



**Unidad para
las Víctimas**



Lineamiento de Tecnologías de la Información

Manuales, lineamientos y metodologías

2024

Oficina de Tecnologías de la Información

 Unidad para las Víctimas	LINEAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: 140,06,04-12
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 1
	MANUALES, LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS	Fecha: 02/12/2024 Página 2 de 17

1. TABLA DE CONTENIDO

2.	INTRODUCCIÓN	3
3.	OBJETIVO	3
4.	DEFINICIONES	3
5.	DIRECTRICES	5
5.1	Dominio de Estrategia y Gobierno de TI	6
5.2	Dominio de Cultura y apropiación	6
5.3	Dominio de Información - Gobierno del dato	7
5.3.1	Interoperabilidad	8
5.4	Dominio de Seguridad de la Información	8
5.4.1	Continuidad de negocio	10
5.5	Dominio de Sistemas de la Información	11
5.6	Dominio de Servicios e Infraestructura de TI	13
6.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	16
7.	ANEXOS	16
8.	CONTROL DE CAMBIOS	17

 Unidad para las Víctimas	LINEAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: 140,06,04-12
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 1
	MANUALES, LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS	Fecha: 02/12/2024 Página 3 de 17

2. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) de la Unidad para la Atención y Reparación Integral para Víctimas (UARIV), en cumplimiento de sus funciones¹, establece en este documento un marco de gobierno con elementos orientadores, directrices y pautas que expresan la intención de la Unidad respecto a la operación, desarrollo y uso de las Tecnologías de la Información (TI). Propone un Lineamiento de uso y aplicación de tecnologías, estrategias y herramientas para el mejoramiento continuo de los procesos de la Unidad, y vigilar que se tengan en cuenta los estándares y lineamientos dictados por las entidades competentes, en especial, por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC).

Con este lineamiento, se pretende garantizar la capacidad y la disponibilidad de los Servicios Tecnológicos con calidad, manteniendo la integridad, disponibilidad y la confidencialidad de la información, contribuyendo a la eficiencia en el uso de los recursos, a la operación de los procesos, la toma de decisiones y a la transformación digital de la Unidad.

El presente documento aplica a todos los procesos, operadores y proveedores de servicios, contratistas y demás actores que hagan uso de Tecnologías de la Información provistos por la Unidad, tanto en el nivel nacional como territorial, el cual desarrolla lo referente al principio 10 (Neutralidad Tecnológica) del Modelo de Gestión y Gobierno de TI (MGGTI) definiendo elementos que garantizan la gestión y gobernabilidad de TI.

La actualización de dicho documento será responsabilidad de la OTI cada vez que así se considere.

3. OBJETIVO

Establecer y comunicar las directrices de la OTI de la UARIV, con el fin de facilitar la gestión para la adquisición, implementación, divulgación y mantenimiento de todos los servicios tecnológicos requeridos para la gestión y la transformación digital de los procesos de la Unidad. Buscando, asegurar la calidad de los servicios entregados de acuerdo con criterios de innovación, confiabilidad, disponibilidad, seguridad e interoperabilidad, así como el funcionamiento de las tecnologías dispuestas para los funcionarios, contratistas, operadores y proveedores que hacen parte de la Unidad.

4. DEFINICIONES

Acceso: Acción que permite al usuario comunicarse con el servidor a través de un puerto y protocolo.

¹ Artículo 10 decreto 4802 de diciembre 20 de 2011, por el cual se establece la estructura de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).

 Unidad para las Víctimas	LINEAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: 140,06,04-12
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 1
	MANUALES, LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS	Fecha: 02/12/2024 Página 4 de 17

Arquitectura Empresarial:² La Arquitectura Empresarial es una práctica estratégica, que permite identificar oportunidades de mejora, abordar y solucionar problemas complejos de las organizaciones. Dicha práctica consiste en analizar íntegramente las entidades desde las diferentes perspectivas o dimensiones con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual.

Confidencialidad: Propiedad de la información y restringe su disposición o revelación a individuos, entidades o procesos no autorizados.

Control: Los procedimientos, las prácticas y las estructuras organizativas concebidas para mantener los riesgos de seguridad de la información, por debajo del nivel del riesgo asumido.

Datos abiertos:³ Son información pública dispuesta en formatos que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento.

Desarrollo de Software: Proceso continuo, ordenado en etapas y ejecutado en el tiempo, que permite la implementación de una nueva funcionalidad o un sistema de información en ambiente de producción.

Disponibilidad de la información: Es la característica o capacidad de asegurar la fiabilidad y el acceso oportuno a los datos y recursos que los soportan por parte de los individuos autorizados.

