

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 <u>Planear</u>	Salidas	Usuario
Ministerio del Trabajo Alta Dirección de la SSF	Plan de nacional de desarrollo • Plan Sectorial • Plan Estratégico Institucional • Normatividad vigente • Informes de auditorías de control interno, contraloría	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. Identificar proyectos para alcanzar los objetivos estratégicos de TI estableciendo recursos, presupuesto y plazos de implementación. 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.	<ul style="list-style-type: none"> Plan estratégico de tecnologías de información y comunicaciones (PETI) Proyecto(s) de inversión actualizado(s) Portafolio de servicios Políticas de gestión de servicios TI Plan de seguridad y privacidad de la información Mapa de Riesgos del proceso Indicadores del proceso 	Alta Dirección Entidades del Gobierno Nacional Entes de Control Todos los procesos Usuarios internos y externos

Proveedor	Entradas	Actividades <u>Hacer</u>	Salidas	Usuario
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Todos los procesos SSF Usuarios internos y externos Entes de Control	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETI) Requerimientos de bienes y/o servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer principios y lineamientos para la gestión y gobierno de TI en sus diferentes dominios conforme la Política de Gobierno Digital. 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. 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"> PETI actualizado Catálogo de servicios de TI Acuerdos de Niveles de servicio - SLA Acuerdos de Niveles Operativos -OLA Informe del seguimiento y control al comportamiento de indicadores de los servicios de TI 	Todos los procesos Usuarios internos y externos

Alta Dirección Oficina Asesora de Planeación Oficina de control interno Ente Auditor externo	<ul style="list-style-type: none"> Recomendaciones de la Alta Dirección Reporte de no conformidades y Planes de mejoramiento Informe de Auditorías / Reporte de Hallazgos Mejora continua y oportunidades de mejora identificadas con los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las desviaciones o áreas de mejora en el cumplimiento del objetivo y alcance establecidos para el proceso. Identificar y documentar acciones correctivas y oportunidades de mejora evidenciadas en el seguimiento a la gestión de TI. Establecer y desarrollar acciones preventivas para prevenir futuros problemas y mejorar la eficacia del proceso. Seguimiento de la ejecución de los planes de mejoramiento para evaluar su efectividad. 	<ul style="list-style-type: none"> Informes y reportes de evaluación de la gestión de TI Plan de mejoramiento a reporte de hallazgos y oportunidades de mejora Informe de seguimiento al plan de mejoramiento vigente 	Alta Dirección Líderes de los Procesos Entes de Control Internos y Externos
---	--	--	--	---

6. Identificación de Partes Interesadas

Partes Interesadas	Necesidades	Expectativas
Ver documento Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas - SSF Proveedor		

7. Indicadores

Matriz de indicadores gestión

8. Riesgos

Matriz de riesgos gestión y corrupción

9. Estructura de Información

Tablas de retención
Información adicional

10. Sistemas de información

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)

11. Requisitos Legales

Ver Normograma

12. Control de Cambios

Versión	Descripción	Fecha
1	Se genera este documento sin cambios en la versión, debido a que la plantilla "Caracterización de procesos" se ajustó a los estándares de la ISO 9001:2015 y se aplicó el formato de solución desde el 30 de junio de 2010, lo cual imposibilitó la lectura adecuada al llamarlos links creados y no corresponden la información arrojada con los campos de la originalmente aprobada.	12/7/2010
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 las 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 alinear las buenas prácticas 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 de Gobierno de TI y las oportunidades de mejora identificadas para ofrecer mejores servicios a los ciudadanos.	13/6/2023

13. Aprobaciones

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Héctor José Matamoros Rodríguez	Nombre: Kimberly Lorena Pinzón Rodríguez	Nombre: Luisa Fernando Pardo Sánchez
Cargo: Contratista Oficina TIC	Cargo: Contratista Oficina TIC	Cargo: Jefe Oficina TIC
Fecha: 10 / jul / 2023	Fecha: 10 / jul / 2023	Fecha: 10 / jul / 2023