|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE PROCESO** | Estratégico | X | Misional |  | Apoyo |  | Seguimiento y control |  |
| **RESPONSABLE** | Jefe Oficina de Tecnologías de la Información | | | | | | | |
| **OBJETIVO** | Gestionar los servicios, gobierno y capacidad tecnológica que soporta la operación y las necesidades de la Unidad frente las tecnologías de la información y articular a las entidades que conforman la red nacional de información para facilitar el flujo eficiente de información que permita realizar el seguimiento a la implementación de la política pública para apoyar el cumplimiento de la misión y objetivos de la Unidad. | | | | | | | |
| **ALCANCE** | El proceso inicia con la identificación de las necesidades de información, soluciones y/o servicios TI (Tecnologías de la Información), análisis e implementación según los requerimientos de la Unidad y finaliza con la generación de insumos en materia de información y el soporte de las necesidades tecnológicas. | | | | | | | |

| **ENTRADAS** | | | **ACTIVIDADES** | **SALIDAS** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROVEEDOR** | | **INSUMOS** | **SERVICIOS Y/O PRODUCTOS** | **CLIENTE INTERNO Y/O EXTERNO** |
| **INTERNO** | **EXTERNO** |
| **PLANEAR** | | | | | |
| * Gestión Jurídica | * Gobierno Nacional y Territorial | * Normatividad | 1. Identificar la normatividad aplicable al proceso | * Normograma | * Direccionamiento Estratégico * Gestión Jurídica |
| * Direccionamiento Estratégico | * Departamento Nacional de Planeación - DNP | * Directrices del DNP * Plan nacional de desarrollo * Plan Estratégico * Anteproyecto de presupuesto * Directrices de Ministerio de Hacienda y Crédito Público | 1. Formular el Plan de Acción, de adquisiciones y proyecto de inversión. | * Plan de acción * Plan de Adquisiciones * Proyecto de Inversión actualizado | * Departamento Nacional de Planeación * Direccionamiento Estratégico * Evaluación Independiente * Gestión Financiera * Gestión Contractual * DNP * Departamento para la Prosperidad Social |
| Direccionamiento Estratégico | * Departamento Nacional de Planeación - DNP | * Directrices del DNP * Plan Nacional de desarrollo * Anteproyecto de presupuesto | 1. Formular las actividades estratégicas e indicadores y gestionar los recursos necesarios | * Plan de acción * Hoja de vida de indicadores | * Gestión de la información * Direccionamiento estratégico * Evaluación independiente |
| * Todos los procesos | * Ministerio TIC | * Diagnóstico actual de los servicios tecnológicos * Proyecciones de crecimiento * Lineamientos MinTIC IT4+ | 1. Gestionar la capacidad de los recursos y servicios TI, seguimiento a la demanda de servicios, controlando y racionalizando la oferta y el rendimiento de la infraestructura informática | * Seguimiento a la capacidad * Portafolio de recursos y servicios TI * Inventario de sistemas de información | * Todos los procesos |
| * Gestión de la información | * Ministerio TIC (Gobierno en Línea) * Estándares y normas internacionales | * Normatividad y lineamientos Min TIC y demás entidades competentes que apliquen (CONPES TI) | 1. Formular políticas, lineamientos, planes y/o estrategias para la implementación de proyectos TI. | * Planes * Proyectos TI * Estrategias TI * Políticas * Plan de seguridad | * Todos los procesos |
| * Todos los procesos de la Unidad. | * Entidades SNARIV (nacionales y territoriales * Entidades NO SNARIV (nacionales y territoriales) * Sociedad civil * Organismos de cooperación nacional e internacional * Subcomité sistemas de información entre otros. * Organizaciones de víctimas. * Organizaciones Defensoras de los Derechos de las Víctimas (OVD´s). * Autoridades de grupos étnicos y organizaciones étnicas que gocen de la calidad de entidades de derecho público de carácter especial. | * Solicitud de información a través de correo institucional (Correo RNI) con formato anexo en caso de requerirse. | 1. Identificar requerimientos de los clientes | * Formato con los requerimientos | * Proceso Gestión de la Información |
| * Todos los procesos de la Unidad. | * Entidades SNARIV (nacionales y territoriales * Entidades NO SNARIV (nacionales y territoriales) * Sociedad civil * Organismos de cooperación nacional e internacional * Subcomité sistemas de información entre otros. * Organizaciones de víctimas. * Organizaciones Defensoras de los Derechos de las Víctimas (OVD´s). * Autoridades de grupos étnicos y organizaciones étnicas que gocen de la calidad de entidades de derecho público de carácter especial. | * Solicitud de información a través de correo institucional (Correo RNI) con formato anexo | 1. Determinar posibles fuentes para intercambio de información. | * Documento con lista de fuentes de información | * Proceso Gestión de la Información |
| **HACER** | | | | | |