Elementos tecnológicos: Hace referencia a equipos de video conferencia, cableado, sistema de red inalámbrica, equipos de escritorio, portátil, tabletas, impresoras, escáneres, equipos de internet móvil, elementos y repuestos para centros de cableado y otros periféricos.

Estándar DMBOK: (Data Management body of Knowledge) es un marco de trabajo que proporciona un conjunto de mejores prácticas y directrices para la gestión de datos de una organización.

Estándar PMBOK: Es un documento creado por el PMI (Project Management Institute), que contiene procesos, prácticas recomendadas, terminologías y directrices para una gestión de proyectos exitosa.

Gobierno del Dato: De acuerdo con el DMBOK® 2 de DAMA©⁴, se define como el ejercicio de autoridad y control (planeación, monitoreo y aplicación) sobre la gestión de los datos como activos. Es por ello que tener una estructura organizativa formal de gobierno de datos que asegura la gestión de datos apropiadamente de acuerdo con las políticas y las mejores prácticas definidas en la estrategia y modelo de gobierno de datos. También, el gobierno de datos aborda los ámbitos de arquitectura de datos, calidad, custodia, aprovisionamiento y

² Marco de Arquitectura Empresarial. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 2021. Disponible en internet: URL<[Marco de Arquitectura Empresarial \(mintic.gov.co\)](http://mintic.gov.co)>

³ Datos abiertos. Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 2021. Disponible en internet: URL< [Datos abiertos \(mintic.gov.co\)](http://mintic.gov.co)>

⁴ DAMA: Data Managment Association (por sus siglas en inglés).

 Unidad para las Víctimas	LINEAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: 140,06,04-12
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 1
	MANUALES, LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS	Fecha: 02/12/2024 Página 5 de 17

ciclo de vida que mediante los lineamientos y guías del dominio de información, facilitan el adecuado manejo del dato en su ciclo de vida del dato, propendiendo por optimizar la gestión de datos para asegurar que la entidad obtenga valor de sus datos desde unificación, completitud, consistencia y fiabilidad entre otros

Información⁵: Se entiende por información todo aquel conjunto de datos organizados en poder de una entidad que posean valor para la misma, independientemente de la forma en que se guarde o transmita (escrita, en imágenes, oral, impresa en papel, almacenada electrónicamente, proyectada, fax o e-mail, transmitida en conversaciones, etc.), de su origen (de la propia organización o de fuentes externas) o de la fecha de elaboración.

Integridad: Propiedad de la información que hace referencia a su exactitud y completitud.

Redundancia: se utiliza para describir la duplicación de componentes críticos, lo que aumenta la seguridad del sistema y garantiza su disponibilidad total.

Requerimiento: Es una característica que el sistema debe tener o es una restricción que el sistema debe cumplir para satisfacer las necesidades del solicitante.

Revisar: Examinar la cantidad, estado y funcionamiento de la infraestructura tecnológica instalada en las sedes.

UPS: (Uninterruptible Power Supply), es un dispositivo que se utiliza para proporcionar energía eléctrica de respaldo en caso de cortes de energía eléctrica o fluctuaciones en el suministro eléctrico.

5. DIRECTRICES

A continuación, se presentan las directrices generales, y las específicas para los diferentes dominios de TI, alineados con el Modelo de Gestión y Gobierno de TI del MINTIC:

- La UARIV, a través de la OTI, orienta y ejecuta el aprovechamiento de las TIC para la transformación digital de los servicios institucionales, el desarrollo de procesos internos eficientes e interoperables, la toma de decisiones informadas, el empoderamiento de los ciudadanos y la generación de valor público, bajo los lineamientos del Decreto 767 de 2022: Política de Gobierno Digital⁶, liderada por MINTIC para el Estado Colombiano.
- La OTI desarrolla y mantiene los componentes establecidos por la Política de Gobierno Digital, aumentando continuamente las capacidades de TI, alineadas a las estrategias y objetivos institucionales, sectoriales y nacionales, a través de proyectos de TI articulados al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) – Plan de Transformación Digital.

