

### 1. Objetivo

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.

### 2. Alcance

Inicia con la definición de la estrategia para que los recursos e inversiones en tecnología se alineen con los objetivos estratégicos y la generación de oportunidades de innovación; continua con la definición y desarrollo de proyectos de tecnología para la implementación de sistemas y herramientas que optimicen los procesos y la gestión de la información, así como con el diseño, desarrollo, operación y soporte de los servicios de TI en la Entidad; y, finaliza con la verificación y mejora continua para asegurar el cumplimiento de los objetivos, planes, proyectos y servicios TI establecidos.

### 3. Responsable - Líder de Proceso

Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC

### 4. Definiciones

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:** Proceso mediante el cual una organización define su dirección estratégica y establece planes de acción para alcanzar sus objetivos, con base en el análisis de la situación actual, la definición de objetivos y la identificación y elaboración de planes de acción para lograr metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas del entorno.

**MODELO DE GESTIÓN Y GOBIERNO DE TI (MGGTI):** Documento desarrollado por MinTIC identificando dominios y lineamientos que permiten gestionar TI de forma adecuada.

**PETI o PETIC:** El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones es el artefacto que se utiliza para orientar la gestión y gobierno de TI. Incluye visión, principios, indicadores, mapa de ruta, plan de comunicación y la descripción de aspectos complementarios (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución.

**ARQUITECTURA EMPRESARIAL:** Práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad.

**EJERCICIO DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL:** Los ejercicios de AE son iterativos y permiten definir la situación objetivo de la entidad. Para cada ejercicio se establece un alcance y necesidades claras que debe solucionar. Una arquitectura se descompone en varias estructuras o dimensiones para facilitar su estudio. MinTIC plantea la realización de la arquitectura misional o de negocio y la definición de la arquitectura de TI, comprende seis dominios: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación. Cada vez que una entidad hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI.

**SERVICIO DE TI:** Es una propuesta de valor basada en el uso de la tecnología de la información, diseñada para dar solución a objetivos y necesidades del usuario final, con beneficios concretos en términos de eficiencia, productividad y calidad en el entorno de TI. Puede manifestarse a través de la provisión de acceso a sistemas y aplicaciones, soporte técnico, mantenimiento, consultoría, gestión de proyectos, entre otros.

**SLA:** Service Level Agreement (en español Acuerdos de Niveles de Servicio). Son las condiciones con las que se presta un servicio, en cuanto a tiempo de atención, horarios de disponibilidad y horarios de atención de soporte técnico.

**OLA:** Operational Level Agreement (en español Acuerdo de Nivel Operacional). Son los niveles de servicio que se acuerdan con proveedores externos de servicios TI para definir los bienes y servicios que se proveen y las responsabilidades de ambas partes.

**MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN (MSPI):** Marco de referencia que establece las pautas, principios y controles necesarios para garantizar la protección adecuada de la información y la privacidad de los datos en una organización. Se basa en estándares reconocidos internacionalmente y en mejores prácticas en el campo de la seguridad de la información.

### 5. Ciclo PHVA

| Proveedor  | Entradas   | Actividades<br><u>Planear</u>   | Salidas  | Usuario  |
|--|--|---|--|--|
| Ministerio del Trabajo<br>Alta Dirección de la SSF | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de nacional de desarrollo                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Sectorial</li> </ul> </li> <li>Plan Estratégico Institucional                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad vigente</li> </ul> </li> <li>Informes de auditorías de control interno, contraloría</li> </ul> | <p>Establecer estrategias que permitan definir y desarrollar planes para alinear la tecnología con los objetivos y metas de la SuperSubsidio y para el uso y gestión de las tecnologías de la información.</p> <p>Identificar proyectos para alcanzar los objetivos estratégicos de TI estableciendo recursos, presupuesto y plazos de implementación.</p> <p>Orientar estrategias para la gestión de los servicios de TI en todo su ciclo de vida, con la adopción de buenas practicas para la entrega efectiva y eficiente de los servicios y la seguridad de la información.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan estratégico de tecnologías de información y comunicaciones (PETI)</li> <li>Proyecto(s) de inversión actualizado(s)</li> <li>Portafolio de servicios</li> <li>Políticas de gestión de servicios TI</li> <li>Plan de seguridad y privacidad de la información</li> <li>Mapa de Riesgos del proceso</li> <li>Indicadores del proceso</li> </ul> | <p>Alta Dirección</p> <p>Entidades del Gobierno Nacional</p> <p>Entes de Control</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Usuarios internos y externos</p> |