| * Direccionamiento Estratégico * Evaluación Independiente |  | * Metodología de Administración de Riesgos * Protocolo para el manejo del riesgo publico * Procedimientos * Informes de Control Interno * Informes de revisión por la dirección | 1. Identificar los riesgos, aplicar los controles e implementar el plan de respuesta a los riesgos, identificar los aspectos e impactos ambientales y los peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo | * Mapa de riesgos del proceso * Mapa de Riesgos de Corrupción * Matriz de aspectos e impactos ambientales * Matriz de riesgos de seguridad y salud en el trabajo * Matriz de riesgos de seguridad de la información | * Direccionamiento Estratégico * Evaluación independiente * Gestión Administrativa * Gestión de Talento Humano * Gestión de la información |
| * Direccionamiento Estratégico | * Ministerio de Hacienda y Crédito Público | * Plan de acción y presupuesto aprobados para la vigencia | 1. Ejecutar el plan de acción | * Registro del seguimiento mensual en SISGESTIÓN * Soportes de la ejecución de las actividades | * Direccionamiento Estratégico * Evaluación Independiente |
| * Todos los procesos | * Entidades SNARIV (nacionales y territoriales * Entidades NO SNARIV (nacionales y territoriales) | * Solicitud requerimiento * Recursos técnicos, administrativos y financieros | 1. Desarrollar nuevas aplicaciones y sistemas de información | * Asesoría tecnológica frente a desarrollos * Sistema de Información/Aplicación en producción * Desarrollo de Web service que permitan la consulta de las víctimas desde las fuentes de la Unidad | * Todos los procesos * Entidades SNARIV (nacionales y territoriales * Entidades NO SNARIV (nacionales y territoriales) |
| * Todos los procesos |  | * Solicitud requerimiento * Recursos técnicos, administrativos y financieros | 1. Soportar sistemas de información y aplicaciones | * Asesoría tecnológica frente a soporte * Sistema de Información/Aplicación en producción | * Todos los procesos |
| * Todos los procesos |  | * Solicitud de nueva sede o traslado de sede * Recursos técnicos, administrativos y financieros | 1. Dotar tecnológicamente en casos de traslado de sede, nueva sede o adicionales | * Sede dotada tecnológicamente. | * Todos los procesos |
| * Todos los procesos |  | * Solicitud dotación * Recursos técnicos, administrativos y financieros | 1. Gestionar la solicitud de dotación tecnológica | * Dotación tecnológica instalada | * Todos los procesos |
| * Todos los procesos |  | * Solicitud soporte tecnológico * Recursos técnicos, administrativos y financieros | 1. Realizar soporte técnico a la infraestructura tecnológica | * Soporte tecnológico ejecutado | * Todos los procesos |
| * Gestión de la información |  | * Formato de entrega física de la nueva sede o traslado de sede o acta para adicionales | 1. Validar la infraestructura e inventario tecnológico | * Validación de inventario de dotación tecnológica instalada | * Gestión de la información |
| * Todos los procesos |  | * Solicitud de creación, modificación/ actualización o eliminación de las cuentas de correo Institucionales | 1. Crear, modificar o   actualizar y eliminar buzones de correo institucionales | * Correo institucional creado/modificado o eliminado | * Todos los procesos |
| * Todos los procesos |  | * Solicitud inactivación de recursos tecnológicos | 1. Desactivar usuarios que se desvinculan de la Unidad en los sistemas de información y/o aplicaciones | * Inactivación de credenciales de acceso a funcionarios, contratistas o terceros de los sistemas de información y/o herramientas correspondientes | * Todos los procesos |
| * Todos los procesos |  | * Solicitud de atención de incidente de seguridad de la información | 1. Gestionar los incidentes de seguridad de la información | * Ejecución de actividades orientadas a la protección de la información según el incidente | * Todos los procesos |
| * Gestión de la Información y desarrolladores autorizados |  | * Solicitud de acceso remoto a servidores y/o bases de datos | 1. Asignar accesos a servidores y/o bases de datos y eliminar los permisos de acuerdo a la vigencia del servicio | * Accesos otorgados | * Todos los procesos |
| * Todos los procesos |  | * Solicitud de servicios de telefonía IP | 1. Brindar el servicio de telefonía IP y funcionalidades especiales | * Servicios de telefonía y funcionalidades especiales atendidos | * Todos los procesos |
| * Todos los procesos | * Entidades SNARIV (nacionales y territoriales * Entidades NO SNARIV (nacionales y territoriales) * Organismos de cooperación nacional e internacional * Organizaciones de víctimas. * Organizaciones Defensoras de los Derechos de las Víctimas (OVD´s). * Autoridades de grupos étnicos y organizaciones étnicas que gocen de la calidad de entidades de derecho público de carácter especial. | * Solicitud de creación de usuarios en sistemas de información | 1. Crear usuarios en sistemas de información por parte de los administradores funcionales | * Usuarios creados en sistemas de información según procedimiento | * Todos los procesos |
