

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 140,06,08-5
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha: 25/06/2026
		Página 1 de 18

1. OBJETIVO

Establecer el marco técnico y operativo para la gestión, desarrollo y mantenimiento de soluciones de software en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas – UARIV, que estandarice las actividades desde la identificación de la necesidad hasta la puesta en producción y soporte post-implementación. Este procedimiento garantiza el cumplimiento de requisitos, la unicidad de criterios y la trazabilidad del proceso, integrando prácticas de seguridad desde el diseño, aseguramiento de la calidad, pruebas, monitoreo y gobierno de TI, alineado con las buenas prácticas sectoriales y la normativa vigente de la entidad.

2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la identificación y formalización de una necesidad de desarrollo, mantenimiento o actualización de soluciones de software por parte de las dependencias o procesos de la Unidad, y finaliza con la entrega, validación y aceptación de la solución por parte de la instancia correspondiente, garantizando el cumplimiento de los requisitos definidos.

Aplica a todos los desarrollos nuevos o existentes de la Unidad para las Víctimas, incluyendo sistemas de información, sistemas de información geográficos, portales web, aplicaciones, servicios web, API, aplicaciones móviles, canales de interacción virtual, herramientas de integración y analítica, plataformas low-code, así como soluciones de terceros que hayan sido desarrolladas o cedidas a la entidad.

El procedimiento contempla la gestión integral del proceso, incluyendo la generación, registro, control y trazabilidad de la información asociada directamente sobre la herramienta de Gestión de Desarrollo que defina la Entidad, y se desarrollará conforme a las mejores prácticas y lineamientos establecidos en las guías técnicas para el dominio de sistemas de información definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC.

3. DEFINICIONES

3.1. Entornos y Despliegue

- **Ambiente de Producción:** Conjunto de sistemas y servicios que operan en tiempo real para la atención de los usuarios finales.
- **Ambiente de Pruebas:** Ubicación física o lógica (nube/servidores) aislada donde se dispone el producto para su validación técnica y funcional antes de la publicación final.
- **Despliegue:** Proceso técnico de publicar fuentes y ejecutar scripts en los diferentes ambientes (desarrollo, pruebas o producción).
- **Servidor:** Aplicación o infraestructura física/virtual encargada de atender peticiones y gestionar los recursos del sistema de información.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 140,06,08-5
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha: 25/06/2026
		Página 2 de 18

3.2. Ciclo de Vida y Gestión de Desarrollo

- **Desarrollo de Software:** Proceso ordenado y continuo de etapas para implementar nuevas funcionalidades o sistemas.
- **Backlog:** Inventario priorizado de necesidades y tareas técnicas que deben ser atendidas por el equipo de desarrollo.
- **Epic / Feature / Task:** Niveles de jerarquía de trabajo; el **Epic** es una iniciativa de gran tamaño, el **Feature** es una funcionalidad agrupada por semanas, y el **Task** es el desglose mínimo de actividad técnica.
- **Historia de Usuario:** Documentación breve y sencilla de un requerimiento desde la perspectiva del usuario final.
- **Artefacto:** Cualquier producto tangible resultante del desarrollo (código, documentos, diagramas).
- **Gestión de Cambios:** Protocolo para controlar y autorizar modificaciones en productos tecnológicos, minimizando riesgos operativos y asegurando la alineación con la arquitectura empresarial.
- **Actividad:** Unidad mínima de trabajo dentro del ciclo de desarrollo, la cual cuenta con un responsable asignado y una delimitación temporal específica.
- **Temporalidad (Sprint):** Atributo que define el marco cronológico de una actividad mediante la asignación formal de fechas de inicio y fin

3.3. Aseguramiento de la Calidad (Modelo de Pruebas)

- **Pruebas Técnicas (Unitarias):** Ejecutadas por el **Desarrollador** en su entorno local para garantizar que el código cumple con la Historia de Usuario.
- **Pruebas de Calidad (Testing OTI):** Validación integral realizada por el equipo de **QA/Testing** de la OTI para verificar el cumplimiento de criterios de aceptación y estándares técnicos antes del paso a producción.
- **Pruebas Funcionales (UAT):** Pruebas de aceptación realizadas por el **Líder Funcional** o área solicitante para validar que la solución atiende la necesidad del negocio.
- **Casos de Prueba:** Escenarios definidos para evidenciar satisfactoriamente el cumplimiento de los requerimientos.
- **Evidencia:** Registro documental o multimedia que certifica la ejecución exitosa de las pruebas.

3.4. Roles y Responsabilidades

- **Área Funcional (Stakeholder):** Dependencia que origina la solicitud y actúa como responsable del requerimiento y su validación final.
- **Líder Funcional:** Persona designada por el área solicitante para interlocución técnica y funcional durante el ciclo de desarrollo.
- **Product Owner (Enlace OTI):** Responsable de gestionar el backlog, realizar el entendimiento con el área funcional y asegurar que el desarrollo aporte el valor esperado.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 140,06,08-5
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha: 25/06/2026
		Página 3 de 18

- **Scrum Master:** Facilitador del proceso ágil encargado de gestionar riesgos, eliminar impedimentos y coordinar el flujo de despliegue.
- **DBA:** Profesional responsable de la integridad, seguridad y mantenimiento de los motores de bases de datos.
- **Ocupación:** Métrica que determina la relación entre la capacidad técnica disponible de un recurso (DBA, desarrollador, etc.) y el tiempo efectivamente asignado a las actividades del proyecto o mantenimiento

3.5. Soporte e Incidencias

- **Incidente:** Interrupción no planificada o reducción de la calidad de un servicio tecnológico.
- **Bug:** Error o fallo detectado en una funcionalidad que ya se encuentra en producción.
- **Caso:** Registro único de un incidente o solicitud gestionado a través de la herramienta de servicios (Niveles 1, 2 y 3).
- **Escalamiento:** Proceso de transferir un caso a un nivel superior de especialización técnica cuando no puede ser resuelto en la instancia inicial.
- **Soporte de Aplicaciones:** Servicio técnico dedicado a garantizar la continuidad y solución de fallos en las herramientas administradas por la OTI.

