

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE T.I.

Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Bogotá, Diciembre de 2017

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. DEFINICIONES	4
2. SERVICIOS PRESTADOS	7
3. DESCRIPCIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI	10
3.1. DESARROLLO SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN PARA LA SUPERVISIÓN POR RIESGOS	10
3.2. ADMINISTRACIÓN CATALOGO DE FORMATOS PARA RECOLECCION DE INFORMACIÓN ENTIDADES VIGILADAS	11
3.3. SOPORTE Y CAPACITACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN	13
3.4. GENERACION DE INFORMACION ESPECIALIZADA PARA ANALISIS SECTORIALES Y ESPECIALES	14
3.5. ASISTENCIA TÉCNICA A USUARIO FINAL	15
3.6. GESTIÓN DE APLICACIONES CORPORATIVAS / MISIONALES	15
3.7. GESTIÓN DE GERRAMIENTAS OFIMÁTICAS	16
3.8. PORTAL WEB	17
3.9. INTRANET	18
3.10. MESA DE SERVICIOS	18
3.11. MOODLE	19
3.12. GASCIF	20
3.13. ESIGNA	22
3.14. CORREO ELECTRÓNICO	24
3.15. INTERNET	25
3.16. ADQUISICIÓN SOLUCIONES TIC	26
3.17. GOBIERNO EN LÍNEA	26



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
 NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



INTRODUCCIÓN

El portafolio de servicios de TI se constituye en una de las principales herramientas de la gestión estratégica de TI. Por medio de éste se da a conocer el conjunto de servicios de TI que opera la Superintendencia de la Economía Solidaria, independientemente de la fase en que se encuentren en el ciclo de vida.

En busca de la satisfacción de los usuarios y de la calidad de los servicios, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, dirige sus esfuerzos en la optimización de sus actividades y organización para la implementación, entrega y soporte de los servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones que generan valor a la Superintendencia de la Economía Solidaria – Supersolidaria.

El proceso de definición y actualización del Catálogo de Servicios de TI empieza cuando se detecta una oportunidad de servicio de TI y termina cuando éste es puesto a disposición de los usuarios; no obstante se recomienda que el inicio del proceso parta de las actividades de planeación estratégica de TI, dado que éstas incluyen la definición del portafolio de servicios de TI. Dicho portafolio debe ser revisado y actualizado para que la entidad pueda controlar el cumplimiento de la Estrategia de TI, relacionada con servicios de TI.

Para la Supersolidaria el contar con un Catálogo de Servicios de TI, trae consigo los siguientes beneficios:

- **Gestión centralizada de peticiones:** No importa si un usuario necesita solicitar el acceso a una aplicación, la recuperación de un backup o la compra de nuevo equipo, el Catálogo de Servicios es el punto de acceso al conjunto de productos y servicios que le ofrece TI, facilitándole el acceso a esta información y a su tramitación.
- **Simplicidad para el usuario:** El usuario solicita lo que necesita y lo recibe sin preocuparse del proceso de provisión del servicio.
- **Autoservicio:** El uso de un Catálogo de Servicios facilita enormemente la capacidad de autoservicio del usuario, reduciendo costos de gestión pero también mejorando la experiencia del usuario quién dispone de información descriptiva sobre lo que solicita y del estado en el que se encuentra su solicitud.
- **Mejora en los procesos de negocio:** Cada producto o servicio puede tener su propio proceso de tramitación, partiendo de los datos proporcionados por el usuario. No es lo mismo tramitar la inscripción a una formación que tramitar el aprovisionamiento de un PC.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



- **Más control:** Una de las principales necesidades de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas es tener el máximo control sobre toda la operatividad. La utilización de un Catálogo de Servicios junto con el proceso de Gestión de Peticiones permite tener trazabilidad de todo el proceso desde la solicitud hasta la entrega dejando registrados y documentados todos los pasos intermedios.
- **Estandarización de la oferta:** Un beneficio importante que ofrece la utilización de un Catálogo de Servicios es la posibilidad de ofrecer a cada usuario aquellos productos y servicios que le competen, es decir eliminar por ejemplo la posibilidad de que alguien que no debe tener acceso a una aplicación, nos pueda solicitar el acceso a la misma, simplificando el Catálogo para cada perfil de usuario y reduciendo la carga de trabajo por ya que se elimina la tramitación de solicitudes indebidas.
- **Incremento de la satisfacción del usuario:** Facilitar al usuario un punto único en el que consultar todo lo que TI ofrece, características del servicio, alcance del servicio, canal de suministro y cómo se mide. No únicamente mejora la gestión de la provisión del servicio sino que también incrementa notablemente la satisfacción del usuario.
- **Maximizar los beneficios del negocio:** Un Catálogo de Servicios TI describe no únicamente cada servicio con sus características sino también sus objetivos. Esta inteligencia ayuda a asegurar que los servicios TI ofrecidos están estrechamente alineados con la estrategia de negocio, contribuyendo de forma sustancial a la consecución de los objetivos corporativos.

1. DEFINICIONES

Activo: En relación con la seguridad de la información, se refiere a cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de la misma (sistemas, soportes, edificios, personas...) que tenga valor para la organización. (ISO/IEC 27000).

Amenaza: Una amenaza informática es toda circunstancia, evento o persona que tiene el potencial de causar daño a un sistema en forma de robo, destrucción, divulgación, modificación de datos o negación de servicio.

Amenaza Externa: Amenaza que se origina fuera de una organización.