| * Procesos misionales de la Unidad. | * Entidades SNARIV (nacionales y territoriales * Entidades NO SNARIV (nacionales y territoriales) * Organismos de cooperación nacional e internacional * Organizaciones de víctimas. * Organizaciones Defensoras de los Derechos de las Víctimas (OVD´s). * Autoridades de grupos étnicos y organizaciones étnicas que gocen de la calidad de entidades de derecho público de carácter especial. | * Solicitud de intercambio de información a través de correo, actas, espacios formales de sistemas de información. | 1. Gestionar la interoperabilidad y/o el intercambio de información con las entidades del orden Nacional y territorial, mediante la oficialización de acuerdos o convenios | * Acuerdos y/o convenios de intercambio de información con las Entidades nacionales y territoriales formalizados * Creación, activación y desarrollo de mesas técnicas y/o subcomités de sistemas de Información * Implementación de la metodología del Plan Operativo de Sistemas de información | * Entidades SNARIV (nacionales y territoriales * Entidades NO SNARIV (nacionales y territoriales) * Organismos de cooperación nacional e internacional * Organizaciones de víctimas. * Organizaciones Defensoras de los Derechos de las Víctimas (OVD´s). * Autoridades de grupos étnicos y organizaciones étnicas que gocen de la calidad de entidades de derecho público de carácter especial. * Procesos misionales de la Unidad |
| * Todos los procesos de la Unidad | * Entidades SNARIV (nacionales y territoriales * Entidades NO SNARIV (nacionales y territoriales) * Organismos de cooperación nacional e internacional * Organizaciones de víctimas. * Organizaciones Defensoras de los Derechos de las Víctimas (OVD´s).   Autoridades de grupos étnicos y organizaciones étnicas que gocen de la calidad de entidades de derecho público de carácter especial. | * Fuentes de información | 1. Administrar las fuentes de información que son gestionadas por la Subdirección Red Nacional de Información, identificando los lineamientos necesarios para su intercambio o interoperabilidad, contemplando los criterios de seguridad y confidencialidad que proteja la información de la población Victima, así como disponer información, cifras y estadísticas que permitan consultar información agregada por departamento, municipio, hechos victimizantes, años y enfoque diferencial (ciclo vital, pertenencia étnica, discapacidad y género), así como información geográfica | * Fuentes de información dispuestas en las herramientas correspondientes, con calidad de datos aplicados * Portal web de la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas (www.unidadvictimas.gov.co) * Aplicación Android de cifras por declaración * Visores de información | * Todos los procesos de la Unidad. * Entidades SNARIV (nacionales y territoriales * Entidades NO SNARIV (nacionales y territoriales) |
| * Gestión de la Información |  | * Fuentes de información caracterizadas. | 1. Diseñar, implementar , documentar y asesorar en los ejercicios de análisis técnicos y de contexto, metodologías operativas de medición e informes con base en la caracterización de fuentes de información dispuestas para la Red Nacional de Información (RNI) | * informes de datos * Medición de indicadores de Subsistencia mínima SM, Superación de situación de vulnerabilidad SSV y Goce efectivo de derechos IGED | * Todos los procesos de la Unidad. * Entidades SNARIV (nacionales y territoriales * Entidades NO SNARIV (nacionales y territoriales) * Organismos de cooperación nacional e internacional * Organizaciones de víctimas. * Organizaciones Defensoras de los Derechos de las Víctimas (OVD´s). * Autoridades de grupos étnicos y organizaciones étnicas que gocen de la calidad de entidades de derecho público de carácter especial. * Sociedad Civil |
| * Todos los procesos de la Unidad. | * Entidades SNARIV (nacionales y territoriales * Entidades NO SNARIV (nacionales y territoriales) * Organismos de cooperación nacional e internacional * Organizaciones de víctimas. * Organizaciones Defensoras de los Derechos de las Víctimas (OVD´s). * Autoridades de grupos étnicos y organizaciones étnicas que gocen de la calidad de entidades de derecho público de carácter especial. * Sociedad Civil | * Solicitud de información a través de correo, actas, espacios formales de sistemas de información. | 1. Definir las actividades relacionadas con la administración del sistema de Información geográfica de la UARIV, sus etapas en la producción, desarrollo de aplicaciones, análisis de información y