



PLAN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- PTI JEP



Octubre de 2021

TABLA DE CONTENIDO

1.	ALCANCE	6
2.	OBJETIVO	6
2.1	OBJETIVO GENERAL	7
2.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
3.	MARCO NORMATIVO	7
3.1	MARCO NORMATIVO GENERAL	7
3.2	JUSTICIA Y ENTIDAD TRANSICIONAL -INICIO DE OPERACIÓN	7
3.3	INICIO Y ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA JEP	8
3.4	ESTABILIZACIÓN	10
3.5	MARCO NORMATIVO ASOCIADO AL PTI	11
4.	RUPTURAS ESTRATÉGICAS	13
5.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL (DIAGNÓSTICO)	14
5.1	ARQUITECTURA DE TI	20
5.2	SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	23
5.2.1	SISTEMAS TRANSITORIOS	23
5.2.1.1	YACHAY – “CONOCIMIENTO” SISTEMA DE REGISTRO DE FUENTES	23
5.2.1.2	LAYNA – “VERDAD” SISTEMA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE VIOLENCIA SEXUAL	24
5.2.1.3	REGISTRO DE ABOGADOS, COMPARECIENTES, VICTIMAS Y ORGANIZACIONES	24
5.2.1.4	EL INFORME	24
5.2.2	SOLUCIONES DEFINITIVAS	25
5.2.2.1	PORTAL WEB	25
5.2.2.2	SISTEMA DE REGISTROS DE VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES-VISTA	26
5.2.2.3	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL-CONTi	26
5.2.2.4	SISTEMA DE GESTIÓN JUDICIAL-LEGALi	27
5.2.2.5	SISTEMA DE GESTIÓN ANALÍTICA-ANALITi	28
5.2.2.6	SISTEMA DE GESTIÓN DE MEDIOS-MEDiA	28
5.2.2.7	SISTEMA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN-PLANi	29
5.2.2.8	SISTEMA ERP-Nómina, Gestión del Talento Humano e Inventarios	29
5.2.2.9	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN-SGSPI	31
5.2.2.10	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INFORMÁTICA SEGURi ..	33
5.2.2.10.1	SISTEMA DE PREVENCIÓN DE PÉRDIDA DE DATOS-DLP	33
5.2.2.10.2	SISTEMA DE ESPACIO DIGITAL SEGURO-EDS	33
5.2.2.10.3	SISTEMA DE GESTIÓN DE IDENTIDADES-IGA	34

5.2.2.11	SISTEMA DE GESTIÓN DE FORMACIÓN (CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO) VIRTUAL-iCAMPUS JEP	36
5.2.2.12	SISTEMA DE INFORMACIÓN JURÍDICA DE LA JEP-JURINFO	36
5.2.2.13	BASES DE DATOS JURIDICAS-RELATI.....	36
5.2.2.14	SOLUCIÓN INTEGRACIÓN BUS DE SERVICIOS	36
5.3	SERVICIOS TECNOLÓGICOS.	37
5.3.1	CONTACT CENTER	39
5.3.2	SERVICIO DE RED LAN/WLAN GESTIONADAS	40
5.3.3	SERVICIO DE CONECTIVIDAD-Acceso dedicado a Datacenter y a Internet.....	41
5.3.4	SERVICIO DE SEGURIDAD PERIMETRAL E INTERNA.	42
5.3.5	SERVICIO DE COMUNICACIONES UNIFICADAS	43
5.3.6	SERVICIO DE DATA CENTER	44
5.3.7	SERVICIO DE DATA ALTERNO	45
5.3.8	SERVICIO DE TELEVISIÓN.....	45
5.3.9	SERVICIO DE MESA DE AYUDA -MATI.....	45
5.4	NECESIDADES DE INFORMACIÓN.....	46
6.	ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO.....	46
6.1	PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA JEP.	46
6.2	PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA DIRECCIÓN DE TI.....	47
7.	MODELO DE GESTIÓN DE TI.....	48
7.1	PROCESOS DE TI.....	50
7.1.1	PROCESO DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS.....	51
7.1.1.1	PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI.	51
7.1.1.2	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLUCIONES DE TI.	51
7.1.1.3	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE DE TI.	52
7.1.1.4	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	52
7.1.1.5	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TI. ..	52
7.1.2	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTOS.	53
7.2	SERVICIOS TECNOLÓGICOS OFRECIDOS POR LA DIRECCIÓN DE TI	54
8.	USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍA.....	55
8.1	LEVANTAMIENTO DE NECESIDADES Y ESTRATEGIA DE APROPIACIÓN TIC DE LA JEP. PLAN DE CAPACITACIONES Y TALLERES.	55
8.2	GENERACIÓN DE INVENTARIO DE INSTRUCTIVOS Y BUENAS PRÁCTICAS A SER IMPLEMENTADAS EN LA JEP.....	56

8.3	REDACCIÓN, PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INSTRUCTIVOS Y BUENAS PRÁCTICAS.....	56
8.4	ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN EN LOS NUEVOS PROYECTOS DE TI.....	56
8.4.1	MATRIZ DE INTERESADOS.....	57
8.4.2	INVOLUCRAMIENTO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	57
8.4.3	ESQUEMAS DE INCENTIVOS.....	57
8.4.4	PLAN DE FORMACIÓN.....	57
8.4.5	GESTIÓN DEL CAMBIO.....	58
9.	MODELO DE PLANEACIÓN.....	59
9.1	LINEAMIENTOS Y/O PRINCIPIOS QUE RIGEN EL PLAN ESTRATÉGICO DE TIC.....	59
9.1.1	DOMINIO ESTRATEGIA DE TI.....	59
9.1.2	DOMINIO GOBIERNO DE TI.....	62
9.1.3	DOMINIO INFORMACIÓN.....	65
9.1.4	DOMINIO SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	69
9.1.5	DOMINIO SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....	74
9.2	MAPA DE RUTA DEL PTI.....	77
9.3	INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO DEL PTI.....	78
9.4	PROYECCIÓN DE PRESUPUESTO DE LA DIRECCIÓN DE TI.....	78
9.5	PLAN DE COMUNICACIONES DEL PTI.....	79
10.	INDICADORES DE GESTIÓN.....	79
11.	REFERENCIAS.....	79
	ANEXOS DEL PTI.....	82
	ANEXO 1 GLOSARIO.....	82
	ANEXO 2 DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN DE LA JEP.....	86
	ANEXO 3 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE TI.....	87
	ANEXO 4 CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI.....	87
	(SE ADJUNTA CATALOGO ACTUALIZADO AL 30 DE JUNIO DEL 2021).....	87

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama de la JEP	19
Ilustración 2. Resumen del presupuesto 2021 asignado a la Dirección de TI.....	20
Ilustración 3. Arquitectura Tecnológica TI.	21
Ilustración 4. Arquitectura Tecnológica-Nivel de Atención	21
Ilustración 5.Arquitectura Tecnológica-Nivel Misional	22
Ilustración 6. Arquitectura Tecnológica-Nivel de Soporte y Analítica.	22
Ilustración 7. Arquitectura de integración del bus	36
Ilustración 8 Integración con los ciudadanos digitales.....	37
Ilustración 9 Integración Modelo de referencia OSI- Interconexión de Sistemas Abiertos.....	38
Ilustración 14. Estructura organizacional de planta -Dirección de TI	48
Ilustración 15. Estructura organizacional de planta y contratistas -Dirección de TI.....	49
Ilustración 16. Proceso de TI.....	50
Ilustración 17. Plan de implementación del proceso y procedimientos de TI.....	53

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.Políticas complementarias del SGSPI	32
Tabla 2. Matriz de interesados.....	57
Tabla 5. Lineamientos del Dominio de Estrategia de TI.....	62
Tabla 6. Lineamientos del Dominio de Gobierno de TI.....	65
Tabla 7. Lineamientos del Dominio de Información.....	69
Tabla 8. Lineamientos del Dominio de Sistemas de Información	74
Tabla 9. Lineamientos del Dominio de Servicios Tecnológicos.....	77
Tabla 10. Mapa de Ruta del PTI	78
Tabla 9. Presupuesto Dirección de TI 2021	79

PLAN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PTI- JEP

1. ALCANCE

El presente documento contiene el Plan de las Tecnologías de la Información PTI, (bajo el Modelo de Gestión de la JEP -MG, asociado a la dimensión de Arquitectura Institucional y elemento de la Justicia Digital en la JEP¹ de la Jurisdicción Especial para la Paz en adelante la JEP, que de acuerdo con el marco de referencia para la arquitectura TI Colombia del Ministerio de las TIC, es el instrumento a ser utilizado para expresar la estrategia de TI de las entidades y que hace parte integral de la estrategia de la institución, siendo el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica de TI².

La planeación realizada tendrá una visión de la Dirección de TI a 4 años, desde agosto de 2019 al 2022, identificando el conjunto de proyectos que lograrán la meta fijada para satisfacer las necesidades de la organización y consolidar la dirección de TI que fue planeada dentro del PTI.

Con base en el estado actual y el plan estratégico cuatrienal de la JEP se identificará un mapa de ruta o roadmap de la dependencia, entre los temas fundamentales a definir dentro del plan de TI están:

- La Misión y La Visión de TI.
- Los objetivos de TI.
- Sistemas de Información requeridos para optimizar los procesos y gestionar los activos de información identificados.
- Activos o componentes de información fundamentales misionales de la JEP.
- Infraestructura Tecnológica requerida.
- Definición de la Estructura del Catálogo de Servicios que la dirección de TI debe ofrecer a sus stakeholders.

2. OBJETIVO

Los objetivos del PTI se clasificaron en generales y específicos.

¹ PTI como equivalente al PETI definido en la gestión pública, también conocido como Plan de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones).

² G.ES.06 Guía como estructurar el Plan estratégico de Tecnologías de la Información – PETI Guía Técnica V 1. MINTIC Vive Digital Para la Gente 30 marzo 2016.

2.1 OBJETIVO GENERAL

Garantizar que la Tecnologías de la Información (TI) apalanquen los objetivos de la JEP. Adicionalmente, este documento plasma los resultados de la Planeación Estratégica realizada por el director de TI y los líderes de los procesos del área, a través de un método formal descrito en la Guía G. ES.06 “Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información- PTI”.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Documentar los activos de TI existentes y las necesidades actuales de la JEP.
- Establecer prioridades en los proyectos de TI identificados en la planeación de TI, para ser ejecutados durante los próximos 4 años.
- Garantizar que los recursos de tecnología se utilicen de forma eficiente y efectiva de acuerdo a los objetivos de la organización.
- Mejorar las relaciones entre la Dirección de TI y las demás áreas de la JEP, proporcionando servicios de acuerdo con sus necesidades.
- Reconocer el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC, como un instrumento fundamental para mejorar la gestión de la entidad y su relación con los ciudadanos y otros stakeholders.
- Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para generar valor a la JEP.
- Actualizar el documento con base en las necesidades y proyectos identificados al 27 de octubre del 2021.

3. MARCO NORMATIVO

3.1 MARCO NORMATIVO GENERAL

A continuación, se identifican las leyes y normas relacionadas con la creación y operación de la JEP:

3.2 JUSTICIA Y ENTIDAD TRANSICIONAL -INICIO DE OPERACIÓN

- Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera- 24 de noviembre del 2016, El punto 5 de los 6 del Acuerdo Final busca la creación de un Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y no Repetición para garantizar los derechos de las víctimas el conflicto. El Sistema está conformado por una Comisión de Esclarecimiento de la Verdad, la Unidad

para la Búsqueda de Personas Desaparecidas, las medidas de reparación integral para la construcción de paz y la Jurisdicción Especial para la Paz -JEP- que es el componente de justicia del sistema.

- Acuerdo Especial de Ejecución para Seleccionar al Secretario Ejecutivo de la Jurisdicción Especial para la Paz y Asegurar su Oportuna Puesta en Funcionamiento – 19 de septiembre del 2016, que contiene las acciones para poner en marcha de la JEP.
- Acto Legislativo 01 del 7 de julio de 2016, por medio del cual se establecen instrumentos jurídicos para facilitar y asegurar la implementación y el desarrollo normativo del acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera. Procedimiento legislativo especial para la implementación eficiente y oportuna del Acuerdo Final, y se otorga facultades extraordinarias al presidente de la República para regular aspectos de la implementación del Acuerdo Final.