Amenaza Interna: Amenaza que se origina en una organización.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



Análisis de Riesgo: Uso sistemático de la información para identificar las fuentes y estimar el riesgo NTC-ISO /IEC 27001.

Arquitectura abierta de red: Es el conjunto de características técnicas de las redes de telecomunicaciones que les permite interconectarse entre sí a nivel físico y lógico, de tal manera que exista interoperabilidad entre ellas. (Decreto 2870 de 2007, Artículo 2º).

Ataques multi-etapas: Un ataque en múltiples etapas es una infección que normalmente implica un ataque inicial, seguido por la instalación de una parte adicional de códigos maliciosos. Un ejemplo es un troyano que descarga e instala adware.

Ataques Web: Un ataque Web es un ataque que se comete contra una aplicación cliente y se origina desde un lugar en la Web, ya sea desde sitios legítimos atacados o sitios maliciosos que han sido creados para atacar intencionalmente a los usuarios de ésta.

Autorización: Acto administrativo mediante el cual se faculta a un concesionario para establecer, modificar, ensanchar, renovar, ampliar o expandir las características iniciales establecidas para las redes y los sistemas de telecomunicaciones o para la prestación de servicios o el desarrollo de actividades de telecomunicaciones.

Cancelación: Es el acto administrativo mediante el cual se da por terminada la autorización, el permiso o la concesión, ya sea por el vencimiento del término de la concesión o bien, a solicitud de parte, o como consecuencia de una investigación administrativa en la cual se imponga el tipo de sanción de cancelación.

Conectividad: Modelo de cofinanciación en el que participen constructores, beneficiarios VIS, prestadores de servicios de Internet, y el Estado.

Confidencialidad: Propiedad de la información que determina que esté disponible a personas autorizadas.

Conjunto de Datos: Es un conjunto de variables y datos asociados.

Contraseña: Cadena exclusiva de caracteres que introduce un usuario como código de identificación para restringir el acceso a equipos y archivos confidenciales. El sistema compara el código con una lista de contraseñas y usuarios autorizados. Si el código es correcto, el sistema permite el acceso en el nivel de seguridad aprobado para el propietario de la contraseña.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



Disponibilidad: Propiedad de que la información y sus recursos relacionados deben estar disponibles y utilizables cuando se los requiera.

Firewall: Un firewall es una aplicación de seguridad diseñada para bloquear las conexiones en determinados puertos del sistema, independientemente de si el tráfico es benigno o maligno. Un firewall debería formar parte de una estrategia de seguridad estándar de múltiples niveles.

Front Office: Es el lugar donde el usuario entra en contacto con la entidad y se refiere al conjunto de estructuras que gestionan la interacción con dicho ciudadano o usuario.

Gobierno en Línea (GEL): Es una estrategia liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología.

Integridad: Propiedad de salvaguardar la exactitud de la información y sus métodos de procesamiento deben ser exactos.

Registro: Información de fecha, hora, destinatario y consecutivo que se asigna a través del Sistema de Gestión Documental, a las respuestas generadas para las PQR y Derechos de Petición.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Servicio en Línea: Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

Tecnologías de la Información (TI): Hace referencia a las aplicaciones, información e infraestructura requerida por una entidad para apoyar el funcionamiento de los procesos y estrategia de negocio.

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC): Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos,



Código GP 006-1

**Supervisión para el crecimiento social
y económico del sector solidario**

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009).

Trámite en Línea: Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

Usabilidad: La usabilidad es un atributo relacionado con la facilidad de uso. Más específicamente, se refiere a la rapidez con que se puede aprender a utilizar algo, la eficiencia al utilizarlo, cuán memorable es, cuál es su grado de propensión al error, y cuánto le gusta a los usuarios. Si una característica no se puede utilizar o no se utiliza es como si no existiera. (Nielsen)

Usuario (UIT-T Rec M.60 (93)): Persona o máquina delegada por un cliente para utilizar los servicios y/o facilidades de una red de telecomunicaciones. En el contexto de los servicios de telecomunicación: un ser humano que utiliza un servicio. En un contexto técnico: un ser humano, una entidad o un proceso. Nota - Un usuario no será necesariamente un abonado a un servicio de telecomunicación. F.500 (92), H.101.

2. SERVICIOS PRESTADOS

La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas de la Supersolidaria, en un esfuerzo por la mejora continua de los servicios tecnológicos al interior de la Entidad, ha definido el presente Catálogo de Servicios de TI. Este documento fue realizado acorde a las necesidades de los clientes internos y alineado a las mejores prácticas de la industria de Tecnología de Información (ITIL®), así como a los lineamientos establecidos en G.ES.04 Guía del dominio de Estrategia TI: Definición del catálogo de servicios de TI y plantilla para la caracterización de los servicios diseñada por Máxima Velocidad Digital y Ministerio de las Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

Los servicios que ofrece el Área de Tecnología de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas de la entidad son:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Desarrollo sistema integrado de información	Construir nuevas funcionalidades y/o actualizar funcionalidades del sistema de información. de acuerdo a