documentación de datos espaciales, para generar soluciones integrales que contribuyan con la toma de decisiones relacionadas con las víctimas del conflicto armado. | * Análisis geográficos * Modelos geo estadísticos * Mapas temáticos * Cartografía Base * Medición del índice de riesgo de victimización IRV | * Todos los procesos de la Unidad. * Entidades SNARIV (nacionales y territoriales * Entidades NO SNARIV (nacionales y territoriales) * Organismos de cooperación nacional e internacional * Organizaciones de víctimas. * Organizaciones Defensoras de los Derechos de las Víctimas (OVD´s). * Autoridades de grupos étnicos y organizaciones étnicas que gocen de la calidad de entidades de derecho público de carácter especial. * Sociedad Civil |
| * Todos los procesos de la Unidad. | * Entidades SNARIV (nacionales y territoriales * Entidades NO SNARIV (nacionales y territoriales) * Organismos de cooperación nacional e internacional * Organizaciones de víctimas. * Organizaciones Defensoras de los Derechos de las Víctimas (OVD´s).   Autoridades de grupos étnicos y organizaciones étnicas que gocen de la calidad de entidades de derecho público de carácter especial. | * Solicitud de información a través de correo | 1. Dar respuesta a las solicitudes de información allegadas al correo oficial rni@unidadvictimas.gov.co | * Cruce de bases de datos * Reporte en archivo Excel o formato solicitado por el cliente. * Insumos de información Geográfica | * Entidades SNARIV (nacionales y territoriales * Entidades NO SNARIV (nacionales y territoriales) * Organismos de cooperación nacional e internacional * Organizaciones de víctimas. * Organizaciones Defensoras de los Derechos de las Víctimas (OVD´s). * Autoridades de grupos étnicos y organizaciones étnicas que gocen de la calidad de entidades de derecho público de carácter especial |
|  | Entidades municipales | * Solicitud de implementación de la estrategia de caracterización en los municipios. | 1. Implementar la estrategia de caracterización en los municipios | * Capacitaciones a las entidades respecto a la estrategia de caracterización y el uso y manejo de la herramienta. * Reporte de hogares y personas caracterizados por municipios | * Entidades municipales |
| **VERIFICAR** | | | | | |
| * Direccionamiento Estratégico |  | * Informes de Gestión * Plan de acción * Mapa de Riesgos * Reportes de ejecución presupuestal | 1. Autoevaluar la gestión y desempeño del proceso a través del seguimiento a indicadores, monitorio de riesgos y ejecución presupuestal | * Tablero de control con los resultados del proceso | * Direccionamiento Estratégico * Evaluación independiente |
| * Direccionamiento estratégico * Todos los procesos |  | * Servicios no conformes identificados * Tablero de control con los resultados del proceso | 1. Monitorear y realizar el tratamiento a los servicios y/o productos no conformes | * Servicios o productos no conformes tratados | * Direccionamiento Estratégico * Proceso Misional |
| * Proceso de Gestión de la información |  | * Protocolo de usuarios y convenios. | 1. Verificar el cumplimiento de lo establecidos en el marco político legal, para la coordinación de las entidades a nivel nacional y territorial entre otras. | * Seguimiento a la información contenida en el marco político legal con las entidades. | * Todos los procesos de la Unidad * Entidades nivel nacional y territorial |
| * Gestión de la información |  | * Documentos, mapas, bases de datos o información solicitados por el usuario | 1. Verificar que en la respuesta dada a la solicitud, se atendieron los requerimientos establecidos por el usuario en el tiempo adecuado. | * Respuesta dando cumplimiento a lo solicitado por el cliente, en los tiempos establecidos. | * Todos los procesos de la Unidad * Entidades SNARIV (nacionales y territoriales) * Entidades NO SNARIV (nacionales y territoriales) * Sociedad civil * Organismos de cooperación nacional e internacional * Subcomité sistemas de información entre otros. * Organizaciones de víctimas. * Organizaciones Defensoras de los Derechos de las Víctimas (OVD´s) |
| **ACTUAR** | | | | | |
| * Direccionamiento estratégico * Evaluación Independiente | * Entes externos de control | * Informes de Gestión * Informes de auditorias | 1. Formular e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora | * Planes de mejoramiento | * Entes externos de control * Direccionamiento estratégico * Evaluación Independiente |

| **REQUISITOS DE LAS NORMAS** | | **REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS** | **REQUISITOS DE LOS CLIENTES INTERNOS Y/ EXTERNOS** |
| --- | --- | --- | --- |
