos del marco de interoperabilidad.
- Adquirir herramientas que apoyen las siguientes áreas de conocimiento: Gobierno y gestión de datos, Calidad de datos, Metadatos, Datos maestros, seguridad de los datos
- Definición e implementación de la Estrategia de analítica de datos para toda la entidad
- Determinar que la información reportada por la CCF sea verificada de manera oportuna y tomar acciones igualmente prontas.

7.4.1. Arquitectura de Información

La "arquitectura de información objetivo" se encarga de definir la visión o meta que tiene la entidad y los procesos para la estructuración y organización de la información dentro de sus sistemas, plataformas o entornos digitales. La siguiente es la arquitectura de información objetivo.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

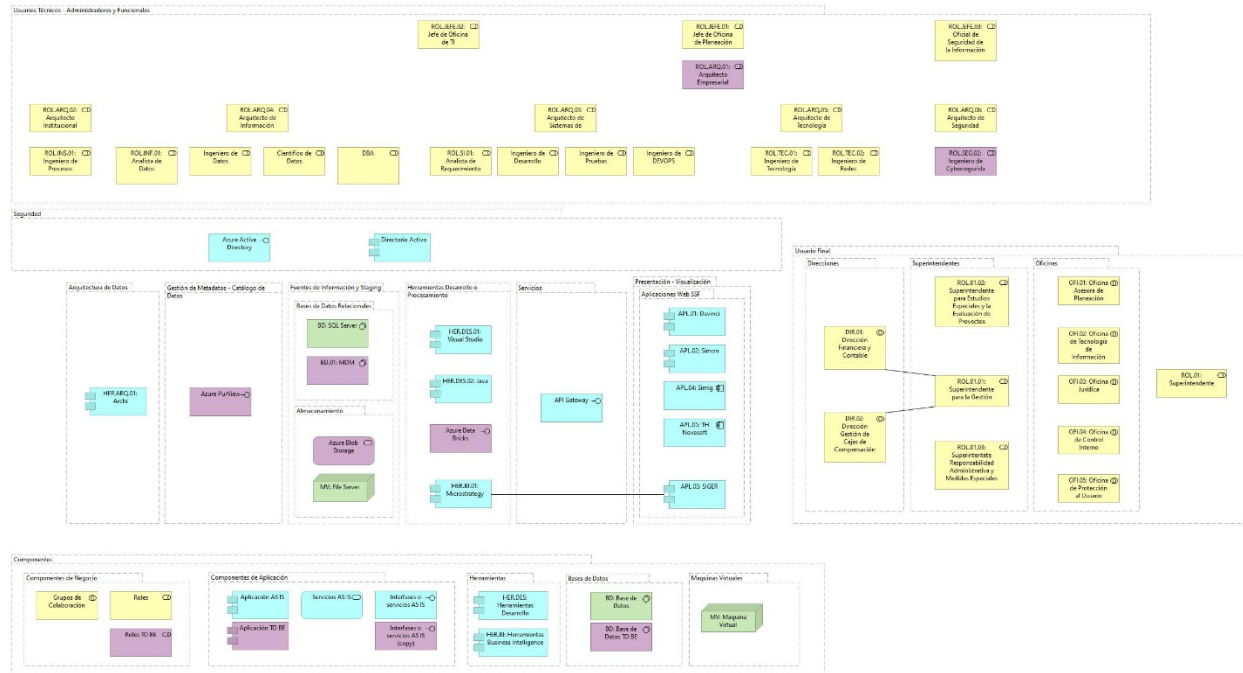
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 84

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Ilustración 29 Arquitectura de información objetivo



Fuente: Elaboración propia

7.4.2. Servicios de Intercambio de datos

La elección del estándar para la integración entre aplicaciones depende de varios factores, incluyendo los requisitos específicos del entorno y las tecnologías utilizadas. Para la SuperSubsidio se plantea el uso del Protocolo (REST) y su implementación utilizando el formato de intercambio de datos JSON (JavaScript Object Notation).

Adicionalmente se propone seguir un enfoque arquitectónico basados en servicios SOA.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

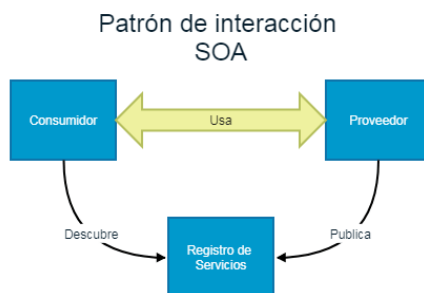
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 85

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Ilustración 30 Arquitectura SOA y Composición de Servicios



Fuente: Elaboración propia

7.4.3. Gestión de la calidad y seguridad de la información

A partir del despliegue de la estrategia de información, la entidad debe incorporar políticas de calidad y seguridad de la información acorde con las necesidades tanto en los sistemas de información existentes como en los nuevos que se requieren implementar como parte de la evolución de la entidad.

Se necesitan metodologías para la clasificación de la información en las categorías de pública, clasificada y sensible, utilizando la herramienta de gobierno de datos. Actualmente, esta información no está estructurada ni almacenada en tablas ni en hojas de Excel.

7.4.4. Análisis y aprovechamiento de la información

El análisis y aprovechamiento de la información implica la aplicación de técnicas analíticas a los datos disponibles para extraer insights valiosos y tomar decisiones fundamentadas. Este proceso abarca desde la analítica descriptiva, que describe y resume datos, hasta la analítica predictiva y prescriptiva, que anticipa tendencias y recomienda acciones.

- Analítica Descriptiva:

En esta etapa, se explora la información para entender qué ha sucedido en el pasado. Se utilizan herramientas y técnicas para resumir datos, identificar patrones y obtener una visión clara de las tendencias históricas. Este enfoque proporciona una base sólida para comprender el contexto actual.

- Analítica Predictiva:

Avanzando hacia la analítica predictiva, se emplean modelos y algoritmos para prever eventos futuros. Esto implica identificar patrones en los datos históricos y utilizar esa información para hacer predicciones sobre posibles resultados. La implementación efectiva de este tipo de análisis requiere una base de datos de calidad para asegurar la precisión de las predicciones.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 86

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- **Analítica Prescriptiva:**

La analítica prescriptiva va un paso más allá al proporcionar recomendaciones sobre acciones a tomar para lograr resultados específicos. Se basa en modelos predictivos y utiliza algoritmos para sugerir decisiones óptimas. La calidad de la base de datos es crucial para garantizar que las recomendaciones sean confiables y fundamentadas en información precisa.