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1





para la supervisión por riesgos.	una arquitectura definida, para recolectar información de calidad de las organizaciones solidarias supervisadas, integrando la gestión y percepción de la supervisión a la base de conocimientos presentado a los supervisores información para minería de datos y la toma decisiones a nivel sectorial y por entidad para facilitar y ampliar las labores de supervisión
Administración catálogo de formatos para recolección de información entidades vigiladas	Garantizar la oportunidad, calidad e integralidad de la información requerida a las organizaciones solidarias para las labores de supervisión, incluyendo la construcción de las taxonomías necesarias, manejando un control de versiones de los formatos utilizados para tal fin
Soporte y capacitación sistema integrado de información	Brindar al usuario interno del sistema de información y al grupo de soporte externo solución a los incidentes que se puedan presentar y ofrecer continua capacitación sobre las funcionalidades ofrecidas por el sistema integrado de información.
Generación de información especializada para análisis sectoriales y especiales	Generar información especializada para procesos de planeación, análisis sectoriales, política pública, análisis de coyuntura y publicaciones, a través de la información de base de datos de la entidad y otras bases de datos.
Asistencia Técnica a Usuario Final	Atender todos los requerimientos formulados por los funcionarios de la entidad en relación con las herramientas tecnológicas (Hardware y Software), a fin de minimizar los traumatismos y dinamizar el cumplimiento de sus actividades laborales cotidianas.
Gestión de Aplicaciones Corporativas / Misionales	Atender todos los requerimientos formulados por los funcionarios de la entidad en relación con las herramientas tecnológicas específicas (Software) y propias de la entidad, a fin de dinamizar el cumplimiento de las actividades corporativas misionales.
Gestión de Herramientas Ofimáticas	Atender todos los requerimientos formulados por los funcionarios de la entidad en relación con la disponibilidad de las herramientas ofimáticas necesarias para el cumplimiento de las actividades de los funcionarios de la entidad.
Portal Web	Atender todos los requerimientos formulados por los funcionarios de la entidad en relación con la disponibilidad



Código GP 006-1

**Supervisión para el crecimiento social
y económico del sector solidario**

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



	del Portal web para el cumplimiento de las actividades de los funcionarios de la entidad.
Intranet	Atender todos los requerimientos formulados por los funcionarios de la entidad en relación con la disponibilidad de la Intranet para el cumplimiento de las actividades de los funcionarios de la entidad.
Mesa de Servicios	Atender todos los requerimientos formulados por los funcionarios de la entidad en relación con la disponibilidad de la Mesa de Servicios para el cumplimiento de las actividades de los funcionarios de la entidad.
Moodle	Atender todos los requerimientos formulados por los funcionarios de la entidad en relación con la disponibilidad de la plataforma de educación virtual MOODLE para el cumplimiento de las actividades de los funcionarios de la entidad.
Gascif	Brindar soporte a los usuarios de: sistema de captura de información financiera Sicses, fábrica de reportes y apoyar a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
eSigna	Brindar a todos los usuarios de la entidad un sistema que permita generar documentos internos y también dar respuesta a todos los requerimientos y PQRS que llegan de otras entidades.
Correo electrónico	Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos, a través de una cuenta institucional del tipo cuenta@supersolidaria.gov.co que lo identifica como funcionario de la Supersolidaria.
Internet	El servicio de Internet facilita al usuario, a través de la red de la Supersolidaria, el envío y recepción de información desde y hacia fuera de la entidad, es decir acceder al World Wide Web a través de un navegador.
Adquisición soluciones TIC	Según la necesidad que se tenga para el mejoramiento de un proceso de la Supersolidaria, se definirá la compra más oportuna.
Gobierno en Línea	Conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a



Código GP 006-1

**Supervisión para el crecimiento social
y económico del sector solidario**

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



	su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología.
--	--

3. DESCRIPCIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

3.1. DESARROLLO SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN PARA LA SUPERVISIÓN POR RIESGOS

Contacto	Dependencia: Grupo de Desarrollo - Oficina OAPS Responsable: Armando Fonseca Email: afonseca@Supersolidaria.gov.co
Objetivo	Construir nuevas funcionalidades y actualizar las existentes del sistema de información que permitan: 1. Captura, validación, cargue de la información a la base de datos; 2. Registrar las actividades desarrolladas y evaluaciones realizadas por los supervisores sobre las entidades supervisadas en la base de datos; 3. Desarrollar consultas y procesamiento de información que permitan evaluar cuantitativa y cualitativamente las entidades supervisadas; 4. Disponer de información para minería de datos a los supervisores; 5. Integrarse con otros sistemas de la entidad o de otras entidades para compartir información
Características	Este servicio inicia con los requerimientos de información para la supervisión de las misionales y por requerimientos identificados por la OAPS, así como los reportes de bugs o cambios en las funcionalidades existentes, garantizando la calidad de la información recepcionada y de la información producida automáticamente por el sistema. Las funcionalidades son desarrolladas o contratadas por la OAPS con el apoyo del grupo de desarrollo el cual se encarga de aplicar la metodología definida para el desarrollo y de la calidad de los desarrollos, de acuerdo a la arquitectura de sistemas de información definida
Alcance	1. Diseñar y garantizar una Arquitectura del sistema integrado de información para la supervisión por riesgos.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



	<ol style="list-style-type: none"> 2. Captura de información mediante aplicación independiente en las entidades supervisadas, garantizando validaciones definidas y generación de archivo a transmitir a la Supersolidaria. 3. Validaciones de consistencia e histórica de información reportada y notificación automática a supervisores. 4. Generación de indicadores y procesamiento de información para evaluación de la entidad para generar extrasitu básico que permita evaluar el comportamiento de una entidad. 5. Generación de extrasitu ampliado para revisar muestras de entidades. 6. Registra información de actividades realizadas con las entidades en el ejercicio de la supervisión. 7. Registrar análisis cualitativos de las entidades vigiladas 8. Generación de tableros de control que permitan hacer análisis sectoriales. 9. Actualización, mejora, corrección de las funcionalidades existentes. 10. Elaborar y actualizar la documentación de las funcionalidades del sistema y la base de datos. 11. Generar funcionalidades de integración o de interoperabilidad con otros sistemas de información de la entidad o externos
Canal de suministro	El servicio se presta en la entidad mediante desarrollos internos o contratados con fábrica de software
A quien va dirigido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizaciones solidarias. 2. Supervisores 3. Clientes internos. 4. Gremios. 5. Otras entidades del estado 6. Comunidad
Indicador	Número de desarrollos entregados a producción/Número de desarrollados aprobados para su realización.