3.3 INICIO Y ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA JEP

- Acto Legislativo 01 del 4 de abril de 2017, por medio del cual se crea un título de disposiciones transitorias de la constitución para la terminación del conflicto armado y la construcción de una paz estable y duradera y se dictan otras disposiciones. Crea el Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y no Repetición, determina la estructura de la **JEP**, las funciones de los órganos que la componen y precisa otros aspectos sobre su competencia y naturaleza.
- Decreto 691 del 27 de abril de 2017, por el cual se sustituye el Fondo para la Sostenibilidad Ambiental y Desarrollo Rural Sostenible en Zonas Afectadas por el Conflicto por el "Fondo Colombia en Paz (FCP)" y se reglamenta su funcionamiento. Presidente de la República crea el Fondo Colombia en Paz y reglamenta su funcionamiento.
- Decreto 1592 del 29 de septiembre de 2017, por el cual se dictan disposiciones transitorias para la puesta en funcionamiento de la Justicia Especial para la Paz. Presidente de la República dicta algunas disposiciones transitorias para la puesta en funcionamiento de la JEP. En particular se dispone la realización de un plan de puesta en funcionamiento y se habilita para que el primer certificado de disponibilidad presupuestal sea expedido por el Jefe de Presupuesto del Ministerio de Justicia y del Derecho.
- Decreto 1749 del 26 de octubre de 2017, por el cual se modifica el Decreto 1592 de 2017, por el cual se dictan disposiciones transitorias para la puesta en funcionamiento de la Justicia Especial para la Paz. Presidente de la República Modifica el Decreto 1592 de 2017 y establece que el Jefe de Presupuesto del Ministerio de Justicia y del Derecho podrá expedir los certificados de disponibilidad presupuestal para las modificaciones presupuestales que se requieran, así como los traslados y operaciones presupuestales necesarios, hasta tanto el Secretario Ejecutivo de la JEP asuma sus funciones.

- Decreto 1760 del 27 de octubre de 2017, por medio del cual se fija la remuneración para unos servidores de la Justicia Especial para la Paz. Presidente de la República fija el régimen salarial y prestacional de los magistrados de la JEP y del Secretario Ejecutivo.
- Decreto 2107 del 14 de diciembre de 2017, por el cual se modifica el Decreto 1068 de 2015 y se dictan otras disposiciones. Presidente de la República regula aspectos presupuestales necesarias para garantizar la puesta en marcha de la JEP, y fija el régimen salarial y prestacional del director de la UIA y sus fiscales.
- Decreto 2125 del 18 de diciembre de 2017, por medio del cual se establece el procedimiento para dar cumplimiento a lo señalado en los parágrafos transitorios 3A y 38 del artículo 8 de la Ley 418 de 1997, modificado por el artículo 1 de la Ley 1779 de 2016, y adicionados por el Decreto Ley 900 de 2017. Presidente de la República entre otras reglas para satisfacer los compromisos adquiridos en el marco del Acuerdo Final, se dispone que la Presidencia de la JEP deberá proceder a establecer las normas de procedimiento para que la JEP estudie las solicitudes de salida del país de los comparecientes que hubieren sido integrantes de las FARC-EP.
- Decreto 266 del 6 de febrero de 2018, por el cual se fija el régimen salarial y prestacional para los funcionarios y empleados de la Jurisdicción Especial para la Paz. Presidente de la República fija el régimen salarial y prestacional del resto de funcionarios de la JEP cuyos cargos no sean constitucionales.
- Ley 1922 del 18 de julio de 2018, se señalan los principios rectores de la JEP, así como las disposiciones y reglas generales que regirán las actuaciones al interior de la misma. Se establecen los sujetos procesales y las diligencias de cada actor frente a cada Sala o Sección de la Jurisdicción Especial para la Paz. Congreso de la República de Colombia.
- Circular Interna 28 de 2019, notificación de las respuestas a derechos de petición, la Secretaría Ejecutiva de la Jurisdicción Especial para la Paz informa sobre los lineamientos a tener en cuenta para las respuestas a los derechos de petición presentados ante la entidad.
- Resolución 603 de 2020, por la cual la Secretaria Ejecutiva procede a delegar funciones en servidores de la Secretaría Ejecutiva y se delega el trámite y firma de respuestas a derechos de petición en los empleos públicos de los niveles directivo.
- Resolución 602 de 2020, por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.

- Decreto Legislativo 806 de 2020, por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Decreto 1287 de 2020, por el cual se reglamenta el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, en lo relacionado con la seguridad de los documentos firmados durante el trabajo en casa, en el marco de la Emergencia Sanitaria.
- Decreto 491 de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.
- Ley 2080 de 2021, por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.

3.4 ESTABILIZACIÓN

- Acuerdo 001 del 9 de marzo de 2018, por el cual se adopta el Reglamento General de la Jurisdicción Especial para la Paz. Sala Plena JEP establece las normas para el funcionamiento interno de la JEP y su relacionamiento con otras entidades del Estado.
- Acuerdo 002 del 5 de junio de 2018, por el cual se modifica el artículo 42 del Reglamento General de la Jurisdicción Especial para la Paz. Sala Plena JEP se modifica el artículo 42 del reglamento General, fijando los parámetros para que los magistrados y magistradas de la JEP puedan solicitar movilidad temporal para las secciones o salas de la JEP.
- Acuerdo 003 del 3 de septiembre de 2018, por el cual se modifica el artículo 29 del Reglamento General de la Jurisdicción Especial para la Paz. Sala Plena JEP modifica el artículo 29 del Reglamento General (Acuerdo 001 de 2018) que establece las reglas para proveer la vacancia temporal o definitiva de magistrados y magistradas titulares de Salas y Secciones de la JEP.
- Acuerdo 001 del 15 de enero de 2018, por el cual se establece la planta de personal de los cargos constitucionales de la Jurisdicción Especial para la Paz. Sala de Gobierno establece la planta de cargos de la JEP que fueron creados por el Acto Legislativo 01 de 2017.

- Acuerdo 002 del 26 de enero de 2018, por el cual se establece la estructura de la Jurisdicción Especial para La Paz – JEP. Sala de Gobierno determina la estructura orgánica y funcional de la JEP de acuerdo con lo establecido en el Acto Legislativo 01 de 2017 y se crea unan Secretarías Judiciales para apoyar la labor de las Salas y Secciones y de la Unidad de Investigación y Acusación.
- Acuerdo 003 del 26 de enero de 2018, por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación de los empleos públicos de la Jurisdicción Especial para La Paz – JEP” Sala de Gobierno. Para la magistratura se acoge el régimen de nomenclatura y clasificación de empleos públicos de la Rama Judicial para la magistratura, y el de la Fiscalía General de la Nación para la Unidad de Investigación y Acusación y la Secretaría Ejecutiva.
- Acuerdo 004 del 5 de febrero de 2018, por el cual se modifica y adiciona el Acuerdo 002 del 26 de enero de 2018 sobre la estructura de la Jurisdicción Especial para La Paz – JEP. Sala de Gobierno crea un Grupo de Análisis de la Información en la estructura de la JEP.
- Acuerdo 005 del 8 de febrero de 2018, por el cual se establece la planta de personal de la Jurisdicción Especial para La Paz -JEP”. Sala de Gobierno crea la planta de personal de la JEP.
- Acuerdo 006 del 8 de febrero de 2018, por el cual se expide el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Jurisdicción Especial para la Paz. Sala de Gobierno expide el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la JEP.
- Acuerdo 007 del 16 de febrero de 2018, por el cual se establecen los días y horas de servicio de la Jurisdicción Especial para la Paz. Sala de Gobierno establece el horario de atención al público y los horarios para los funcionarios y empleados de la JEP.
- Acuerdo 008 del 21 de febrero de 2018, por el cual se regulan trámites judiciales y administrativos de la Jurisdicción Especial para la Paz. Sala de Gobierno determina de forma transitoria los trámites judiciales y administrativos en materia de tutela, con el objeto de dar un sustento administrativo que permita el ejercicio de la función de conocimiento de acciones de tutela por la JEP.
- Acuerdo 009 del 13 de marzo de 2018, por el cual se modifica el Acuerdo No. 006 de 2018, sobre el Manual de funciones y competencias laborales de la Jurisdicción Especial para la Paz. Sala de Gobierno modifica el Manual de funciones y competencias laborales de algunos cargos de la Presidencia, el Tribunal Especial para la Paz, las Salas de Justicia y la Secretaría Judicial.

3.5 MARCO NORMATIVO ASOCIADO AL PTI



A continuación, se identifican las leyes y normas más significativas para el proceso de Planeación Estratégica de TI:

- Pacto por Colombia, pacto por la equidad, El Plan Nacional de Desarrollo es un pacto por la Equidad. Este PND busca alcanzar la inclusión social y productiva, a través del Emprendimiento y la Legalidad. Legalidad como semilla, el emprendimiento como tronco de crecimiento y la equidad como fruto, para construir el futuro de Colombia. Seguridad efectiva y justicia transparente para que todos vivamos con libertad y en democracia. Consolidación del Estado Social de Derecho, para garantizar la protección a la vida, honra y bienes de todos los colombianos, así como el imperio de la Ley.
 - Líneas
 - Seguridad, autoridad y orden para la libertad
 - Imperio de la ley y convivencia
 - Alianza contra la corrupción
 - Colombia en la escena global
 - Participación ciudadana
- Que mediante el Decreto 1008 de 2018, se define la política de Gobierno Digital, por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital, la cual tiene por objeto promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.
- Que mediante Decreto 415 de 2016, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Que la Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo para la divulgación de información pública.
- Que, a su turno, el artículo 232 de la Ley 1450 de 2011 prevé, sobre la Racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas. Que: los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Territorial procederán a identificar, racionalizar y simplificar los procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.

- Que a su turno el Decreto – Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, estableció en su artículo 4, en relación con la celeridad en las actuaciones administrativas, que: “Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar: formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible”.
- Que mediante Decreto N° 2573 de 2014, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y que en el mismo decreto se define el componente de Privacidad y Seguridad de la información que incluye el modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI), y para ello cuenta con una serie de guías anexas que ayudan a las entidades a cumplir con lo solicitado permitiendo abordar de manera detallada cada una de las fases del modelo, buscando a su vez comprender cuales son los resultados a obtener y como desarrollarlos.
- Que mediante el CONPES - Política Nacional de Seguridad Digital, se tiene como objetivo: “Fortalecer las capacidades de las múltiples partes interesadas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en sus actividades socioeconómicas en el entorno digital, en un marco de cooperación, colaboración y asistencia. Lo anterior, con el fin de contribuir al crecimiento de la economía digital nacional, lo que a su vez impulsará una mayor prosperidad económica y social en el país”.
- Que mediante Resolución N° 0002405 de 25 de noviembre de 2016, por el cual se adopta el sello de la excelencia Gobierno en Línea y se conforma su comité.
- Que mediante Resolución N° 0002710 del 3 de octubre de 2017, “Por la cual se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6”.
- Que mediante el Decreto 415 de 2016, se adiciona al decreto único reglamentario de la función pública la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Que mediante el Decreto 1499 de 2017, se modifica el decreto 1083 de 2015 y se definen los lineamientos del modelo integral de planeación y gestión para el desarrollo administrativo y la gestión de la calidad para la gestión pública.

4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS



La Dirección de TI de la JEP, para llevar a cabo la transformación en la gestión de TI y cumplir con los objetivos propuestos, para que la tecnología se vuelva un instrumento que genere valor a la entidad durante la existencia de la JEP, se proponen los siguientes principios:

- La gestión de TI dentro de la JEP estará basada en una gerencia integral orientada a resultados, con un equipo humano comprometido y con una orientación al servicio.
- La información será oportuna, confiable y con el detalle que requiere la JEP, a través de una estrategia de los datos apalancada en TI.
- La gestión de los servicios tecnológicos ofrecidos por la Dirección de TI, deberá ser: tercerizada, especializada, gerenciada – con tecnología de punta, sostenible y escalable.

5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL (DIAGNÓSTICO).

A continuación, se describe el estado actual de la JEP y de la dirección de TI que permitirá proyectar la visión de lo que se espera en materia de gestión de TI en la entidad y el presupuesto con el que se cuenta actualmente.