| Proveedor  | Entradas   | Actividades<br><u>Hacer</u>   | Salidas   | Usuario  |
|--|--|---|---|--|
| Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones<br>Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC<br>Alta Dirección de la SSF | Plan estratégico de tecnologías de información y comunicaciones (PETI)<br>Modelo de Gestión y Gobierno de TI (MGGTI)<br>Plan Estratégico Institucional   | Establecer principios y lineamientos para la gestión y gobierno de TI en sus diferentes dominios conforme la Política de Gobierno Digital.<br>Participar en los ejercicios de arquitectura empresarial, con la identificación de capacidades, servicios e iniciativas de TI, para su alineación con los objetivos y metas de la Supersubsidio en desarrollo de su misión y visión estratégica.<br>Desarrollar actividades para la identificación de proyectos con componente tecnológico, la adopción de la analítica de datos y el uso y apropiación de las tecnologías de la información en los diferentes procesos de la Supersubsidio.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos definidos para el desarrollo de actividades del proceso</li> <li>Plan de Acción (OTIC) <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Anual de Adquisiciones (PAA)</li> <li>Informes de gestión y gobierno de TI</li> </ul> </li> <li>Políticas de seguridad de la información</li> </ul>  | Todos los procesos<br>Usuarios internos y externos     |
| Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones<br>Todos los procesos SSF<br>Usuarios internos y externos<br>Entes de Control                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan estratégico de tecnologías de información y comunicaciones (PETI)</li> <li>Requerimientos de bienes y/o servicios TIC</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la estrategia, diseño, implementación, transición y soporte de nuevos servicios de TI o realizar cambios o mejoras en los existentes.</li> <li>Evaluar el desempeño y calidad de los servicios de TI de acuerdo con las necesidades y expectativas de los usuarios, conforme a la dinámica de desarrollo de la Supersubsidio, los avances tecnológicos y su mejora continua.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PETI actualizado</li> <li>Catálogo de servicios de TI</li> <li>Acuerdos de Niveles de servicio - SLA</li> <li>Acuerdos de Niveles Operativos -OLA</li> <li>Informe del seguimiento y control al comportamiento de indicadores de los servicios de TI</li> </ul>  | Todos los procesos<br>Usuarios internos y externos     |
| Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones<br>Todos los procesos SSF<br>Usuarios internos y externos<br>Entes de Control                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan estratégico de tecnologías de información y comunicaciones (PETI)</li> <li>Documentación del desarrollo de ejercicios de arquitectura empresarial <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Acción</li> <li>Plan Anual de adquisiciones</li> </ul> </li> <li>Requerimientos de bienes y/o servicios TIC</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adelantar la gestión de TI conforme los objetivos estratégicos de la Supersubsidio y el desarrollo de las capacidades y servicios requeridos, con uso de tecnologías de la información.</li> <li>Establecer y desarrollar planes de acción en los dominios de información, sistemas de información, infraestructura tecnológica, seguridad de la información y uso y apropiación, conforme con el desarrollo iterativo de ejercicios de arquitectura empresarial.</li> <li>Desarrollo de los servicios de TI conforme a los requerimientos de usuarios, generando su confianza a partir de eficiencia y generación de valor para el desarrollo de los diferentes procesos en la Supersubsidio.</li> <li>Adelantar actividades y estrategias para el desarrollo del talento humano, la gestión del conocimiento y la innovación tecnológica en la Supersubsidio.