3.6. Conceptos Técnicos Adicionales

- **Mantenimiento (Adaptativo, Correctivo, Evolutivo, Preventivo):** Clasificación de los cambios realizados a sistemas existentes según su naturaleza (ajuste al entorno, corrección de fallas, nuevas mejoras o prevención de errores).
- **Script:** Secuencia de instrucciones en un lenguaje de programación para ejecución automatizada de tareas.
- **WS (Web Service):** Protocolo de intercambio de datos para la interoperabilidad entre aplicaciones.
- **Wireframe / Sketch:** Prototipo visual sencillo de la estructura de la interfaz de usuario.
- **Trazabilidad:** Capacidad de realizar el seguimiento histórico y detallado de las actividades, responsables, cambios y estados de un elemento de software durante todo su ciclo de vida

4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- Toda la Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.
- Este procedimiento atiende los componentes del marco de referencia de Arquitectura TI Colombia del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC),

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 140,06,08-5
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha: 25/06/2026
		Página 4 de 18

asociados al desarrollo de sistemas de información, de manera que se adopten los lineamientos y guías correspondientes de manera gradual y evolutiva.

- El presente procedimiento es de obligatorio cumplimiento para todos los equipos de desarrollo existentes en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas – UARIV.
- Toda solicitud de desarrollo por cualquiera de las áreas de la Entidad debe realizarse a través del Formulario de Solicitud de desarrollo¹ disponible en la Intranet, diligenciando como mínimo la siguiente información: objetivo, alcance, requerimientos funcionales y no funcionales, criterios de aceptación del requerimiento y archivos adjuntos que permitan la comprensión de este.
- Una vez registrada la solicitud se evalúa el alcance e impacto de la misma y en caso necesario se establece por medio de la mesa técnica de priorización de solicitudes (Mesa de Gobierno Digital) el orden de atención, integración de solicitudes con un mismo fin que puedan afectar o impactar transversalmente a la organización bajo la Arquitectura Empresarial, Seguridad de la Información y la definición del equipo encargado de atender el requerimiento para así determinar el inicio del ciclo de vida del desarrollo de nuevos sistemas de información o soluciones tecnológicas.
- Para la aprobación de la implementación de nuevos sistemas de información en la entidad, debe contar con aprobación de concepto técnico de los Equipos de Arquitectura Empresarial, Seguridad de la Información, así como por parte de las áreas participantes de la Mesa de Gobierno Digital en donde se pueda recibir recomendaciones antes de implementar cualquier requerimiento de esta naturaleza.
- En caso de que una necesidad y/o requerimiento no resulte viable, factible o pertinente por aspectos técnicos, funcionales o de otra índole el rol de Product Owner, Scrum Máster o equivalentes deberá cerrar el Product backlog ítem en la herramienta de gestión de desarrollo y enviará un correo al funcional informando los motivos por los que no es pertinente el desarrollo, junto con los soportes respectivos de cada equipo involucrado en la decisión.
- En caso de requerirse y dependiendo de la complejidad y tamaño del requerimiento se deben realizar reuniones de entendimiento, estimación, programación, seguimiento de entregas y de soporte para la implementación de este, tanto con las áreas funcionales, como con los perfiles técnicos asociados a este procedimiento.
- Los roles de Product Owner o Scrum Máster dentro de los grupos de desarrollo de la entidad, serán los encargados de la creación y seguimiento del proceso de desarrollo para la solución del requerimiento, el levantamiento de las diferentes historias de usuario (Product backlog ítem) detalladas, así como la priorización de estas.

¹ Formulario de Solicitud de Desarrollos: <https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/intranetUV/Paginas/solicitud-de-requerimientos-de-desarrollo.aspx>

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 140,06,08-5
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha: 25/06/2026
		Página 5 de 18

- La configuración de los Sprints dentro de la Entidad se establece en 1 semana los cuales deben ser parametrizados para la totalidad de los proyectos registrado en la Herramienta de Gestión de Desarrollo de la unidad.
- Toda asignación de actividades de desarrollo, soporte y/o mantenimiento por cualquiera de los equipos de desarrollo presentes en la Unidad debe ser registrada en la herramienta de Gestión de Desarrollo, bajo alguno de los siguientes ítems: Epic, Feature, Product Backlog, Bug o Task, la clasificación del ítem se determina bajo la complejidad y tamaño de la funcionalidad o características que se requiere implementar. Con el fin de facilitar la comprensión sobre la clasificación de los ítems correspondientes en la herramienta de Gestión de Desarrollo de la unidad, se presenta la siguiente jerarquía:

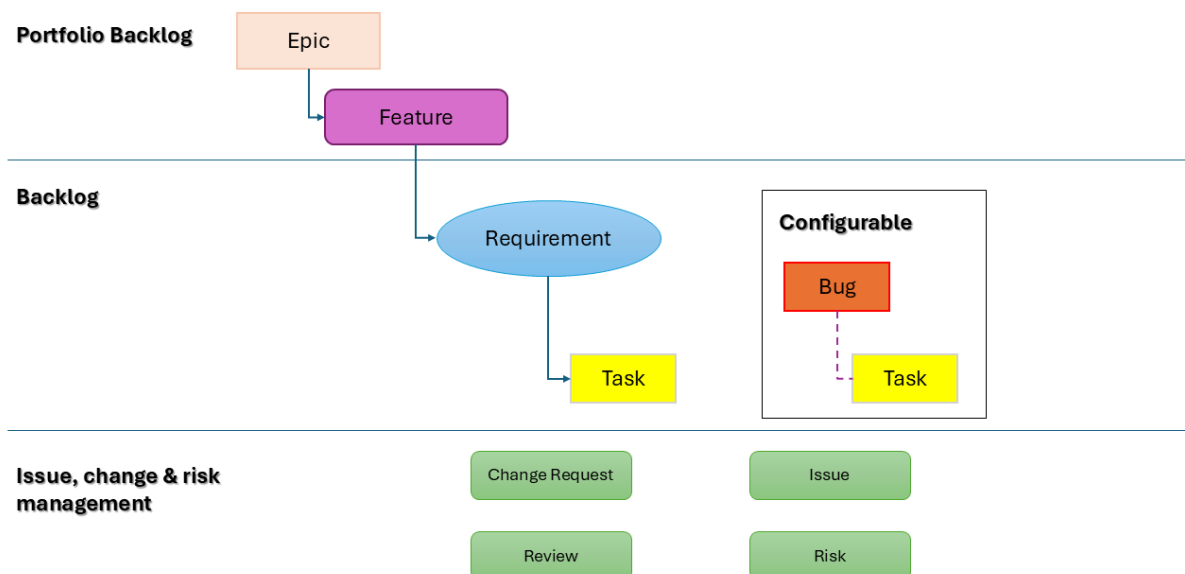


Imagen 1. Jerarquía ítems herramienta de Gestión de desarrollo

- El levantamiento del requerimiento detallado para nuevos requerimientos de desarrollo o nuevas funcionalidades a los productos existentes deben presentarse como mínimo con un artefacto del tipo: mockup, prototipo, wireframe o sketch para ser aprobado y este puede ser modificado por parte del área solicitante (Stakeholders) antes de su paso a desarrollo.
- En caso de presentar ajustes o modificaciones de funcionalidades adicionales al requerimiento inicial, será necesario que enlace funcional remita el aval necesario (correo electrónico, acta, etc.) en el cual incluya dichos ajustes con el fin de actualizar los entregables o requerimiento detallado, esta actividad será asociada al requerimiento construido inicialmente y se iniciará con el análisis y planeación respectivamente, según la priorización generada, se definirá la

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 140,06,08-5
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha: 25/06/2026
		Página 6 de 18

asignación de solución o desarrollo de este nuevo requerimiento respectivamente conforme al documento Creación de Historias de Usuario (Product Backlog Ítem).