La Jurisdicción Especial para la Paz (JEP) es el componente de justicia del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y no Repetición, creado por el Acuerdo de Paz entre el Gobierno Nacional y las Farc-EP. La JEP tiene la función de administrar justicia transicional y conocer de los delitos cometidos en el marco del conflicto armado que se hubieran cometido antes del 1 de diciembre de 2016. De acuerdo con el marco legal la JEP funcionará por un término inicial de 15 años, que podrá ser extendido por 5 años más. Es decir, este mecanismo de justicia especial funcionará máximo 20 años.

La JEP fue creada para satisfacer los derechos de las víctimas a la justicia, ofrecerles verdad y contribuir a su reparación, con el propósito de construir una paz estable y duradera.

El trabajo de la JEP se enfocará en los delitos más graves y representativos del conflicto armado, de acuerdo con los criterios de selección y priorización que sean definidos por la ley y los magistrados. En particular, podrá conocer de los delitos que hubieren cometido excombatientes de las FARC-EP, miembros de la Fuerza Pública, otros agentes del Estado y terceros civiles. Sobre estos dos últimos, la Corte Constitucional aclaró que su participación en la JEP sería voluntaria.

Desde una perspectiva orgánica, la JEP está integrada por³:

- **Órgano de Gobierno:** La JEP tiene un Órgano de Gobierno que se encarga de establecer los lineamientos y directrices para garantizar el efectivo funcionamiento de la jurisdicción. Tal como lo advierte el artículo 12 del Reglamento General de la JEP (Acuerdo SP 001 del 9 de marzo de 2018), el Órgano de Gobierno “se enfoca en la toma de decisiones de planeación, diseño y/o mejoramiento organizacional, definición de herramientas, lineamientos y criterios generales para el funcionamiento, así como la definición de políticas públicas que involucren a la jurisdicción.” Así las cosas, sus funciones son aquellas señaladas en la Constitución Política para el Consejo Superior de la Judicatura de la Rama Judicial, aquellas que sean precisadas por la Ley Estatutaria de la JEP y en el Reglamento General de la JEP. A modo de ejemplo, se destacan: aprobar el anteproyecto de presupuesto, aprobar los proyectos de inversión, determinar la estructura y planta de personal, decidir sobre las solicitudes de movilidad de los magistrados/as y crear comisiones temporales o permanentes para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la JEP, entre otras. El órgano tiene 9 integrantes para un periodo de 2 años. Su composición fue definida así: 1 magistrado/a por cada sala y sección, el/la Presidente/a de la JEP y el Director de la Unidad de Investigación y Acusación. La secretaría técnica está a cargo del Secretario/a Ejecutivo/a.
- **Presidencia:** el capítulo III del Acto Legislativo 01 de 2017 establece que la Jurisdicción Especial para la Paz es el componente de justicia de la implementación del acuerdo de paz. Y el artículo 7 transitorio señala que la Presidencia es un órgano integrante de la jurisdicción, junto a la magistratura, la Secretaría Ejecutiva y la Unidad de Investigación y Acusación (UIA). En desarrollo del mandato del artículo transitorio 12 del Acto Legislativo 01 de 2017, la plenaria de la corporación expidió el Acuerdo No 01 del 2018, con el que se adoptó el reglamento de la JEP. En el artículo 19 del reglamento de la JEP, se definieron las funciones de la Presidencia, dentro de las que se destacan las siguientes:
 - La representación social e institucional de la JEP
 - Ejercer la vocería única de la jurisdicción
 - La convocatoria y presidencia de las sesiones de plenaria de la JEP, del Tribunal para la paz y del Órgano de Gobierno
 - Servir de canal de comunicación y coordinación entre la JEP y los demás mecanismos e instituciones del SIJVRYNR

³ <https://www.jep.gov.co/JEP/Paginas/Jurisdiccion-Especial-para-la-Paz.aspx>

- Orientar la ejecución de los recursos a cargo de la Secretaría Ejecutiva y decidir sobre las situaciones administrativas de empleados y funcionarios de la jurisdicción.
- **Salas de Justicia:** la JEP tiene tres Salas de Justicia, conformadas por 18 magistrados y 6 amicus curiae. Estos últimos son terceros autorizados para participar en los procesos de la JEP, con el fin de ofrecer información o conceptos que brinden mayores elementos jurídicos para la resolución de un caso. Cumplen una función consultora con las salas y secciones:
 - SALA DE RECONOCIMIENTO DE VERDAD, DE RESPONSABILIDAD Y DE DETERMINACIÓN DE LOS HECHOS Y CONDUCTAS.
 - SALA DE AMNISTÍA O INDULTO.
 - SALA DE DEFINICIÓN DE SITUACIONES JURÍDICAS.
- **Tribunal para la Paz:** el Tribunal para la Paz está integrado por 20 magistrados y 4 amicus curiae. Estos últimos son terceros autorizados para participar en los procesos de la JEP, con el fin de ofrecer información o conceptos que brinden mayores elementos jurídicos para la resolución de un caso. Cumplen una función consultora con las salas y secciones:
 - SECCIÓN DE RECONOCIMIENTO DE VERDAD Y DE RESPONSABILIDAD DE LOS HECHOS Y CONDUCTAS.
 - SECCIÓN DE AUSENCIA DE RECONOCIMIENTO DE VERDAD Y DE RESPONSABILIDAD DE LOS HECHOS Y CONDUCTAS.
 - SECCIÓN DE REVISIÓN DE SENTENCIAS.
 - SECCIÓN DE APELACIÓN.
- **Unidad de Investigación y Acusación:** La Unidad de Investigación y Acusación es el órgano de la JEP encargado de las investigaciones y del ejercicio de la acción penal cuando los presuntos autores individuales o colectivos de graves violaciones a los derechos humanos o infracciones al Derecho Internacional Humanitario no reconocen verdad plena o responsabilidad. La Unidad es el órgano rector de la JEP en materia de policía judicial y colabora permanentemente en la documentación y juzgamiento de crímenes atroces que llevan a cabo las diferentes Salas y Secciones del Tribunal para la Paz.
- **Secretaría Ejecutiva:** como característica del autogobierno judicial, la Secretaría Ejecutiva se encarga de la gerencia judicial a través de la administración, gestión y ejecución de los recursos de la Jurisdicción Especial para la Paz y el gobierno judicial está a cargo del Órgano de Gobierno. La SE también tiene a su cargo labores misionales a través de las cuales pone a disposición de los sujetos de derechos los mecanismos de acceso a la justicia; en tal sentido le corresponde: i) administrar el Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa (SAAD) en sus

componentes de asesoría y representación a víctimas y de asesoría y defensa judicial a comparecientes para garantizar a víctimas y procesados el acceso a la justicia, la participación, la comparecencia, la seguridad y el cumplimiento de la justicia transicional; ii) coordinar acciones interinstitucionales para garantizar a las víctimas y a los procesados el acceso a la justicia, la participación, la defensa, la comparecencia, la representación judicial, la seguridad y el cumplimiento de la justicia transicional, así como la atención a las víctimas; iii) desarrollar la ruta de atención al ciudadano; iv) impulsar los enfoques diferenciales, el territorial y el de género e implementar mecanismos y medidas administrativas para la articulación y coordinación con la Jurisdicción Especial Indígena (JEI). En cuanto a los asuntos gerenciales, la Secretaría Ejecutiva tiene a su cargo la programación y planeación institucional desde el punto de vista estratégico y presupuestal. En tal sentido administra, gestiona y ejecuta los recursos para el funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos de la JEP, ejerce su representación legal y judicial y es el órgano que tiene la competencia para suscribir convenios, contratar, comprometer los recursos y ordenar el gasto. La Secretaría Ejecutiva gestiona los recursos financieros, físicos y tecnológicos, administra el talento humano, tiene a cargo la seguridad y protección institucional, coordina la gestión del conocimiento, la de cooperación internacional, de comunicaciones y el ejercicio del control interno de gestión y disciplinario. Las funciones de la SE garantizan el ejercicio del derecho de participación de las víctimas y el derecho a la defensa de los comparecientes. La Secretaría Ejecutiva tiene la función de certificar los Trabajos, Obras o Actividades con contenido Reparador-Restaurador (TOAR) que realicen los comparecientes a los que el Tribunal para la Paz les imponga una sanción propia.

- **Secretaría Judicial:** La Secretaría Judicial fue creada a través del Acuerdo 002 del 26 de enero de 2018, proferido por el Órgano de Gobierno. Es una instancia de la JEP que apoya a las salas y secciones en labores secretariales de sus sesiones, reparto y notificación de las decisiones. En la estructura de la JEP, la Secretaría Judicial depende del Órgano de Gobierno. Dentro de las funciones de la Secretaría Judicial se destacan la citación a las reuniones de las salas y secciones, asistir a las mismas y redactar las actas; notificar las providencias de cada sala y sección; recibir la correspondencia y distribuirla de acuerdo a las competencias; citar a los amicus curiae cuando así lo ordenen los magistrados; entre otras. La Secretaría Judicial está en cabeza de la Secretaria General Judicial, quien se apoya en el cumplimiento de sus funciones en un Subsecretario Judicial por cada sala y sección de la JEP, además de la plata de personal que sea dispuesta por el Órgano de Gobierno.

- **Grupo de Análisis de la Información:** fue creado a través del Acuerdo OG 004 del 5 de febrero de 2018 del Órgano de Gobierno y sus funciones fueron precisadas en el artículo 71 del Reglamento General de la JEP (Acuerdo 001 SP del 9 de marzo de 2018 de la Sala Plena). En la estructura de la JEP, el GRAI depende de la Presidencia. La función principal del GRAI es recolectar, sistematizar y contrastar información de diversas fuentes, con el fin de proveer a las diferentes salas y secciones de la JEP, según sus necesidades, documentos e insumos analíticos acerca de los contextos, organizaciones y redes armadas, patrones y prácticas de interacción de éstas en el marco del conflicto armado. También apoya a la jurisdicción con la gestión de la información y los análisis necesarios para la aplicación de los elementos restaurativos de la justicia para la paz, con enfoque territorial, étnico, diferencial y de género.

En el siguiente organigrama se evidencia la estructura actual de la JEP y la posición de la Dirección de Tecnologías de la Información (TI):

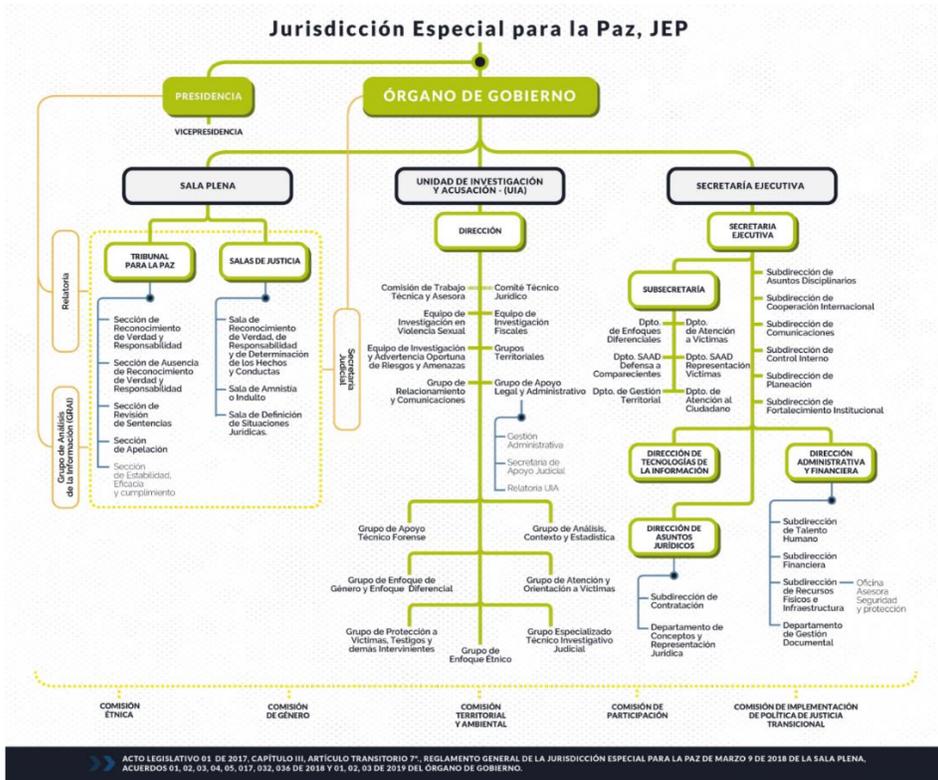


Ilustración 1. Organigrama de la JEP

Se resalta la posición del área de TI dentro del organigrama de la JEP, que está a nivel de Dirección, es decir que tiene funciones estratégicas y operativas con el objetivo que las tecnologías soporten el desarrollo estratégico de la JEP, el funcionamiento de la organización y puedan ofrecer valor a la entidad. Además, la Dirección de TI cuenta para el año 2021 con un presupuesto de **DIEZ Y SEIS MIL TRESCIENTOS SETENTA Y DOS MILLONES SETECIENTOS MIL CIENTO CINCUENTA Y CINCO PESOS (\$ 16,372,700,155.00)**, asignado para mejorar los procesos de la JEP a través de la tecnología, de la siguiente forma:

PRESUPUESTO T.I.		
Producto	Actividad	Presupuesto Actividades 2021
1. Servicios de información implementados	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso del Portal Web	\$ 0
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso de los Sistemas de Planeación, Tableros de control, y Gestión de calidad "PLANI"	\$ 76,800,000
	Adquirir y renovar licencia de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso del sistema servicio de atención a víctimas "VISTA"	\$ 88,000,902
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso de sistema de ELEARNING	\$ 0
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso del sistema de Base de Datos Jurídica "JURINFO"	\$ 150,000,000
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso Sistema de Seguridad Informática "SEGURITI"	\$ 55,579,513
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso de sistemas de Analítica, Jurídica Especializada "ANALITI"	\$ 800,000,000
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso del sistema de medios	\$ 0
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso del sistema Financiero, Administrativo y de Gestión Humana	\$ 202,164,300
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso Sistema de Gestión Judicial "LEGALI"	\$ 3,282,204,510
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso del Sistema de Gestión Documental	\$ 805,474,855
SUBTOTAL PRODUCTO 1		\$ 5,460,224,080
2. Servicios tecnológicos	Adquirir y adecuar infraestructura y servicios tecnológicos	\$ 1,354,993,513
	Adquirir y renovar licencias de servicios tecnológicos, implementar mejoras, apropiación y evaluación para la puesta en marcha de la seguridad física de la JEP	\$ 9,557,482,562
SUBTOTAL PRODUCTO 2		\$ 10,912,476,075
TOTAL PRESUPUESTO 2021		\$ 16,372,700,155

Ilustración 2. Resumen del presupuesto 2021 asignado a la Dirección de TI

El presupuesto asignado para el año 2021 permitirá implementar soluciones misionales, estratégicas y de soporte para la JEP, que hacen parte de la Transformación Digital de la JEP durante el periodo 2021, como se describirá en los siguientes capítulos del documento.

5.1 ARQUITECTURA DE TI

La Dirección de TI alineando su Plan de TI (PTI) con la misión de la organización de “administrar justicia para consolidar la transición hacia la paz y restaurar el tejido social, garantizando los derechos de las víctimas y la seguridad jurídica de los comparecientes, con



enfoque territorial, diferencial y de género” y la visión de la JEP de “2033 es haber hecho justicia, esclareciendo y estableciendo las responsabilidades penales individuales sobre los crímenes más graves y representativos cometidos durante el conflicto armado colombiano y resolviendo la situación jurídica de todos los comparecientes a la JEP, contribuyendo así a la construcción de la paz y la reconciliación nacional” y con el fin de apoyar y dar soporte a los desafíos institucionales de acuerdo al modelo de gestión para la administración de justicia – justicia digital, las operaciones y funcionalidades de las TI de la JEP, ha definido una arquitectura de aplicaciones y/o soluciones informáticas cuya vista de alto nivel se presenta a continuación:



Ilustración 3. Arquitectura Tecnológica TI.

La arquitectura propuesta por la Dirección de TI clasifica las soluciones por su funcionalidad:



Ilustración 4. Arquitectura Tecnológica-Nivel de Atención

1. **Atención:** agrupa las soluciones del área responsables de registrar y gestionar todas las interacciones con nuestros grupos de interés: ciudadanos, víctimas, comparecientes, organizaciones interesadas y/o entidades del estado. De acuerdo con la anterior ilustración hacen parte de esta capa: el Portal WEB, la solución de CONTACT CENTER ⁴, ViSTA, RELATi y JURINFO.



Ilustración 5. Arquitectura Tecnológica-Nivel Misional

2. **Misional:** agrupa todas las soluciones que registran, apalancan, optimizan y/o gestionan los procesos misionales de la organización. Las soluciones que hacen parte de esta capa son: CONTi, LEGALi, MEDiA y PROTECTi.



Ilustración 6. Arquitectura Tecnológica-Nivel de Soporte y Analítica.

3. **Analítica y Soporte:** agrupa todas las soluciones que registran, apalancan, optimizan y/o gestionan los procesos estratégicos o de soporte de la organización. Las soluciones que hacen parte de esta capa son: ANALITi, PLANi, iCAMPUS, e Integración.

⁴ CONTACT CENTER- Solución Tecnológica que implementa Puntos de Contacto que construyen y conducen relaciones con los grupos de interés de la JEP.

4. **SEGURi-** Sistema de Gestión de la Seguridad y Privacidad de la Información: este sistema es transversal a todas las capas diseñadas por la arquitectura de la Dirección de TI, porque es el responsable de asegurar la seguridad de la información en todos los sistemas y soluciones tecnológicas que ofrezca el área.
5. **Ofimática:** solución tecnológica requerida para que los funcionarios y contratistas de la JEP puedan desempeñar sus labores de una forma eficiente y segura, entre los componentes que se les brindan están: computador personal/portátil, Office 365, cuenta de correo electrónico y acceso a internet.
6. **Servicios Tecnológicos:** agrupa toda la plataforma tecnológica requerida para alojar, gestionar, soportar y/o complementar las soluciones de información prestadas por la Dirección de TI, entre los servicios están: el servicio de impresión, la Mesa de Ayuda MATi, el servicio de Data Center, servicio de Contact Center, Comunicaciones Unificadas, la red local (LAN y WLAN⁵) y las redes metropolitanas (MAN⁶) o de cubrimiento Nacional e Internacional que se requieran (WAN⁷).

Estas soluciones consideradas prioritarias se describen a continuación junto con el estado actual de la mismas, en construcción o contratación.

5.2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

5.2.1 SISTEMAS TRANSITORIOS

Como medida contingente, se construyeron soluciones transitorias que permitieron la operación de cada una de las dependencias misionales de la JEP.

5.2.1.1 YACHAY – “CONOCIMIENTO” SISTEMA DE REGISTRO DE FUENTES

Descripción de la Solución

Sistema para el registro, consulta y actualización de fuentes de información de la JEP. Se registran datos como: origen fecha de recibo, medio de recepción, temas incluidos en la fuente entre otros.

Esta herramienta permite visualizar las fichas sobre las fuentes de información que tiene la JEP.

⁵ LAN – Local Area Network y Wireless Local Area Network

⁶ MAN – Metropolitan Area Network

⁷ WAN- Wide Area Network

La solución se encuentra operando normalmente con el liderazgo del GRAI.

5.2.1.2 LAYNA – “VERDAD” SISTEMA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE VIOLENCIA SEXUAL

Descripción de la Solución

Software que permite registrar y visualizar de manera organizada hechos constitutivos de violencia basada en género y violencia sexual ocurridos con ocasión del conflicto armado interno colombiano en un registro único de información para la Jurisdicción Especial para la Paz.

LAYNA se constituye en una herramienta clave que permite generar reportes y sirve como guía para analistas e investigadores en la elaboración de contextos, determinación de patrones, reconociendo a las víctimas como eje central del proceso.

La solución se encuentra operando normalmente con el liderazgo del UIA.

5.2.1.3 REGISTRO DE ABOGADOS, COMPARECIENTES, VÍCTIMAS Y ORGANIZACIONES

Descripción de la Solución:

Sistema permite la gestión y el registro de víctimas del macro caso 1

- Postulación para acreditación para el caso 1
- Gestión y acreditación para el caso 1
- Registrar los abogados asociados a las víctimas acreditadas

La solución se encuentra operando normalmente con el liderazgo de DTI y en el futuro la funcionalidad se asumirá por el sistema ViSTA.

5.2.1.4 EL INFORME

Descripción de la Solución:

El numeral 7 literal b del Acuerdo Final, estableció como una obligación del Secretario Ejecutivo, preparar un informe, con destino a la Sala de Amnistía e Indulto, la Sala de Definición de Situaciones Jurídicas y la Sala de Reconocimiento de Verdad y Responsabilidad y Determinación de los Hechos y Conductas de la Jurisdicción

Especial para la Paz, con el nombre y la identificación precisa de cada una de las personas que han manifestado su sometimiento a dicha jurisdicción en la cual conste la información básica pertinente, como los hechos, comparecientes y víctimas.

En cumplimiento de la obligación mencionada el 15 de marzo de 2018, la Secretaria Ejecutiva de la Jurisdicción Especial para la Paz, presentó ante las Salas de la JEP el citado informe, el cual cuenta con un sistema de información, cuya administración funcional y gobierno de la información, le fue entregada al Grupo de Análisis de información GRAI.

La solución se encuentra operando normalmente con el liderazgo del GRAI.

5.2.2 SOLUCIONES DEFINITIVAS

Estas corresponden a las soluciones informáticas que se mantendrán en el tiempo, bien sea como servicios o bien como adquisiciones.

5.2.2.1 PORTAL WEB

El Portal Web de la JEP es la herramienta que permite a la entidad tener una comunicación directa con la ciudadanía. El portal Web de la JEP es la página oficial virtual de la Entidad, allí los ciudadanos pueden acceder a todos los contenidos, servicios e información de la entidad y también es el canal por medio del cual los ciudadanos o usuarios conocen el que hacer de la JEP.

Dentro del Portal Web se encuentran temáticas como:

- ¿Qué es la JEP?
- Participación de víctimas
- Macro casos de la JEP
- Acreditación
- Normativa
- Relatoría
- Transparencia
- Portal de niños, niñas y adolescentes, y
- Todos los servicios al ciudadano.

Este Portal Web cumple con los lineamientos para accesibilidad que se enmarcan en la legislación colombiana y buscan que todos sin excepción puedan ingresar de manera fácil e intuitiva a los contenidos.

5.2.2.2 SISTEMA DE REGISTROS DE VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES-ViSTA

El sistema ViSTA consolida la visión 360° de la información de los titulares de derecho (víctimas y comparecientes) y demás sujetos de interés de la JEP, facilitando el acceso a la información recopilada en ViSTA a los diferentes órganos de la entidad que estén autorizados.

La solución cuenta con los siguientes módulos:

- Módulo SAAD Víctimas,
- Módulo SAAD Comparecientes,
- Módulo Atención al Ciudadano,
- Módulo Gestión Territorial y
- Módulo Formulario F1

La solución se encuentra operando normalmente con el liderazgo funcional de la Subsecretaría y el soporte técnico de la Dirección de TI.

5.2.2.3 SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL-CONTi

CONTi es Sistema de Gestión Documental, que maneja el ciclo de vida de todos los documentos de la JEP.

Esta solución que se encuentra implementada y operando, la gestión electrónica de documentos es un proceso integral y obligatorio para la JEP, las solicitudes y tramites que se reciben requieren una correcta asociación con la respuesta generada, como prueba de su atención.

Con el fin de mantener la trazabilidad del trámite efectivo de cada solicitud asegúrese de asociar la respuesta a cada radicado, según el procedimiento establecido, En la JEP generan reportes y estadísticas que se construyen con el aporte de todos y todas.

Ventajas:

- Seguridad, garantiza la seguridad y confidencialidad de la información.