3.2. ADMINISTRACIÓN CATALOGO DE FORMATOS PARA RECOLECCION DE INFORMACIÓN ENTIDADES VIGILADAS

Contacto	Dependencia: Grupo de Desarrollo - Oficina OAPS Responsable: Armando Fonseca
-----------------	---



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1





	Email: afonseca@Supersolidaria.gov.co
Objetivo	Informar continuamente a las entidades cuales son los formatos que la Supersolidaria utiliza para hacer las labores de supervisión, mediante una ficha técnica de cada formato que conste del objetivo del formato, las variables que lo componen las validaciones que garantizan la calidad y consistencia de la información con los cambios realizados en el tiempo. Proponer los reportes en estructura taxonómica a partir de los formatos.
Características	Las misionales informan a la OPAS cual es la información y sus validaciones que requiere de las organizaciones vigiladas, la OAPS analiza en su conjunto la información y examina que estructura de formato se utiliza: 1. De estados financieros; 2. De información estadística; 3. De informe individual, para capturar la información y como se complementa con los formatos existentes para garantizar uniformidad y unicidad en la información. Dicha información se captura mediante el módulo de captura del sistema integrado de información para la Supervisión por riesgos. Generar las taxonomías para presentar la información financiera de la entidad
Alcance	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir requerimientos de las misionales. 2. Definir estructura del formato y posibles validaciones adicionales de consistencia de información. 3. Desarrollar la ficha técnica definida para el formato. 4. Mantener el control de versiones del formato. 5. Publicar los cambios del formato para informar a las entidades vigiladas para observaciones. 6. Canalizar y resolver observaciones de las entidades vigiladas y/o gremios. 7. Publicar versión definitiva de formatos. 8. Desarrollar capacitaciones sobre los formatos. 9. Generar la estructura taxonómica de reportes financieros.
Canal de suministro	El servicio se presta al interior de la entidad, se utiliza el portal web de la Supersolidaria para las observaciones y publicación definitiva
A quien va dirigido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizaciones solidarias. 2. Supervisores 3. Clientes internos 4. Gremios
Indicador	Número de cambios de formatos documentados/Número de requerimientos de cambios de formatos



Código GP 006-1

**Supervisión para el crecimiento social
y económico del sector solidario**

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



3.3. SOPORTE Y CAPACITACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN

Contacto	Dependencia: Grupo de Desarrollo - Oficina OAPS Responsable: Armando Fonseca Email: afonseca@Supersolidaria.gov.co
Objetivo	Garantizar el funcionamiento y utilización adecuada del sistema integrado de información para la supervisión brindando asistencia y capacitación continua y oportuna a los usuarios del sistema generando retroalimentación de mejoras para tener en cuenta en los nuevos desarrollos o actualizaciones del sistema.
Características	El grupo en primer lugar desarrolla capacitaciones sobre las funcionalidades del sistema en forma periódica y a petición de los usuarios de acuerdo a un cronograma y disponibilidad de recursos, en segundo lugar da asistencia a los usuarios del sistema sobre inconvenientes en el uso del sistema identificando los fallos que implican modificación del código fuente para informar al responsable; y llevar un registro de los incidentes y proponer posibles mejoras a incorporar.
Alcance	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar a los usuarios en la utilización de las diferentes funcionalidades del sistema. 2. Dar asistencia en forma oportuna a los usuarios del sistema. 3. Reportar fallos al grupo de desarrollo para su solución. 4. Compilar y proponer ajustes y/o mejoras de las funcionalidades existentes. 5. Llevar un registro de incidentes o soluciones.
Canal de suministro	El servicio se presta al interior de la Supersolidaria
A quien va dirigido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisores 2. Clientes internos.
Indicador	Número de incidentes solucionados/número de incidentes presentados



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
 NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



3.4. GENERACION DE INFORMACION ESPECIALIZADA PARA ANALISIS SECTORIALES Y ESPECIALES

Contacto	Dependencia: Grupo de Desarrollo - Oficina OAPS Responsable: Armando Fonseca Email: afonseca@Supersolidaria.gov.co
Objetivo	Proveer información no disponible en las consultas y tableros de control del sistema integrado de información para la supervisión por riesgos y necesaria para los procesos de planeación, definición de políticas públicas en el sector solidario, análisis de coyuntura y publicaciones de la entidad.
Características	El servicio inicia con requerimientos puntuales y especializados de información no disponibles en el sistema integrado a través de consultas o tableros de control, el grupo evalúa que información hay disponible en la base de datos de la Supersolidaria, con qué información puede interoperar con otras entidades, se genera la información requerida, se hace un análisis de calidad de la información y finalmente se hace disponible. Si la información requerida se vuelve periódica, se informa al responsable de desarrollo para evaluar su inclusión en el sistema integrado.
Alcance	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir requerimiento de información específico. 2. Validar no existencia en el sistema integrado. 3. Verificar si con la información de la base de datos de la Supersolidaria es suficiente. 4. Localizar información en otras bases de datos. 5. Generar reporte específico. 6. Validar reporte específico y entregar al usuario final. 7. Si se convierte en recurrente informar al responsable.
Canal de suministro	El servicio se presta al interior de la Supersolidaria
A quien va dirigido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección de la entidad. 2. Oficina de planeación. 3. Delegatura
Indicador	Número de reportes construidos/Numero de reportes requeridos