- La planificación de las Historias de Usuario depende de la especialización en los grupos de desarrollo de la entidad, estas serán priorizadas por el Product Owner teniendo en cuenta las actividades específicas para cada perfil (FullStack, FrontEnd, BackEnd, Testers, entre otros).
- Se debe propender que el Scrum Máster, en los grupos de desarrollo realicen la configuración del Código Fuente con las características de integración y despliegue continuo (CI/CD), así como la parametrización de las diferentes ramas (Branch) de desarrollo, pruebas y producción dentro de la herramienta de gestión de desarrollo.
- Las pruebas de todo producto de desarrollo se establecen en dos momentos; (I) Las pruebas técnicas o de calidad que corresponden a las pruebas internas de los grupos de desarrollo y (II) las pruebas de usuario final o funcionales, que corresponden a la validación y verificación de los criterios de operación definidos en el requerimiento inicial.
- Los Bugs o errores resultantes tanto de las pruebas unitarias, de calidad o funcionales deben ser reportadas al grupo de desarrollo y priorizadas por el Product Owner dependiendo de su naturaleza para su corrección, esto puede traer afectación de los tiempos inicialmente pactados.
- Las pruebas tanto técnicas o de calidad como de usuario final o funcionales deben ser debidamente documentadas utilizando el formato establecido el cual a su vez será cargado respectivamente en la herramienta de gestión de desarrollo como Planes de Prueba aportando evidencias de la gestión realizada.
- Si el Formato de Pruebas Funcionales no es debidamente diligenciado por el Área o proceso solicitante, el perfil de Product Owner puede solicitar los ajustes correspondientes en cualquier momento.
- Una vez finalicen las etapas del ciclo de vida del desarrollo se requiere de la aprobación de paso a producción por parte del área funcional o proceso de la Entidad para poder presentar la solicitud de despliegue al comité de cambios ("**Anexo 13: Protocolo de Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información**"), todo el seguimiento debe quedar registrado en la herramienta de gestión de desarrollo de la entidad.
- Todo despliegue en producción debe realizarse bajo el registro del "**Anexo 14: Formato Ficha Control de Cambios**" asociado al proceso de Gestión de la Información.
- El soporte técnico a los desarrollos de la Entidad será brindado por el grupo responsable inicial de la implementación de la funcionalidad, no obstante, si se genera la transferencia de los sistemas de información o el mantenimiento de los existentes al equipo de soporte aplicaciones, es necesario entregar la documentación técnica y la transferencia de conocimientos requeridos para su debida asistencia técnica.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 140,06,08-5
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha: 25/06/2026
		Página 7 de 18

- El soporte técnico de los sistemas de información por cualquier de los equipos de desarrollo presentes en la entidad y que se encuentran en operación, estarán condicionados al modelo de atención de servicios TI, el cual se describe en el actual procedimiento.
- El Equipo encargado del Soporte elaborará la documentación técnica y funcional (manual de usuario final) asociada y los ingresará a la herramienta de gestión de desarrollo y al Product backlog ítem asociado, para luego cargar esta documentación, la cual aplica solo para desarrollos de nuevos sistemas de información y/o desarrollos en sistemas existentes. No aplica para mantenimientos que no generen desarrollo.
- Si el sistema de información o solución tecnológica requiere de divulgación, el Product Owner debe gestionar las demás ayudas audiovisuales de este y debe brindar acompañamiento en su divulgación (capacitaciones a usuarios finales); para esta labor el Product Owner se apoyará en los equipos de las áreas de desarrollo encargado de esta labor entre ellos el equipo de Uso y Apropiación, Difusión y Aprendizaje, soporte aplicaciones, entre otros según corresponda.
- Una vez actualizado el procedimiento de sistemas de información, el responsable de la arquitectura TI dentro del dominio de Arquitectura y Gobierno TI, o la persona a quien este delegue o su equivalente del equipo encargado de la implementación del desarrollo, proporcionará las arquitecturas de solución, de aplicaciones, o de datos e información, junto con posibles ajustes o actualizaciones a los modelos de Arquitectura Empresarial. Esta información será entregada a todos los equipos de desarrollo de la UARIV y se almacenará en el correspondiente repositorio. Esta tarea se llevará a cabo siempre que los dominios implicados tengan la capacidad y los recursos necesarios.
- El Documento "**Anexo 9: Instructivo para gestionar impedimentos**", presenta las actividades a ejecutar frente a los posibles impedimentos que se presenten en la ejecución de cualquiera de las etapas del ciclo de desarrollo, con el fin de que sean identificados, resueltos y eliminados para dar continuidad y cierre al procedimiento. Estos impedimentos pueden presentarse a cualquiera de los roles del equipo encargado del desarrollo que intervienen durante el ciclo en cualquiera de sus etapas, por lo que se debe hacer uso de dicho instructivo; durante la ejecución de cada una de las etapas del procedimiento, el responsable que se encuentre a cargo podrá crear un impedimento dentro del cual especifique las razones por la cual no puede continuar con el desarrollo de su etapa y requiere apoyo de otros responsables a cargo del desarrollo respectivamente, el rol de Product Owner o Scrum Master serán los encargados de apoyar con la solución de dicho impedimento según su naturaleza.
- En caso de que alguna de las actividades del procedimiento no pueda ser ejecutada por el rol designado principal, la misma puede ser atendida por alguno de los roles del equipo encargado del desarrollo o atención del requerimiento según corresponda.
- Durante el desarrollo del procedimiento cuando se realiza el cambio de las diferentes etapas, la herramienta de gestión de desarrollo asigna automáticamente la fecha en la cual inicia, no

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 140,06,08-5
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha: 25/06/2026
		Página 8 de 18

obstante, es responsabilidad del Product Owner y/o Scrum Máster de validar que las fechas de la herramienta de Gestión de Desarrollo corresponden a las registradas en la planeación inicial del requerimiento.

- Las tareas deben ser creadas por parte de los responsables del equipo encargado del requerimiento estimando el tiempo para su ejecución en cualquiera de las etapas y asociadas a las historias de usuario creadas respectivamente con el fin de dejar evidencia de la labor realizada con el cargue respectivo de soportes.
- Este procedimiento atiende los componentes del marco de referencia de Arquitectura TI Colombia del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), asociados al dominio de sistemas de información, de manera específica al desarrollo de sistemas de información, de manera que conforme se adopten los lineamientos y guías correspondientes, este procedimiento será el único marco referente para la implementación de software dentro de la UARIV y de esta forma deberá ser adoptado de manera gradual y evolutiva por todos los equipos de desarrollo presentes en la entidad sin excusa alguna.
- El formato Técnico de componentes de Software debe diligenciarse inicialmente para los sistemas de información y sus correspondientes motores de base que lo acompañan en caso de que no cuenten con esta información, en el caso que el sistema ya cuente con una versión preliminar de este formato, debe ser actualizado con los cambios en los campos correspondientes. Así mismo puede suceder que los mantenimientos de desarrollo a los sistemas existentes no requieran la actualización porque ya cuentan con toda la información de base de este formato.
- Todo nuevo desarrollo debe validarse con el dominio de información - OTI para poder establecer el modelo de datos, catálogos de información y demás elementos asociados a la arquitectura del dato e información dentro de la entidad.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 140,06,08-5
	GESTION DE LA INFORMACION		Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION		Fecha: 25/06/2026
			Página 9 de 18

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
ETAPA DE NECESIDAD O INCIDENCIA						
Necesidades de creación de nuevos sistemas de información, mantenimiento o soporte a sistemas existentes	1. Documentar la nueva necesidad de desarrollo o la Incidencia en los sistemas existentes ¿Es incidencia de un sistema existente?	Usuarios, áreas Funcionales / Procesos	Necesidad para la creación de nuevos sistemas de información, mantenimiento o soporte de sistemas existentes, manifestada a través de correo electrónico, reuniones, Mesa de Gobierno digital, entre otras por parte de los usuarios o área funcionales. SI: Continúa con la actividad 2. NO: Continúa con la actividad 3.	X	Archivos, textos, correos, flujos, diagramas, entre otros.	Cliente Interno / Cliente Externo
Fallo o incidencia presentada en los sistemas de información.	2. Registrar incidencia en Mesa de Servicios TI / SRNI	Usuarios, áreas Funcionales / Procesos	Registrar el incidente o requerimiento en la mesa de servicios para su gestión. Nota: Continuar en la Actividad No. 30		Incidencia registrada con número de caso	Cliente Interno / Cliente Externo
Solicitud de Nuevos Requerimientos de Desarrollo	3. Diligenciar formulario de recepción de desarrollo	Usuarios, áreas Funcionales / Procesos	Formulario que contiene las preguntas mínimas para poder analizar las solicitudes de desarrollo.		-Caso Creado en Mesa de Servicio. -Número de Backlog Creado en Herramienta Gestión de Desarrollo.	Cliente Interno / Cliente Externo
Requerimiento en Herramienta Gestión de Desarrollo	4. Analizar el requerimiento ¿Corresponde a un sistema de información nuevo?	Responsable sistemas de Información OTI	Una vez creado el elemento en la herramienta de gestión de desarrollo, agrega los documentos relacionados y revisa si esta solicitud corresponde a un mantenimiento de una funcionalidad de un sistema existente, un desarrollo complementario de un sistema existente o un sistema completamente nuevo. SI: Continúa con la actividad 5. NO: Continúa con la actividad 6.	X	-Backlog asignado a Product Owner. -Correo para revisión técnica por parte de los dominios de OTI.	Cliente Interno / Cliente Externo
Solicitud de Desarrollo nuevo	5. Remite a Arquitectura Empresarial / Seguridad de la Información / Mesa Gobierno Digital	Responsable Sistemas de Información OTI	Se envía documentación asociada al requerimiento solicitado para que sea analizado y determine pertinencia de implementación. Nota: Continuar en la Actividad No. 7		Correo análisis de solicitud	Cliente Interno / Cliente Externo

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 140,06,08-5
	GESTION DE LA INFORMACION		Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION		Fecha: 25/06/2026
			Página 10 de 18

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
Epic - Feature - Bug - Product Backlog	6. Asignar a Product Owner	Responsable de Sistemas de Información OTI	A través de la herramienta de Gestión de Desarrollo se asigna el ítem a analizar, detallar o levantar. Nota: Continuar en la Actividad No. 9		Información del ítem actualizada	Cliente Interno / Cliente Externo
Documentación y Backlog	7. Evaluar requerimiento	Dominio Arquitectura Empresarial / Seguridad de la información / Mesa de Gobierno Digital	Desde cada dominio de OTI, se debe evaluar la nueva necesidad de desarrollo teniendo en cuenta los siguientes elementos: guías de usabilidad, guía de arquitectura, datos maestros, guías de estandarización.		Análisis de favorabilidad o no de acuerdo con el dominio TI.	Cliente Interno / Cliente Externo
Evaluación del requerimiento y análisis por Dominio OTI	8. Emitir concepto	Dominio Arquitectura Empresarial / Seguridad de la información / Mesa de Gobierno Digital	Evaluar y emitir un concepto técnico o funcional sobre el requerimiento presentado.		Correo con concepto de favorabilidad o no por cada dominio de TI	Cliente Interno / Cliente Externo
Solicitud de entendimiento de necesidad funcional	9. Realizar reuniones de entendimiento con solicitante	Product Owner / Scrum Máster	Reunirse con área solicitante para aclarar requerimientos, alcance y expectativas del desarrollo.		Acta de reunión con definiciones y actividades establecidas para el levantamiento detallado del requerimiento	Cliente Interno / Cliente Externo
Historias de usuario de funcionalidades / Requerimiento detallado	10. Crear y/o Ajustar historia de usuario ¿Área solicitante aprueba propuesta?	Product Owner / Scrum Máster	Elaborar o actualizar la historia de usuario con criterios de aceptación claros. SI: Continúa con la actividad 11. NO: Continúa con la actividad 9.	X	Historias de Usuario del desarrollo a implementar	Cliente Interno / Cliente Externo
ETAPA DE ANALISIS O DISEÑO						
Capacidad de asignación de tareas a desarrollador	11. Evaluar cargas de desarrollador	Product Owner / Scrum Máster	Revisar la disponibilidad y asignar cargas de trabajo equilibradas entre desarrolladores.		Tablero de asignaciones y tareas en curso por sistema de información	Cliente Interno / Cliente Externo
Backlog para desarrollar	12. Asignar responsable (Desarrollador)	Product Owner / Scrum Máster	Designar al desarrollador encargado de ejecutar el requerimiento o resolver el bug.		Backlog asignado mediante herramienta gestión de desarrollo	Cliente Interno / Cliente Externo
ETAPA DE DESARROLLO						
Backlog, historias de usuario y documentación relacionada al desarrollo a implementar.	13. Analizar la información. ¿La información es suficiente?	Desarrollador Nivel III	Revisar la documentación y entender los requerimientos técnicos o funcionales. SI: Continúa con la actividad 14. NO: Continúa con la actividad 10.	X	Viabilidad de implementación y desarrollo	Cliente Interno / Cliente Externo
Historias de usuario, funcionalidades, criterios de seguridad y/o	14. Desarrollador de requerimiento o Bug.	Desarrollador Nivel III	Codificar y ajustar el software de acuerdo con el requerimiento o corrección reportada.	X	Implementación y desarrollo de acuerdo con historias de usuarios.	Cliente Interno / Cliente Externo

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 140,06,08-5
	GESTION DE LA INFORMACION		Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION		Fecha: 25/06/2026
			Página 11 de 18

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
guías de usabilidad.	¿Existe algún impedimento?		SI: Continúa con la actividad 15. NO: Continúa con la actividad 16.			
Solicitud de impedimento de desarrollo	15. Gestionar el impedimento.	Product Owner o Scrum Máster.	Registrar, escalar y resolver impedimentos técnicos o funcionales detectados durante el desarrollo. En dado caso de no resolver el impedimento deberá continuar en la actividad No. 14 hasta que no existan impedimentos técnicos.		Correo con documentación sobre impedimentos que impiden finalizar el desarrollo.	Cliente Interno / Cliente Externo
Desarrollo implementado (ambiente de desarrollo)	16. Pruebas unitarias.	Desarrollador Nivel III	Realizar pruebas unitarias sobre el código desarrollado para garantizar su correcto funcionamiento.		Documentación de pruebas unitarias realizadas (Formato de prueba, video o pantallazo)	Cliente Interno / Cliente Externo
Changeset a integrar	17. Configurar e integrar fuentes.	Desarrollador Nivel III	Integrar los componentes de código en el repositorio y configurar el entorno de compilación o despliegue.		Publicación generada y protegida en Devops	Cliente Interno / Cliente Externo
Confirmación de desarrollo con criterios de aceptación aplicados.	18. Notificar al Product Owner.	Desarrollador Nivel III	Informar al Product Owner sobre el avance o finalización de la fase de desarrollo.		Funcionalidad implementada en ambiente de pruebas.	Cliente Interno / Cliente Externo
ETAPA DE PRUEBAS						
Desarrollo implementado (ambiente de desarrollo o pruebas según corresponda)	19. Realizar pruebas de calidad. ¿Existen Bugs?	Product Owner o Scrum Máster.	Ejecutar pruebas de calidad o QA para validar el cumplimiento de los criterios funcionales y técnicos. SI: Continúa con la actividad 20. NO: Continúa con la actividad 21.	X	Formato de pruebas diligenciado y documentado.	Cliente Interno / Cliente Externo
Fallos o evidencias de incidencias en el desarrollo implementado	20. Registrar Bugs.	Product Owner o Scrum Máster.	Documentar errores encontrados durante las pruebas en el sistema de seguimiento de incidencias. Nota: Continuar en la Actividad No. 14		Bug registrado en herramienta de Gestión de Desarrollo.	Cliente Interno / Cliente Externo
Funcionalidad implementada en ambiente de pruebas	21. Solicitar pruebas funcionales.	Product Owner o Scrum Máster.	Solicitar al equipo funcional la validación de las pruebas sobre el desarrollo realizado.		Correo electrónico confirmado inicio de pruebas funcionales	Cliente Interno / Cliente Externo
Desarrollo implementado en ambiente para verificación funcional	22. Ejecutar pruebas funcionales y reportar resultados. ¿Se encontraron incidencias?	Usuarios, áreas Funcionales o Procesos	Realizar pruebas funcionales y documentar los resultados obtenidos. SI: Continúa con la actividad 23. NO: Continúa con la actividad 24.	X	Formato de pruebas diligenciado y documentado con resultado de estas. Correo electrónico informando.	Cliente Interno / Cliente Externo

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 140,06,08-5
	GESTION DE LA INFORMACION		Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION		Fecha: 25/06/2026
			Página 12 de 18

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
Resultado de pruebas funcionales	23. Reportar incidencias al Product Owner.	Usuarios, áreas funcionales	Informar al Product Owner sobre incidencias o desviaciones detectadas en pruebas. Nota: Continuar en la Actividad No. 20		Correo electrónico confirmando presencia de incidencias o Bugs.	Cliente Interno / Cliente Externo
Solicitud verificada de funcionalidad	24. Reportar al Product Owner aprobación paso a producción.	Usuarios, áreas funcionales	Comunicar la aprobación del Product Owner para proceder con el paso a producción.		Correo electrónico confirmando paso a producción	Cliente Interno / Cliente Externo
ETAPA DE PRODUCCIÓN						
Funcionalidad desplegada en ambiente de pruebas para documentar	25. Gestionar la documentación y capacitación funcional.	Product Owner o Scrum Máster.	Actualizar la documentación técnica y coordinar capacitaciones para usuarios funcionales.		Manuales de usuario o pantallas explicativas para protocolos de atención (en caso de ser necesario.)	Cliente Interno / Cliente Externo
Solicitud de correo electrónico de aprobación funcional para despliegue en producción	26. Elaboración o ajuste de formato de Solicitud de Cambios.	Product Owner o Scrum Máster.	Diligenciar o actualizar el formato de solicitud de cambios conforme a los resultados de pruebas.		Formato Control de Cambios diligenciado.	Cliente Interno / Cliente Externo
Caso radicado en Mesa de Servicio para Control de Cambios	27. Radicar solicitud con Control de Cambios. ¿El cambio es aprobado?	Product Owner o Scrum Máster.	Registrar formalmente la solicitud de cambio ante el comité o sistema de control de cambios. SI: Continúa con la actividad 28. NO: Continúa con la actividad 26.	X	Solicitud radicada o número de radicado.	Cliente Interno / Cliente Externo
Aprobación de Paso a producción	28. Paso a producción.	Desarrollador Nivel III	Ejecutar el proceso de despliegue o liberación del desarrollo al ambiente productivo.		Componentes desplegados en ambiente productivo.	Cliente Interno / Cliente Externo
Monitoreo de revisión funcionalidad desplegada recientemente	29. Fase de Estabilización. ¿Se han presentado incidencias en producción?	Desarrollador Nivel III	Monitorear el comportamiento del sistema en producción y atender los ajustes post-liberación. SI: Continúa con la actividad 2. NO: Fin del procedimiento.	X	Validación de estabilidad, Decisión sobre continuidad del procedimiento.	Cliente Interno / Cliente Externo
ETAPA DE SOPORTE						
Documentación reportada y radicada según incidencia	30. Analizar solicitud de soporte. ¿La información es suficiente?	Soporte de aplicaciones Nivel II	Evaluar la solicitud de soporte y determinar la acción requerida. SI: Continúa con la actividad 33. NO: Continúa con la actividad 31.	X	Diagnóstico inicial, decisión sobre intervención.	Cliente Interno / Cliente Externo
Documentación reportada y radicada sobre la incidencia	31. Solicitar complementar la documentación.	Soporte de aplicaciones Nivel II	Solicitar información adicional o documentos faltantes para atender el requerimiento.		Documentación complementaria.	Cliente Interno / Cliente Externo