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos de arquitectura empresarial para los dominios relacionados con OTIC</li> <li>Plan de desarrollo de la gestión de la información y analítica de datos en la Supersubsidio</li> <li>Especificaciones técnicas y funcionales de los sistemas de información</li> <li>Documentos técnicos para la adquisición / desarrollo de bienes y servicios de TI <ul style="list-style-type: none"> <li>Manuales de Usuario funcional y manuales técnicos</li> </ul> </li> <li>Documentación de uso y apropiación de las tecnologías de la información</li> <li>Documentación de la gestión de TI en repositorio compartido</li> </ul> | Todos los procesos<br>Usuarios internos y externos     |
| Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de requerimientos de Usuario detallados</li> <li>Especificaciones técnicas y funcionales del software</li> <li>Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios TIC</li> <li>Especificaciones técnicas y funcionales del software</li> <li>Políticas de gestión de servicios TI.</li> <li>Políticas de seguridad de la información</li> <li>Catálogo de Servicios TI</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer lineamientos para la gestión de proyectos de TI, en las fases de planeación, ejecución, gestión de cambio y seguimiento y control, gestionando los riesgos y promoviendo la comunicación y colaboración efectivas.</li> <li>Documentar la gestión de proyectos de TI, tipo análisis ex-ante y ex-post, de acuerdo con las lecciones aprendidas, grado de cumplimiento de los objetivos y la eficacia e impacto del proyecto dadas las expectativas iniciales.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de gestión proyectos de tecnología</li> <li>Documentación de estudios de viabilidad, análisis de riesgos y análisis de mercado <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de requerimientos detallados</li> </ul> </li> <li>Documentos técnicos para la adquisición de bienes y servicios TI</li> <li>Informes de seguimiento a la ejecución de proyectos / contratos</li> <li>Documentos del plan de gestión del cambio</li> <li>Procedimientos y controles de seguridad de la información implementados</li> </ul>   | Todos los procesos<br>Usuarios internos y externos     |
| Proveedor  | Entradas   | Actividades<br><u>Verificar</u>   | Salidas   | Usuario  |
| Alta Dirección<br>Oficina Asesora de Planeación  | Reportes e información de avances gestión de tecnología  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adelantar y documentar el seguimiento a cumplimiento de planes</li> <li>Adelantar y documentar el seguimiento a cumplimiento de proyectos e inversión</li> <li>Adelantar y documentar el seguimiento a la gestión de servicios y atención a Usuarios</li> <li>Adelantar y documentar el seguimiento a indicadores de gestión</li> <li>Adelantar y documentar el seguimiento a indicadores de riesgos</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes cumplimiento de planes, proyectos e indicadores de gestión de TI <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe anual de no conformidades</li> </ul> </li> <li>Seguimiento de los planes de mejoramiento establecidos</li> </ul>  | Alta Dirección<br>Todos los procesos                   |
| Proceso de evaluación y control<br>Entes de control  | Plan Anual de Auditorías Internas<br>Requerimiento de Información entes de control internos y externos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atender solicitudes de información y documentar la gestión de TI conforme a los criterios de la auditoría</li> <li>Adelantar acompañamiento y documentar el seguimiento a requerimientos de información y aclaraciones identificadas por parte del equipo auditor</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Auditorías / Reporte de Hallazgos</li> <li>Informes cumplimiento de planes, proyectos e indicadores de gestión de TI</li> </ul>   | Oficina de Control Interno<br>Entes de control externo |