- **Base de Datos de Calidad para ML e IA:**

Contar con una base de datos de alta calidad es esencial para el éxito de la analítica avanzada. Esta base de datos proporciona la información necesaria para entrenar modelos de Machine Learning (ML) y permite la implementación efectiva de la automatización de respuestas con Inteligencia Artificial (IA). La precisión y confiabilidad de estos modelos dependen en gran medida de la integridad de la información en la base de datos.

- **Automatización de Respuestas con IA:**

La automatización de respuestas con IA implica la capacidad de la plataforma para realizar acciones automáticamente basándose en el análisis de datos. Esto puede incluir la generación de informes, la toma de decisiones automatizada y la optimización de procesos en tiempo real. La implementación exitosa de esta fase requiere una base de datos que respalde la entrada y salida de datos de manera eficiente.

7.4.5. Desarrollo de capacidades para el uso de la información

Para apoyar la toma de decisiones basadas en la información que se dispone desde los servicios de información habilitados, es necesario que se implementen herramientas que facilitan el consumo de esta, se fomente su apropiación y el desarrollo de capacidades para el uso gerencial y estratégico de la información por parte de los actores definidores de la política, y de la operación de la entidad.

El desarrollo de capacidades para el uso efectivo de la información implica la implementación de una base de datos de alta calidad con el propósito de aplicar Machine Learning (ML) y automatizar respuestas con Inteligencia Artificial (IA). Este proceso incluirá la comprensión y dominio de los temas fundamentales relacionados con los datos, así como de las herramientas y procesos clave en el ámbito de la Analítica y Business Intelligence (BI), Big Data y ML.

Las áreas de enfoque específicas abarcarán:

- **Base de Datos de Calidad:**

Diseño e implementación de una base de datos robusta y eficiente para garantizar la integridad y confiabilidad de los datos.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 87

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- **Machine Learning y Automatización:**

Adquisición de conocimientos en técnicas y algoritmos de ML para aprovechar al máximo la información almacenada. Desarrollo de capacidades para automatizar respuestas mediante el uso de Inteligencia Artificial.

- **Entrenamiento en Temas de Datos:**

Comprensión profunda de los principios fundamentales relacionados con la gestión y manipulación de datos. Desarrollo de habilidades en la identificación y corrección de problemas comunes en conjuntos de datos.

- **Herramientas y Procesos de Analítica e BI:**

Exploración y adopción de herramientas líderes en el mercado para realizar análisis efectivos y generar inteligencia empresarial. Desarrollo de competencias en la creación de informes y visualizaciones impactantes.

- **Big Data:**

Familiarización con las tecnologías y conceptos relacionados con el manejo de grandes volúmenes de datos. Implementación de estrategias para la gestión eficiente de datos a gran escala.

- **Herramientas Adicionales:**

Identificación y evaluación de herramientas adicionales que complementen y mejoren la capacidad de análisis y gestión de datos.

7.5. Sistemas de Información

El dominio de Sistemas de Información propone que para soportar los procesos de direccionamiento estratégico, misionales y de apoyo en una organización, es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad de la información, dispongan recursos de consulta a los públicos de interés, permitan la generación de transacciones desde los procesos que generan la información y que sean fáciles de mantener. Que sean escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles, tanto en lo financiero como en la parte técnica.

7.5.1. Mapa de Integraciones objetivo de los Sistemas de Información

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 88

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla 28 Sistemas de información de la Entidad

Código	SI-01
Nombre aplicación	SIMON Sistema de Monitoreo del Subsidio Familiar
Descripción Funcional	Anterior SIREVAC. Permite validar y registrar los datos reportados por los vigilados
Categoría	Misional
Estado	Productivo
Proveedor	Superintendencia del Subsidio Familiar
Integraciones con otros sistemas	SIGER
Debilidades o hallazgos estructurales	Implementar estándares de intercambio de información

Código	SI-02
Nombre aplicación	Sistema de Información Gerencial SIGER
Descripción Funcional	Anterior SIREVAC. Permite validar y registrar los datos reportados por los vigilados
Categoría	Misional
Estado	Productivo
Proveedor	Superintendencia del Subsidio Familiar
Integraciones con otros sistemas	SIMON EFLOW
Debilidades o hallazgos estructurales	Implementar estándares de intercambio de información

Código	SI-04
Nombre aplicación	Sede electrónica SSF
Descripción Funcional	Ofrecer, vía internet, acceso a información de manera organizada, actualizada y segura de la gestión institucional, servicios, actividades adelantadas y recursos de la Entidad, así como acceso a otros canales de la Entidad.
Categoría	Sede electrónica
Estado	Productivo
Proveedor	Superintendencia del Subsidio Familiar
Integraciones con otros sistemas	SIGER
Debilidades o hallazgos estructurales	Implementar interoperabilidad

Código	SI-05
Nombre aplicación	Control de inventario - NEON

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 89

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Descripción Funcional	Gestionar Compras, control Almacén, Activos Fijos - Inventarios
Categoría	Apoyo
Estado	Productivo
Proveedor	MEGASOFT SAS
Integraciones con otros sistemas	
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Código	SI-06
Nombre aplicación	Isolución
Descripción Funcional	Gestionar el Sistema de Gestión de Calidad
Categoría	Evaluación y Mejora
Estado	Productivo
Proveedor	Isolución
Integraciones con otros sistemas	
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Código	SI-07
Nombre aplicación	Sistema de Gestión de Trámites y Servicios SSF - GTSS
Descripción Funcional	• Gestionar ciclo de vida completo de la gestión documental de la Entidad • Almacenar documentación • Hacer trazabilidad de la documentación con base en las tablas de retención documental, políticas y normatividad archivística vigente • Gestionar el servicio de PQRSF de la Entidad • Gestionar Sede Electrónica
Categoría	Apoyo
Estado	Productivo
Proveedor	INDENOVA Sucursal Colombia
Integraciones con otros sistemas	Ninguna
Acciones a realizar	Ninguna