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
 NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



3.5. ASISTENCIA TÉCNICA A USUARIO FINAL

Contacto	Dependencia: Oficina OAPS Responsable: Técnico Administrativo Email: ftrellez@supersolidaria.gov.co
Objetivo	Atender oportunamente los requerimientos que sobre las herramientas tecnológicas formulan los funcionarios de la entidad.
Características	Previo requerimiento del funcionario mediante la Mesa de Servicios (Acceso ubicado en la intranet), se asigna al Grupo y Funcionario competente, quien en un término prudencial atiende y brinda la solución apropiada o escala para lo pertinente.
Alcance	La infraestructura tecnológica de la entidad requiere disponibilidad y personal permanente para su mantenimiento y soporte. Las herramientas ofimáticas son la base fundamental para que los funcionarios cumplan en forma eficiente y oportuna con las distintas tareas encomendadas, propias de sus cargos desempeñados; por tanto, la OAPS debe garantizar la disponibilidad permanente de las mismas.
Canal de suministro	Generalmente, mediante la mesa de Servicios de la entidad (Intranet), se generan los requerimientos que son atendidos principalmente de forma presencial; eventualmente se brinda soporte en forma virtual, utilizando un módulo de la herramienta PCSecure que permite el acceso remoto al equipo cuestionado.
A quien va dirigido	Todos los funcionarios de la entidad.
Indicador	Número de requerimientos atendidos/Número de requerimientos solicitados

3.6. GESTIÓN DE APLICACIONES CORPORATIVAS / MISIONALES

Contacto	Dependencia: Oficina OAPS Responsable: Técnico Administrativo Email: ftrellez@supersolidaria.gov.co
-----------------	---



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



Objetivo	Atender oportunamente los requerimientos que sobre las herramientas tecnológicas formulan los funcionarios de la entidad.
Características	Previo requerimiento del funcionario mediante la Mesa de Servicios, se asigna al Grupo y Funcionario competente, quien en un término prudencial atiende y brinda la solución apropiada o escala para lo pertinente.
Alcance	Para el cumplimiento de sus actividades específicas, los funcionarios requieren la disponibilidad permanente de las distintas aplicaciones específicas y propias de la entidad; por tanto, la OAPS debe garantizar la disponibilidad de las mismas y su funcionamiento eficiente.
Canal de suministro	Generalmente, mediante la mesa de Servicios de la entidad (Intranet), se generan los requerimientos que son atendidos principalmente de forma presencial; eventualmente se brinda soporte en forma virtual, utilizando un módulo de la herramienta PCSecure que permite el acceso remoto al equipo cuestionado.
A quien va dirigido	Todos los funcionarios de la entidad.
Indicador	Número de requerimientos atendidos/Número de requerimientos solicitados

3.7. GESTIÓN DE GERRAMIENTAS OFIMÁTICAS

Contacto	Dependencia: Oficina OAPS Responsable: Técnico Administrativo Email: ftrellez@supersolidaria.gov.co
Objetivo	Atender oportunamente los requerimientos que sobre las herramientas de ofimática formulan los funcionarios de la entidad.
Características	Previo requerimiento del funcionario mediante la Mesa de Servicios, se asigna al Grupo y Funcionario competente, quien en un término prudencial atiende y brinda la solución apropiada o escala para lo pertinente.
Alcance	La entidad cuenta con herramientas de ofimática de apoyo, las cuales son utilizadas por los funcionarios para el cumplimiento de su misión, visión y objetivos. La OAPS suministra el soporte necesario para el correcto funcionamiento de las herramientas.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



Canal de suministro	La atención a los requerimientos se realiza mediante la mesa de Servicios de la entidad (Intranet), se generan los requerimientos que son atendidos principalmente de forma presencial; eventualmente se brinda soporte en forma virtual, utilizando un módulo de la herramienta PCSecure que permite el acceso remoto al equipo cuestionado.
A quien va dirigido	Todos los funcionarios de la entidad.
Indicador	Número de requerimientos atendidos/Número de requerimientos solicitados

3.8. PORTAL WEB

Contacto	Dependencia: Oficina OAPS Responsable: Técnico Administrativo Email: losorio@supersolidaria.gov.co
Objetivo	Atender todos los requerimientos formulados por los funcionarios de la entidad en relación con la disponibilidad del Portal web para el cumplimiento de las actividades de los funcionarios de la entidad.
Características	Previo requerimiento del funcionario mediante la Mesa de Servicios (Acceso ubicado en la intranet), se asigna al Grupo y Funcionario competente, quien en un término prudencial atiende y brinda la solución apropiada o escala para lo pertinente.
Alcance	Para el cumplimiento de sus actividades específicas, la Supersolidaria requiere la disponibilidad permanente del Portal Web por tanto, la OAPS debe garantizar la disponibilidad de las mismas y su funcionamiento eficiente.
Canal de suministro	Generalmente, mediante la mesa de Servicios de la entidad, se generan los requerimientos que son atendidos principalmente de forma presencial; eventualmente se brinda soporte en forma virtual.
A quien va dirigido	Todos los funcionarios de la entidad.
Indicador	Número de requerimientos atendidos/Número de requerimientos solicitados