⁵ ISO 27000. 2022. Información fundamental sobre el significado y sentido de implantación y mantenimiento de los Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Recuperado de: [SGSI \(iso27000.es\)](https://www.iso.org/standard/70411.html)

⁶ Actualización de la Política Colombiana de Gobierno Digital. 2022. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Recuperado de: < [La nueva política de Gobierno Digital promueve la proactividad y la innovación ciudadana \(mintic.gov.co\)](https://www.mintic.gov.co/)>

 Unidad para las Víctimas	LINEAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: 140,06,04-12
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 1
	MANUALES, LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS	Fecha: 02/12/2024 Página 6 de 17

- La OTI en virtud de generar coherencia, consistencia y uniformidad en las distintas áreas de la entidad, genero bajo la Circular 0015 de 2023 una actualización a los lineamientos para la gestión, intercambio y disposición de la Información.
- La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente lineamiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

5.1 Dominio de Estrategia y Gobierno de TI

El proceso de Gestión de información, a cargo de la OTI, cuenta con un procedimiento de Estrategia y Gobierno de TI, que proporciona las directrices para la consolidación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) y su portafolio de TI:

- Realizar la articulación entre los resultados de los ejercicios de Arquitectura Empresarial (AE) con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), que define la estrategia de TI y de transformación digital de la Unidad.
- Establecer las actividades de Gobierno de TI para realizar la actualización del PETI, a partir del modelo de capacidades de TI y la definición de un portafolio de TI para lograr las metas establecidas.
- Mantener un ciclo de vida de gestión de proyectos contemplando las fases de: iniciación, planificación, ejecución, monitoreo y cierre, para procurar el cumplimiento de los objetivos propuestos de cada uno de los proyectos.
- Toda necesidad de contratación que implique componentes o herramientas tecnológicas deberá solicitarse para la revisión y aval de la OTI.

5.2 Dominio de Cultura y apropiación

La Unidad promueve la adopción de herramientas tecnológicas entre sus colaboradores, en pro de una transformación digital que haga más eficiente su operación. De igual manera, divulga y fomenta entre sus partes interesadas el uso de las alternativas digitales de sus trámites y servicios, así como de sus datos abiertos y servicios ciudadanos digitales, para una mejor atención a la población víctima y aportar a una respuesta integral de la institucionalidad.

Todo nuevo proyecto o iniciativa de TI, debe incorporar actividades tendientes a apropiar el uso de los productos o servicios que entrega. Estas actividades se deben enfocar como mínimo hacia los usuarios finales y de forma deseable también a los demás grupos de interés identificados.

Como elementos habilitadores para lo anterior, es importante:

 Unidad para las Víctimas	LINEAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: 140,06,04-12
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 1
	MANUALES, LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS	Fecha: 02/12/2024 Página 7 de 17

- Establecer y ejecutar un plan de actividades de capacitación para los colaboradores, respecto a los sistemas de información y herramientas tecnológicas disponibles en la UARIV.
- Fortalecer las competencias en TIC de los colaboradores de la Unidad y su involucramiento en los proyectos e iniciativas de TI, para coadyuvar al logro de los beneficios propuestos en dichos proyectos e iniciativas.
- Promover el conocimiento y uso de las herramientas tecnológicas que la Unidad pone al servicio de la población víctima, ciudadanía en general y demás grupos de interés.

5.3 Dominio de Información - Gobierno del dato

Basados en las guías y políticas de MINTIC referente al gobierno del dato e información que se menciona a continuación donde se busca garantizar el tratamiento de los datos como activos estratégicos, facultando que las víctimas, los procesos de la Unidad con información oportuna basada en datos con calidad y fuentes únicas para soportar la toma de decisiones en las diferentes áreas de la Entidad.

En este contexto se establecen las siguientes directrices para el dominio de información y el gobierno del dato:

- Adoptar los lineamientos y guías establecidos y definidos por MINTIC entorno al Dominio de Información y el Gobierno del Dato.
- Orientar y desarrollar a través de la OTI las medidas necesarias para que los datos e información como activos de valor sean seguros, precisos y de calidad, además, que se encuentren disponibles y útiles. Para ello establece las directrices, reglas, responsabilidades, acciones a seguir y la tecnología que se utiliza durante todo el ciclo de vida de los datos; además, desarrolla los instrumentos necesarios en articulación con la Subdirección Red Nacional de Información (SRNI).
- Optimizar la gestión de datos para asegurar que la entidad obtenga valor de sus datos, controlando el desempeño de las personas y los procesos.
- Establecer los criterios que rijan mecanismos claros para la recolección, procesamiento y entendimiento de la información, bajo los principios del Plan Nacional de Infraestructura de Datos (PNID): calidad de datos, confianza pública y gestión ética de los datos.
- Participar en los procesos de interoperabilidad entre los diferentes sistemas de información de la Unidad, inclusive con sistemas de información de otras entidades.
- Fomentar una cultura de aprovechamiento de datos para tomar decisiones de manera eficiente, promoviendo capacitación, entrenamiento y guía de quienes usan y tratan los datos.

 Unidad para las Víctimas	LINEAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: 140,06,04-12
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 1
	MANUALES, LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS	Fecha: 02/12/2024 Página 8 de 17

- Definir y construir indicadores de catálogos de datos maestros, calidad e interoperabilidad de datos de la entidad, bajo directrices metodológicas que permitan una medición uniforme, objetiva y estructurada que permita realizar un seguimiento periódico que facilite la implementación de planes de mejora o ajustes al modelo de gobierno de datos.

5.3.1 Interoperabilidad

El propósito de este lineamiento es establecer y definir las reglas de negocio para el diseño e implementación de los servicios que faciliten el intercambio de información proveniente de fuentes de información internas y externas que fortalezcan la gestión y atención a las víctimas. Garantizar que la construcción y arquitectura empresarial esté orientada a la interoperabilidad con distintas herramientas tecnológicas y de información del estado colombiano.

De acuerdo con este lineamiento se busca promover que la Unidad para las Víctimas realice sus actividades soportándose en sistemas de información que facilitan la misión de la entidad utilizando servicios de información estandarizados y fuentes de datos únicas, adoptando para ello los principios, políticas, estándares y recomendaciones emitidas por el MINTIC.

5.4 Dominio de Seguridad de la Información

La UARIV diseña, establece, implementa, opera y mantiene el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), según lo definido por el MINTIC, con el fin de asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información, mediante la gestión de activos de información y riesgos de seguridad y privacidad de la información, así como la implementación de controles físicos y digitales para prevenir eventos o incidentes que puedan ocasionar interrupciones en la prestación de los servicios. Lo anterior en cumplimiento de la normatividad vigente y otras disposiciones en el marco de la mejora continua del MSPI.

En este sentido, desde la Oficina de Tecnologías de la Información se lidera la divulgación e implementación de las políticas, manuales, lineamientos, guías, procedimientos, formatos e instructivos relacionados con los controles del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), en articulación con los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo en un escenario de corresponsabilidad involucrando a todos los funcionarios, contratistas y proveedores, que accedan a la información que se genera en el marco de la misionalidad de la Entidad.

En consecuencia, la OTI realiza la planeación, ejecución y seguimiento del Plan Estratégico de Seguridad y Privacidad de la Información (PESI) el cual incorpora un portafolio de proyectos articulados con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) y un componente operativo cuya ejecución se debe realizar en articulación con los Procesos y Direcciones Territoriales de la Entidad.

Es importante indicar que, el PESI establece actividades relacionadas con la atención de incidentes y eventos de seguridad de la información que ocurran en la Organización, así como acciones de verificación del cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias relacionadas con la seguridad y privacidad de la información.

 Unidad para las Víctimas	LINEAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: 140,06,04-12
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 1
	MANUALES, LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS	Fecha: 02/12/2024 Página 9 de 17

Para evaluar el nivel de implementación y efectividad de los controles de seguridad, políticas y procedimientos que conformen el MSPI, se gestionan las acciones correctivas y oportunidades de mejora que se deriven de las auditorías internas y externas que se realicen al MSPI.

A partir de la información anterior, se establece las siguientes directrices para la Oficina de Tecnologías de la Información:

- El equipo de Infraestructura de TI debe disponer la infraestructura tecnológica adecuada para el procesamiento de sistemas de información de la Entidad, implementando controles para conservar la integridad y el control de acceso requerido, a través de herramientas que permitan el aseguramiento. Así mismo el Equipo de Sistemas de Información debe apoyar, en el marco de sus competencias, la mitigación de las vulnerabilidades identificadas en las plataformas tecnológicas utilizadas en la entidad, clientes y demás partes interesadas, en articulación con los responsables involucrados.
- Establecer e implementar las políticas, lineamientos y/o controles de seguridad de la información para preservar la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la Información almacenada en Bases de Datos y/o en sistemas de información de la Entidad, en corresponsabilidad con las demás dependencias y Direcciones Territoriales de la Entidad.
- Apoyar la definición, implementación y mejora del plan de continuidad del negocio de la entidad para los procesos y/o actividades críticas de la entidad.
- Realizar la atención de incidentes y eventos de seguridad y privacidad que pongan en riesgo la confidencialidad, disponibilidad, integridad y privacidad de los activos de información de la entidad, de manera oportuna con el fin de minimizar su impacto y propagación.
- Gestionar los riesgos de Seguridad y Privacidad de la información que afecten la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en la entidad.
- Identificar y gestionar los riesgos que puedan ocasionar pérdida de información, fuga, disposición y revelación de esta a terceros, entidades o procesos no autorizados.
- Identificar, clasificar, valorar y mantener actualizados los activos de información de la entidad en articulación con los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo, así como con las Direcciones Territoriales.
- Implementar los controles tecnológicos, organizacionales, físicos y humanos, para Alcanzar y mantener los objetivos del Modelo de Seguridad y privacidad de la Información y Protección de Datos Personales acordes al propósito de la entidad.
- Promover e implementar estrategias para fortalecer una cultura y apropiación en temas

 Unidad para las Víctimas	LINEAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: 140,06,04-12
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 1
	MANUALES, LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS	Fecha: 02/12/2024 Página 10 de 17

de Seguridad y Privacidad de la información en todos los colaboradores de la entidad.