| Proveedor   | Entradas  | Actividades<br><u>Actuar</u>   | Salidas  | Usuario   |
|---|---|--|--|---|
| Alta Dirección<br>Oficina Asesora de Planeación<br>Oficina de control interno<br>Ente Auditor externo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recomendaciones de la Alta Dirección</li> <li>Reporte de no conformidades y Planes de mejoramiento</li> <li>Informe de Auditorías / Reporte de Hallazgos</li> <li>Mejora continua y oportunidades de mejora identificadas con los usuarios</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las desviaciones o áreas de mejora en el cumplimiento del objetivo y alcance establecidos para el proceso.</li> <li>Identificar y documentar acciones correctivas y oportunidades de mejora evidenciados en el seguimiento a la gestión de TI.</li> <li>Establecer y desarrollar acciones preventivas para prevenir futuros problemas y mejorar la eficacia del proceso.</li> <li>Seguimiento de la ejecución de los planes de mejoramiento para evaluar su efectividad.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes y reportes de evaluación de la gestión de TI</li> <li>Plan de mejoramiento a reporte de hallazgos y oportunidades de mejora</li> <li>Informe de seguimiento al plan de mejoramiento vigente</li> </ul> | Alta Dirección<br>Líderes de los Procesos<br>Entes de Control Internos y Externos |
| <b>6. Identificación de Partes Interesadas</b>  |   |  |  |   |
| <b>Partes Interesadas</b>   |   | <b>Necesidades</b>   | <b>Expectativas</b>  |   |
| Ver documento Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas - SSF  |   |  |  |   |
| <b>7. Indicadores</b>   |   |  |  |   |
| Matriz de indicadores gestión   |   |  |  |   |
| <b>8. Riesgos</b>   |   |  |  |   |
| Matriz de riesgos gestión y corrupción  |   |  |  |   |
| <b>9. Estructura de Información</b>   |   |  |  |   |
| Tablas de retención<br>Información adicional  |   |  |  |   |
| <b>10. Sistemas de información</b>  |   |  |  |   |
| Gestor documental, Gestión servicios TI GLPI; sistemas de Información misionales SIMON, SIGER; Plataforma BPMS, Herramientas Ofimáticas; Herramientas de desarrollo software ; Sistema de Gestión de Calidad ISOLUCION; Herramientas y servicios DEV / OPS; Herramienta de inteligencia de negocio Microstrategy; Servicios y herramientas para la implementación de soluciones de inteligencia artificial (IA) |   |  |  |   |
| <b>11. Requisitos Legales</b>   |   |  |  |   |
| Ver Normograma  |   |  |  |   |
| <b>12. Control de Cambios</b>   |   |  |  |   |
| Versión   | Descripción   |  |  | Fecha   |
| 1   | Se genera este documento sin cambios de versión, debido a que la plantilla "Caracterización de Proceso" se desajustó después del daño sufrido por el aplicativo ISOLUCIÓN desde el 30 de junio de 2010, lo cual imposibilitó su lectura adecuada al no llamar los links creados y no corresponder la información arrojada con los campos de la originalmente aprobada |  |  | 12/07/2010  |
| 2   | Se genera la nueva versión del documento debido a la necesidad de realizar cambios en sus actividades.  |  |  | 17/11/2011  |
| 3   | Se actualiza el objetivo, el alcance y las actividades del proceso con el fin de incluir entradas y salidas que utiliza el proceso pero que no habían sido incluidas en el mismo.   |  |  | 26/11/2014  |
| 4   | Se actualiza el objetivo, el alcance y las actividades del proceso, con el fin de alinearlas a la buena práctica de gestión de servicios TI – ITIL.   |  |  | 18/10/2019  |
| 5   | Se actualiza la Caracterización del Proceso, con respecto a los lineamientos de la política de Gobierno Digital, el Modelo de Gestión y Gobierno de TI y las oportunidades de mejora identificadas para ofrecer mejores servicios a los ciudadanos.   |  |  | 13/06/2023  |
| <b>13. Aprobaciones</b>   |   |  |  |   |
| Elaboró:<br>Nombre:<br>Hector José Matamoros Rodriguez<br><br>Cargo:<br>Contratista Oficina TIC<br><br>Fecha:<br>10 / jul / 2023  | Revisó:<br>Nombre:<br>Kimberly Lorena Pinzón Rodríguez<br><br>Cargo:<br>Contratista Oficina TIC<br><br>Fecha:<br>10 / jul / 2023  | Aprobó:<br>Nombre:<br>Luisa Fernando Pardo Sánchez<br><br>Cargo:<br>Jefe Oficina TIC<br><br>Fecha:<br>10 / jul / 2023  |  |   |