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



3.9. INTRANET

Contacto	Dependencia: Oficina OAPS Responsable: Técnico Administrativo Email: losorio@supersolidaria.gov.co
Objetivo	Atender todos los requerimientos formulados por los funcionarios de la entidad en relación con la disponibilidad de la Intranet para el cumplimiento de las actividades de los funcionarios de la entidad.
Características	Previo requerimiento del funcionario mediante la Mesa de Servicios (Acceso ubicado en la intranet), se asigna al Grupo y Funcionario competente, quien en un término prudencial atiende y brinda la solución apropiada o escala para lo pertinente.
Alcance	Para el cumplimiento de sus actividades específicas, la Supersolidaria requieren la disponibilidad permanente de la Intranet por tanto, la OAPS debe garantizar la disponibilidad de las mismas y su funcionamiento eficiente.
Canal de suministro	Generalmente, mediante la mesa de Servicios de la entidad, se generan los requerimientos que son atendidos principalmente de forma presencial; Eventualmente se brinda soporte en forma virtual.
A quien va dirigido	A las dependencias que lo requieran.
Indicador	Número de requerimientos atendidos/Número de requerimientos solicitados

3.10. MESA DE SERVICIOS

Contacto	Dependencia: Oficina OAPS Responsable: Técnico Administrativo Email: losorio@supersolidaria.gov.co
Objetivo	Atender todos los requerimientos formulados por los funcionarios de la entidad en relación con la disponibilidad de la Mesa de Servicios para el cumplimiento de las actividades de los funcionarios de la entidad.
Características	Previo requerimiento del funcionario mediante Correo Electrónico, al Administrador de la Mesa de Servicios (OAPS), quien en un término



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



	prudencial atiende y brinda la solución apropiada o escala para lo pertinente.
Alcance	Para el cumplimiento de sus actividades específicas, la Supersolidaria requieren la disponibilidad permanente de la Mesa de Servicios por tanto, la OAPS debe garantizar la disponibilidad de las mismas y su funcionamiento eficiente.
Canal de suministro	Generalmente, mediante correo electrónico de la entidad, se genera el requerimientos que son atendidos principalmente de forma presencial; eventual mente se brinda soporte en forma virtual.
A quien va dirigido	El servicio se presta a la oficina de comunicaciones de la entidad
Indicador	Número de requerimientos atendidos/Número de requerimientos solicitados

3.11. MOODLE

Contacto	Dependencia: Oficina OAPS Responsable: Técnico Administrativo Email: losorio@supersolidaria.gov.co
Objetivo	Atender todos los requerimientos formulados por los funcionarios de la entidad en relación con la disponibilidad de la plataforma de educación virtual MOODLE para el cumplimiento de sus actividades.
Características	Previo requerimiento del funcionario mediante Correo Electrónico, al Administrador de la plataforma de educación virtual MOODLE (OAPS), quien en un término prudencial atiende y brinda la solución apropiada o escala para lo pertinente.
Alcance	Para el cumplimiento de sus actividades específicas, la Supersolidaria requieren la disponibilidad permanente de la plataforma de educación virtual MOODLE por tanto, la OAPS debe garantizar la disponibilidad de las mismas y su funcionamiento eficiente.
Canal de suministro	Generalmente, mediante la mesa de Servicios de la entidad, se generan los requerimientos que son atendidos principalmente de forma presencial; eventualmente se brinda soporte en forma virtual.
A quien va dirigido	Todos los funcionarios



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



Indicador	Número de requerimientos atendidos/Número de requerimientos solicitados
------------------	---

3.12. GASCIF

Contacto	Grupo de Atención al Sistema de Captura de Información Financiera (GASCIF)
Objetivo	Brindar soporte a los usuarios de: sistema de captura de información financiera Sicses, fábrica de reportes y apoyar a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
Características	El servicio se presta a usuarios externos, como son las entidades vigiladas que reportan información mediante el aplicativo Sistema integral de captura de información Financiera (Sicses), éste se basa en las consultas que hacen los usuarios acerca al manejo técnico y funcional del aplicativo. El servicio también se presta a usuarios internos como es el grupo de desarrollo, cuando se crean o modifican formatos. El servicio se presta en horario laboral de L-V (8:30 a.m a 4:30 p.m). Los medios de atención son teléfono, skype y presencial.
Alcance	Atender inquietudes del capturador Sigses por parte de los usuarios como son: instalación, actualización, validaciones de los formatos, soporte contable, consulta certificado de reportes de información. Mantener actualizadas las ayudas (Help, Sicses y Videos) de los aplicativos. Revisar a diario los correos a los que llegan los archivos generados y las consultas acerca del capturador y otras, por las entidades vigiladas. Cargar archivos recibidos con plataformas externas (Wetransfer, drive y hacha). Enviar certificados de soporte de presentación de información financiera. Cargar los archivos de retransmisión de las entidades, cuando estas hacen cambios a la información reportada ya sea por requerimientos de la SES o por errores de la entidad. Apoyar al grupo de desarrollo en la prueba de nuevos formatos o modificación de los mismos en el aplicativo Sicses.
Canal de suministro	El servicio se presta por teléfono, presencial, skype, correo electrónico; dependiendo del tipo de consulta se usa el aplicativo team viewer. En cuanto al cargue de archivos, envío de certificados, retransmisiones y pruebas al aplicativo, la atención se hace en las oficinas de la Superintendencia de la Economía Solidaria.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