- Consultas, de movimientos y comentarios, permite la búsqueda por dependencia para las consultas, búsquedas avanzadas, búsquedas especiales, y búsquedas amigables.
- Reportes e informes, evita inconvenientes con los navegadores al momento de cargar reportes. Permite tableros de control, facilita el seguimiento y control sobre los flujos de información y procesos, permitiendo exportar a todos los reportes en Excel y PDF.
- Automatización de la radicación por correo electrónico, identifica correos prioritarios e incorpora información descriptiva.
- Radicación, publicación de formularios web para la radicación de, accesos a la ciudadanía de formularios web para PQRSDF. Radicación masiva de documentos.
- Organización de documentos, mejoras en la gestión de expedientes electrónicos, cargue masivos de documentos y anexos, radicación de expedientes electrónicos, indexación de documentos a un expediente. Mejoras en la gestión de bandejas de entrada, optimización en la visualización de la información, función de gestión de carpetas personales, gestión de comentarios para el momento de la evacuación de los documentos.
- Ayudas, actualización del menú de ayuda, publicación de documentación, videos tutoriales y manuales útiles para los usuarios de la plataforma.

5.2.2.4 SISTEMA DE GESTIÓN JUDICIAL-LEGALi

LEGALi es el sistema de gestión que permite administrar y tramitar todas las acciones judiciales que se desarrollan en la JEP, a través del expediente digital.

Esta solución que se encuentra implementada y operando permite a través del Portal LEGALi a las víctimas, comparecientes y abogados, independiente de donde se encuentren, conocer el estado de su proceso, las actuaciones realizadas en el mismo, garantizando la confidencialidad, el derecho al debido proceso y a la publicidad del expediente con las partes involucradas.

Beneficios:

- Justicia sin papel.
- Acceso con seguridad desde cualquier lugar.
- Trámite más rápido y transparente, entre las unidades.
- Reducción de costos: Gestión de archivos, tiempos procesales, uso de papel e impresión.

- Comunicación con las partes por medio de notificaciones electrónicas certificadas.
- Trazabilidad de las actividades, tareas y gestiones adelantadas en los expedientes judiciales.
- Control de los registros de acceso y consulta y auditoría de los cambios y acciones en el sistema.
- Uso de la firma digital y estampado cronológico, que permite garantizar la autenticidad de la información, la integridad de los documentos y el no repudio, atendiendo la normatividad, a través de la integración con la entidad certificadora GSE.
- Posibilidad de compartir expedientes judiciales a las partes vinculadas, a través del portal de servicios externos.

La solución se encuentra operando normalmente con el liderazgo de la Secretaría Judicial y la UIA.

5.2.2.5 SISTEMA DE GESTIÓN ANALÍTICA-ANALITI

Herramienta que facilita la creación de modelos de análisis de información, incluye todas las bases de datos de análisis e inventarios.

La herramienta se encuentra disponible con el acompañamiento técnico de la DTI

5.2.2.6 SISTEMA DE GESTIÓN DE MEDIOS-MEDIA

Descripción de la Solución:

La memoria histórica que debe acompañar al proceso de Justicia Transicional, en donde la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP) es la encargada de realizar los registros audiovisuales, para su posterior análisis y consulta, obliga al desarrollo de un sistema de Gestión Audiovisual que abarque el registro, catalogación y archivo de dichas memorias. Por lo anterior, se requiere que la JEP fortalezca y complemente su infraestructura tecnológica para ofrecer este manejo interno del registro audiovisual que se realice durante los próximos años y pueda preservarse, acogiendo los mandatos de retención que la misionalidad exija para años futuros.

Para llevar los contenidos a la ciudadanía, la JEP producirá información de interés para los colombianos, y eventualmente si existen méritos, su difusión en vivo, operación que

requiere de planeación y organización minuciosa y detallada de los flujos de trabajo, que garanticen pertinencia y oportunidad en la información, a través de un sistema de medios.

El Sistema de gestión de medios, que ya está implementado en sus dos primeras fases, es una herramienta que fortalece las acciones en materia de comunicación de la JEP. Estudios como el realizado por la Universidad de los Andes, han podido señalar la importancia de contar con un sistema de medios, con tecnología de punta, dinámica de organización, archivo y puesta en marcha de las actividades de manera digital, llegando la información a diversos públicos tanto nacionales, regionales como internacionales.

Un Sistema de gestión de Medios, siempre deberá estar acompañado de la mano de la tecnología para fortalecer el proceso de comunicaciones en la Entidad. Deberá estar articulado a cada una de las herramientas técnicas que sirven de apoyo para su operatividad y actualización en la era de avanzada en materia digital, para poner en práctica y conocimiento la información efectiva y eficaz. Así mismo el contar con el sistema de medios, se está actualizando la labor tanto jurídica, como periodística y social de la JEP, y teniendo como referentes modelos de Sistema de Medios como en el Congreso de la República, Presidencia de la República, Salas de Justicia, entre otros, que posibilitan la permanente información a la ciudadanía y a otros actores en general.

5.2.2.7 SISTEMA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN-PLANi

El sistema de Planeación y Gestión Institucional – SPGI tiene como objetivo articular con todas las dependencias de la entidad la formulación y seguimiento de los planes institucionales y de los instrumentos de planeación y gestión que se integran en el Modelo de Gestión para la Administración de Justicia en la JEP.

Esta solución que se encuentra implementada y operando busca evaluar de forma permanente el desempeño de la JEP y sus colaboradores a través de un sistema de medición y contar con información confiable y actualizada que permita mejorar los indicadores de eficiencia y eficacia.

5.2.2.8 SISTEMA ERP-Nómina, Gestión del Talento Humano e Inventarios

El sistema de ERP incluye los siguientes componentes:

Administración de Personal:



- Permitir definir y actualizar y consultar la estructura organizacional de acuerdo con categorías o niveles jerárquicos, centros de costos, cargos, número de cargos aprobados en planta.
- Planta de cargos: Permitir registrar el histórico de la planta de cargos aprobada para la JEP
- Permitir definir y asociar funciones, requisitos, experiencia, educación y perfiles o Competencias a cada cargo.
- Permitir el control de vacantes, creación de cargos posiciones en los cargos sobre las plantas de personal.
- Permitir el registro y tramite de todas las novedades y situaciones administrativas como vacaciones, comisiones, licencias, nombramientos, renunciaciones, encargos, vacancias, incapacidades, retiros, entre otras.
- Consulta de novedades: Consultar por periodo de tiempo y/o tipo la ocurrencia de una novedad.
- Permitir la gestión parametrizada de periodos de vacaciones: Disfrutadas, por Disfrutar, pagadas en Dinero, Acumuladas.

Hoja de Vida del Empleado:

- El sistema debe administrar información personal, laboral, académica, experiencia, familiar y datos adicionales Ejemplo; factor RH, etc.
- El sistema debe parametrizar alertas que indiquen el vencimiento de periodos de vencimiento de nombramientos temporales o provisionales, servidores públicos a término fijo, practicantes.
- El sistema debe permitir procesar reingresos, traslados de personas a diferentes dependencias.

Gestión de Nómina:

- El sistema debe permitir el la gestión y manejo de nómina de acuerdo con diferentes tipos de vinculación. Libre nombramiento y remoción, en planta con derechos de carrera nombramiento, Nombramiento provisional.
- El sistema debe efectuar pagos y/o deducciones automáticas teniendo en cuenta conceptos como (horas extras, recargos, incapacidades, libranzas, fondos de empleados, cooperativas, embargos judiciales, bonificaciones, primas legales entre otros).
- El sistema debe liquidar automáticamente a partir de los parámetros establecidos todos los conceptos salariales, aportes y demás aplicables a los funcionarios vinculados a la JEP
- El sistema debe permitir la generación de reportes e informes por los diferentes criterios establecidos por la JEP.

Por otro lado, con la implantación de los módulos de seguridad y salud en el trabajo, selección, desempeño, bienestar y capacitación del sistema SIGEP se han obtenido como beneficios para la Entidad, los siguientes:

- Validez en la información generada por el aplicativo SIGEP.
- Garantiza la correcta liquidación de nómina y prestaciones sociales según la normatividad vigente
- Proporciona continua retroalimentación en la ejecución de procesos.
- Manejo eficiente y oportuno de la información, de tal suerte que se mejoren los servicios de la Entidad hacia sus funcionarios.
- Facilita la producción y entrega de los informes requeridos tanto para la Entidad, como a los entes de control y entidades o autoridades que lo requieran.
- Apoyo directo a los procesos de mejoramiento de calidad de la información y normalización de planta de personal de la JEP.

Por último, el módulo de Seguridad y Salud en el Trabajo permite a la JEP, el cumplimiento de los lineamiento exigidos mediante el Decreto 1072 de 2015 y los estándares de la Resolución 1111 de 2017 y permite de manera adicional, administrar los diferentes comités del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo; verificar inconformidades frente al cumplimiento de la norma; administrar la información de contratistas e integrarla al sistema, así como visualizar y administrar las matrices e indicadores del sistema, entre otros.

5.2.2.9 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN-SGSPI

La JEP diseño e implementó un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSPI- para la JEP, siguiendo los lineamientos de la norma ISO/IEC 27001:2013 y del Marco de Arquitectura de TI y Gobierno en Línea GEL de MINTIC, en especial del modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI).

A continuación, se describen las políticas complementarias que componen el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información -SGSPI:

Política Complementaria	Estado	Porcentaje Avance al 30 de junio del 2021.
1. Política dispositivos móviles	En Curso	53%
Conjunto de controles y medidas de seguridad de soporte, para gestionar los riesgos introducidos por el uso de dispositivos móviles.		
2. Política teletrabajo	En Curso	91%

Política Complementaria	Estado	Porcentaje Avance al 30 de junio del 2021.
Conjunto de controles y medidas de seguridad de soporte, para proteger la información a la cual se accede, se procesa o almacenada en los lugares en los que se realiza el teletrabajo.		
3. Política control de acceso	En Curso	63%
Conjunto de controles y medidas de seguridad de acceso físico y lógico a la información de la Jurisdicción Especial para la Paz.		
4. Política sobre el uso de controles criptográficos	En curso	100%
Conjunto de controles y medidas sobre el uso de controles criptográficos para la protección de la información, a través del cifrado de mensajes.		
5. Política gestión de llaves criptográficas	Implementada	100%
Conjunto de controles y medidas de seguridad sobre el uso, protección y tiempo de vida de las llaves criptográficas, durante todo su ciclo de vida.		
6. Política escritorio limpio y pantalla limpia	En curso	35%
Conjunto de controles y medidas para proteger la información dispuesta en el escritorio físico y lógico y medios de almacenamiento removibles en las instalaciones de procesamiento de información.		
7. Política respaldo de información	En curso	25%
Conjunto de controles y medidas sobre copias de respaldo de la información, software e imágenes de los sistemas, y sobre las pruebas de las copias de respaldo.		
8. Política transferencia de información	En curso	74%
Conjunto de controles y medidas de seguridad de transferencia formales de información.		
9. Política desarrollo seguro	En curso	15%
Conjunto de controles y medidas de seguridad para el desarrollo de software y de sistemas, a los desarrollos que se dan dentro de la organización.		
10. Política relaciones con proveedores	No Iniciada	0%
Conjunto de controles y medidas de seguridad para mitigar los riesgos asociados con el acceso de proveedores a los activos de la Entidad.		
11. Política no repudio	No Iniciada	0%
Conjunto de controles y medidas para evitar el no repudio de las partes interesadas con acceso a la información		
12. Política gestión incidentes seguridad de la información	Implementada	100%
Conjunto de controles y medidas sobre la gestión de eventos, incidentes y vulnerabilidades de Seguridad de la Información.		
13. Política gestión de activos de información	En curso	82%
Conjunto de controles y medidas que, sobre identificación, clasificación, etiquetado, tratamiento, devolución, y eliminación segura de los activos de información de cada proceso de la Jurisdicción Especial para la Paz.		
14. Política capacitación y sensibilización	Implementada	100%
Conjunto de controles y medidas sobre la formación y concienciación del personal en temas relacionados con la Seguridad de la Información.		

Tabla 1. Políticas complementarias del SGSPI

5.2.2.10 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INFORMÁTICA SEGURi

5.2.2.10.1 SISTEMA DE PREVENCIÓN DE PÉRDIDA DE DATOS-DLP

Descripción de la Solución:

En el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SGSPI) de la JEP debe contar con soluciones tecnológicas que estén orientadas y alineadas con la Política general de Seguridad aprobada por el Órgano de Gobierno de la JEP en el AOG 045 de 2019 y las Políticas específicas del Manual de Seguridad de la JEP.