| ISO 9001:2015  4. Contexto de la organización  5.2.2. Comunicar la política de calidad  6. Planificación  6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades  6.3. Planificación de los cambios  7. Apoyo  7.1. Recursos  7.1.1. Generalidades  7.1.2. Personas  7.1.3. Infraestructura  7.1.5. Recursos de seguimiento y medición  7.2. Competencia  7.3. Toma de conciencia  7.5. Información documentada  8. Operación  8.1. Planificación y control operacional  8.2. Requisitos para los productos y servicios  8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios  8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente  8.5. Producción y provisión del servicio  8.6. Liberación de los productos y servicios  8.7. Control de salidas no conformes  9. Evaluación de desempeño  9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación  9.1.2. Satisfacción del cliente  9.1.3. Análisis y evaluación  10. Mejora  NTCGP 1000:2009  4.1. Requisitos Generales  4.2. Gestión documental  4.2.1. Generalidades  4.2.3 Control de documentos  4.2.4. Control de los Registros  5.2. Enfoque al Cliente  5.5.3. Comunicación interna  6.3. Infraestructura  6.4. Ambiente de trabajo  7.3. Diseño y desarrollo  7.4 Adquisición de bienes y servicios  7.4.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios  7.4.2. Información para la adquisición de bienes y servicios  7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición  8. Medición, análisis y mejora  8.1. Generalidades  8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos  8.4. Análisis de Datos  8.5. Mejora  8.5.1. Mejora continua  8.5.2. Acción correctiva  8.5.3. Acción preventiva  MECI 2014  1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos  1.1.2 Desarrollo del Talento Humano  1.2.1. Planes y programas  1.2.2. Modelo de operación por procesos  1.2.3 Estructura Organizacional  1.3 Componente administración del riesgo  2.1 Actividades de control  2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión  2.1.3 Plan de Mejoramiento  3. Eje transversal: Información y Comunicación  ISO 14001:2015  4.1. Requisitos generales  4.3.1. Aspectos ambientales  4.3.2. Requisitos legales y otros requisitos  4.3.3. Objetivos, metas y programas  4.4.3. Comunicación  4.4.7. Preparación y respuesta ante emergencias  4.5.3. No conformidad, acción correctiva y acción preventiva  6.1.2. Aspectos ambientales significativos  6.1.3. Obligaciones de cumplimiento  7.3. Toma de conciencia  7.4.2. Comunicación interna  7.4.3. Comunicación externa  7.5. información documentada  8.1. planificación y control operacional  9.1.2. Evaluación del cumplimiento  10. Mejora  ISO 27001:2013  5. Liderazgo  6. Planificación  6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades  7.1 Recursos  7.2 Competencias  7.3 Toma de conciencia  7.4 Comunicación  7.5 Información Documentada  8.1 Planificación y control operacional  8.2 Valoración de riesgos de la Seguridad de la Información  8.3 Tratamiento de riesgos de la Seguridad de la Información  9.3. Revisión por la Dirección  10. Mejora  10.1 No Conformidades y Acciones Correctivas  10.2 Mejora Continua  OHSAS 18001  4.1 Requisitos generales  4.2 Política SISO  4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles  4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos  4.3.3 Objetivos y programas  4.4.1 Recursos, roles, responsabilidad, funciones y autoridad  4.4.3 Comunicación, participación y consulta  4.4.3.1. Comunicación  4.4.4 Documentación  4.4.5 Control de documentos  4.4.6 Control Operacional  4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias  4.5.3. Investigación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas | | * Sistema de Información/Aplicación en producción/ Asesoría tecnológica frente a desarrollos/ Desarrollo de Web service: Planificación, análisis y desarrollo según las especificaciones y alcance solicitado; soporte ejecutado en tiempos establecidos según el incidente o fallo; disponibilidad de personal capacitado para atender el desarrollo y/o soporte; acuerdos de tiempo, presupuesto y alcance razonables según la complejidad de la solicitud; especificaciones de la solicitud acordes con la plataforma tecnológica de la Unidad (Hardware, software y/o herramientas). * Sede dotada tecnológicamente: Recursos financieros y tecnológicos para la dotación; autorizaciones y ejecución de trámites administrativos pertinentes previos por parte de secretaría general, gestión para el traslado y/o instalación de sede y adecuación según solicitud previamente acordada. * Dotación tecnológica instalada: Disponer de los recursos financieros y tecnológicos, claridad de la necesidad del cliente, personal técnico para la atención a la solicitud, gestión a proveedores. * Validación de inventario de dotación tecnológica instalada: Contar con el formato de entrega de nueva sede o traslado de sede y/o acta para adicionales, disponer del personal técnico, comisiones y permisos en sedes para realizar visita, revisar, validar y registrar novedades. * Soporte