A quien va dirigido	Va dirigido a las entidades vigiladas que reportan el formulario oficial de rendición de cuentas.
Indicador	Número de requerimientos atendidos/Número de requerimientos solicitados

Contacto	Grupo de Atención al Sistema de Captura de Información Financiera (GASCIF)
Objetivo	Brindar soporte a los usuarios de: sistema de captura de información financiera Sicses, fábrica de reportes y apoyar a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
Características	El soporte a usuarios internos (supervisores) se hace en el aplicativo de fábrica de reportes. La atención se presta en horario laboral de lunes a viernes (8:00 a.m a 5:00 p.m). El medio de atención es presencial.
Alcance	Atender requerimientos por parte de los supervisores de las Delegatura en el manejo (consulta de insitus y extrasitus) de fábrica de reportes.
Canal de suministro	El servicio se presta por teléfono, presencial, skype, correo electrónico; dependiendo del tipo de consulta se usa el aplicativo team viewer. En cuanto al cargue de archivos, envío de certificados, retransmisiones y pruebas al aplicativo, la atención se hace en las oficinas de la Superintendencia de la Economía Solidaria.
A quien va dirigido	A los funcionarios de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera y la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa
Indicador	Número de requerimientos atendidos/Número de requerimientos solicitados

Contacto	Grupo de Atención al Sistema de Captura de Información Financiera (GASCIF)
Objetivo	Brindar soporte a los usuarios de: sistema de captura de información financiera Sicses, fábrica de reportes y apoyar a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
Características	Se brinda apoyo a las Delegatura, haciendo seguimiento telefónico o vía correo electrónico a las entidades que no están al día en los reportes de información financiera. El servicio se presta en horario



Código GP 006-1

**Supervisión para el crecimiento social
y económico del sector solidario**

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



	laborar de lunes a viernes (8:00 a.m a 5:00 p.m). El medio de atención es el teléfono y por correo electrónico.
Alcance	Dar información a los supervisores acerca de las entidades que tienen a cargo, del control de reportes de información financiera. Llamar o enviar correo electrónico a las entidades que tienen pendientes períodos de información financiera.
Canal de suministro	El servicio se presta por teléfono, presencial, skype, correo electrónico; dependiendo del tipo de consulta se usa el aplicativo team viewer. En cuanto al cargue de archivos, envío de certificados, retransmisiones y pruebas al aplicativo, la atención se hace en las oficinas de la Superintendencia de la Economía Solidaria.
A quien va dirigido	A los funcionarios de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera y la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa
Indicador	Número de requerimientos atendidos/Número de requerimientos solicitados

Contacto	Grupo de Atención al Sistema de Captura de Información Financiera (GASCIF)
Objetivo	Brindar soporte a los usuarios de: sistema de captura de información financiera Sicses, fábrica de reportes y apoyar a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
Características	Se da respuesta a radicados que llegan al sistema de gestión documental Esigna y que tiene que ver con el GASCIF.
Alcance	Responder los radicados que llegan al sistema de gestión documental (Esigna) y que son asignados al grupo.
Canal de suministro	El servicio se presta a través del Sistema de Gestión Documental Esigna.
A quien va dirigido	A las entidades vigiladas que reportan el formulario oficial de rendición de cuentas.
Indicador	Número de requerimientos atendidos/Número de requerimientos solicitados

3.13. ESIGNA



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



Contacto	Dependencia: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Supervisor: Leonardo Peña Obando Email: lpena@supersolidaria.gov.co
Objetivo	Brindar a todos los usuarios de la entidad un sistema que permita generar documentos internos y también dar respuesta a todos los requerimientos y PQRS que llegan de otras entidades.
Características	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuenta con dominio propio https://portalempleado.supersolidaria.gov.co y https://sedeelectronica.supsersolidaria.gov.co 2. Utiliza certificado SSL 3. Utiliza correo electrónico certificado (provisto por una entidad de certificación abierta) 4. Usa un esquema de infraestructura (siete servidores – Colombia Compra) <ol style="list-style-type: none"> a. FRONTAL b. ALFRESCO c. PLATAFORMA d. SEDE e. SERVICIOS f. MYSQL g. NAS 5. Usa IP pública 6. Usa servicio de estampado cronológico (provisto por una entidad de certificación abierta) 7. Permite el registro de las entidades vigiladas y de funcionarios de la Superintendencia 8. Integra firma digital para la generación de documentos oficiales (provisto por una entidad de certificación abierta) 9. Está basado en BPM 10. Contiene 16 procedimientos misionales 11. Permite crear documentos: Oficios, memorandos, resoluciones y circulares.
Alcance	<p>Necesidades: El sistema satisface la necesidad de los funcionarios de enviar y recibir documentos de manera interna como externa.</p> <p>Limitantes:</p>



Código GP 006-1

**Supervisión para el crecimiento social
y económico del sector solidario**

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



	Fallas en el servicio de redes, infraestructura, servicios de digitalización, componentes adicionales para edición de documentos
Canal de suministro	https://portalempleado.supersolidaria.gov.co https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co
A quien va dirigido	Todos los funcionarios y contratistas de la Entidad
Indicador	% Disponibilidad del servicio (tiempo total disponible - tiempo total indisponible)/tiempo total prestado

3.14. CORREO ELECTRÓNICO

Contacto	Dependencia: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Supervisor: Leonardo Peña Obando Email: lpena@supersolidaria.gov.co
Objetivo	Permitir a los usuarios de la Supersolidaria el intercambio de mensajes, a través de una cuenta de correo electrónico institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones.
Características	Existen las siguientes opciones para el acceso al correo electrónico: <ul style="list-style-type: none"> 1. Cliente Microsoft Outlook: Con esta opción el usuario conectado a la red de la Superolidaria puede acceder al correo electrónico a través del cliente Microsoft Outlook instalado en el equipo de cómputo asignado. 2. Gestor Google Apps: Con esta opción el usuario conectado a Internet puede acceder al correo electrónico utilizando la cuenta asignada. 3. Dispositivo móvil Corporativo: Con esta opción el usuario puede acceder al correo electrónico de la Supersolidaria a través de un dispositivo móvil previamente configurado.
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> 1. Comunicación rápida y segura de los usuarios dentro y fuera de la entidad. 2. Oportunidad en el acceso a la información. 3. Implementación de nuevos medios de acceso



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



Canal de suministro	Se deberá diligenciar el respectivo formato de autorización para la generación de la cuenta en la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
A quien va dirigido	Todos los funcionarios y contratistas de la Entidad
Indicador	% Disponibilidad del servicio (tiempo total disponible - tiempo total indisponible)/tiempo total prestado

3.15. INTERNET

Contacto	Dependencia: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Supervisor: Leonardo Peña Obando Email: lpena@supersolidaria.gov.co
Objetivo	Brindar un medio de comunicación seguro y confiable para la trasmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior.
Características	El usuario debe cumplir con los siguientes requisitos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar el servicio al área de Tecnología de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas. 2. Acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil de la Supersolidaria o autorizado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, y conexión a red de la Supersolidaria. 3. Contar con un usuario y contraseña para ingresar a la red de la Supersolidaria con privilegios para acceder a Internet.
Alcance	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación de los usuarios de la Supersolidaria con el exterior. 2. Acceder páginas web para apoyo del trabajo de los usuarios de la Supersolidaria.
Canal de suministro	El servicio de acceso a Internet, Intranet, Sistemas de información, medio de almacenamiento, aplicaciones (Software), cuentas de red, navegadores y equipos de cómputo son propiedad de la Entidad y deben ser usados únicamente para el cumplimiento de la misión de la Entidad.
A quien va dirigido	Todos los funcionarios y contratistas de la Entidad autorizados



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



Indicador	% Disponibilidad del servicio (tiempo total disponible - tiempo total indisponible)/tiempo total prestado
------------------	--

3.16. ADQUISICIÓN SOLUCIONES TIC

Contacto	Dependencia: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Responsable: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Email: wcalderon@supersolidaria.gov.co
Objetivo	Adquirir herramientas de tecnología de información y comunicaciones que permitan optimizar los procesos de la Supersolidaria realizando un diagnóstico de necesidades para cada uno de los procesos.
Características	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar diagnóstico de las necesidades informáticas. 2. Realizar estudio de mercado y solicitar cotizaciones. 3. Solicitar Disponibilidad Presupuestal 4. Realizar estudios previos. 5. Enviar documentación a oficina correspondiente para iniciar el proceso contractual.
Alcance	Este procedimiento inicia con la realización de un diagnóstico de las necesidades de TI en las dependencias de la Supersolidaria y termina con la realización del Acta de recibo a satisfacción de los productos contratados.
Canal de suministro	Las adquisiciones de tecnología se canalizan a través de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas de la Supersolidaria
A quien va dirigido	Todas las Dependencias de la Supersolidaria.
Indicador	Número de contratos de TI ejecutados/Número de acciones programadas

3.17. GOBIERNO EN LÍNEA

Contacto	Dependencia: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Responsable: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
-----------------	---



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



	Email: wcalderon@supersolidaria.gov.co
Objetivo	Apoyar permanentemente la modernización del Estado en el orden nacional, brindando soluciones para el acceso en línea de los ciudadanos y servidores públicos a los servicios de la Supersolidaria, articulando los lineamientos del Gobierno Nacional en materia de TIC.
Características	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gobierno en Línea 2. Trámites y servicios en Línea 3. Sistema Integrado de PQRD 4. Servicios centrados en el usuario 5. Participación 6. Colaboración 7. Transparencia 8. Uso y Apropiación 9. Sistemas de Información 10. Capacidades Institucionales 11. Servicios Tecnológicos 12. Estrategia de TI 13. Información 14. Gobierno de TI 15. Monitoreo y mejoramiento continuo 16. Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los S.I. 17. Definición del marco de seguridad y privacidad de la Información y de los S.I.
Alcance	Inicia con TIC para Servicios y termina con el componente Seguridad y Privacidad de la Información.
Canal de suministro	Las acciones son orientadas desde la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y se realiza apoyo a las demás Dependencias de la Entidad.
A quien va dirigido	Todas las Dependencias de la Supersolidaria.
Indicador	Número de dominios definidos/Número de dominios de la arquitectura empresarial

Responsable del documento: **OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS**



Código GP 006-1

**Supervisión para el crecimiento social
y económico del sector solidario**

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1