La Solución de DLP tiene como propósito principal asegurar que la información clasificada o sensible de la Entidad no sea difundida a través de la red y diversas plataformas digitales por parte de los usuarios finales que manejan y gestionan dichos datos, permitiendo así, el manejo seguro de información y controlar la cadena de custodia de los datos sensibles de la JEP.

Actividades pendientes por ejecutar:

La instalación y configuración de los agentes de DLP en los computadores de los servidores de la JEP.

5.2.2.10.2 SISTEMA DE ESPACIO DIGITAL SEGURO-EDS

Descripción de la Solución:

En el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SGSPI) de la JEP debe contar con soluciones tecnológicas que estén orientadas y alineadas con la Política general de Seguridad aprobada por el Órgano de Gobierno de la JEP en el AOG 045 de 2019 y las Políticas específicas del Manual de Seguridad de la JEP.

La Solución de Espacio Digital Seguro, provee un entorno web que permite proporcionar el acceso de forma segura a las aplicaciones, sistemas de información y datos en general a los usuarios finales. Las aplicaciones que sean accesibles por medio de este espacio podrán ser consumidas por los usuarios a través de su propio dispositivo electrónico, como un ordenador de escritorio, ordenador portátil, Tablet, o un teléfono móvil inteligente, solo es necesario contar con un navegador web actualizado y acceso a Internet.

Por otra parte, conforme a la política de Trabajo en casa, dicha solución debe proveer los mecanismos adecuados para que los usuarios finales puedan desempeñar sus

labores a cabalidad, de tal forma que los mismos, puedan acceder remotamente de forma segura y controlada a los datos y recursos Institucionales desde cualquier ubicación y desde múltiples dispositivos. En concordancia, estos mecanismos contribuyen en gran medida con el cuidado del medio ambiente, pues se induce a utilizar con menor frecuencia vehículos de transporte que generan gases que afectan la calidad del aire, ya que el usuario tendrá la posibilidad de trabajar desde su casa sin necesidad de desplazarse a las instalaciones de la Entidad.

Actividades pendientes por ejecutar:

La instalación y configuración de las aplicaciones en la plataforma de Espacio Digital Seguro que provee Microsoft.

5.2.2.10.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE IDENTIDADES-IGA**Descripción de la Solución:**

La solución de Gobierno y Administración de Identidades (IGA) se encuentra conformada por 4 herramientas IBM, que se describen a continuación:

1. *IBM Security Identity Governance and Intelligence (IGI)* ofrece funcionalidades como:

- Permite a los gestores de TI, auditores y propietarios de la empresa gobernar el acceso y evaluar la conformidad normativa en todas las aplicaciones y servicios de negocio utilizando actividades de negocio.
- Proporciona funciones de creación de informes y analítica, lo que permite obtener más información de los usuarios, los roles y las autorizaciones para ayudar a cumplir los requisitos de conformidad.
- Ayuda a los auditores y gestores de TI a definir las políticas de separación de funciones y a solucionar las infracciones.
- Automatiza el proceso de revisión y certificación de accesos necesario para lograr la conformidad.

2. *IBM Security Identity Manager (SIM)* proporciona una solución de gestión de usuarios segura y automatizada, basada en políticas, que ayuda de forma efectiva a gestionar identidades de usuarios en todo su ciclo vital. La solución utiliza reglas de negocio, actividades y proceso para brindar a gerentes, auditores, analistas de riesgo y administradores, gobierno sobre los accesos en la organización y cumplimiento de normas y regulaciones a través de todos los servicios de la organización.

Posee las siguientes características:

- Centralización del proceso de suministro de recursos, como el suministro de cuentas en sistemas operativos y aplicaciones a los usuarios.

- Posibilidad de añadir procesos de negocio y políticas de seguridad a la gestión básica de usuarios, incluyendo aprobación de solicitudes de usuarios para el acceso a recursos.
 - Método uniforme de gestionar cuentas de usuarios y administración delegada, incluyendo autoservicio y una interfaz de usuario de soporte técnico.
 - Acceso de usuarios centralizado para recursos dispares de una organización utilizando políticas y funciones que optimizan operaciones asociadas a accesos de recursos de usuario.
 - Autoservicio, así como restablecimiento y sincronización de contraseñas por web.
3. *IBM Security Verify Access*, simplifica y protege las experiencias del usuario con inicio de sesión único para todas las aplicaciones y protege los activos críticos mediante una sólida autenticación de múltiples factores y acceso basado en riesgos.
4. *IBM Security Secret Server*, facilita la identificación y la seguridad de todas las cuentas de servicio, aplicación, administrador y root de la empresa. A través del descubrimiento continuo, es posible controlar la expansión de cuentas con privilegios y obtener una vista completa de los accesos privilegiados en la organización. Entre sus características se encuentra:
- Descubrir cuentas privilegiadas compartidas y de servicio.
 - Proteger las contraseñas con un almacén seguro y cifrado.
 - Cambiar contraseñas automáticamente cuando caduquen.

Objeto del Proyecto:

Proveer a la JEP una solución de seguridad enfocada en el Gobierno y Administración de Identidades (IGA) y Accesos Unificados.

- a. Proveer una herramienta para administrar y controlar las identidades y accesos a diferentes aplicaciones y plataformas de la JEP de manera automatizada.
- b. Implementar la solución de seguridad enfocada al Gobierno y Administración de Identidades (IGA) y Acceso Unificados.
- c. Prestar el servicio de seguridad enfocado en la gestión de usuarios internos.

Actividades pendientes por ejecutar:

El proyecto cuenta a octubre del 2021 con la contextualización, análisis y levantamiento de información y diseño, el tiempo total estimado por el equipo de implementación para el desarrollo de las actividades a su cargo es de aproximadamente 9 meses (instalación integraciones, configuración y pruebas, documentación, puesta en producción y transferencia de conocimiento).

5.2.2.11 SISTEMA DE GESTIÓN DE FORMACIÓN (CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO) VIRTUAL-iCAMPUS JEP

Sistema o plataforma para la formación virtual o e-learning de los servidores de la JEP.

5.2.2.12 SISTEMA DE INFORMACIÓN JURÍDICA DE LA JEP-JURINFO

Sistema de Información jurídica de la JEP, que compila o provee información, sistematiza e integra contenidos normativos y jurisprudenciales relacionados con las funciones jurisdiccionales, misionales y administrativas de la Jurisdicción a nivel nacional e internacional.

5.2.2.13 BASES DE DATOS JURÍDICAS-RELATI

Base de datos jurídica que contiene información de la jurisprudencia de la JEP, las decisiones judiciales y el listado de todas las providencias publicadas por las Salas y Secciones de la Entidad.

5.2.2.14 SOLUCIÓN INTEGRACIÓN BUS DE SERVICIOS

El proyecto del Bus de Interoperabilidad de la Dirección de TI, busca integrar las diferentes soluciones de la JEP a través de un bus de que permita lograr seguridad y eficiencia en la intercomunicación de las plataformas. Este proyecto también busca integrar a los ciudadanos digitales y a las entidades del estado para que puedan recibir los servicios que proveerá la JEP al estado colombiano.

El esquema de arquitectura del Bus se muestra a continuación, y en este se muestra la integración entre las diferentes herramientas y con la capa de seguridad (DA, y herramientas IGA, ISIM, ISIG).

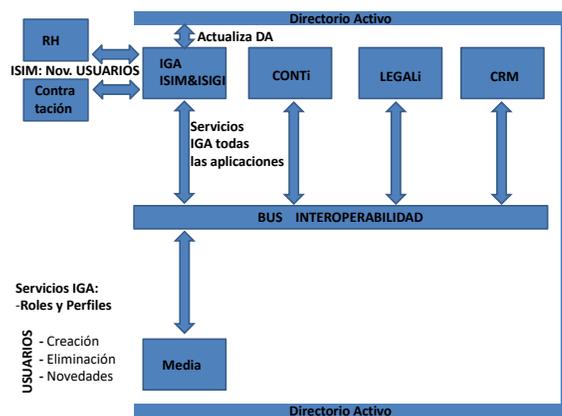


Ilustración 7. Arquitectura de integración del bus

En el futuro la JEP buscará una integración de los ciudadanos a los servicios de la Entidad a través del bus, como se muestra en el siguiente gráfico.

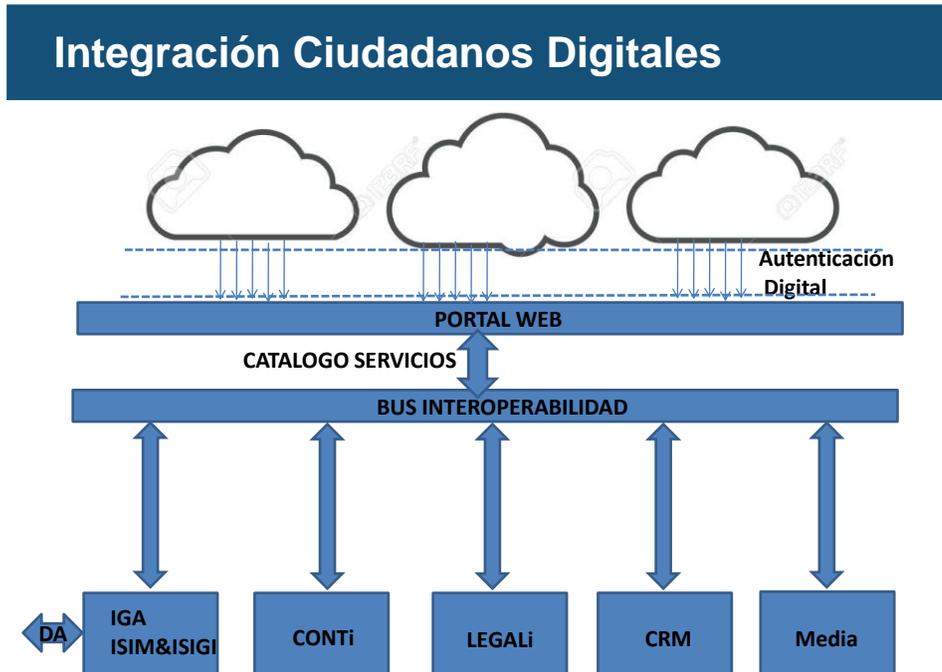


Ilustración 8 Integración con los ciudadanos digitales

5.3 SERVICIOS TECNOLÓGICOS.

Introducción teórica: El diseño y estructuración de los servicios tecnológicos están enmarcados en el modelo por capas de referencia OSI:

“La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) ha diseñado el modelo de referencia de Interconexión de Sistemas Abiertos (OSI) que utiliza capas estructuradas. El modelo OSI describe una estructura con siete (7) capas para las actividades de red. Cada capa tiene asociados uno o más protocolos. Las capas representan las operaciones de transferencia de datos comunes a todos los tipos de transferencias de datos entre las redes de cooperación.

El modelo OSI enumera las capas de protocolos desde la superior (capa 7) hasta la inferior (capa 1). La tabla siguiente muestra el modelo.