Código	SI-08
Nombre aplicación	Sistema de información GLPI
Descripción Funcional	• Gestionar servicios de TI con el registro y seguimiento de solución a las solicitudes de soporte técnico. • Generar reportes - tablero de control de la gestión de servicios de TI • Gestionar inventario de software, componentes y elementos hardware
Categoría	Mesa de Ayuda
Estado	Productivo
Proveedor	Teclib - Software libre
Integraciones con otros sistemas	Ninguna

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 90

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna
---------------------------------------	---------

Código	SI-09
Nombre aplicación	Sistema de Información Nomina NOVASOFT
Descripción Funcional	Gestión Empresarial ERP de Nómina
Categoría	Apoyo
Estado	Productivo
Proveedor	NOVASOFT
Integraciones con otros sistemas	Ninguna
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Código	SI-10
Nombre aplicación	Servicio Chat Institucional Mibew Messenger
Descripción Funcional	Gestionar comunicación con interesados a través de un chat en vivo
Categoría	Misional
Estado	Productivo
Proveedor	Mibew - Software libre
Integraciones con otros sistemas	Ninguna
Acciones a realizar	Inactivar

Código	SI-11
Nombre aplicación	App Kioscos
Descripción Funcional	Gestionar información de kioscos de OPU que se encuentran ubicados en las cajas de compensación familiar
Categoría	Apoyo
Estado	Productivo
Proveedor	Electronika S.A.S.
Integraciones con otros sistemas	Ninguna
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Código	SI-12
Nombre aplicación	Cursos virtuales
Descripción Funcional	Plataforma de cursos virtuales de la Oficina TIC
Categoría	Apoyo
Estado	En producción
Proveedor	Moodle – Software libre
Integraciones con otros sistemas	
Debilidades o hallazgos estructurales	• En proceso de migración al sistema de información EFLOW • En proceso de actualización de cursos virtuales
Acciones a realizar	Ninguna

Código	SI-13
Nombre aplicación	Sistema de Información Chatbot – Lupita

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 91

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Descripción Funcional	El servicio del chat virtual como canal de comunicación de la Entidad con todos los grupos de interés, modalidad 7/24, para disponer de un mejor acceso a la información y los servicios de PQRS referente al sistema del subsidio familiar.
Categoría	Misional
Estado	En producción
Proveedor	Superintendencia del Subsidio Familiar
Integraciones con otros sistemas	
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Código	SI-13
Nombre aplicación	Sistema de Información EFLOW
Descripción Funcional	El servicio del chat virtual como canal de comunicación de la Entidad con todos los grupos de interés, modalidad 7/24, para disponer de un mejor acceso a la información y los servicios de PQRS referente al sistema del subsidio familiar.
Categoría	Apoyo
Estado	En producción
Proveedor	Soft Expert
Integraciones con otros sistemas	Ninguna
Debilidades o hallazgos estructurales	Integración con otros sistemas de información

Así como hay cambios en las capacidades funcionales en las aplicaciones, es necesario establecer el impacto en el intercambio de información de las aplicaciones.

7.5.2. Arquitectura de Referencia

En el estado actual no se ha adoptado una arquitectura de referencia, así que se espera adoptar una estandarizando las decisiones de diseño:

Dentro de la estandarización de decisiones de diseño, se puede contemplar:

- Principios o lineamientos de como las aplicaciones transaccionales intercambian información. Ejemplo: web service REST, web service SOAP, Socket, DBLink, etc.
- Componentes transversales de integración para facilitar la transformación o intercambio de información entre aplicaciones. Ejemplo: ESB, Bróker, API Gateway, etc.
- Componentes transversales que aplican políticas de seguridad a APIs expuestas hacia aplicaciones de otras organizaciones. Ejemplo: Gateway de seguridad, ESB, etc.
- Componentes transversales de seguridad que garantizan la confidencialidad, de la información. Ejemplo: Gestor de Identidades, servidor LDAP, Soluciones Single Sign On, etc., soluciones de encriptación de datos, soluciones de enmascaramiento de datos.
- Componentes transversales de seguridad que ayudan a auditar las acciones en los sistemas. Ejemplo: solución transversal de log de transacciones.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 92

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

7.5.3. Ciclo de Vida de los Sistemas de Información

Se debe realizar la implementación del Ciclo de Vida de los sistemas de acuerdo con la Guía de Desarrollo Seguro en su propuesta de situación futura.

La Gestión del Ciclo de Vida o Application Lifecycle Management (ALM) cubre todo el proceso desde la concepción de una idea hasta su puesta en marcha, implementación, soporte, y si procede, dar de baja de los sistemas. El propósito del ALM es que aporte valor sin convertirse en un sistema auditor, sino que por el contrario sea colaborativo y aporte agilidad al trabajo desde tres frentes claves gobernanza, desarrollo y operaciones.

En la siguiente gráfica se ilustra el ciclo de vida:

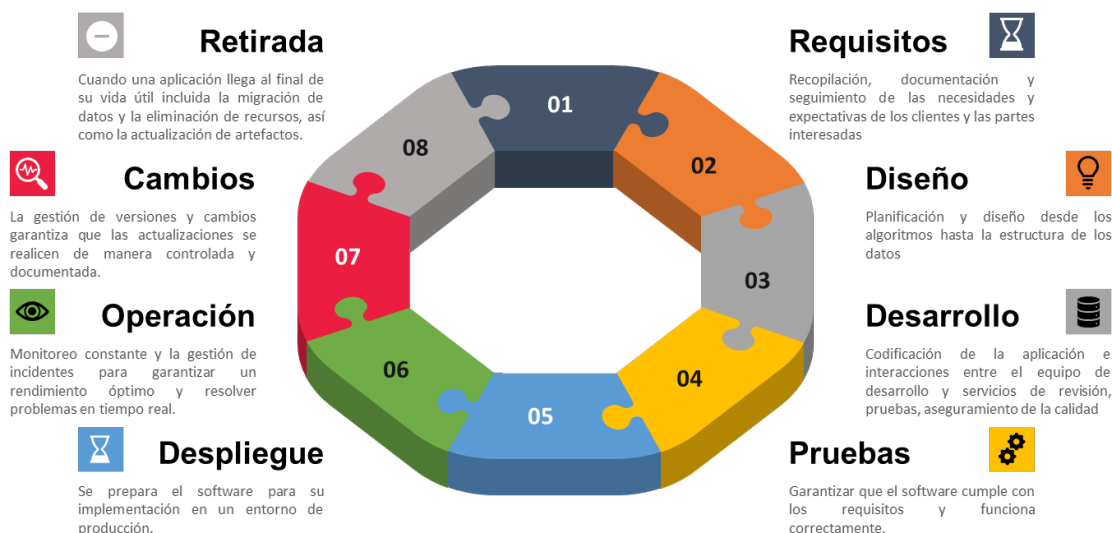


Ilustración 31 Ciclo de Vida de las Aplicaciones

El ciclo de vida se formaliza mediante el proceso o procedimiento de construcción de software que incluye planeación, diseño, desarrollo, pruebas, puesta en producción y mantenimiento, mediante la guía de Arquitectura para Desarrollo Seguro y las políticas de seguridad y calidad de código.