tecnológico ejecutado: Disponer de recursos financieros y tecnológicos, gestión a proveedores, personal técnico y de ingenieros para atender la solicitud, atender al personal técnico designado por parte del usuario. * Infraestructura tecnológica al servicio: Servicio vigente, verificación de la capacidad para brindar el servicio, gestión con proveedores. * Correo institucional creado/modificado o eliminado: Servicio vigente, verificación de la capacidad para brindar el servicio, gestión con proveedores, personal técnico para atender solicitud. * Inactivación de credenciales de acceso a funcionarios, contratistas o terceros de los sistemas de información y/o herramientas correspondientes: Reporte de la desvinculación o cambio de rol del personal por parte del jefe o supervisor; Disponibilidad del administrador funcional para la desactivación del usuario. * Ejecución de actividades orientadas a la protección de la información según el incidente: Disponibilidad de personal y de recurso tecnológico para el diagnóstico (mesa de servicios, ingenieros), descripción y evidencias claras del incidente de seguridad. * Asignación de permisos para acceder remotamente a servidores y/o bases de datos y gestión de eliminación de los mismos una vez se cumple la fecha de vencimiento establecida en la solicitud. * Servicios de telefonía IP atendidos, disposición de los recursos tecnológicos y verificación de autorizaciones requeridas en el caso de funcionalidades especiales. * Creación de usuarios en sistemas de información: personal técnico para la atención a la solicitud * Acuerdos y/o convenios de intercambio de información con las Entidades nacionales y territoriales formalizados: deben contener las consideraciones, clausulas, el colaborador designado y representante legal. Las consideraciones y clausulas deben estar de acuerdo a lo estipulado por la ley y lo acordado con la entidad. * Creación, activación y desarrollo de mesas técnicas y/o subcomités de sistemas de Información: Compromisos adquiridos respecto a temas como, intercambio de información, interoperabilidad, caracterización de las víctimas y construcción de los POA * Implementación de la metodología del Plan Operativo de Sistemas de información POSI: tener en cuenta el documento de buenas prácticas de información y generar un plan de implementación que se construye en conjunto con la entidad territorial. * Fuentes de información dispuestas en las herramientas correspondientes, con calidad de datos aplicados: Se debe contar con el documento técnico que respalde la fuente a disponer, el cual contiene (periodicidad, las variables, mecanismos, metadatos, diccionario de datos etc), adicionalmente la fuente debe estar previamente cargada en la herramienta inventario de fuentes * Portal web Red Nacional de Información (rni.unidadvictimas.gov.co), Aplicación Android de cifras por declaración, Visores de información: Se debe disponer de licenciamiento para el desarrollo de aplicaciones y visores, y recurso humano con el conocimiento específico, e identificar las necesidades de información que será dispuesta por estos medios. * Informes de datos: Análisis de las fuentes de información de acuerdo a la necesidad, estadísticas de datos. * Medición de indicadores de Subsistencia mínima SM, Superación de situación de vulnerabilidad SSV y Goce efectivo de derechos GED: Contar con las reglas de negocio para cada una de las mediciones, disponer de cortes de fuentes actualizadas necesarias para realiza la operativizacion de la medición, así como los licenciamientos de las herramientas utilizadas para el desarrollo de esta actividad. * Análisis geográficos, Modelos geo estadísticos, Mapas temáticos, Cartografía Base: Fuentes de información actualizadas, solicitud de información geográfica. * Medición del índice de riesgo de victimización IRV: Contar con las reglas de negocio la medición, disponer de cortes de fuentes actualizadas necesarias para realiza la operativizacion de la medición, así como los licenciamientos de las herramientas utilizadas para el desarrollo de esta actividad * Cruce de bases de datos: Formato bases de datos diligenciado con la información a cruzar * Reporte en archivo Excel o formato solicitado por el cliente: Solicitud de información en un formato especifico de acuerdo a la necesidad del solicitante * Insumos de información Geográfica: Solicitud de información geográfica, fuentes de información actualizada. * Capacitaciones a las entidades respecto a la estrategia de caracterización y el uso y manejo de la herramienta: Viáticos para los capacitadores, polycom para realizar algunas de las capacitaciones por video llamada, presentación con la información acerca de la estrategia de caracterización * Reporte de hogares y personas caracterizados por municipios: Acceso a internet, usuario