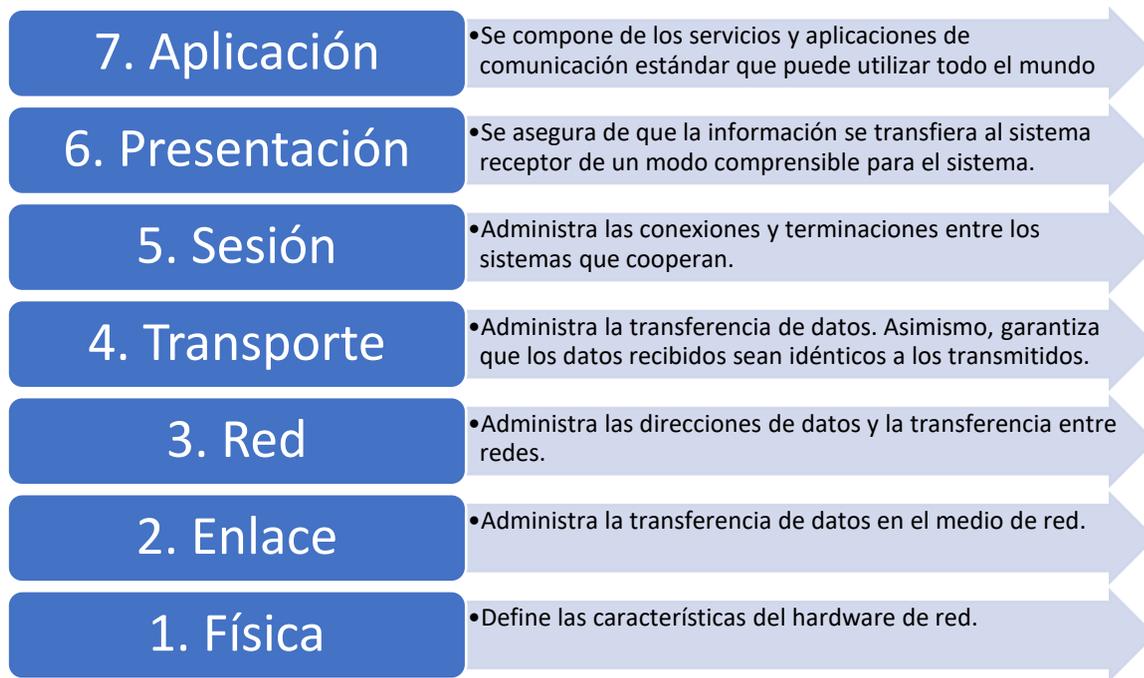


Ilustración 9 Integración Modelo de referencia OSI- Interconexión de Sistemas Abiertos

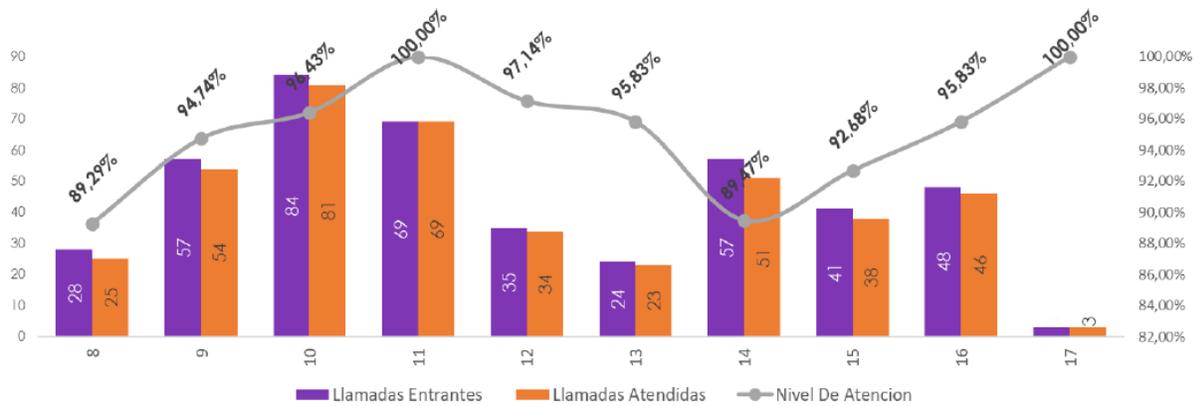
La Dirección de TI de la JEP, en su proyección estratégica de prestación de servicios tecnológicos, estableció como directriz el llevar a cabo la contratación de servicios de infraestructura de TI, con un aliado que resultare de la ejecución de un proceso licitatorio. En dicho proceso, se consideró incluir los siguientes servicios:

- Servicio de Contact Center
- Servicios de red LAN y WLAN gestionadas
- Conectividad: representada en enlaces dedicados para acceso desde la sede principal a Datacenter y navegación hacia Internet.
- Servicios de Comunicaciones Unificadas (UC)
- Servicio de Datacenter (incluyendo servicios accesorios como: Almacenamiento, Procesamiento, Copias de Seguridad y Restauración, alta disponibilidad en plataformas y licenciamientos de: Sistemas Operativos (Windows Server y RedHat) y motores de Bases de Datos (SQL Server, MySQL).
- Servicio de Datacenter Alternativo.
- Servicios de Seguridad perimetral (Firewall Perimetral, Protección de aplicaciones Web (WAF), solución de CASB, solución de Anti-DDoS, servicio de VPNs Site to Site y SLL) y de Seguridad Interna (Firewall Intervlans). Estos servicios con sus respectivos servicios de correlación de eventos (SIEM) y Ethical Hacking periódicos.
- Servicio de Televisión.

Todos los anteriores servicios, incluyen la respectiva administración, operación y monitoreo, que garantizan una prestación óptima hacia funcionarios y contratistas de la JEP.

A continuación, se describe el estado actual de los servicios tecnológicos ofrecidos en la JEP con corte a septiembre del 2021.

5.3.1 CONTACT CENTER



Total	446	424	411	22	92,15%	95,07%	4,93%	0:09:55
Día Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
Lunes	77	73	70	4	90,91%	94,81%	5,19%	0:10:16
Martes	80	78	77	2	96,25%	97,50%	2,50%	0:10:32
Miércoles	96	83	78	13	81,25%	86,46%	13,54%	0:09:33
Jueves	114	114	113	0	99,12%	100,00%	0,00%	0:08:37
Viernes	79	76	73	3	92,41%	96,20%	3,80%	0:11:15

Ilustración 10 Reporte de Estadísticas del servicio de Contact Center. Autor: CLARO.

Servicio que gestiona, coordina y atiende todos los canales de comunicaciones que ha dispuesto la JEP hacia sus grupos de interés. Hacen parte del servicio: el talento humano que canaliza tales comunicaciones externas (compuesto por 5 agentes, un líder de calidad, un supervisor del equipo de trabajo), por un software especializado que permite administrar, monitorear, coordinar todas esas comunicaciones telefónicas, vía email, chat y redes sociales; con el cual se puede realizar un seguimiento eficiente de todas las comunicaciones registradas a través de la plataforma, obtener estadísticas, generar reportes de atención, etc. Este servicio apoya directamente al Departamento de Atención al Ciudadano, con el acompañamiento de la Dirección de TI, con lo que se les facilita la gestión e interacción con los ciudadanos que solicitan asistencia u orientación a la JEP.

Este servicio se encuentra operando normalmente.



5.3.2 SERVICIO DE RED LAN/WLAN GESTIONADAS

Se cuenta con un servicio de red de área local (LAN) y red inalámbrica local (WLAN) suministradas y gestionadas por el proveedor de los servicios tecnológicos (CLARO). El proveedor suministra equipos de red (switches, routers, Access Point, controladora WiFi) de última generación, acogiendo estándares de la industria como lo es el protocolo IPv6. Estos equipos completamente administrables, permiten el implementar segmentación de los servicios al interior de la sede principal de la Entidad, cubriendo los doce (12) pisos que conforman la sede, en una cantidad cercana a los 1350 puertos de red alamburada (a puesto de trabajo).

A continuación, se observa el diagrama general de la arquitectura de la red en la JEP, en la que se destacan los siguientes aspectos técnicos:

- Capa de Core: Switches con interfaces Ethernet 100Mb/1Gb/10Gb.
- Capa de distribución: Switches con interfaces Ethernet 100Mb/1Gb/10Gb.
- Capa de acceso con conexión de cable (LAN): Switches de 24/48 puertos 10/100/1000 con PoE+.

Respecto a la solución de Red Inalámbrica, se cuenta con cincuenta (50) Access Points (APs) distribuidos en los doce (12) pisos del edificio. Todos ellos administrados desde una Controladora ubicada en el core de la red en sede. Las ubicaciones de los APs obedecen a la definición de cobertura establecida por los mapas de calor que se llevaron a cabo a lo largo de la sede.

El servicio de gestión de estas redes LAN y WLAN se lleva a cabo 7X24X365.

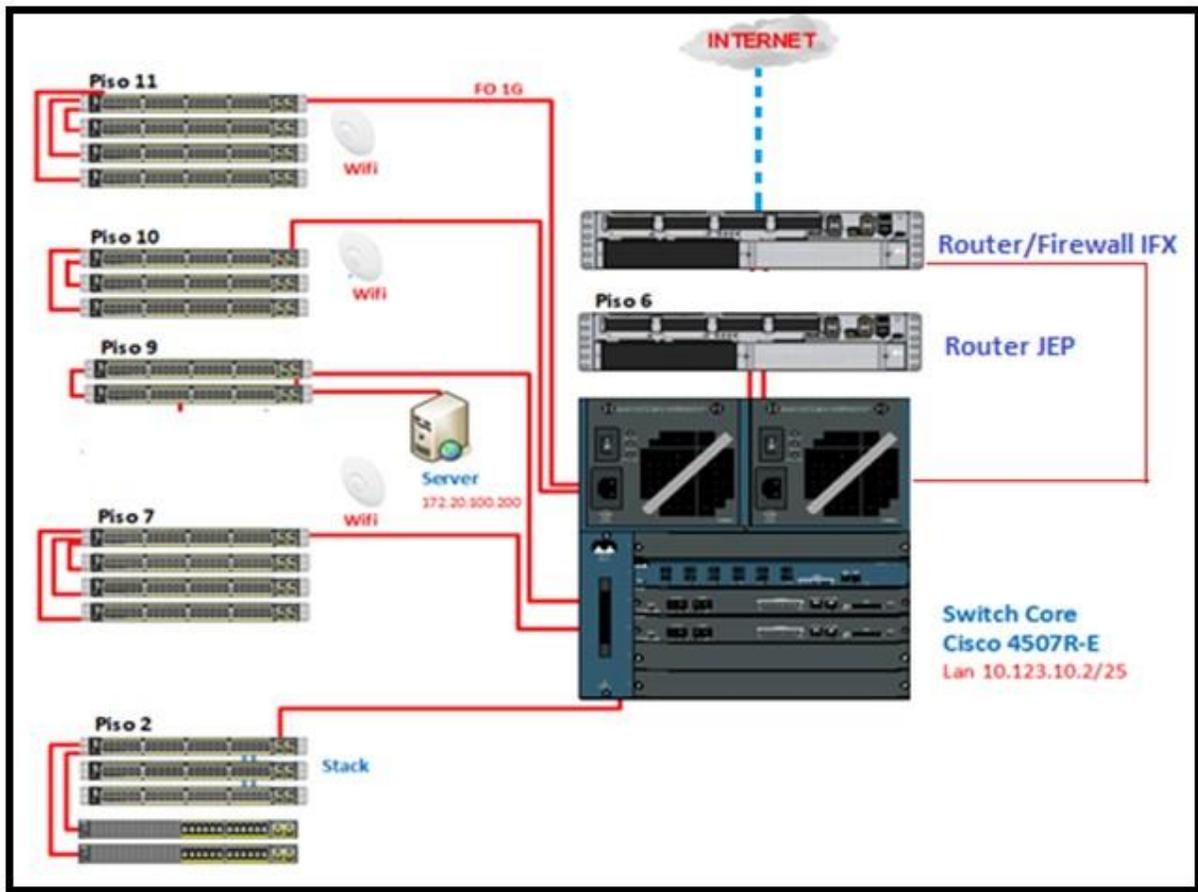


Ilustración 11. Diagrama de la red LAN de la JEP

5.3.3 SERVICIO DE CONECTIVIDAD-Acceso dedicado a Datacenter y a Internet.

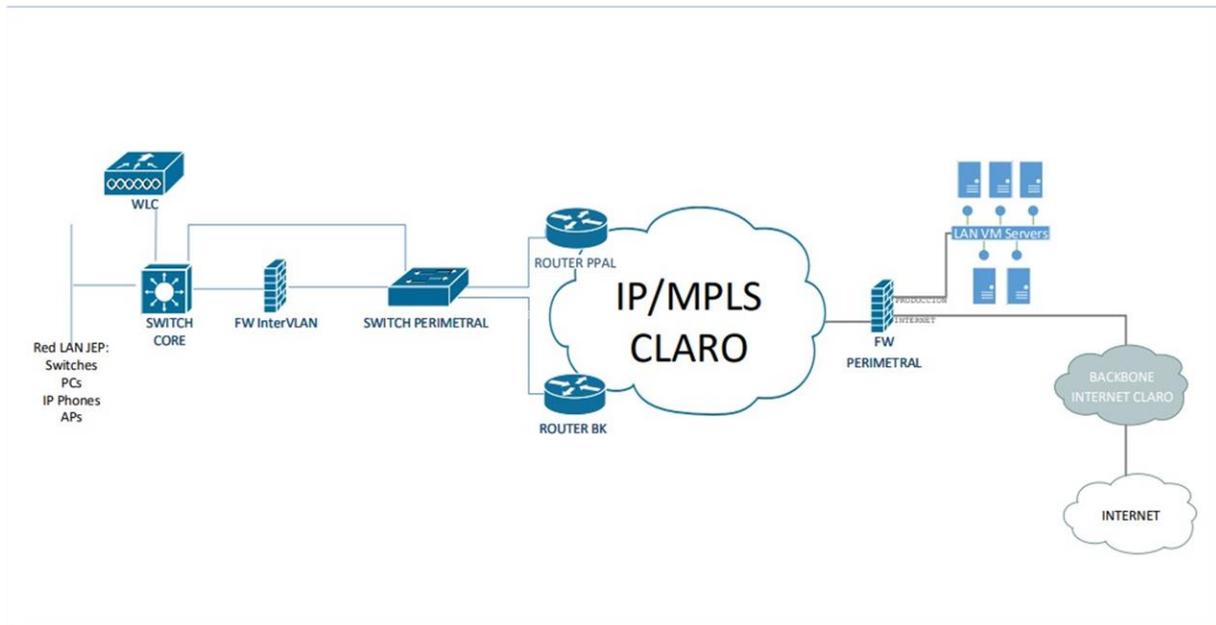


Ilustración 12: Arquitectura Red MPLS. Autor: CLARO.