7.5.4. Mantenimiento de los Sistemas de Información

A continuación, se identifican las acciones de mejora de las actividades que la entidad visualiza en su situación futura:

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 93

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla 29 Mantenimiento de SI

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora	Acción de mejora
Mantenimientos correctivos	Implementado	Demoras en la identificación de las causas de los defectos del software	
Mantenimientos Adaptativos	Informal	No se cuenta con un plan de rollback en caso de que la actualización impacte negativamente el comportamiento del sistema	
Mantenimientos evolutivos	Implementado	Tiempos de respuesta muy altos en la evolución de los sistemas	Aplican las acciones de mejora para el proceso de construcción de software.

7.5.5. Soporte de los Sistemas de Información

A continuación, se identifican las acciones de mejora de las actividades que la entidad visualiza en su situación futura:

Tabla 36 Soporte de los SI

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Soporte de aplicaciones nivel 1	Implementado	No hay suficientes colaboradores para atender el volumen de incidentes No hay sistema que permita hacer gestión y seguimiento a los ANS
Soporte de aplicaciones nivel 2	Implementado	No hay suficientes colaboradores No hay sistema que permita hacer gestión y seguimiento a los ANS
Soporte de aplicaciones nivel 3	Implementado	No hay suficientes colaboradores especializados

7.6. Infraestructura TI

Para disponer de servicios de información y sistemas de información, es necesario desarrollar una estrategia de la infraestructura de TI que garanticen su disponibilidad y operación, con un enfoque orientado hacia la prestación de servicios; que busque garantizar el uso de los sistemas de información mediante la implementación de un modelo de servicios integral; que use tecnologías de información y comunicación de vanguardia; que contemple la operación continua, soporte a los usuarios, la administración y el mantenimiento; y que implemente las mejores prácticas de gestión de tecnología reconocidas internacionalmente.

La infraestructura tecnológica es la que sostiene los sistemas y servicios de información en las entidades, por eso es vital gestionarla con la mayor eficiencia, optimización y transparencia. Los lineamientos de este dominio habilitan a las entidades para garantizar su disponibilidad y

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

operación permanente, que beneficie a todos los usuarios. Este dominio está constituido por un grupo de elementos y lineamientos aplicados en sus cuatro criterios:

- Arquitectura de Servicios Tecnológicos.
- Operación de Servicios Tecnológicos.
- Soporte de Servicios Tecnológicos.
- Gestión de la Calidad y Seguridad de Servicios Tecnológicos.

7.6.1. Arquitectura de infraestructura tecnológica

- Caracterización de infraestructura tecnológica

En esta sección se identifican los componentes de la línea base de la arquitectura tecnológica en servicios de infraestructura, entre estos están:

- Nube
- Servidores.
- Servicio de almacenamiento.
- Servicio de Telefonía
- Redes de comunicaciones LAN, WLAN y WAN
- Facilities
- Seguridad
- Periféricos
- Adopción de IPv6

Se cuenta con el catálogo de elementos de infraestructura de la SSF, que no se agrega por temas de seguridad de la información

A continuación, se describen los servicios de infraestructura a fortalecer o implementarse por parte de la entidad.

Tabla 37 Servicios de Infraestructura de TI

ID	Servicio	Descripción
CM-1	Gestión Correo Electrónico	Permite a los usuarios enviar y recibir mensajes. Administración, operación y mantenimiento a las cuentas de correo electrónico corporativo. Microsoft Office 365 buzón de almacenamiento de XXGB.
CM-2	Sistema de telefonía corporativa	Administrar los servicios de telefonía corporativa y gestionar soporte en caso de requerirse con proveedor 3CX. Activación de usuarios y categorización; gestión de puntos de red VoIP, directorio de usuarios, entre otros.
CX-1	Gestión acceso a Internet	Permite a usuarios autorizados el acceso a Internet. La velocidad de subida / bajada establecida por OTIC con Proveedor de servicios
CX-2	Red inalámbrica corporativa	Permite a usuarios autorizados el acceso a la red corporativa de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. Velocidad de subida / bajada establecida por OTIC
CX-3	Gestión acceso a Intranet	Acceso a la red corporativa protegida para el uso de los recursos tecnológicos disponibles para personal autorizado
CX-4	Gestión acceso por VPN	Administrar y gestionar accesos a través de VPN para los usuarios y/o colaboradores

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 95

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

ID	Servicio	Descripción
IN-1	Almacenamiento de datos e información	El almacenamiento de datos es el proceso mediante el cual se organiza y comparte información de aplicaciones, gestión de red, documentos y la de uso de los usuarios.
IN-2	Gestión de copias de respaldo y recuperación de datos e información	Administración y desarrollo de procedimientos para la ejecución copias de seguridad de la información, y su restauración, en servidores, PC de usuarios y componentes tecnológicos de la plataforma de TI, de acuerdo con la política de respaldo de la información en la Entidad.
IF-1	Gestión Servidores SSF	Configuración, administración, soporte y mantenimiento a los servidores (Físicos y Virtuales) que dan soporte a los sistemas de información y gestionar la continuidad operativa.
IF-2	Gestión Bases de Datos SSF	Administración, configuración soporte y mantenimiento de las bases de datos de los Servicios TI y de los diferentes sistemas de información de la Entidad
IF-3	Gestión de Red SSF	Administrar y configurar la plataforma de la Red de telecomunicaciones de la Entidad, incluida la gestión de accesos a Internet y sitios web, teniendo en cuenta las políticas y esquemas de seguridad de la información establecidos.
IF-4	Servicios de Data center / Hosting / Colocation	Contratación servicios en hardware y software para la operación de los elementos definidos en la infraestructura tecnológica de la Entidad bajo condiciones de seguridad y ambientales óptimas para garantizar su adecuado desempeño.
IP-1	Soporte técnico a usuarios de recursos en hardware y software en el puesto de trabajo	Instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad, servicio prestado por outsourcing
IP-2	Soporte técnico a usuarios de recursos impresora / escáner	Instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de impresoras y demás equipos periféricos disponibles para funcionarios y contratistas de la Entidad, servicio prestado por outsourcing
SG-1	Gestión de FIREWALL	Administrar la seguridad perimetral de red de accesos no autorizados con respaldo en software especializado del proveedor PALO ALTO
SG-2	Gestión de Seguridad de TI - Antivirus	Adquisición, instalación y gestión de software que detecta, previene y elimina virus informáticos y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás
SG-3	Gestión Claves y control de Acceso	Permite la gestión de acceso de ingreso a la infraestructura de TI e información de la Entidad a través de credenciales y permisos acorde con roles y privilegios específicos.
SW-1	Sistema de Información SIMON. Sistema de Monitoreo del subsidio familiar.	El servicio del sistema de información SIMON (anterior SIREVAC) comprende la atención de incidentes y requerimientos, así como el apoyo en todo el ciclo de vida del desarrollo del aplicativo misional, pasando por modificaciones funcionales, acorde con las necesidades de los diferentes usuarios
SW-2	Sistema de Información Gerencial. SIGER	El servicio del sistema de información SIGER comprende la atención a incidentes y requerimientos, así como el apoyo en la definición y generación de reportes implementados con la herramienta Microstrategy para las necesidades de los diferentes usuarios con base en los datos registrados por las CCFs
SW-3	Sistema del Subsidio Familiar. DAVINCI	Inactivo
SW-4	Sistema de Gestión de Trámites y Servicios SSF - GTSS	El servicio del sistema de información GTSS corresponde a la atención de incidentes y requerimientos de los módulos de gestión documental, gestión de PQRSF y Sede Virtual. Incluye atención a solicitud de modificaciones en el aplicativo e identificación de nuevas funcionalidades de acuerdo con las necesidades de los diferentes usuarios. Servicio prestado por outsourcing

- Catálogo de Elementos de Infraestructura

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 96

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla 38 Catálogo de Elementos de Infraestructura

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
IT01	Servidor físico	Instalado en sitio	Servicio de hosting
IT02	Servidor virtual	Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting
IT03	Red de almacenamiento SAN-NAS	Instalado en sitio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de almacenamiento
IT04	Contenedor Docker	Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting
IT05	Balanceador de carga	Software como servicio	Servicio de disponibilidad
IT06	Plataforma Kubernetes	Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting
IT07	Servidor web	Software como servicio Plataforma como servicio	Servicio de hosting
IT08	Servidor de aplicaciones	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting
IT09	Software virtualizador	Software como servicio	Servicio de hosting
IT10	Motor base de datos	Instalado en sitio	Servicio de aplicación Servicio de almacenamiento
IT11	Antivirus	Instalado en sitio	Servicio de seguridad
IT12	Firewall	Instalado en sitio	Servicio de acceso red interna Servicio de DMZ
IT13	Web Application Firewall	Instalado en sitio	Servicio de acceso red interna Servicio de DMZ
IT14	Servidor DNS	Instalado en sitio	Servicio de enrutamiento
IT15	Servidor VPN	Instalado en sitio	Servicio de conexión remota
IT16	Servidor NTP	Instalado en sitio	Servicio de sincronización de reloj
IT17	Sistema de archivos	Instalado en sitio	Servicio de almacenamiento
IT18	Repositorio de certificados de seguridad	Instalado en sitio	Servicio de seguridad
IT019	Software de monitoreo de servidores	Instalado en sitio	Servicio de continuidad del negocio
IT020	Software de monitoreo de red	Instalado en sitio	Servicio de continuidad del negocio
IT021	Motor BPM	Instalado en sitio	Servicio de instalación de software
IT022	Motor ETL	Instalado en sitio	Servicio de instalación de software
IT023	Framework de programación	Instalado en sitio	Servicio de instalación de software

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 97

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
IT024	Software de ofimática	Instalado en sitio	Servicio de instalación de software
IT025	Servidor de correo electrónico	Instalado en sitio	Servicio de correo electrónico
IT026	Router	Instalado en sitio	Servicio de red LAN Servicio de red WAN Servicio de WIFI
IT027	Switch	Instalado en sitio	Servicio de red LAN Servicio de red WAN
IT028	Software de enmascaramiento de datos	Instalado en sitio	Servicio de seguridad-protección de datos
IT029	Software de cifrado de datos	Instalado en sitio	Servicio de seguridad-protección de datos
IT030	Software de integración de aplicaciones	Instalado en sitio	Servicio de instalación de software
IT031	Software de diseño de planos	Instalado en sitio	Servicio de instalación de software
IT032	Software de Georeferenciación	Instalado en sitio	Servicio de instalación de software
IT033	Ubicación física de Datacenter	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	Servicio de Colocación
IT034	Computador personal	Instalado en sitio	Servicio de instalación de periféricos
IT035	Servidor de impresión	Instalado en sitio	Servicio de impresión

7.6.2. Administración de la capacidad de la infraestructura tecnológica

La Entidad vela por la correcta operación de la infraestructura de TI, identificando las capacidades actuales de los servicios de infraestructura y proyectando las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento.

- Infraestructura (Centro de Computo – Nube)
- Hardware y Software de Oficina
- Conectividad
- Red Local e Inalámbrica
- Red WAN
- IPV6
- Continuidad y Disponibilidad
- Gestión de ANS

8. Brechas encontradas

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 98

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Respecto a lo colectado en este trabajo como una necesidad/problema y oportunidades de mejora, se construyó la siguiente matriz consolidada de brechas, la cual servirá de soporte para la definición de la lista de iniciativas candidatas a conformar el portafolio de proyectos de TI. La matriz además es un instrumento que permitirá realizar la priorización de las iniciativas con base a criterios organizacionales (estratégicos y normativos).

Tabla 39 Brechas encontradas entre el análisis de la situación actual y el estado objetivo

Descripción	Dominio
Los equipos de todo SuperSubsidio utilizan analítica cuando y donde sea necesario	Institucional
Recomendar aperturas de servicios basados en la condensación de la población (Afiliados categoría A y B)	institucional
Determinar que la información reportada por la CCF sea verificada de manera oportuna y tomar acciones igualmente prontas.	Información
Orientar los proyectos a las necesidades reales de la Entidad.	Institucional
Vincular el proceso de sistemas de información a todos los proyectos de la Entidad como apalancador estratégico.	Institucional
Optimizar la gestión de proyectos de TI en la Entidad en cuanto a financiación, interdisciplinarietà, optimización de procesos, transformación digital.	Institucional
Identificar mejoras y automatizaciones en los procesos y actividades de la SSF.	Institucional
Optimización del cumplimiento de ANS.	Infraestructura Sistemas de información
Caracterizar las expectativas que presentan los grupos de valor, de interés y la ciudadanía.	Institucional
Creación de indicadores alineados a los objetivos estratégicos.	Institucional
Involucrar a TI en los proyectos de tecnología de las áreas.	Institucional
Tener herramientas tecnológicas amigables, de fácil uso.	Uso y apropiación
Mejoramiento del proceso de interacción con el ciudadano en la superintendencia del subsidio familiar para atender las necesidades de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía, alineado con la estrategia de la Entidad.	Institucional
Integrar los trámites con carpeta ciudadana digital.	Sistemas de Información
Optimizar proceso para lograr eficiencia y eficacia en las funciones de IVC de las CCF (Proceso dispendioso que requiere muchos funcionarios).	Institucional

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 99

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Descripción	Dominio
Los líderes se deben comprometer a gestionar las acciones.	Uso y Apropriación
Tener un sistema integrado de gestión que se articule y que no sea un proceso manual.	Sistemas de Información
Tener una herramienta que permita hacer seguimiento a planes, programas y proyectos, presupuesto y el sistema integrado de gestión.	Sistemas de Información
Definir los servicios de TI	Sistemas de Información
Mejorar en el cumplimiento del procedimiento de relaciones con el negocio	Institucional
Realizar el diagnóstico de madurez analítica. Implementar un modelo de madurez analítica.	información
Optimizar proceso para lograr eficiencia y eficacia en las funciones de IVC de las CCF	Institucional
Revisar oportunidad del proceso para la gestión de las cajas y retroalimentar a las cajas	Institucional
Problemas al analizar los informes de gestión, volumen de información	Información
Control de transmisión de información errada	Información
Unificar procesos visitas, evaluación	Institucional
Establecer proyectos que favorezcan la optimización de procesos para nuevos y mejores servicios de la entidad a los diferentes grupos de interés	Institucional
proceso manual uso de matrices en Excel se queda corto el proceso para el modelo integrado de gestión	Institucional
Tener un repositorio institucional de información donde todas las áreas colaboren	Sistemas de Información
Fortalecer el talento humano, mejorar contratación de prestación de servicios para tener expertos en ciertos temas y lograr generar acciones necesarias y mejoramiento.	Institucional
Fortalecer los mecanismos para formular los planes	Institucional
Administrar y formular los lineamientos para gestión del riesgo -Política de Riesgo. Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público.	Institucional
Establecer y desarrollar plan de trabajo para los sistemas de información misionales como base para las funciones de IVC	Sistemas de Información
Implementar y ejecutar la política de relacionamiento con el ciudadano que garantice el efectivo oportuno ejercicio de los derechos de los grupos de valor	Institucional
Fortalecer la gestión institucional a través de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Institucional

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 100

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Descripción	Dominio
Fortalecer los procesos de innovación para el mejoramiento continuo del Sistema de Subsidio Familiar a través del desarrollo de procesos de innovación con los diferentes actores del sistema	Institucional
Mejorar las actualizaciones de los sistemas de información a través de la gestión del cambio	Sistemas de información

8.1. Hoja de ruta y portafolio de proyectos

En esta sección se debe trabajar el mapa de ruta de proyectos priorizados con presupuesto, responsables, alcance. Recuerde que debe incluir dentro del mapa las iniciativas de alcance sectorial, como las iniciativas o proyectos identificados por el administrador de datos para el cumplimiento de los compromisos con el Plan Nacional de Infraestructura

Los proyectos de este Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de la Superintendencia del Subsidio Familiar pretenden cerrar las brechas identificadas en la fase de construcción del documento, con este objetivo se proponen iniciativas que se encuentran agrupadas en proyectos propuestos.

El portafolio de proyectos del Plan Estratégico de TI se presenta a continuación a través de fichas descriptivas que incluyen la información básica a presentar de cada proyecto. Adicionalmente en el Anexo No. 1 Descripción Proyectos por Año, se establece la relación de los proyectos en ejecución y su distribución presupuestal para el periodo comprendido de ejecución del PETI:

Tabla 30 Fichas del portafolio de proyectos del PETI

IDENTIFICACIÓN		DESCRIPCIÓN
PTI01	Nombre	Apoyar las iniciativas sectoriales del Plan Nacional de Desarrollo – PND, mediante el modelo de interoperabilidad sectorial.
	Responsable	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Descripción	El proyecto asegura participación en iniciativas del Sector, en materia de arquitectura empresarial, analítica de datos, seguridad de la información, servicios ciudadanos digitales y estado abierto dentro del desarrollo del gobierno digital
PTI02	Nombre	Articulación de estrategias sectoriales y capacidades institucionales en el logro de objetivos estratégicos y generación de valor público
	Responsable	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Superintendencias Delegadas de la entidad

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 101

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

IDENTIFICACIÓN		DESCRIPCIÓN
	Descripción	El proyecto comprende las iniciativas desde las áreas misionales por generar y fortalecer capacidades institucionales con apoyo de soluciones de tecnología para hacer seguimiento a la gestión y prestación de servicios estructurados en el sistema del subsidio familiar para el beneficio de trabajadores y grupos de interés
PTI03	Nombre	Seguimiento y optimización de los servicios de TI para aportar un valor agregado al uso de las tecnologías de la información en la entidad
	Responsable	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Descripción	Este proyecto pretende tomar acciones encaminadas en mejorar las actividades realizadas por el proceso de acuerdo con las brechas encontradas en los ejercicios de arquitectura empresarial y las mejoras identificadas en la operación.
		Este proyecto busca definir y desarrollar acciones enfocadas en movilizar a los grupos de interés para lograr usar y apropiar los diferentes componentes de TI con que cuenta la entidad y gestionar el cambio.
PTI04	Nombre	Incrementar la eficiencia en los procesos de la entidad mediante la transformación digital, con apoyo de la plataforma BPM
	Responsable	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Descripción	Optimizar los procedimientos relacionados con los procesos de cara a la Inspección Vigilancia y Control de las Cajas de Compensación Familiar y por otro lado optimizar los trámites y OPAs de cara al ciudadano y los grupos de valor de la Entidad utilizando nuevas tecnologías.
PTI05	Nombre	Gobierno digital y desarrollo de la arquitectura institucional con soluciones de tecnología como valor estratégico en el sector
	Responsable	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Descripción	Analizar integralmente la Entidad desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual, establecer el estado deseado y plantear un mapa de ruta de transformación digital.
PTI06	Nombre	Sistemas de información de apoyo al IVC: propuesta de valor a las necesidades de las áreas misionales
	Responsable	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 102

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

IDENTIFICACIÓN		DESCRIPCIÓN
	Descripción	Modernizar el sistema de información SIMON de acuerdo con las brechas encontradas en los ejercicios de arquitectura empresarial, los cambios requeridos por las áreas y las mejoras identificadas en la operación.
		Adoptar buenas prácticas en los sistemas de información de la SSF
PTI07	Nombre	Servicios institucionales para el relacionamiento con el ciudadano con implementación de automatización, digitalización y racionalización de trámites
	Responsable	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Descripción	Fortalecer la interacción con las entidades públicas y optimizar la labor del Estado a través de la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales: Carpeta Ciudadana, Interoperabilidad y Autenticación Digital
PTI08	Nombre	Gestión en la modernización de la infraestructura tecnológica segura, confiable y dimensionada en capacidad y disponibilidad requerida.
	Responsable	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Descripción	Implementar estrategias de monitoreo y alertas para gestionar la capacidad de la infraestructura de TI
		Potencializar infraestructura de TI para atender requerimientos operacionales y proyección de la demanda para asegurar capacidad y performance de los diferentes componentes de la infraestructura conforme a la arquitectura objetivo-establecida
PTI09	Nombre	Acceso y disponibilidad de la información del sistema del subsidio familiar para el uso de datos de parte de diferentes grupos de interés
	Responsable	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Descripción	Realizar ejercicios de analítica sobre los fondos del sistema del subsidio familiar, fortalecer la integridad de la información, datos como servicio, e implementación
PTI10	Nombre	Fortalecimiento de la seguridad de la información: políticas, mitigación de vulnerabilidades y controles efectivos
	Responsable	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 103

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

IDENTIFICACIÓN		DESCRIPCIÓN
	Descripción	Tomar acciones encaminadas a mejorar la ciberseguridad de la información de la entidad de acuerdo con las evaluaciones realizadas y los lineamientos y buenas prácticas
PTI11	Nombre	Desarrollo continuo del ecosistema tecnológico, con evaluación de tecnologías emergentes, para generar innovación en los servicios de TI
	Responsable	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Descripción	Fortalecer los procesos de innovación para el mejoramiento continuo del Sistema de Subsidio Familiar a través del desarrollo de procesos de innovación con los diferentes actores del sistema y soportar a través de herramientas para la gestión del conocimiento

9. Estrategia de comunicación del PETI

El propósito del plan de comunicaciones es dar a conocer el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETI) de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

Este capítulo contiene las estrategias, acciones, mensajes, grupos de interés y lineamientos que le permitirán a la entidad tener una guía para informar a sus públicos sobre el resultado del PETI, que incluye las nuevas apuestas sobre el uso de las nuevas tecnologías en la institución, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la SSF.

Objetivo

Dar a conocer el PETI de la Superintendencia de Subsidio Familiar a todos los grupos de interés de la entidad.

Objetivos específicos

- Informar al público interno de la SSF sobre los beneficios e implementación del PETI.
- Motivar el uso y apropiación de las TIC para los procesos y servicios de la entidad.
- Reforzar la reputación de la SSF en sus públicos objetivos a partir de las mejoras TIC que facilitarán el acceso a servicios por parte de sus usuarios.

Público objetivo

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 104

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla 31 Público objetivo de la estrategia de comunicaciones del PETI

Interno	Externo
Equipo directivo Líderes de procesos Funcionarios y contratistas	Ciudadanía Cajas de Compensación Familiar Otras Entidades Entes de control

9.1. Estrategia de comunicación

La estrategia se llevará a cabo mediante una campaña integral que resalte la importancia de la implementación del PETI en la Superintendencia de Subsidio Familiar.

Se enfocará en los beneficios, el valor, las nuevas estrategias de TI y el cumplimiento de los objetivos estratégicos a través del uso de las TIC, y la campaña hará énfasis en posicionar a la entidad como referente en el sector laboral por la gestión eficiente y de calidad de servicios digitales e información orientados a fortalecer el modelo de inspección, vigilancia y control sobre los servicios y recursos del Sistema del Subsidio Familiar.

9.2. Acciones

Descripción y posicionamiento: el PETI como hoja de ruta para la transformación digital de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

El lanzamiento de la campaña de comunicación introducirá el concepto del PETI, misión, visión, objetivos, metas, beneficios y los nuevos proyectos de TI que se llevarán a cabo para el fortalecimiento de la transformación digital en la SSF.

Mensaje clave: el PETI permitirá fortalecer y desarrollar nuevas habilidades, capacidades y servicios tecnológicos como impulso a los procesos de transformación digital en la SSF.