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 140,06,08-5
	GESTION DE LA INFORMACION		Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION		Fecha: 25/06/2026
			Página 13 de 18

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
Tipo de incidencia presentada que determina si escala a Nivel II o Nivel III	32. Validar nivel de intervención. ¿Se debe escalar a Nivel III?	Soporte de aplicaciones Nivel II	Determinar si el requerimiento o incidente requiere intervención técnica o funcional. SI: Continúa con la actividad 34. NO: Continúa con la actividad 33.	X	Clasificación del nivel de intervención.	Cliente Interno / Cliente Externo
Incidencia presentada con fallo	33. Ejecutar requerimiento o Bug.	Soporte de aplicaciones Nivel II	Desarrollar el ajuste o corrección requerida según el tipo de incidencia. Nota: Continuar en la Actividad No. 37		Ajustes o desarrollos aplicados.	Cliente Interno / Cliente Externo
Documentación del caso en Mesa de Servicio	34. Registrar Bug.	Soporte de aplicaciones Nivel II	Registrar el error encontrado en el sistema de seguimiento de incidencias.		Bug registrado.	Cliente Interno / Cliente Externo
Incidencia presentada con fallo	35. Validar y reproducir el fallo.	Soporte de aplicaciones Nivel II	Comprobar y reducir el fallo reportado para confirmar su origen y alcance.		Fallo reproducido o no reproducido.	Cliente Interno / Cliente Externo
Código fuente con funcionalidad a corregir	36. Generar correcciones o ajustes.	Soporte de aplicaciones Nivel II	Implementar las correcciones necesarias sobre el código o configuración afectada. Nota: Continuar en la Actividad No. 38		Corrección generada.	Cliente Interno / Cliente Externo
Ambiente controlado de desarrollo	37. Ejecutar correcciones.	Soporte de aplicaciones Nivel II	Aplicar los cambios y validar que resuelven el problema identificado.		Corrección aplicada.	Cliente Interno / Cliente Externo
Publicación o Script de corrección	38. Remitir Script para ejecución por Infraestructura.	Soporte de aplicaciones Nivel II	Enviar los scripts necesarios al equipo de infraestructura para su ejecución controlada.		Scripts remitidos	Cliente Interno / Cliente Externo
Script desplegado en ambiente productivo	39. Validar y ejecutar Script.	Dominio Infraestructura	Revisar y ejecutar los scripts entregados, garantizando su correcta aplicación en el ambiente correspondiente.		Scripts ejecutados	Cliente Interno / Cliente Externo
Ambiente de producción ajustado con la incidencia	40. Realizar pruebas y validar datos ajustados. ¿Quedo corregido?	Soporte de aplicaciones Nivel II	Verificar mediante pruebas que los datos o funcionalidades corregidas sean correctas. SI: Continúa con la actividad 41. NO: Continúa con la actividad 36.	X	Resultados de pruebas, decisión de si continúa el procedimiento.	Cliente Interno / Cliente Externo
Documentación sobre ajustes del cambio	41. Cargar evidencia, solucionar el Bug y caso.	Soporte de aplicaciones Nivel II	Subir evidencia de solución y cerrar el caso o bug en sistema de gestión.		Evidencia cargada o Bug solucionado.	Cliente Interno / Cliente Externo
Caso en Mesa de servicio cerrado	42. Diligenciar encuesta de satisfacción	Usuarios, áreas Funcionales o Procesos	Completar la encuesta de satisfacción posterior a la atención del requerimiento.		Encuesta registrada	Cliente Interno / Cliente Externo

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 140,06,08-5
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha: 25/06/2026 Página 14 de 18

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Sistemas de información, sistemas de información geográficos, aplicaciones web o móviles, servicios web, componentes, artefactos, desplegados en producción.	Cualquier Sistemas de información, sistemas de información geográficos, aplicaciones web o móviles, servicios web, componentes, artefactos, implementados por los equipos de desarrollo de la entidad, cuyo ciclo de desarrollo fue gestionado y controlado aplicando las mejores prácticas, lineamientos y criterios de operación establecidos, con el fin de atender los requisitos y brindar soporte en el tiempo establecido, para apoyar el cumplimiento de las metas estratégicas de la Unidad.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: 140,06,08-5

GESTION DE LA INFORMACION

Versión: 05

PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION

Fecha: 25/06/2026

Página **15** de **18**

Diagrama de flujo Procedimiento

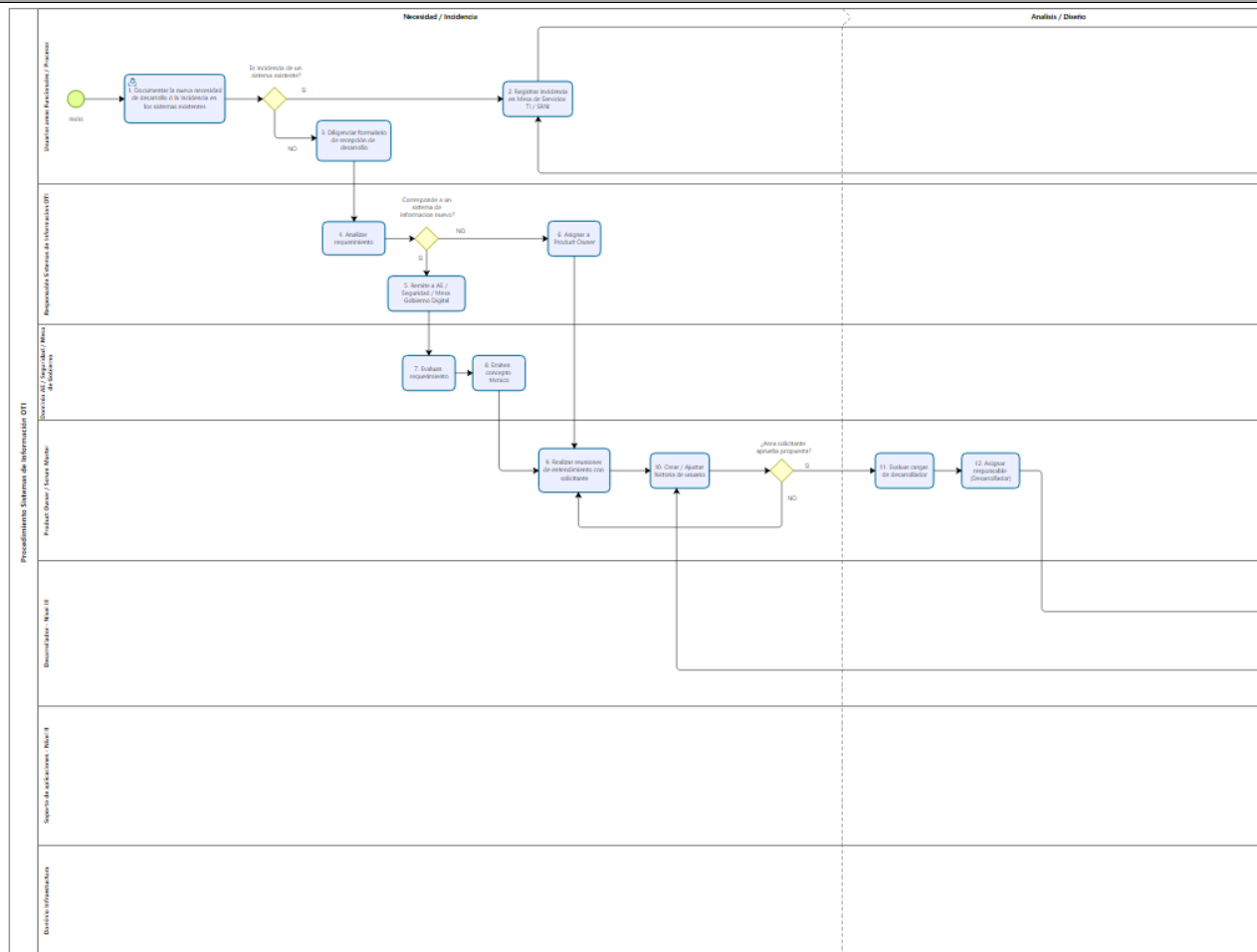
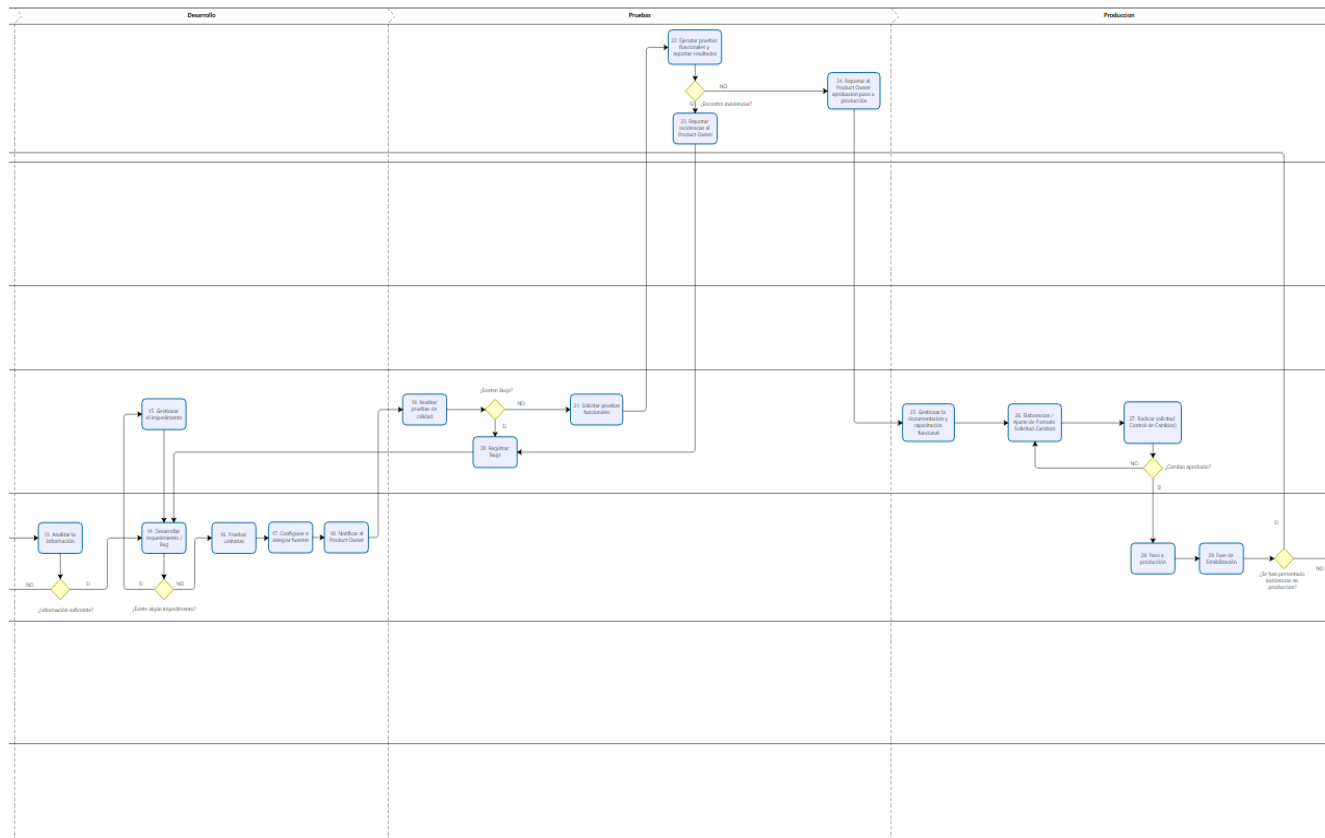
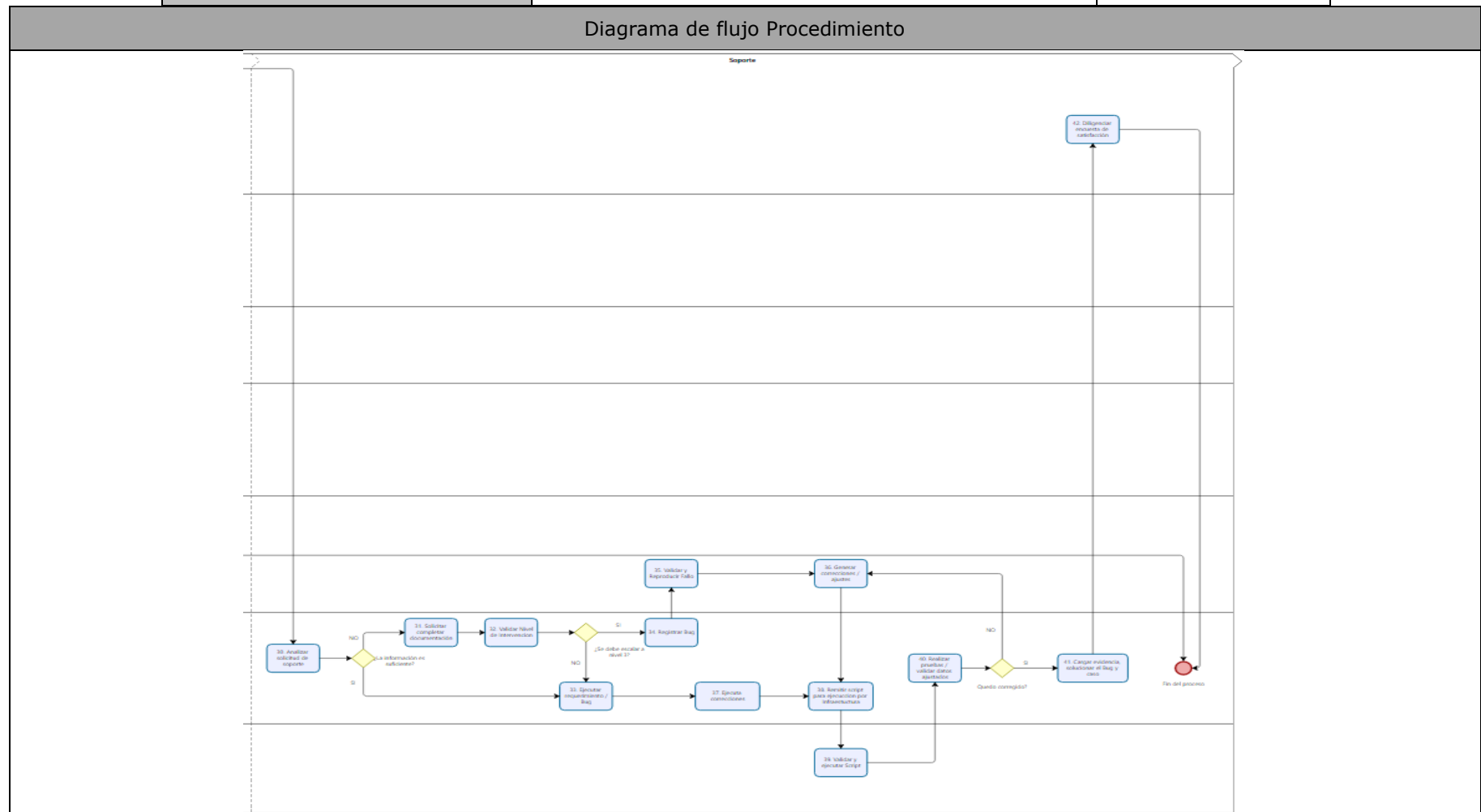


Diagrama de flujo Procedimiento



 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 140,06,08-5
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha: 25/06/2026 Página 17 de 18



 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 140,06,08-5
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha: 25/06/2026
		Página 18 de 18

6. ANEXOS

Anexo 1: Guía 1. Solicitud de requerimiento de Creación de Nuevo Sistema de Información o Mantenimiento de Existentes

Anexo 2: Guía 2. Asignación del requerimiento

Anexo 3: Guía 3. Desarrollo

Anexo 4: Guía 4. Pruebas de Calidad

Anexo 5: Guía 5. Pruebas Funcionales

Anexo 6: Guía 6. Paso a Producción

Anexo 7: Instructivo acceso a la herramienta de Gestión de Desarrollo

Anexo 8: Instructivo Creación Product Backlog Item Hijo Asociado al Product Backlog Item Principal

Anexo 9: Instructivo para gestionar impedimentos

Anexo 10: Check List Puesta en Producción Nuevas Aplicaciones o Recibo de Aplicaciones de Proyectos de Software (Proveedor)

Anexo 11: Formato de Historias de Usuario para Soluciones Tecnológicas

Anexo 12: Pruebas de Soluciones Tecnológicas

Anexo 13: Protocolo de Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información

Anexo 14: Formato Ficha control de cambios

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	25/08/2017	Cambio de código por modificación de proceso (fusión gestión de tecnologías de la información – apoyo, con gestión de la información – misional)
2	20/12/2018	Optimización y alineación del procedimiento con el marco de referencia de MinTIC y actualización de formatos
3	20/12/2021	Se nombra el procedimiento conforme al dominio de sistemas de información del marco de referencia de Arquitectura TI Colombia del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), para darle un mayor alcance y futura evolución según los lineamientos y directrices de este marco y se actualiza su ejecución aplicando las mejores prácticas y automatizando el mismo.
4	22/12/2023	Actualización de imagen institucional Actualización del objetivo Actualización del alcance Ajustes de definiciones. Se agregan criterios de operación de articulación con Dominio de Información – OTI y grupos de desarrollo de otras dependencias de la Entidad.
5	25/06/2026	Actualización formato/modelo de procedimiento. Actualización del objetivo. Unificación procedimientos de sistemas de información y soporte aplicaciones. Actualización del alcance. Ajustes de definiciones y criterios de operación. Modificación de la descripción y etapas de las actividades. Actualización de la descripción del producto y/o servicio. Revisión y validación por parte de SRNI para tener en cuenta en eliminación de actividades de desarrollo del procedimiento de Instrumentalización (520.06.08-29) de 2021