La OTI revisará anualmente la efectividad de la implementación de los controles del MSPI y el comportamiento de sus indicadores. Sin embargo, los siguientes temas serán presentados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para seguimiento:

- Resultados de auditorías internas.
- Acciones correctivas definidas dentro del MSPI.
- Cambios al MSPI.
- Indicadores relacionados con Seguridad de la Información.
- Estado de análisis e investigación de incidentes de seguridad de la información.
- Evaluación de conformidad con los requisitos legales aplicables.
- Necesidad de recursos.
- Recomendaciones para la mejora.
- Resultados de la gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información.
- Seguimiento de revisiones previas.

5.4.1 Continuidad de negocio

El Plan de Continuidad se desarrolla para mantener o recuperar en condiciones aceptables, la operación de los procesos críticos de la operación de la Entidad, lo cual requiere la articulación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, así como de las Direcciones Territoriales, para la definición de estrategias que permitan la continuidad de las operaciones durante escenarios que ocasionen la interrupción de servicios o insumos esenciales. Por otra parte, la Oficina de Tecnologías de la Información debe definir, implementar y probar el Plan de Recuperación ante Desastres (Disaster Recovery Plan – DRP) para su ejecución durante una falla parcial o total de la infraestructura de procesamiento de información o de las instalaciones de trabajo de la UARIV.

De acuerdo con la Resolución 3157 del 2021 *"Por la cual se establecen los Objetivos, Política General y Políticas Específicas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información"* en el artículo 16 *"Política de Gestión de la Continuidad de negocio"*, se establecen los lineamientos que consisten en la identificación de planes de contingencia y continuidad para actividades y servicios críticos relacionados con la operación. Por consiguiente, la entidad establece que:

- La OTI debe analizar, definir y establecer los requerimientos de redundancia y alta disponibilidad para sistemas de información críticos identificados, acorde al análisis de impacto de negocio. Esto también aplica para los diferentes equipos de desarrollo de la Entidad.
- La OTI en articulación con los líderes de procesos de la UARIV debe apoyar la definición e implementación del plan de contingencia o continuidad del negocio, que cumpla con políticas y controles de seguridad de la información.
- La OTI en articulación con los líderes de los procesos de la UARIV, debe apoyar la identificación del grado de criticidad de las actividades y servicios de los procesos que pueden afectar la continuidad de negocio (Análisis de Impacto de Negocio - BIA).

 Unidad para las Víctimas	LINEAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: 140,06,04-12
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 1
	MANUALES, LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS	Fecha: 02/12/2024 Página 11 de 17

- Desde la OTI como custodio de las diferentes plataformas tecnológicas, debe implementar medidas técnicas, humanas y administrativas para preservar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, a través de la realización de pruebas o simulacros del DRP en diferentes escenarios definidos para determinar el grado de eficacia.
- La OTI por medio del dominio de Seguridad de la Información, debe apoyar a los Procesos y Direcciones Territoriales en la ejecución de planes de continuidad de negocio u operación que permita mantener las actividades operativas de los procesos y servicios críticos de la Entidad en caso de una interrupción no controlada de los mismos.

5.5 Dominio de Sistemas de la Información

La OTI identifica las necesidades de sistematización y define los lineamientos, métodos y procedimientos aplicables a todo el ciclo de vida de desarrollo de software para la Unidad para las Víctimas, con el fin de regular y establecer el marco de gobierno frente a la gestión y desarrollo de software alineado al cumplimiento de la Política de Gobierno Digital, expresada en el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018.

El dominio de Sistemas de la Información debe gestionar, articular, controlar y realizar seguimiento a las necesidades de sistematización y actualización de los sistemas de información dentro del ciclo de vida del desarrollo que ejerce la entidad, para poner en servicio herramientas adecuadas y funcionales atendiendo a las necesidades de la Unidad, estos lineamientos aplican a todos los servidores públicos, contratistas, operadores, practicantes y proveedores que tienen un vínculo laboral y/o contractual con la Unidad.

Las siguientes directrices corresponden a los mínimos requeridos dentro de la entidad para garantizar el desarrollo de software de alta calidad, seguro y eficiente:

- Asegurar la aplicación de un único procedimiento de sistemas de información (desarrollo)⁷ en su última versión, en donde se define la metodología y se determina todo el ciclo de vida de los sistemas de información de la Unidad, sin importar los grupos técnicos que lo implementen, esto según lo informado en la circular 0015 de 27 de junio de 2023.
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de información de la Entidad, bajo la aplicación de un único procedimiento de Mantenimiento y soporte de aplicaciones⁸ donde se definen los medios de registro, la gestión de incidentes y niveles de servicio (ANS), esto según lo informado en la circular 0015 de 27 de junio de 2023.

⁷ Procedimiento de Sistemas de Información v4: Corresponde al último procedimiento vigente en el SIG de la Entidad (https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/procedimiento-sistemas-de-informacion-v3/)

⁸ Procedimiento de Soporte a Sistemas de Información v1: Corresponde al último procedimiento vigente en el SIG de la Entidad (https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/procedimiento-sistemas-de-informacion-v3/)

 Unidad para las Víctimas	LINEAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: 140,06,04-12
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 1
	MANUALES, LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS	Fecha: 02/12/2024 Página 12 de 17

- El control de versiones y repositorio oficial de los códigos fuentes de las aplicaciones y/o componentes tecnológicos de la entidad, debe efectuarse en la herramienta de Gestión de Desarrollo de la Entidad⁹, en caso de que algún código fuente no se encuentre controlado bajo este esquema será completa responsabilidad del grupo técnico de desarrollo a cargo y su jefe directo y/o su supervisor contractual.
- Todo nuevo desarrollo dentro de la Entidad y/o mantenimiento, debe atender los elementos y relaciones sobre el Core de desarrollo de las aplicaciones de la Unidad, debe permitir escalabilidad para que los productos de software puedan ser ampliados con nuevas funcionalidades de manera versátil.
- Propender por ejercer soluciones duraderas en el tiempo y que generen alto valor tanto a los usuarios internos, externos y a los potenciales clientes de la entidad como los ciudadanos-victimas, por lo cual para nuevos desarrollos se debe hacer partícipe a la OTI para alinear la arquitectura de referencia a los sistemas de información de la Entidad.
- Se debe hacer rehúso de componentes existentes y/o potencializar los actuales, bajo arquitectura orientada a servicios o microservicios, con arquitectura en base de datos relacionales asegurando control de versiones, integración y despliegue continuo en sus ambientes de pruebas.
- Toda nueva funcionalidad o adaptación de un desarrollo existente por cualquiera de los equipos técnicos de la Entidad debe recibir pruebas unitarias, de funcionalidad, de calidad y de integración como mínimo, así mismo debe contar con análisis de vulnerabilidades y seguridad antes de ser llevada a ambientes productivos.
- Cualquier nuevo desarrollo, adaptación, ajuste, debe ser presentado y avalado por el comité de cambio de TI que se ejecuta en la OTI.
- Todo nuevo desarrollo, adaptación, ajuste o mejora técnica dentro del código fuente debe quedar documentada a nivel técnico y funcional, debe existir documentación y registro de conocimiento para una eventual transferencia de conocimiento entre los equipos técnicos.
- Se debe propender en proponer soluciones de alto valor, mejora continua, racionalización de recursos y optimización de procesos, Investigación y adopción de nuevas tecnologías emergentes.
- Los desarrollos al interior de la Entidad, con externos: proveedores, operadores, entidades del SNARIV entre otros, deben velar por el rehusó de funcionalidades, generar capacidades transversales y evitar silos de soluciones a la medida para un área en particular de la entidad, se debe velar por la racionalización y optimización de la infraestructura tecnológica de la Unidad.

⁹ Herramienta de Gestion de Desarrollo UARIV: Corresponde al sistema donde se tiene el control de los códigos fuentes de las aplicaciones de la Entidad (<https://tfsunidad.visualstudio.com/>)

 Unidad para las Víctimas	LINEAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: 140,06,04-12
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 1
	MANUALES, LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS	Fecha: 02/12/2024 Página 13 de 17

- Se debe atender a los canales de comunicación establecidos tanto con las áreas como con los roles dentro del procedimiento de Sistemas de Información (desarrollo), debe generarse una comunicación efectiva con usuarios, stakeholders, product owners, grupos de desarrollo, gerentes de proyecto, jefes de área, directivos, dentro de la línea de comunicación con cada uno de ellos.
- Todo nuevo desarrollo, adaptación y/o mejora dentro de la entidad debe asegurar, el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes dentro de la entidad (protección de datos, accesibilidad, usabilidad, etc), debe tener presente elementos éticos en el desarrollo de software (privacidad, seguridad), debe darse siempre un sentido de responsabilidad social y ambiental.