y contraseña de Vivanto y perfil para consulta módulo de reportes. | **Internos**   * Sistema de Información/Aplicación en producción/ Asesoría tecnológica frente a desarrollos: Entrega según los requisitos iniciales y en el tiempo establecido, ejecución de pruebas previo a puesta en producción, estabilización del sistema y soporte posterior a la puesta en producción, disponibilidad del sistema de información según se establezca. * Sede dotada tecnológicamente: Instalación y adecuación de sede según la solicitud en términos de cantidades y distribución, óptimo funcionamiento de los recursos tecnológicos instalados. * Dotación tecnológica instalada: Recursos tecnológicos dotados para suplir la necesidad del usuario, equipos con funcionamiento óptimo, capacitación para el uso del recurso tecnológico si aplica. * Validación de inventario de dotación tecnológica instalada: reporte de las novedades y aceptación del inventario verificado. * Soporte tecnológico ejecutado: Solución a la solicitud de soporte. * Infraestructura tecnológica al servicio: Servicio tecnológico de conectividad o de infraestructura brindado y/o atendido. * Correo institucional creado/modificado o eliminado: Disponibilidad del correo institucional 7x24x365, herramientas de colaboración disponibles, modificación o eliminación según solicitud. * Inactivación de credenciales de acceso a funcionarios, contratistas o terceros de los sistemas de información y/o herramientas correspondientes: Conocimiento de los administradores funcionales de los sistemas de información a cargo de los procesos por parte del supervisor o jefe, notificación de la inactivación del personal. * Ejecución de actividades orientadas a la protección de la información según el incidente: Atención oportuna frente a los incidentes informados a través de mesa de servicios tecnológicos, respuesta frente a la atención al incidente de seguridad. * Asignación de permisos para acceder remotamente a servidores y/o bases de datos y gestión de eliminación de los mismos una vez se cumple la fecha de vencimiento establecida en la solicitud. * Servicios de telefonía IP atendidos, disposición de los recursos tecnológicos y/o asignación de funcionalidades especiales. * Acuerdos y/o convenios de intercambio de información con las Entidades nacionales y territoriales formalizados: deben contener las consideraciones, clausulas, el colaborador designado y representante legal. Las consideraciones y clausulas deben estar de acuerdo a lo estipulado por la ley y lo acordado con la entidad. * Creación, activación y desarrollo de mesas técnicas y/o subcomités de sistemas de Información: Cumplir con los compromisos adquiridos. * Implementación de la metodología del Plan Operativo de Sistemas de información POSI: Apoyar a la entidad territorial en la construcción del plan operativo. * Fuentes de información dispuestas en las herramientas correspondientes, con calidad de datos aplicados: Se debe contar con el documento técnico que respalde la fuente a disponer, el cual contiene (periodicidad, las variables, mecanismos, metadatos, diccionario de datos etc), adicionalmente la fuente debe estar previamente cargada en la herramienta inventario de fuentes y debe estar actualizada * Portal web Red Nacional de Información (rni.unidadvictimas.gov.co), Aplicación Android de cifras por declaración, Visores de información: Debe ser de acceso para todos los interesados y la información publicada debe estar actualizada. * Informes de datos: Análisis de las fuentes de información de acuerdo a la necesidad, estadísticas de datos. * Medición de indicadores de Subsistencia mínima SM, Superación de situación de vulnerabilidad SSV y Goce efectivo de derechos GED: realizar la operativización de la medición que permita a los procesos misionales realizar el análisis de los resultados. * Análisis geográficos, Modelos geo estadísticos, Mapas temáticos, Cartografía Base: Fuentes de información actualizadas, solicitud de información geográfica, Aplicativos geográficos funcionando, con los datos requeridos por el cliente y con los datos actualizados. * Medición del índice de riesgo de victimización IRV: Contar con las reglas de negocio la medición, disponer de cortes de fuentes actualizadas necesarias para realiza la operativizacion de la medición, así como los licenciamientos de las herramientas utilizadas para el desarrollo de esta actividad * Cruce de bases de datos: Formato bases de datos diligenciado con la información a cruzar * Reporte en archivo Excel o formato solicitado por el cliente: Solicitud de información en un formato especifico de acuerdo a la necesidad del solicitante * Insumos de información Geográfica: Se debe dar respuesta a la solicitud en los tiempos establecidos, con información actualizada y de acuerdo a lo solicitado. * Capacitaciones a las entidades respecto a la estrategia de caracterización y el uso y manejo de la herramienta: la información compartida debe ser suficiente para orientar y aclarar las dudas de los participantes a esta sesión * Reporte de hogares y personas caracterizados por municipios: Generar los reportes de acuerdo a la necesidad y a la capacidad de la herramienta.   **Externos**   * Acuerdos y/o convenios de intercambio de información con las Entidades nacionales y territoriales formalizados: deben contener las consideraciones, clausulas, el colaborador designado y representante legal. Las consideraciones y clausulas deben estar de acuerdo a lo estipulado por la ley y lo acordado con la entidad. * Creación, activación y desarrollo de mesas técnicas y/o subcomités de sistemas de Información: Cumplir con los compromisos adquiridos. * Implementación de la metodología del Plan Operativo de Sistemas de información POSI: Apoyar a la entidad territorial en la construcción del plan operativo. * Fuentes de información dispuestas en las herramientas correspondientes, con calidad de datos aplicados: Se debe contar con el documento técnico que respalde la fuente a disponer, el cual contiene (periodicidad, las variables, mecanismos, metadatos, diccionario de datos etc), adicionalmente la fuente debe estar previamente cargada en la herramienta inventario de fuentes y debe estar actualizada * Portal web Red Nacional de Información (rni.unidadvictimas.gov.co), Aplicación Android de cifras por declaración, Visores de información: Debe ser de acceso para todos los interesados y la información publicada debe estar actualizada. * Informes de datos: Análisis de las fuentes de información de acuerdo a la necesidad, estadísticas de datos. * Medición de indicadores de Subsistencia mínima SM, Superación de situación de vulnerabilidad SSV y Goce efectivo de derechos GED: realizar la operativización de la medición que permita a los procesos misionales realizar el análisis de los resultados. * Análisis geográficos, Modelos geo estadísticos, Mapas temáticos, Cartografía Base: Fuentes de información actualizadas, solicitud de información geográfica, Aplicativos geográficos funcionando, con los datos requeridos por el cliente y con los datos actualizados. * Medición del índice de riesgo de victimización IRV: Contar con las reglas de negocio la medición, disponer de cortes de fuentes actualizadas necesarias para realiza la operativizacion de la medición, así como los licenciamientos de las herramientas utilizadas para el desarrollo de esta actividad * Cruce de bases de datos: Formato bases de datos diligenciado con la información a cruzar * Reporte en archivo Excel o formato solicitado por el cliente: Solicitud de información en un formato especifico de acuerdo a la necesidad del solicitante * Insumos de información Geográfica: Se debe dar respuesta a la solicitud en los tiempos establecidos, con información actualizada y de acuerdo a lo solicitado. * Capacitaciones a las entidades respecto a la estrategia de caracterización y el uso y manejo de la herramienta: la información compartida debe ser suficiente para orientar y aclarar las dudas de los participantes a esta sesión   Reporte de hogares y personas caracterizados por municipios: Generar los reportes de acuerdo a la necesidad y a la capacidad de la herramienta. |
| **REQUISITOS LEGALES** | **GESTIÓN DEL RIESGO** | **INDICADORES** | |
| Ver Normograma | Ver Mapa de Riesgos | **Eficiencia** | |
| Ver SISgestion   * 82775 * 83550 * 83554 | |
| **Efectividad** | |
| Ver SISgestion   * 10617 * 10586 | |
| **Eficacia** | |
| Ver SISgestion   * 83478 * 84148 * 84191 * 83480 * 83482 * 83481 * 84193 * 83549 * 83551 * 83552 * 83553 * 83555 * 83556 | |
| **RECURSOS** | | | |
| **Humanos** | | **Tecnológicos** | **Infraestructura** |
| * Jefe Oficina de tecnologías de la información * Subdirector Red Nacional de Información * Profesional especializado (Ingeniero -Gerente de proyectos) según requerimientos * Profesional Universitario (Ingeniero) según requerimientos * Técnico (Soporte) según requerimientos Asistente * Analista de sistemas * Técnico * Auxiliar Administrativo * Contratistas | | * Centro de Datos: Sistemas de Información y aplicaciones para soportar procesos de la Unidad, * Servidores físicos y virtuales, computadores, periféricos. * Centro de cableado * Software ofimática y especializado * Servicio canales de datos, internet y comunicación móvil * Servicio telefonía IP * Herramientas administrativas y de monitoreo. Impresoras multifuncionales, escáner, Discos duros. | * Muebles y enseres – puesto de trabajo |

| **CONTROL DE CAMBIOS** | | |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha del cambio** | **Descripción de la modificación** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |