



| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 2 |
| 1 OBJETIVO | 2 |
| 2 ALCANCE | 2 |
| 3 DIRECTRICES LEGALES..... | 3 |
| 4 OFICINA DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL | 6 |
| 5 POLÍTICAS TI | 7 |
| 5.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TI | 8 |
| 5.2 GOBIERNO DE TI..... | 9 |
| 5.2.1 GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA..... | 10 |
| 5.2.2 GESTIÓN DE LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL DOMINIO DE TI | 10 |
| 5.2.3 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN..... | 11 |
| 5.2.4 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (LINEAMIENTOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE SOFTWARE) | 11 |
| 5.2.4.1 ESTILOS ARQUITECTÓNICOS, PATRONES DE DISEÑO Y FRAMEWORK DE DESARROLLO | 12 |
| 5.2.4.2 ARQUITECTURA ORIENTADA A SERVICIOS – SOA..... | 12 |
| 5.2.4.3 CODIGO FUENTE | 12 |
| 5.2.4.4 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN..... | 13 |
| 5.2.4.5 IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 14 |
| 5.2.4.6 SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES..... | 15 |
| 5.2.4.7 GESTION DE CAMBIOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 16 |
| 5.2.5 GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS | 16 |
| 5.2.5.1 SERVICIOS TECNOLÓGICOS | 16 |
| 5.2.5.2 ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS | 17 |
| 5.2.5.3 USO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS | 20 |
| 5.2.5.4 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS | 20 |
| 5.2.5.5 COMPUTACIÓN EN LA NUBE | 21 |
| 5.2.5.6 SOPORTE A USUARIOS Y MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS..... | 21 |
| 5.2.6 SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN..... | 22 |
| 5.2.7 GESTIÓN DE SERVICIOS Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS | 22 |
| 5.2.8 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO HACIA UNA CULTURA DIGITAL..... | 23 |
| 5.2.8.1 Uso y Apropiación de las tecnologías hacia una cultura digital..... | 23 |
| 5.2.8.2 Acciones de comunicación en torno a la gestión digital de la PGN..... | 23 |
| 5.2.8.3 Gestión del Cambio..... | 23 |
| 5.2.8.4 Uso y apropiación de las herramientas tecnológicas y sistemas de información | 23 |
| 5.2.9 GESTIÓN DE PROVEEDORES..... | 24 |
| 6 IMPLEMENTACION DE LA POLITICA..... | 25 |
| DEFINICIONES | 26 |

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

INTRODUCCIÓN

La Procuraduría General de la Nación – PGN tiene la responsabilidad de contar con un direccionamiento estratégico, en materia de tecnologías de la información, desarrollado a través del Plan Estratégico de TI - PETI, con el cual se consolidan las acciones en articulación con el Plan Estratégico Institucional y los Proyectos de Inversión.

El desarrollo de Políticas de Tecnologías de la Información le permite a la Entidad tomar decisiones más ágiles y acertadas a partir de estándares, lineamientos y marcos normativos, permitiendo una gestión oportuna y efectiva de las tecnologías de la información como apoyo a los procesos.

La referencia principal para el desarrollo de una política corporativa de tecnologías de la información la comprenden las buenas prácticas de gestión de TI y la política de gobierno digital, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), en sus habilitadores de arquitectura, servicios ciudadanos digitales, seguridad de la información, cultura y apropiación.

Por lo anterior, la PGN define las políticas en materia de tecnologías de la información, con el fin de atender a los retos de la Entidad, orientando los esfuerzos a la prestación de servicios de calidad, que administren las tecnologías de la información y las evolucionen con la pertinencia de las nuevas tendencias tecnológicas para garantizar la operación y la prestación de los servicios institucionales.

La política de TI se convierte en la línea base de la transformación cultural digital de la PGN, por ende, todos los procesos, proyectos e iniciativas, que tengan componentes tecnológicos, deben estar alineadas a esta, conformando una estrategia unificada de gerencia de tecnologías de la información, la cual debe ser liderada por la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital.

1 OBJETIVO


Establecer las directrices y pautas generales en la gerencia y gestión de Tecnologías de Información, la Innovación y Transformación Digital, de la Procuraduría General de la Nación, que permita la oportuna gestión de los servicios de TI en la provisión de servicios digitales, los procesos, la toma de decisiones basadas en datos y la pertinente administración de los recursos.

2 ALCANCE

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital adopta las directrices y pautas para la gerencia y gestión de TI, contemplando la Gestión Estratégica de TI y el Gobierno de TI.

En la Gestión Estratégica de TI, se establecen los planes que permiten el despliegue de la estrategia de TI que garantizan el valor estratégico.


El Gobierno de TI, define la forma de operar y los lineamientos para la gestión de TI y la toma de decisiones, estructurado por las siguientes capacidades:

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |


- Gestión de la Innovación Tecnológica
- Gestión de la Arquitectura Empresarial desde los dominios de tecnologías de la información
- Gestión de la Información
- Gestión de los Sistemas de Información
- Gestión de la Infraestructura Tecnológica y los Servicios Tecnológicos
- Seguridad y Privacidad de la Información
- Gestión de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicios
- Gestión del Conocimiento hacia una cultura digital
- Gestión de Proveedores

3 DIRECTRICES LEGALES


| ID | Tipo | Número | Año | Descripción |
|------|---------|--------|------------|--|
| N001 | Ley | 1712 | 6/03/2014 | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones |
| N002 | Decreto | 103 | 20/01/2015 | Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. Este decreto tiene por objeto reglamentar la Ley 1712 de 2014, en lo relativo a la gestión de la información pública. |
| N003 | Acuerdo | 003 | 17/02/2015 | Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012. |
| N004 | Decreto | 1083 | 26/05/2015 | Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública |
| N005 | Decreto | 1078 | 26/05/2015 | Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| N006 | Decreto | 415 | 7/03/2016 | Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones. |
| N007 | CONPES | 3854 | 7/03/2017 | Política Nacional de Seguridad Digital |

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

| ID | Tipo | Número | Año | Descripción |
|------|------------------------|--------|------------|---|
| N008 | Decreto | 1499 | 11/09/2017 | Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 |
| N009 | Decreto | 1008 | 14/06/2018 | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. |
| N010 | Directiva Presidencial | 07 | 10/2018 | Medidas para racionalizar, simplificar y mejorar los trámites ante entidades gubernamentales y el ordenamiento jurídico. |
| N011 | Circular Externa | 002 | 02/2019 | Medición de desempeño institucional y del sistema de control interno a través del FURAG |
| N012 | Directiva Presidencial | 02 | 04/2019 | Simplificación de la interacción digital entre ciudadanos y el estado |
| N013 | Resolución PGN | 910 | 25/09/2019 | Por medio de la cual se adopta la Política de Seguridad de la Información de la Procuraduría General de la Nación |
| N014 | Guía | 06 | 10/2019 | G.ES.06 Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI |
| N015 | Circular Externa | 005 | 11/2019 | Medición de desempeño institucional y del sistema de control interno a través del FURAG. Vigencia 2019. |
| N016 | CONPES | 2975 | 8/11/2019 | Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial. |
| N017 | Decreto | 2106 | 22/11/2019 | Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. |
| N018 | CONPES | 3920 | 8/11/2019 | Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial. |
| N019 | Decreto | 620 | 2/05/2020 | Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales |

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

| ID | Tipo | Número | Año | Descripción |
|------|------------------------|--------|------------|--|
| N020 | Resolución | 1519 | 24/08/2020 | Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos |
| N021 | Resolución | 2160 | 23/10/2020 | Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos |
| N022 | Resolución | 2893 | 20/12/2020 | Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones |
| N023 | CONPES | 3995 | 1/07/2020 | Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital |
| N024 | CONPES | 4012 | 30/11/2020 | Política Nacional de Comercio Electrónico |
| N025 | Resolución PGN | 20 | 12/01/2021 | Por medio de la cual se crean grupos de trabajo de gestión de estrategia, arquitectura y gobierno de TI y Gestión de Seguridad de TI en la Oficina de Sistemas y se complementan las funciones de sus grupos existentes |
| N026 | Directiva Presidencial | 03 | 15/03/2021 | Lineamientos para el uso de servicios en la nube, inteligencia artificial, seguridad digital y gestión de datos |
| N027 | Resolución | 500 | 10/03/2021 | Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital |
| N028 | Decreto | 1851 | 24/12/2021 | Por el cual se modifican los Decretos Ley 262 y 265 de 2000 con el fin de reconfigurar la planta de personal de la Procuraduría General de la Nación, modificar el régimen de competencias internas, crear, fusionar cargos y determinar los funcionarios que los ocupaban a donde pasarán a ocupar los nuevos cargos que se creen, así como la reasignación o cambio de la estructura de funcionamiento y asignación de las diferentes funciones y cargos de los empleados y se dictan otras disposiciones. |
| N029 | Decreto 088 de 2022 | 88 | 24/01/2022 | Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea |
| N030 | Resolución | 460 | 15/02/2022 | Por el cual se expide el Plan Nacional de Infraestructura de Datos y su hoja de ruta en el desarrollo de la Política de Gobierno Digital, y se dictan los lineamientos generales para su implementación |
| N031 | Directiva Presidencial | 02 | 24/02/2022 | Reiteración de la política pública en materia de seguridad digital |


| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

| ID | Tipo | Número | Año | Descripción |
|------|------------|--------|------------|---|
| N032 | Decreto | 338 | 8/03/2022 | Por el cual se adiciona el Título 21 a parte 2 del Libro 2 Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones |
| N033 | Resolución | 0746 | 11/03/2022 | Por el cual se fortalece el modelo de seguridad y privacidad de la información y se definen lineamientos adicionales a los establecidos en la Resolución No. 500 de 2021 |
| N034 | Resolución | 1117 | 5/04/2022 | Por la cual se establecen los lineamientos de transformación digital para las estrategias de ciudades y territorios inteligentes de las entidades territoriales, en el marco de la Política de Gobierno Digital |
| N035 | Decreto | 767 | 16/05/2022 | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. |
| N036 | Resolución | 1951 | 3/06/2022 | Por el cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital. |
| N036 | Decreto | 1263 | 22/07/2022 | Por el cual se adiciona el Título 22 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de definir lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública |
| N037 | Resolución | 1978 | 26/05/2023 | Por el cual se adopta la Versión 3 del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado Colombiano, con el fin de establecer los principios y lineamientos para la arquitectura empresarial, la gestión y gobierno de tecnologías de la información, y desarrollo de proyectos con componentes de tecnologías de la información de las entidades públicas. |

4 OFICINA DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La Procuraduría General de la Nación, ubica a la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital como una unidad organizacional que depende directamente del Despacho del Procurador(a) General de la Nación.

El artículo 16 del Decreto Ley 262 de 2000, modificado por el artículo 6 del Decreto 1851 del 2021, define para la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, las siguientes funciones:

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

1. Asesorar al Procurador General de la Nación en la definición de las políticas, planes y programas para la adopción de **soluciones de tecnologías de la información y las comunicaciones**.
2. Formular e implementar el **modelo de gestión de tecnologías de la información** en el marco del modelo de arquitectura empresarial del Estado.
3. Ejecutar las **implementaciones del sistema de información** requeridas por la entidad conforme a la estrategia definida para la adquisición e implementación de software en el modelo de arquitectura empresarial.
4. Dirigir las políticas de **seguridad informática y ciberseguridad** definidas por la Procuraduría General de la Nación.
5. Gestionar y realizar las **implementaciones requeridas a nivel de arquitectura de TI y seguridad informática** que garanticen la operación, el respaldo y la continuidad de los servicios TI.
6. Formular estrategias y mecanismos que le permitan a la Oficina orientar la **incorporación de soluciones tecnológicas innovadoras** adaptables a la entidad.
7. Asegurar la **implementación de las iniciativas y proyectos** de la entidad que contribuyan a la **transformación digital**.
8. Las demás funciones que le asigne el Procurador General.

5 POLÍTICAS TI


La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, como área estratégica, se encargará de velar por el uso adecuado de las tecnologías de la información y las comunicaciones, asegurando, según la pertinencia, la plataforma tecnológica que aporta para la operación de la PGN.

Es responsabilidad de la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital la actualización y divulgación de las políticas de TI como parte de sus herramientas de gobierno y de gestión, además de definir los estándares, procedimientos y lineamientos que garanticen su cumplimiento.

Las políticas de tecnologías de información serán aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de la Procuraduría General de la Nación, y divulgadas adecuadamente por el líder del proceso o a quien sea designado a través de medios y canales de comunicación establecidos en la Entidad.

Las políticas descritas en el presente documento deben ser aplicadas por los servidores, contratistas y terceros que accedan y hagan uso de los servicios tecnológicos, sistemas de información e infraestructura tecnológica de la PGN.

Las excepciones a cualquier cumplimiento de las Políticas TI debe ser aprobada por la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, las cuales serán evaluadas y dada su pertinencia, serán incluidas en el presente documento para su posterior aprobación por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño o la instancia definida por el Despacho del Procurador(a) General de la Nación.

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital apoyada por los líderes de los procesos verificará el cumplimiento de las Políticas de TI mediante revisiones periódicas.

5.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TI

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital para la gestión estratégica de las tecnologías de la información y las comunicaciones, adoptará los siguientes modelos de planeación y gestión:

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI: La definición del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, se adopta a partir de estándares y las buenas prácticas de gestión, entre las que se contempla la planeación basada en capacidades, los resultados de arquitectura empresarial (arquitectura de TI), entre otros.

Plan de Seguridad y Privacidad de la Información: La definición del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, se adopta a partir de estándares, entre las que se contempla el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI y las normas de la familia ISO 27000 vigentes, aplicándolos según la pertinencia de la PGN.


Plan de Continuidad de TI: La definición del Plan de Continuidad de TI, se adopta a partir de estándares, identificando las capacidades, el modelo de operación, niveles de autoridad con roles y responsabilidades, y los procedimientos que orientarán a la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital de la PGN a reanudar y restablecer los niveles de operación de la infraestructura y servicios tecnológicos después de la interrupción de los servicios de TI.

Plan de Recuperación ante Desastres (DRP): La definición del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) como parte del Plan de Continuidad Institucional – PGN, se apoyará para su definición del Análisis de Impacto al Negocio – BIA, así como los lineamientos que la PGN establezca a nivel de riesgos.

Plan de Disponibilidad de TI: La definición del Plan de Disponibilidad de TI, se adopta a partir de estándares de ITIL, estableciendo sobre la infraestructura y servicios tecnológicos el alcance y la frecuencia del mantenimiento de estos, para garantizar el funcionamiento y la oportuna operación ante los procesos que realiza la PGN.

Arquitectura Empresarial: La definición de Arquitectura Empresarial, se adopta como práctica estratégica para identificar a partir de la visión y capacidades de operación de la PGN, las alternativas de solución tecnológica que garantizan la sostenibilidad y su transformación, con el cual se busca alinear la estrategia de TI con la razón de ser o el negocio de la Procuraduría General de la Nación para ser planteadas en el Plan Estratégico Institucional y sus procesos.

Innovación Tecnológica: En la PGN, la innovación tecnológica se orientará por la exploración de las tendencias tecnológicas, realizando ejercicios de aplicabilidad en los procesos, permitiendo construir el banco de oportunidades innovadoras en pro de la misionalidad de la PGN.

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

Control Financiero de Iniciativas de TI: Los recursos que permiten la sostenibilidad de las tecnologías de información y las comunicaciones, serán abordados a partir del Plan Anual de Adquisiciones, realizando de manera periódica el seguimiento y control del presupuesto TI.

Gestión por proyectos con componente de TI: La administración y oportuna gestión de los recursos para las iniciativas o necesidades identificadas por la alta dirección, las áreas misionales donde se contemplan componentes de TI o las propias de la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, se formularán y estructurarán bajo el modelo de gestión por proyectos, los cuales deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes lineamientos:


- Identificación de la necesidad
- Enunciado del alcance
- Identificación del equipo de trabajo, roles y responsabilidades
- Identificación de los stakeholders
- Plan del Proyecto
- Plan de Calidad
- Cronograma del Proyecto
- Matriz de Administración de Riesgos
- Informes de seguimiento o avance del proyecto
- Los proyectos de TI que impliquen interacción con terceros deben contar con la suscripción de Acuerdos de Confidencialidad de la Información que se maneje en el proyecto.

Planeación Basada en Capacidad: Determinar las capacidades de servicios tecnológicos (mesa de servicios, infraestructura tecnológica y de comunicaciones, seguridad informática) asociados a la operación institucional y a los escenarios de planeación estratégica institucional, arquitectura empresarial y continuidad institucional de la PGN, utilizando como práctica de gestión la metodología de capacity planning.

5.2 GOBIERNO DE TI

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, en su esquema de gobierno, gestión, y relación con otras áreas, desarrollará las siguientes capacidades:

- Gestión de la Innovación Tecnológica
- Gestión de la Arquitectura Empresarial desde los dominios de tecnologías de la información
- Gestión de la Información
- Gestión de los Sistemas de Información
- Gestión de la Infraestructura Tecnológica y los Servicios Tecnológicos
- Seguridad y Privacidad de la Información
- Gestión de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicios
- Gestión del Conocimiento hacia una cultura digital
- Gestión de Proveedores

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

Las capacidades se adoptarán en el modelo de operación por procesos, cumpliendo los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión en cumplimiento del Modelo MIPGN.

5.2.1 GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, propenderá por el uso de las tecnologías, de acuerdo con las tendencias tecnológicas, en concordancia con la visión estratégica de la PGN, la transformación Digital y de conformidad al presupuesto asignado.

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, contribuirá en el proceso de Gestión de la Innovación de la PGN, adoptando en su gestión:

- Metodologías I+D+i, donde la innovación tecnológica tendrá enfoque experimental en tecnologías de la información para dar solución a problemáticas institucionales desde una perspectiva centrada en los usuarios.
- La innovación tecnológica se llevará a cabo a través de ejercicios de I+D+i, los cuales se realizarán bajo demanda ante la aplicación y pilotos de conocimiento ante nuevas tecnologías, permitiendo construir el banco de oportunidades innovadoras en pro de la misionalidad de la PGN.
- Las oportunidades innovadoras que respondan a la generación de valor a través de la introducción de tecnologías digitales serán consideradas en el desarrollo de ejercicios de arquitectura empresarial para establecer el diseño y las alternativas de solución que viabilizan su implementación.


5.2.2 GESTIÓN DE LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL DOMINIO DE TI

La Arquitectura Empresarial en la PGN se lleva a cabo considerando la Visión y Arquitectura de Negocio que orienta la Oficina Asesora de Planeación.

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, lidera la Arquitectura Tecnológica (arquitectura de sistemas de información, infraestructura tecnológica y seguridad informática) en el desarrollo de los ejercicios de arquitectura empresarial para determinar las alternativas de solución, la capacidad para su implementación y sostenibilidad, consolidando los proyectos en el PETI.

La Arquitectura Tecnológica de la PGN, orientará sus esfuerzos al cumplimiento de la política de gobierno digital, velando por el cumplimiento del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial vigente.

Las alternativas de solución resultantes serán priorizadas y estructuradas bajo el enfoque de proyectos, viabilizadas a partir del Direccionamiento Estratégico Institucional y los recursos financieros, incluyéndose en el portafolio de proyectos de TI.

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

5.2.3 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital en articulación con la Dirección de Apoyo Estratégico, Análisis de Datos e Información, apoyará los procesos de gestión de información con las tecnologías de información que permitan el seguimiento, análisis, la presentación y publicación en concordancia con el ciclo de vida de los datos y los grupos de valor que determine las áreas responsables de este.

Para lograr el compromiso, las áreas responsables de la gestión de información deberán identificar los insumos de información y establecer las necesidades de los datos, los cuales, en coordinación con la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, identificarán las estrategias y mecanismos de uso y acceso disponible, considerando:

- Información desde la fuente única
- Información de calidad
- Información como bien público
- Información en tiempo real
- Información como servicio

Lo anterior, dando cumplimiento con la Política de Gobierno de Datos, establecida en la Entidad, liderada por la Dirección de Apoyo Estratégico.


5.2.4 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (LINEAMIENTOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE SOFTWARE)

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, para soportar los procesos de la PGN, propenderá por contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de información, considerando:

- Estilos arquitectónicos, patrones de diseño y framework(s) de desarrollo
- Arquitectura Orientada a Servicios – SOA
- Código Fuente
- Administración del Sistema de Información
- Implementación y mantenimiento de sistemas de información
- Servicios Ciudadanos Digitales
- Gestión de Cambios de los Sistemas de Información

Los sistemas de información buscan gestionar, almacenar y proveer datos e información que apoyen los procesos y funciones a partir de un conjunto de componentes de servicio estructurados y relacionados entre sí, según la operación o cadena de valor de la Entidad.

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital y las dependencias que tengan bajo su responsabilidad la determinación e inclusión de datos en los distintos sistemas de información, deberán designar uno o más funcionarios encargados de la administración técnica y funcional del o

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

los sistemas de información a su cargo, en cumplimiento de la Resolución Número 114 del 10 de mayo de 2006.

5.2.4.1 ESTILOS ARQUITECTÓNICOS, PATRONES DE DISEÑO Y FRAMEWORK DE DESARROLLO

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital para soportar los procesos de desarrollo, establecerá los estilos arquitectónicos, patrones y los framework o marcos de referencia de desarrollo, así como, la metodología de ingeniería de software, considerando que sean funcionales, escalables, interoperables, seguros y sostenibles financiera y técnicamente.

Todo producto de software ya sea desarrollado in-house o construido a la medida por un proveedor de software externo, debe ser concebido con una metodología de desarrollo de software seguro (como Seven Touch point, o Microsoft SDL) que permita la integración de los requisitos de seguridad dentro de todo el SDLC (Ciclo de Vida de desarrollo del Sistema) con el fin de que el producto final sea lo más seguro posible.


5.2.4.2 ARQUITECTURA ORIENTADA A SERVICIOS – SOA

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital en los sistemas de información de desarrollo propio, a través de un tercero o solución estándar como Arquitectura Orientada a Servicios – SOA, propenderá por:

- Contar con el diseño de los componentes de servicio, protegiendo el código fuente para que no sea expuesto a los usuarios en caso de sistemas de información de desarrollo propio o a través de un tercero.
- Contar con los diseños y requerimientos de configuración en los sistemas de información de solución estándar que permitan sostener e incrementar los servicios contratados.
- La continuidad del funcionamiento del sistema de información y las plataformas que los soportan, con la renovación de la suscripción y licencias, así como el soporte y mantenimiento por parte del proveedor.
- Contar con los ambientes de configuración, pruebas y producción de los sistemas.

5.2.4.3 CÓDIGO FUENTE

Los sistemas de información desarrollados por la Entidad incluirán una cláusula de protección y propiedad del código fuente, los cuales serán custodiados por la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital.

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital brindará la plataforma e infraestructura para el desarrollo, pruebas y producción de los sistemas de información desarrollados por la Entidad.

El código fuente de las aplicaciones desarrolladas internamente (in-house) o desarrolladas por un tercero a petición de la Entidad, debe ser escrito de la manera más segura posible considerando las mejores técnicas de desarrollo seguro, que incluye principalmente: la declaración de variables de forma segura, la implementación de funciones de validación para los datos de entrada y evitando el uso de librerías externas, métodos, funciones o procedimientos que contengan fallos de seguridad explotables que puedan afectar la seguridad del nuevo sistema y de los activos de información que este deba procesar.

A nivel funcional, el código fuente contenido en las aplicaciones y sistemas de información debe ser construido de forma que permita la escalabilidad del producto de software, que facilite su integración con otros sistemas y que las interfaces de usuario faciliten su usabilidad.

La propiedad intelectual de los desarrollos realizados por los servidores públicos, contratistas o terceros será propiedad de la PGN, salvo acuerdo escrito expreso que diga lo contrario.

Los terceros con contrato de diseño y desarrollo de software con la PGN deberán hacer la entrega del código fuente y/o cesión de derechos patrimoniales de estos, cláusula que deberá ser incluida en los contratos firmados por las partes.

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, orientará las soluciones al desarrollo e implementación de software seguro, contemplando:


- Inclusión de controles de seguridad
- Validación de datos en el proceso del ciclo de vida de software
- Lineamientos de desarrollo seguro
- Lineamientos de escalabilidad y usabilidad
- Lineamientos de integración e interoperabilidad

5.2.4.4 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

La administración de los Sistemas de Información es de responsabilidad compartida con las dependencias que tengan bajo su responsabilidad la determinación e inclusión de datos en los distintos sistemas de información, de conformidad de la Resolución Número 114 del 10 de mayo de 2006.

En este sentido, se determina:

Administración funcional de los sistemas de información: Responsable desde el proceso de la gestión administrativa del sistema de información, velando por la consistencia y confiabilidad de los datos, seguimiento y funcionamiento, apoyo al uso y apropiación de este, así como, la presentación

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

de proyectos para su mejoramiento o necesidades de transformación, determinando el uso y acceso de sus componentes. Dentro de las funciones del administrador funcional, se encuentra:


- Garantizar que la información del sistema sea coherente con los procesos y funcionalidades definidos.
- Establecer los procedimientos para recibir y tramitar las solicitudes de quejas y mejoras presentadas por los usuarios del sistema de información.
- Autorizar la creación de perfiles y usuarios del sistema de información.
- Administrar los usuarios y perfiles del sistema de información, siempre y cuando el mismo provea interfaz para dicha labor.
- Remitir al administrador técnico, con el visto bueno del jefe de la respectiva dependencia, las solicitudes de inconsistencias de la funcionalidad del sistema de información.
- Remitir al administrador técnico, con el visto bueno del jefe de la respectiva dependencia, los nuevos requerimientos y/o modificaciones al sistema de información.
- Coordinar, en los casos que sea necesario, con los demás administradores funcionales de los otros sistemas de información, la ejecución de las actividades que puedan tener incidencia en los distintos aplicativos y concertar los correctivos para minimizar su impacto.
- Generar los reportes y crear las estadísticas que permitan evaluar la gestión del sistema de información.
- Proponer planes y proyectos para el mejoramiento del Sistema de Información.
- Revisar que el sistema de información esté acorde con la normatividad vigente.

Administración técnica: Responsable de la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, quien de manera propia o a través de un tercero, hace seguimiento al funcionamiento del sistema de información, garantizando la disponibilidad en la operación, sostenibilidad y de ser necesario, guiar su evolución técnica. Dentro de las funciones del administrador técnico, se encuentra:

- Brindar soporte, asistencia y capacitación técnica a todos los usuarios, de modo tal que se garantice la operatividad del respectivo sistema de información.
- Solucionar las inconsistencias que se detecten en el sistema de información y realizar los ajustes por cambios normativos y procedimentales, conforme las solicitudes documentadas que le presente el administrador funcional del respectivo sistema de información, con el propósito de que el sistema pueda reflejar la información de acuerdo con los parámetros y lineamientos para los cuales fue diseñado.

5.2.4.5 IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Se debe aplicar los lineamientos de diseño y desarrollo de software para los sistemas de información diseñados e implementados en la PGN.
- Todas las dependencias que requieran implementar o actualizar un software, aplicaciones, plataforma tecnológica o sistemas de información deben realizar la solicitud ante la Oficina de

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

Tecnología, Innovación y Transformación Digital, quien emitirá la viabilidad técnica y financiera.


- Se deben establecer ambientes de desarrollo, pruebas y producción, para el proceso de desarrollo, implantación, mantenimiento, capacitación e integración de los sistemas de información, claramente diferenciados.
- Es deber que los líderes funcionales participar activamente durante la ejecución del ciclo de vida de desarrollo de sistemas de información asumiendo el rol y responsabilidad asignada.
- Todo desarrollo y/o mantenimiento de sistemas de información debe cumplir con los controles de seguridad de la información y los criterios de calidad establecidos.
- La documentación de cada uno de los sistemas de información, que se encuentren en producción, se debe actualizar cada vez que surja un cambio (Documentación código fuente, manuales de usuario, instalación y configuración, administración, documentación de requerimientos y arquitectura, soporte a incidentes especificando ANS).
- Únicamente el software que cumpla con los criterios de diseño, desarrollo, seguridad de la información y ciberseguridad será autorizado por la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital para su instalación en los equipos de cómputo de la Entidad.
- Ningún servidor público, contratista o tercero que tenga acceso a los archivos físicos o lógicos de los sistemas de información de la PGN, podrá copiarlos, cederlos o eliminarlos, sin autorización del propietario de la información en la Entidad.
- La actualización de componentes de sistemas de información solo será realizada por los administradores del sistema de acuerdo con el alcance de sus funciones u obligaciones contractuales.
- Para los casos de adquisición de productos de software, sólo se adquirirán las últimas versiones liberadas, salvo situaciones específicas que se deberán justificar.
- Todos los productos de software de tipo comercial, que se adquieran, deberán contar con su licencia de uso, documentación y garantía respectivos.

5.2.4.6 SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, generará las capacidades tecnológicas para el cumplimiento de los servicios ciudadanos digitales en armonía con la política de gobierno digital y la pertinencia de los lineamientos que allí se establecen.

Dentro de los servicios ciudadanos digitales, se encuentran:

Servicio de Interoperabilidad: La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital generará las capacidades tecnológicas en conformidad con las necesidades institucionales, realizando el desarrollo de los servicios de intercambio de información, para garantizar el adecuado flujo de información e interacción entre los sistemas de información de las entidades, permitiendo el intercambio, la integración y la compartición de la información en el marco de interoperabilidad conforme los lineamientos de MINTIC y los lineamientos de datos abiertos de la PGN.

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

Servicio de Carpeta Ciudadana Digital: La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital generará las capacidades tecnológicas en conformidad con los lineamientos institucionales, realizando el desarrollo de los servicios que le permite a los usuarios de servicios ciudadanos digitales acceder digitalmente de manera segura, confiable y actualizada al conjunto de sus datos de la Entidad.

Servicio de Autenticación Digital: La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital generará los mecanismos de autenticación digital, en conformidad con los lineamientos institucionales para verificar los atributos digitales de una persona cuando adelanten trámites y servicios a través de medios digitales.

5.2.4.7 GESTIÓN DE CAMBIOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, establecerá los procedimientos para la gestión de cambios a los sistemas de información, considerando:

- Transferencia de conocimiento
- Comunicaciones ante la gestión de cambios
- Actualización de manuales y guías de operación del sistema de información
- Riesgos del cambio para la operación institucional
- Seguimiento a la estabilización de los cambios en el sistema de información

5.2.5 GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS


La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, contribuye en la operación institucional con los recursos de infraestructura y servicios tecnológicos, considerando:

- Servicios Tecnológicos
- Adquisición e implementación de Servicios Tecnológicos
- Uso de Servicios Tecnológicos
- Mantenimiento de Equipos
- Computación en la Nube
- Soporte a Usuarios y Mesa de Servicio

La gestión de la infraestructura y de los servicios que se soportan, debe estar alineada con los objetivos misionales de la PGN y soportada por las directrices técnicas definidas en el cuerpo documental de las políticas de seguridad de la Información.

5.2.5.1 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital establecerá el modelo y las capacidades para la gestión de los servicios tecnológicos que permitirán garantizar la disponibilidad y

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

operación en concordancia con el modelo de capacidades de los recursos de infraestructura y servicios tecnológicos.

Dentro de los componentes de servicios tecnológicos se encuentran:


- Arquitectura de infraestructura tecnológica
- Modelo de gestión para el suministro, administración y operación de infraestructura tecnológica y de sistemas de información. Incluye en el modelo: gestión de ambientes (desarrollo, pruebas, producción), seguridad, seguimiento y monitoreo a la operación.
- Servicios de Conectividad
- Catálogo de Servicios Tecnológicos cumpliendo lineamientos de Gobierno Digital
- Acuerdos de nivel de servicio para garantizar la disponibilidad de la operación continúa
- Servicios de soporte técnico a los usuarios a través de mesa de ayuda
- Seguimiento e interventorías

Estos servicios serán diseñados, desplegados y aprovisionados de acuerdo con los lineamientos técnicos definidos en las políticas específicas de seguridad de la Información con el fin de reducir el nivel de riesgo de activos de información de la Entidad.

5.2.5.2 ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS


La adquisición e implementación de los servicios tecnológicos, propenderá por el cumplimiento de los lineamientos de la política de seguridad de la información y ciberseguridad de la PGN, así como, los siguientes lineamientos:

- Toda solicitud de adquisición y/o renovación de servicios tecnológicos gestionada por las dependencias, debe ser remitida a la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, quien previa validación de los Servicios de TI, los Sistemas de información actuales, y la concordancia de la solicitud con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, emitirá la viabilidad técnica.
- La renovación de servicios tecnológicos se debe realizar bajo análisis y definición de la capacidad, ciberseguridad y disponibilidad requerida, las cuales recogen las necesidades de infraestructura para soportar tanto los sistemas de información como los servicios tecnológicos de la PGN.
- Todo Servicio Tecnológico, debe contar previamente con un estudio que determine la configuración y parametrización que garantice su funcionamiento de acuerdo con los requerimientos de la Entidad
- Toda adquisición de Servicios Tecnológicos debe contemplar Acuerdos de Nivel de Servicio, transferencia del conocimiento y plan de mantenimiento, suministrados por el proveedor, en los casos que aplique, de acuerdo con la línea tecnológica.
- Toda adquisición de Servicios de TI deberá contar, previamente, con el concepto técnico de la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital.
- Los Servicios Tecnológicos suministrados directamente por la oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital deben contar con Acuerdos de Nivel de Servicio.


| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

- La PGN al planear las operaciones relativas a la adquisición de servicios tecnológicos, establecerá prioridades y en su selección tomará en cuenta para el análisis técnico el precio, calidad, experiencia del proveedor, desarrollo tecnológico y capacidad, entendiéndose por:
 - Precio. Costo inicial, costo de mantenimiento y consumibles por el período estimado de uso del servicio tecnológico.
 - Calidad. Parámetro cualitativo que especifica las características técnicas y funcionales del servicio a recibir, así como de los activos adquiridos.
 - Experiencia. Presencia en el mercado nacional e internacional, estructura de servicio, la confiabilidad de los bienes y certificados de calidad con los que se cuente.
 - Desarrollo Tecnológico. Se deberá analizar su grado de obsolescencia, su nivel tecnológico con respecto a la oferta existente y su permanencia en el mercado.
 - Capacidades. Analizar si el producto y/o servicios satisface la demanda actual con un margen de holgura y si tiene capacidad de crecimiento para soportar la carga de trabajo del área donde será implementado, así mismo, la capacidad del proveedor para soportar el servicio ofrecido.

- Para la adquisición de Servicios Tecnológicos se debe priorizar en los fabricantes con presencia en el país y con capacidad de brindar soporte técnico garantizado. De igual manera, se pueden realizar adquisiciones por empresas distribuidoras nacionales e internacionales, debidamente autorizadas por los fabricantes y así poder garantizar el soporte técnico.
- La adquisición, implementación, operación y mantenimiento del Servicio Tecnológico debe cumplir con los lineamientos de protección definidos en la Política de Seguridad de la Información de la PGN.
- La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital es responsable de los activos físicos tecnológicos que deben ser dados de baja, por su nivel de obsolescencia, por no encontrarse aptos para su funcionamiento y/o por no poder realizarle un efectivo mantenimiento.
- La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital para la gestión y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la PGN, establecerá el Plan de Disponibilidad de TI, el cual será revisado y actualizado de manera periódica, mínimo dos (2) veces en el año.
- La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital debe realizar el monitoreo continuo de la infraestructura tecnológica y los servicios, validando el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio de cada uno de ellos.
- Es de obligatorio cumplimiento la adquisición de las pólizas de garantía sobre los Servicios Tecnológicos adquiridos.
- Todos los cambios que se realicen a los Servicios Tecnológicos, deben ser documentados, revisados y aprobados por el Comité de Control de Cambios o quien haga sus veces.
- Se deben establecer planes de acción que sean necesarios para garantizar la continuidad en la operación, después de la evaluación de impacto de indisponibilidad de los servicios.
- Se debe realizar la administración de los Servicios Tecnológicos, de acuerdo con el cumplimiento de las necesidades institucionales.
- Revisar y dar cumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicios con los proveedores y a nivel interno, desde el inicio de los Servicios, con el fin de garantizar la continuidad en la operación, soporte y mantenimiento.

| | | | |
|---|--|----------------|------------|
|  | <p align="center">POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</p> <p align="center">PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</p> | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

- Los Servicios Tecnológicos deben contar con mediciones de efectividad, eficiencia y satisfacción del usuario.
- Todo servicio tecnológico debe incluir una estrategia de gestión del cambio organizacional que permita gestionar el impacto y los intereses de los usuarios del servicio, garantizando la cultura y apropiación de este.
- Todos los cambios que afecten la disponibilidad de la prestación del servicio tecnológico se deben realizar fuera del horario laboral, a través de la notificación de ventanas de mantenimiento y tener un plan de recuperación en caso de falla en la implementación.
- La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital para la gestión de la capacidad de la infraestructura y servicios tecnológicos de la PGN, establecerá el Plan de Capacidad, garantizando la disponibilidad de los servicios y el incremento de capacidades en concordancia con las necesidades de la PGN.
- Realizar permanente monitoreo a los servicios de red, plataforma tecnológica, dispositivos de seguridad y sistemas de información, con el fin de identificar eventos que materialicen posibles incidentes de operación o seguridad.
- Realizar la gestión de dispositivos de la entidad de manera centralizada, permitiendo su correcto funcionamiento, asegurando el perímetro de la Entidad y fortaleciendo el acceso a la información, la movilidad y el uso seguro de la tecnología.
- Para contar con copias de seguridad de la información contenida en los equipos de cómputo asignados y/o almacenamiento en la nube, cada usuario deberá cumplir con la política específica de copias de seguridad.
- Todo el hardware conectado a la red debe ser autorizado previamente por la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital y no pueden conectarse equipos de cómputo, de comunicaciones o cualquier otro hardware, a la red de datos, sin la autorización correspondiente.
- Los equipos de cómputo y dispositivos de responsabilidad de la PGN son de uso exclusivo de la labor institucional y, por ende, la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, establecerá los mecanismos de monitoreo del uso y acceso a la información, en cumplimiento de la política de seguridad de la información.
- Cada usuario, al momento de terminar las labores deberá apagar los equipos (Computador, Impresoras, Escáneres, etc.) que tiene a su cargo para el desarrollo de funciones u obligaciones.
- Al usar los equipos de cómputo el usuario se abstendrá de consumir alimentos, fumar o realizar actos que perjudiquen o pongan en riesgo el funcionamiento de estos o afecten la información almacenada en medios digitales.
- Está prohibido a los usuarios mover o trasladar, desconectar, destapar y tratar de arreglar los equipos de cómputo de propiedad de la Entidad.
- La asignación de equipos de cómputo será conforme a la petición al grupo de Almacén y previa autorización de los jefes de dependencia. La responsabilidad de la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital es de configurar los equipos con los servicios de TI y aplicaciones que sean de la labor del funcionario. La custodia del equipo es de responsabilidad del funcionario para su uso exclusivo, por ende, por seguridad de la información no se deben prestar equipos a personas ajenas a la dependencia y/o terceros de la PGN sin previa autorización.

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

- La dependencia o área de la PGN que reciba equipos de cómputo a través de comodatos o convenios interadministrativos será responsable que quede establecido todo lo referente a los servicios conexos, esto es mantenimiento preventivo y correctivo, licenciamiento de software, repotenciación y disposición final de los equipos recibidos y deberá reportar al grupo Almacén el ingreso de los elementos a la Entidad para llevar control en el inventario.
- La cuenta asignada a funcionario, contratista o tercero para acceso a los Servicios de TI que se ofrecen en la PGN es personal e intransferible. Toda acción o intento inadecuado en el uso de los servicios tecnológicos, serán asociados y de responsabilidad de la cuenta de usuario que realizó la acción, so pena de medidas disciplinarias a que haya lugar.
- Los funcionarios, contratistas y terceros, utilizarán únicamente los servicios para los cuales están autorizados.
- Se debe evitar el uso de las herramientas tecnológicas en actividades no relacionadas con las funciones asignadas o del orden institucional.
- No se permite la implementación y/o uso de aplicaciones no autorizadas en los equipos de cómputo de la Entidad.
- Solo se puede utilizar el software legalmente adquirido por la Entidad y el usuario es responsable por la instalación del software no licenciado que se encuentre en el equipo de cómputo asignado a su cargo.
- La instalación de cualquier software en los equipos de la Entidad debe contar con la previa autorización de la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital.
- No se permiten modificaciones a la configuración de los Servicios de TI asignados, sin previa autorización de la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital.


5.2.5.3 USO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

El uso de los servicios tecnológicos de la Entidad está regido por los lineamientos definidos dentro del cuerpo normativo de las Políticas generales y específicas de Seguridad de la Información que debe ser acatada de forma obligatoria por los servidores públicos, contratistas y terceros que, por necesidades del servicio, deban hacer uso de los activos de información de la PGN.

5.2.5.4 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, velará, como parte de su gestión en:

- Controlar y supervisar la garantía de los equipos y dispositivos de TI existentes en todas las dependencias, así como el contrato de mantenimiento que estos tengan.
- A través del Grupo de Soporte a Usuarios, mantener una hoja de vida de cada equipo contemplando las revisiones efectuadas y los conceptos técnicos que habilitan la solicitud de modificaciones o cambios de piezas, así como el reemplazo de equipos. Con las hojas de vida enunciadas se podrán generar informes de monitoreo y seguimiento.
- Informar a los usuarios, de manera anticipada y por medio de los canales de comunicación establecidos, sobre las jornadas de Mantenimiento Preventivo o Correctivo que se tengan planeados realizar sobre los bienes o Servicios de TI.

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |


- Realizar mantenimientos a los equipos de cómputo y de comunicaciones solamente de propiedad de la PGN, además, no se realizará el mantenimiento preventivo y/o correctivo de elementos de cómputo que siendo propiedad de la PGN cuenten con garantía de fabricante vigente.
- Coordinar la reparación de los equipos de cómputo y/o de comunicaciones de propiedad de la PGN. Las reparaciones y/o ampliaciones de los equipos mencionados no pueden ser realizadas o contratadas por el usuario.
- Establecer los canales de comunicación para solicitudes de mantenimiento correctivo y el procedimiento de atención de casos.
- Supervisar que solo el personal técnico autorizado por la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital revise, configure y de soporte a los componentes de Servicios de TI de la PGN.

5.2.5.5 COMPUTACIÓN EN LA NUBE

- La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital debe desarrollar e implementar lineamientos de seguridad a los servicios tecnológicos dispuestos en la nube, la cual incluye el componente estratégico, gestión de riesgos en la nube, seguridad en las operaciones, protección de datos, controles técnicos, gestión de accesos y resiliencia en el servicio de la nube.
- Los servicios de Cloud Computing que prestan los proveedores podrán ser utilizados para ambientes de desarrollo, pruebas y producción; cualquier excepción debe ser autorizada por la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, con base en un análisis de riesgos.
- Es responsabilidad de los funcionarios utilizar el servicio de almacenamiento en la Nube dispuesto por la Entidad para guardar la información relacionada a sus actividades, esto con el fin de prevenir pérdidas de información alojada en los equipos de escritorio y poder acceder a esta información desde cualquier dispositivo conectado a internet.
- Los servicios tecnológicos que requieran ser virtualizados, deben ser evaluados y priorizados teniendo en cuenta los riesgos frente a su disponibilidad, confidencialidad e integridad.
- La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, establecerá el Comité de Control del Cambios, responsable de evaluar el impacto y riesgos asociados en cuanto a capacidad, disponibilidad, integridad, confidencialidad y continuidad, de las solicitudes o requerimientos de servicios de Cloud Computing, de acuerdo con el procedimiento de gestión de cambios.

5.2.5.6 SOPORTE A USUARIOS Y MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Todos los funcionarios, contratistas y terceros, cuando sea el caso, deben reportar los incidentes o requerimientos a través de la Mesa de Servicios, por medio de los canales establecidos, y de acuerdo con el procedimiento de Gestión de Casos.

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

La Mesa de Servicios es la única instancia donde todos los funcionarios, contratistas y terceros deben reportar los casos (incidentes y requerimientos tecnológicos) que se presenten, con el fin de garantizarles la correcta atención, ejecución, monitoreo y tiempos de respuesta a la solicitud.

La Mesa de Servicios tecnológicos definirá y actualizará de manera periódica el portafolio de servicios, diferenciando los servicios de soporte que lideran los administradores funcionales, de los que son de responsabilidad de la administración técnica, velando por la mejora continua del ciclo de vida de respuesta ante incidentes.

Todos los agentes y los técnicos que brindan soporte en sitio, de la Mesa de Servicios, deberán cumplir y aplicar los procedimientos, instructivos y protocolos definidos para la gestión de los casos, iniciando con el registro del servicio solicitado, siguiendo con la atención y culminando con el cierre del caso.

5.2.6 SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Entidad consciente de la importancia que tienen sus activos de información, ha definido las directrices necesarias para gestionar la seguridad y la ciberseguridad de la información generada y transformada en todos sus procesos. Estos lineamientos se concentran en el conjunto de documentos que forman parte integral de las Políticas de Seguridad de la Información.

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, generará las capacidades de seguridad de la información dentro de la gestión de TI, orientada a responder a las necesidades de seguridad informática y ciberseguridad tanto en las instalaciones de la Entidad como en la modalidad de trabajo en casa y teletrabajo.


Con el fin de salvaguardar los activos de información y tratar de garantizar la seguridad y privacidad de la información de la PGN, los servidores públicos, deberán conocer y aplicar la Política de Seguridad y privacidad de la Información que se encuentra en el sistema integrado de gestión, ubicado en la página web:

Transparencia y acceso a la información pública/ Información de la Entidad /Información sobre decisiones que puede afectar al público: <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/Transparenci.aspx>

5.2.7 GESTIÓN DE SERVICIOS Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital en armonía con la planeación basada en capacidad, priorizará los Acuerdos de Nivel de Servicio de los Sistemas de Información, los Servicios Tecnológicos y la Seguridad de la Información.

A través del catálogo de servicios, se realizará la actualización de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

5.2.8 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO HACIA UNA CULTURA DIGITAL

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, establecerá la estrategia de gestión del conocimiento hacia una cultura digital con cuatro ejes de acción:

- Uso y Apropiación de las tecnologías hacia una cultura digital
- Acciones de comunicación en torno a la gestión digital de la PGN
- Gestión del Cambio
- Uso y apropiación de las herramientas tecnológicas y sistemas de información

5.2.8.1 USO Y APROPIACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS HACIA UNA CULTURA DIGITAL

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, definirá la Estrategia de Gestión del Conocimiento para el uso y apropiación tecnológica hacia una cultura digital, en armonía con los planes de formación, gestión de cambio y cultura organizacional que lidera la División de Gestión Humana.

5.2.8.2 ACCIONES DE COMUNICACIÓN EN TORNO A LA GESTIÓN DIGITAL DE LA PGN

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, definirá acciones de comunicación en torno a la gestión digital, en armonía con los lineamientos y estrategias de comunicación que lidera la Oficina de Comunicaciones, fortaleciendo los siguientes aspectos:


- Transformación digital: Proyectos, impacto y beneficio institucional
- Comportamiento seguro en el uso de tecnologías de la información
- Seguridad de la Información y Ciberseguridad

5.2.8.3 GESTIÓN DEL CAMBIO

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, en los proyectos que lidera, propenderá por tener el componente de gestión del cambio bajo estándares que contribuyan a la adopción tecnológica, la resiliencia al cambio y el avance hacia una cultura digital.

5.2.8.4 USO Y APROPIACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, en los proyectos que lidera tendrá dentro de sus líneas de acción la actualización de manuales y guías de usuario, realizando revisiones periódicas para garantizar la vigencia de sus versionamientos, considerando:

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

Manuales Técnicos: La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, velará por la actualización de los manuales técnicos de los sistemas de información, desarrollo de software, infraestructura tecnológica, servicios tecnológicos y de dispositivos de seguridad de la información, realizado por terceros (contratistas, proveedores o partner tecnológicos), en concordancia con las actualizaciones y nuevas versiones.


La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital mantendrá un repositorio de información con la documentación correspondiente a los manuales técnicos, debidamente ordenado y clasificado para la facilidad de su consulta y actualización.

Manuales Funcionales y Guías de Usuario: La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital documentará manuales de uso que faciliten la prestación de los servicios de TI, igualmente establecerá el mecanismo de almacenamiento y consulta para el fácil acceso de quienes usan los servicios de TI y los sistemas de información. Así mismo, apoyará según la necesidad y previa autorización del jefe de la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital la elaboración de guías de usuario que son de responsabilidad del administrador funcional.

5.2.9 GESTIÓN DE PROVEEDORES


La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, con base en lo establecido por el Grupo de Contratación, ejercerá las labores de supervisión y control de los proyectos de TI, considerando:

- Velar por el establecimiento del acuerdo de confidencialidad que cubra todos los componentes tecnológicos del contrato (sea contrato u orden de compra).
- Velar y cumplir con las responsabilidades como supervisión de contratos con componentes tecnológicos.
- Velar por que el Proveedor realice la migración y entrega de información al sitio que disponga la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, así como del desarrollo de software y código fuente, ante terminaciones de contrato y terminación de la prestación de los servicios, en los casos que utilicen plataformas tecnológicas que no son de la PGN.
- Velar por que el Proveedor haga la entrega usuarios y claves de acceso para la administración técnica de los servicios tecnológicos, considerando la transferencia de conocimiento para la continuidad de la administración de estos, sin afectar la operación institucional a la finalización del contrato.

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

6 IMPLEMENTACION DE LA POLITICA

La implementación de la política se llevará a cabo dentro del ciclo de mejora continua, en la actualización del Proceso de Tecnologías de la Información, donde de manera gradual se adoptarán cada uno de los lineamientos e instrumentos plasmados en la presente política y harán parte del sistema de gestión de calidad.

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

DEFINICIONES

Análisis de Riesgo: Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo. (ISO/IEC 27000).

Arquitectura Empresarial: Es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad

Arquitectura de TI: construye la estructura de servicio y despliegue de las actividades de la tecnología de la información, de manera que cumpla con los requerimientos de los usuarios y facilite el uso de los sistemas de información para el libre desempeño de sus actividades misionales.

Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS): son documentos que reflejan el acuerdo entre quien presta el servicio y quien lo recibe, donde se recomienda que estén incluidas entre otras, secciones relacionadas con la utilidad y la garantía del servicio.

Catálogo de Servicios Tecnológicos: Contiene los servicios que la oficina TITD presta a las demás dependencias de la organización.

Código Fuente: En la ingeniería de software, corresponde a la creación del conjunto de archivos, que contienen instrucciones concretas, escritas en un lenguaje de programación, que posteriormente compilan uno o varios programas.


Confidencialidad: La información no se pone a disposición ni se revela a individuos, entidades o procesos no autorizados.

Contratistas: Entenderemos por contratista aquella persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato de prestación de servicios o productos con una entidad.

Control: Las políticas, los procedimientos, las prácticas y las estructuras organizativas concebidas para mantener los riesgos de seguridad de la información por debajo del nivel de riesgo asumido. Control es también utilizado como sinónimo de salvaguarda o contramedida. En una definición más simple, es una medida que modifica el riesgo.

Plan de Recuperación de Desastres – DRP: Es la forma en que las organizaciones se enfrentan y preparan contra posibles desastres que puedan dañar su infraestructura tecnológica y por ende poner fin a sus actividades diarias.

Estrategia de TI: Apoya el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en las instituciones, para lograr que esté alineada con las estrategias organizacionales y sectoriales.

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

Gobierno de TI: Brinda directrices para implementar esquemas de gobernabilidad de TI y para adoptar las políticas que permitan alinear los procesos y planes de la institución con los del sector.

Gestión de TI: Garantiza que todos los recursos tecnológicos y el equipo de trabajo funcionen correctamente, de manera TI proporcione valor a la entidad.

Información: Está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente.

Lineamiento: Orienta y dicta directrices que deben ser divulgadas, entendidas y acatadas por los miembros de una organización, compuesta por normas y responsabilidades.

Norma: Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad.

Mantenimiento Correctivo: Mantenimiento que se realiza ante la existencia o presencia de fallas en los sistemas de información, infraestructura y servicios tecnológicos.

Mantenimiento Evolutivo: Mantenimiento orientado a mejorar los sistemas de información, infraestructura y servicios tecnológicos con el fin de evitar problemáticas futuras.

Mantenimiento Preventivo: Mantenimiento que se realiza de manera programada para garantizar la sostenibilidad de los sistemas de información, infraestructura y servicios.

Parte interesada: (Stakeholder) Persona u organización que puede afectar a, ser afectada por o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o actividad.

Plan de Continuidad del Negocio: Plan orientado a la recuperación y restauración de las funciones críticas, parcial o totalmente interrumpidas de la operación institucional, en un espacio de tiempo a partir de una situación no deseada.


Política del SGSI: Manifestación expresa de apoyo y compromiso de la alta dirección con respecto a la seguridad de la información.

Política de TI: Directriz u orientación que indican la intención de la alta gerencia, con el propósito de establecer pautas para lograr los objetivos propuestos en la Estrategia de TI.

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI: Documento elaborado con el fin de plasmar la información de la situación a que se quiere llegar en un tiempo determinado y las estrategias TI que se deben ejecutar para llegar allá.

Proceso: Como conjunto de actividades que reciben una o más entradas para crear un resultado/producto de valor para el cliente o para la propia compañía.

Procedimientos: Es un método o una manera de ejecutar algo.

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Versión | 1 |
| | | Fecha | 25/01/2024 |
| | | Código | TI-PO-15 |

SDLC: Acrónimo en inglés que hace referencia al Ciclo de Vida del Desarrollo de Sistemas

Seguridad de la Información: Conjunto de medidas técnicas, operativas, organizativas, y legales que permiten a las organizaciones resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de esta.

Servicio de Aplicación: Medio por el cual se automatizan procesos de negocio, utilizando software para la ejecución de actividades y tareas que benefician al usuario.

Servicio Tecnológico: Medio para entregar valor a las necesidades de los usuarios a partir de la administración de los recursos de infraestructura, comunicaciones, portafolio de servicios y mesa de ayuda.

Sistema de Información: Conjunto de elementos que interactúan entre sí con un fin común; que permite que la información esté disponible para satisfacer las necesidades en una organización

Usuario: Sea la persona o entidad que utilice los Recursos Tecnológicos de la PGN.

CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|------------|------------------------------------|------------------------|
| 25/01/2024 | 01 | Creación política. |