5.6 Dominio de Servicios e Infraestructura de TI

Infraestructura tecnológica:

El dominio de infraestructura tecnológica dispone, gestiona y monitorea la infraestructura tecnológica con el fin de garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de los procesos que contribuyen a cumplir la misionalidad de la Unidad, en términos de rendimiento, calidad, disponibilidad y oportunidad.

De acuerdo con lo anterior se definen las siguientes directrices en pro de garantizar la correcta operación:

- Las diferentes dependencias y Direcciones Territoriales de la Unidad deben informar a la OTI, el número de colaboradores con los que contara durante la vigencia, con el fin de poder dimensionar las capacidades de licenciamiento, canales de comunicaciones y equipos que se requieren contratar.
- La OTI restringirá a máximo un ingeniero por sistema de información el acceso a las bases de datos productivas.
- Los colaboradores de la Unidad están obligados a guardar la información en los repositorios OneDrive y SharePoint.
- No se realizarán despliegues en los ambientes productivos, sin que estos hayan sido aprobados por el comité de cambios.
- En caso de requerirse, la ejecución de procesos en lote sobre las bases de datos se debe realizar en horarios diferentes a los de la operación.
- Se prohíbe la creación de tablas temporales sobre los ambientes de bases de datos productivas, así mismo se debe realizar depuración de tablas que no se usen.
- El uso de los canales de comunicaciones (conectividad), está limitado a fines institucionales.

 Unidad para las Víctimas	LINEAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: 140,06,04-12
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 1
	MANUALES, LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS	Fecha: 02/12/2024 Página 14 de 17

Servicios de TI:

La OTI, a través del dominio de Servicios de TI, es responsable de gestionar y administrar la dotación tecnológica de la Entidad, la cual incluye puestos de trabajo, cableado en la sede, computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escáneres, entre otros, bajo la modalidad de arrendamiento. Asimismo, garantiza el soporte de los servicios ofrecidos en el catálogo de servicios tecnológicos de la OTI, cubriendo tanto el ámbito nacional como territorial para todos los colaboradores de la Entidad. Adicionalmente, la OTI centraliza la atención mediante un único punto de contacto: la mesa de servicios, que opera a través de diversos canales (presencial, telefónico y virtual). También desarrolla estrategias enfocadas en satisfacer las necesidades de los colaboradores relacionadas con los servicios de TI.

De acuerdo con lo anterior, se establece:

- Se tendrán en cuenta las mejores prácticas en las diferentes etapas del ciclo de vida de los servicios de TI.
- La Mesa de Servicios Tecnológicos de la OTI es el único punto de contacto para atender las solicitudes de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI.
- Se contará con un catálogo de servicios tecnológicos actualizado anualmente, que permita administrar, analizar, mejorarlos y divulgarlos a los colaboradores de la entidad.
- Para garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos en su entrada operación, se debe configurar el árbol de categorías del servicio previamente en la herramienta de gestión de mesa de servicios tecnológicos, así como se debe realizar la capacitación y divulgación a los agentes y colaboradores de la entidad respectivamente.
- Se debe velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos para los Servicios Tecnológicos, por lo tanto, se deberá hacer seguimiento y remisión del reporte de solicitudes pendientes por solución, así como informes de cumplimiento.
- Se debe implementar un plan de mantenimiento preventivo sobre toda la infraestructura y demás Servicios Tecnológicos de la Unidad. Las solicitudes de mantenimiento sobre la dotación tecnológica en modalidad de arrendamiento son atendidas por La OTI según el alcance de supervisión del contrato asociado; para los bienes de propiedad planta y equipos son coordinados con el Grupo de Gestión Administrativa y Documental.
- Se requerirá la correcta gestión en la disposición de residuos tecnológicos de acuerdo con el Plan Institucional establecido. La OTI es la responsable del suministro, envío, recepción, acopio y remisión al proveedor, de tóneres para su disposición final, de acuerdo con el contrato de dotación tecnológica que esta oficina supervisa.

 Unidad para las Víctimas	LINEAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: 140,06,04-12
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 1
	MANUALES, LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS	Fecha: 02/12/2024 Página 15 de 17

- Se deben generar estrategias que aumenten los niveles de satisfacción de los usuarios en los servicios de TI, realizando el seguimiento a encuestas de satisfacción al suministro de soporte tecnológico en el marco del procedimiento correspondiente.
- Se restringe el acceso al centro de comunicaciones o centros de cableado en las diferentes sedes de la Unidad, la solicitud de acceso debe ser autorizada por la OTI.
- Se prohíbe el uso inadecuado de los elementos tecnológicos que se encuentran en todas las sedes de la Unidad, tanto en los puestos de trabajo como en los cuartos de comunicaciones o centros de cableado. El uso inadecuado puede incluir: manipulación de forma brusca que cause daños físicos, instalación de programas no autorizados, cambios inapropiados en la configuración de los equipos tecnológicos, almacenamientos de elementos diferentes a los instalados en los cuartos de comunicaciones, conexiones o desconexiones de manera incorrecta.
- Las solicitudes de elementos tecnológicos como equipos portátiles y de escritorio, escáneres, impresoras, softwares especializados deben ser remitida por el jefe, subdirector, director, coordinador del área, a través de los canales de mesa de servicios establecidos con copia al jefe de la OTI, quien dará el aval para su adquisición según el procedimiento del proceso de gestión de la información y el presupuesto destinado para tal fin.
- Se debe propender en el uso de software libre, esto implica que se promueve la adopción de aplicaciones que son accesibles, modificables, distribuidas y utilizadas de manera libre. Se debe realizar solicitud a través de la mesa de servicios tecnológicos para la instalación correspondiente, con previa autorización del grupo de seguridad TI.
- Los colaboradores de la Unidad serán responsables de instaurar denuncia ante la policía nacional o fiscalía en los eventos de hurtos o pérdida de algún equipo asignado a su nombre. La denuncia debe realizarse antes de los 15 días calendarios de ocurrido el hecho, con la descripción en modo, tiempo y lugar, serial y marca respectiva, e inmediatamente se debe informar a la OTI a través de los canales de mesa de servicios tecnológicos. El no cumplimiento de lo anterior acarrea que la aseguradora no ampare el elemento, por lo cual el colaborador asumirá los costos relacionados. No se aceptan denuncias virtuales a través del Sistema Nacional de Denuncia Virtual, las denuncias deben ser de manera escrita o verbal ante la autoridad competente, ya sea fiscalía general de la Nación o la Policía Nacional de Colombia, los cuales expedirán un radicado correspondiente que será el aportado y remitido por el colaborador a la mesa de servicios tecnológicos.
- Los movimientos de equipos y puestos de trabajos deben ser avalados por la OTI y reportándolos a través de los canales de mesa de servicios.
- Los colaboradores de la Unidad deben hacer uso del código de impresión; su configuración puede ser solicitada ante la mesa de servicios tecnológicos.

 Unidad para las Víctimas	LINEAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: 140,06,04-12
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 1
	MANUALES, LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS	Fecha: 02/12/2024 Página 16 de 17

- De forma periódica se deben programar actividades de validación de infraestructura e inventario tecnológico, en el marco del procedimiento de gestión de servicios e infraestructura tecnológica y su instructivo dotación sede y/o validación de infraestructura e inventario tecnológico.
- Toda solicitud de nueva sede, traslado de sedes o adicionales debe cumplir el procedimiento de gestión de servicios e infraestructura tecnológica y exclusivamente debe ser realizada por el secretario general de la Unidad o su delegado.
- Los colaboradores de la Unidad deben sincronizar toda la información producto de su trabajo en el repositorio de OneDrive o SharePoint.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Circular 00005 de 23 de febrero de 2022, Lineamientos para la implementación y desarrollo del modelo de arquitectura empresarial en la Unidad para las Víctimas
- Decreto 4802 de diciembre 20 de 2011, por el cual se establece la estructura de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
- Decreto 2693 de 2012.
- Estrategia de Gobierno en línea 2012-2015 - Componente de transformación.
- Ley anti-trámites establecida mediante el Decreto 19 de 2012 en su artículo 18.
- Ley 1581 de 2012 artículo 11.
- Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, mediante el cual se debe dar cumplimiento a la Política de Gobierno Digital.
- Resolución 3157 de 2021.
- Decreto 088 de 2022.
- Decreto 767-2022, actualización política de Gobierno Digital.
- Estrategia de Gobierno en Línea y el Plan Vive Digital.
- Guías de MINTIC para el Dominio de Información.
- Ley Habeas Data.
- Marco de interoperabilidad para Gobierno Digital.
- Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del MINTIC.
- Modelo de Gestión Riesgos de la UARIV.
- Modelo de Planeación Nacional del DNP.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la UARIV.
- Objetivos Estratégicos del Sector de la Inclusión.
- Objetivos Estratégicos de la UARIV.
- Plan Nacional de Infraestructura del Dato PNID.
- Procedimiento Administración Propiedad Planta y Equipo, y sus formatos.
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Sistema Integrado de Gestión.

7. ANEXOS

No aplica.

 Unidad para las Víctimas	LINEAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: 140,06,04-12
	GESTION DE LA INFORMACION	Versión: 1
	MANUALES, LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS	Fecha: 02/12/2024 Página 17 de 17

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	02/12/2024	Creación del documento