Duración: 1 mes

La siguiente tabla presenta las acciones a efectuar durante el plan de comunicaciones

Tabla 32 Actividades del plan de comunicaciones

Acción	Canal	Formatos		Usuario objetivo
Dar a conocer los beneficios del PETI 2019- 2022 de la Superintendencia de Subsidio Familiar a todos los grupos de	Página web	Piezas gráficas Publicación documento PETI	TIC como valor agregado de la SuperSubsidio para la ciudadanía, las Cajas de Compensación Familiar y demás grupos de valor	Externo Interno

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 105

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Acción	Canal	Formatos		Usuario objetivo
interés de la entidad.	Charlas de los miércoles	Presentaciones		Externo Interno
	Redes Sociales	Post en Twitter, Facebook e Instagram		Externo
	Medios internos (correo/intranet)	Mailing		

En este plan, se identificarán los mensajes clave para cada uno de los componentes estratégicos del PETI, alineándolos con las necesidades de comunicación de los diferentes grupos de interés involucrados en el proceso de transformación digital. A continuación, se describen los atributos que guiarán esta estrategia:

Grupo de Interés	Se identificarán los diferentes grupos de interés según la matriz de interesados, evaluando sus necesidades, expectativas y nivel de involucramiento en el proceso del PETI. Los mensajes se diseñarán específicamente para cada grupo, teniendo en cuenta sus características y roles en el proceso de implementación tecnológica.
Zona de Influencia/Poder	Se definirán mensajes específicos para las partes interesadas con mayor influencia y poder dentro de la organización, adaptados a sus intereses y motivaciones. Este enfoque asegurará que los líderes clave estén comprometidos y alineados con los objetivos estratégicos del PETI, maximizando su apoyo y recursos.
Tipos de Mensajes	Los mensajes se clasificarán según su propósito, como motivacionales, informativos o de expectativas. Los mensajes motivacionales buscarán generar entusiasmo sobre la transformación digital, los informativos asegurarán que los stakeholders comprendan el progreso del plan, y los de expectativas alinearán a los grupos de interés sobre lo que pueden esperar en cada etapa del proceso.
Mensaje	Se establecerá el contenido específico de cada mensaje, garantizando su relevancia, claridad y alineación con los objetivos del PETI. Los mensajes deben ser comprensibles para todos los grupos de interés, asegurando que cada uno entienda cómo el plan impactará sus funciones y tareas diarias.
Mensajero	Se designarán los emisores ideales para cada mensaje, considerando su autoridad frente al grupo de interés y su capacidad para generar credibilidad y empatía. Esto asegurará que los mensajes sean recibidos con el peso adecuado y tengan un mayor impacto.
Canales de Comunicación	Se identificarán los mecanismos más efectivos para transmitir los mensajes, como reuniones presenciales, boletines electrónicos, talleres informativos, plataformas en línea y repositorios de información. La selección de los canales dependerá de la naturaleza del mensaje y de las preferencias de los grupos de interés.
Formato	Se determinará el formato adecuado para cada mensaje y canal de comunicación. Se podrán utilizar recursos visuales, gráficos, videos explicativos o infografías, según sea necesario para facilitar la comprensión y retención del mensaje, adaptando el formato a los diversos públicos.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 106

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Etapas y Frecuencia	Se definirá en qué fase del proceso del PETI es más pertinente emitir cada mensaje, asegurando que la comunicación sea oportuna y efectiva. La frecuencia de los mensajes se ajustará para mantener el interés y el compromiso a lo largo de las distintas etapas del proyecto.
Cronograma	Se establecerán las fechas específicas o plazos en los que se emitirán los mensajes, asegurando que la distribución de la comunicación sea coherente y esté alineada con los hitos y avances del PETI. Este cronograma garantizará una comunicación fluida y continua, apoyando el proceso de cambio.

10. Glosario

La siguiente lista de términos, siglas y su significado son usados dentro de este documento. Utilice estas definiciones para entender su uso dentro del texto:

- **ANS:** Acuerdo de Nivel de Servicio también conocido por la sigla **SLA**, del inglés “Service Level Agreement”. Se refiere a un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con el objeto de fijar el nivel de calidad de dicho servicio.
- **BI:** Del inglés, “Business intelligence”. Se denomina inteligencia empresarial, inteligencia de negocios o BI, al conjunto de estrategias, aplicaciones, datos, productos, tecnologías y arquitectura técnicas, los cuales están que se enfocan en la administración y creación de conocimiento sobre el medio, a través del análisis de los datos existentes en una organización o empresa.
- **BIA:** Business Impact Analysis, se refiere a un elemento utilizado para estimar la afectación que podría padecer una organización como resultado de la ocurrencia de algún incidente o un desastre.
- **BIGDATA:** Grandes volúmenes de datos.
- **BRECHA:** Se refiere a la diferencia que existe entre un estado de la arquitectura empresarial, normalmente la línea base, y uno destino.
- **CCF:** Caja de Compensación Familiar.
- **CIO:** Del inglés Chief Information Officer. Responsable de los sistemas de tecnologías de la información de la empresa a nivel de procesos y desde el punto de vista de la planificación.
- **CMI:** Cuadro de mando integral
- **DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **DATO MAESTRO:** Dato esencial para la organización en su gestión.
- **DNP:** Departamento Nacional de Planeación.
- **DOFA:** Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.
- **DRP:** Un plan de recuperación de desastres (DRP) –a veces conocido como un plan de continuidad del negocio (BCP) o plan de contingencia de procesos de negocio (BPCP)– describe cómo enfrenta una organización posibles desastres.
- **ESIGNA:** Plataforma usada por la SuperSubsidio para la gestión y tramitación electrónica.
- **FURAG:** Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión establecido por el DAFP para medir el desempeño institucional.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 107

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- **GLPI:** es una solución libre de gestión de servicios de tecnología de la información, un sistema de seguimiento de incidencias y de solución Service Desk.
- **GTSS:** Gestor documental de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- **Isolución:** Plataforma tecnológica empleada por la SuperSubsidio para apoyar el sistema de gestión de la calidad.
- **IVC:** Inspección, Vigilancia y Control.
- **MinTIC:** Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **MIPG:** Modelo integrado de planeación y gestión. Permite dirigir, planear, ejecutar, controlar, hacer seguimiento y evaluar la gestión institucional de las entidades públicas, en términos de calidad e integridad del servicio para generar valor público
- **MRAE:** Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.
- **OTIC:** Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- **PETI:** Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- **PND:** Plan Nacional de Desarrollo.
- **PPP:** Programas, planes y proyectos
- **SECOP:** Sistema Electrónico para la Contratación Pública conformado por el conjunto de plataformas o soluciones tecnológicas puestas a disposición del Sistema de Compra Pública por Colombia Compra Eficiente o quien haga sus veces.
- **SGSI:** Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- **SIGER:** Sistema de Información Gerencial.
- **SIMON:** Sistema de Monitoreo del Subsidio Familiar.
- **SSF:** Superintendencia del Subsidio Familiar o SuperSubsidio.
- **TI:** Tecnologías de la Información.
- **TIC:** Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **TOGAF:** Del inglés “The Open Group Architecture Framework” o Esquema de Arquitectura del Open Group.

Supersubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co 108

FO-COP-002 V2