La JEP cuenta con canales dedicados para acceso a los servidores alojados en Datacenter y para acceso a Internet.

Se accede a las soluciones y sistemas de información alojados en Datacenter, a través de un canal dedicado 1:1 de 200 Mbps, desde la sede principal de la JEP hacia el Datacenter TRIARA de CLARO. Se exige una Disponibilidad de 99.95%, cuyo cumplimiento se mide mediante los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos contractualmente.

De igual forma, se accede por un canal dedicado de 400 Mbps a Internet, pasando por los controles de seguridad informática perimetral que en seguida se describen. Este canal también es simétrico 1:1. Tiene la misma exigencia en Disponibilidad.

Ambos canales cuentan con un esquema de Activo/Pasivo, en el que el segundo canal permanece inactivo, con configuración para subida automática en caso de falla del canal principal.

Hacia el Datacenter Alternativo, que es otro de los servicios de infraestructura de TI, se cuenta con un canal dedicado de capacidad igual a 100 Mbps, cumpliendo las mismas condiciones técnicas de alta disponibilidad y contingencia en caso de falla.

Tanto para este servicio, como para el anterior servicio, se cuenta con un Profesional de CLARO en sitio, como NOC Remoto, que atiende las incidencias y monitoreo de los servicios de conectividad en general.

5.3.4 SERVICIO DE SEGURIDAD PERIMETRAL E INTERNA.

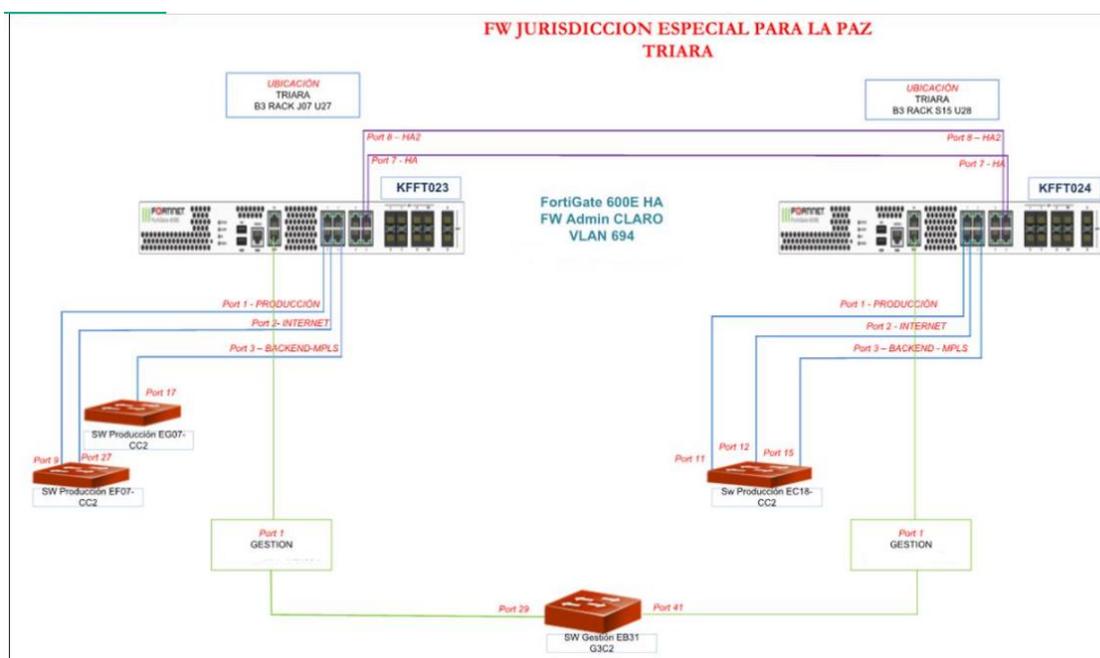


Ilustración 13: Arquitectura de Seguridad perimetral. Autor: CLARO

La JEP cuenta con un ecosistema de seguridad perimetral e interna, que le garantiza estar protegida de los ataques y amenazas que en Internet y al interior se puedan dar hacia sus sistemas y soluciones misionales y servicios en general de TI (Correo, ofimática, etc.).

Componen este ecosistema las siguientes soluciones, las cuales son gestionadas por el proveedor CLARO:

- Firewall Perimetral: De última generación, implementado y configurado en alta disponibilidad. Garantiza una navegación segura hacia Internet. Permite configurar segmentaciones de navegación y accesos remotos seguros hacia los sistemas alojados en Datacenter, mediante la gestión de VPNs (*Virtual Private Networks* por sus siglas en inglés).
- Firewall InterVlans: Solución de seguridad, implementada al interior de la sede de la JEP, que garantiza la protección entre los diferentes segmentos de red configurados para los distintos servicios tecnológicos allí ofrecidos. Igual al anterior, también se ha implementado en un esquema de alta disponibilidad.
- Protección de Aplicaciones Web en Datacenter (WAF): Solución implementada en Datacenter para la protección de los Portales y aplicaciones web de ataques básicos y avanzados que se generen hacia este tipo de servicios. Esta solución cuenta con un alto rendimiento para tráfico HTTP y HTTPS, tanto interno como externo.
- Servicio de contención y mitigación de ataques DDoS (Denegación de Servicio Distribuido): solución que garantiza el aseguramiento del canal de Internet instalado para la JEP, con la cual se protege la infraestructura publicada por la entidad, contra ataques especializados de Denegación de Servicio Distribuido volumétricos y de agotamiento de estado.
- Cloud Access Security Broker (CASB): Solución (Fortinet) y servicio de gestión implementado para garantizar protección a la información de la entidad que se aloja en nubes públicas, como es el caso de Office 365 de Microsoft, cuya nube (Azure) aloja la información que se genera por ejemplo en las cuotas de almacenamiento de OneDrive.

5.3.5 SERVICIO DE COMUNICACIONES UNIFICADAS

El servicio de Comunicaciones Unificadas brinda, mediante la implementación de teléfonos IP y licenciamiento de soluciones de *Phone System* de Microsoft, a los servidores y contratistas de la JEP, la comunicación “universal” tanto interna como externa con la salida de llamadas locales, de larga distancia (LDN y LDI) y a teléfonos

móviles, total comunicación desde cualquier sitio, mediante la integración (Gateway) de teléfonos y la telefonía pública con el sistema de Microsoft que se suministra por parte de CLARO. Se integra a la plataforma TEAMS, todas las comunicaciones que por otros medios (teléfono fijo o móvil) se generen. Se garantiza calidad de servicio en el establecimiento de las llamadas que se establezcan.

Este servicio se integra con el de Contact Center antes descrito.

5.3.6 SERVICIO DE DATA CENTER

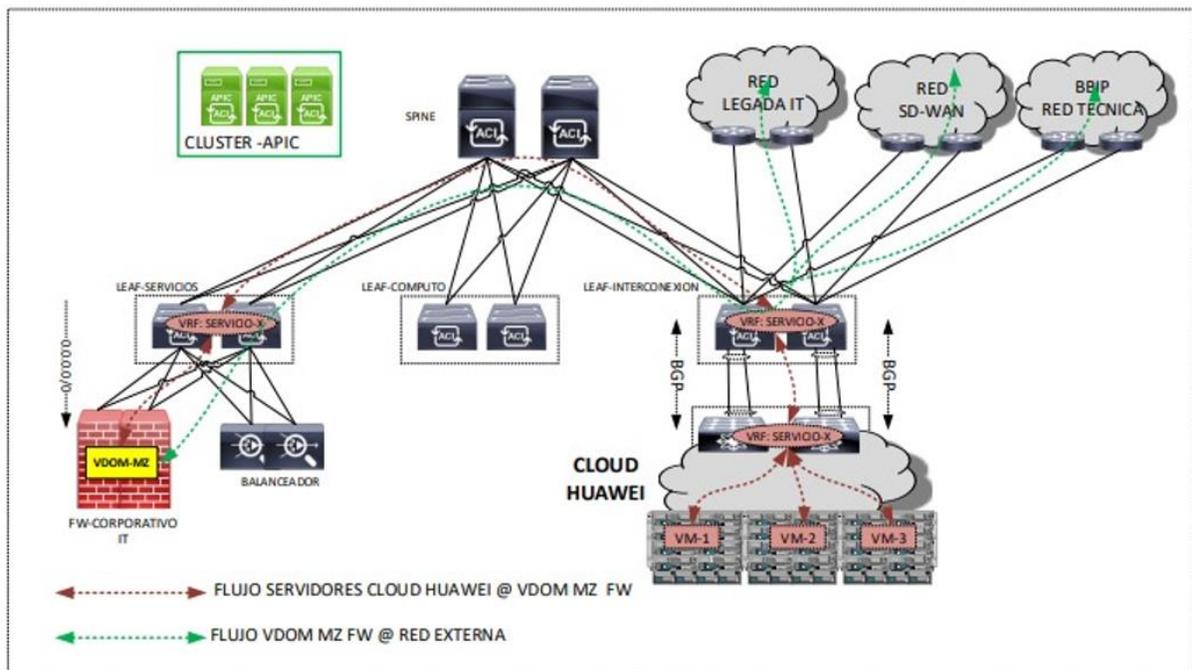


Ilustración 14: Arquitectura de Datacenter. Autor: CLARO.

La Entidad cuenta actualmente con el servicio de Data Center -TRIARA- provisto por CLARO, que en la actualidad presenta las siguientes cifras de crecimiento:

- Capacidad en Memoria RAM: 3750 GB,
- Procesamiento (vCPUs): 790
- Capacidad en Almacenamiento: 205 TB

Cubre los servicios de:

- File Server.
- Servicio de Directorio Activo, DNS, DHCP, LDAP
- Copias de Seguridad y Restauración

- Licenciamiento de Sistemas Operativos (Windows Server y RedHat) y motores de Bases de Datos (SQL Server y MySQL)
- Administración, Operación y Monitoreo.
- Aprovisionamiento de Máquinas Virtuales (*Virtual Machines*) y de *Virtual Appliance*.

5.3.7 SERVICIO DE DATA ALTERNO

La JEP cuenta también con un servicio de Datacenter Alterno al principal, ubicado en la ciudad de Medellín, con el que se atiende cualquier incidente o falla parcial o total que se pueda presentar con el servicio prestado en el principal ubicado en Bogotá.

Se aprovisiona en una versión reducida al principal (19 servidores), replicando allí los sistemas más sensibles que requieran garantizar continuidad del servicio en caso de una falla mayor en el principal, ejemplo ante un desastre natural. Para los sistemas y servidores alojados en este datacenter alterno, se garantizan las mismas condiciones de actualizaciones de parchado a sistemas operativos, seguridad perimetral, administración y monitoreo que se brinda a los servidores ubicados en datacenter principal.

5.3.8 SERVICIO DE TELEVISIÓN

Este servicio se suministra en diferentes puntos de la sede principal, con una parrilla de por lo menos 50 canales digitales en HD, con proyecciones de crecimiento. Incluye soporte y monitoreo.

5.3.9 SERVICIO DE MESA DE AYUDA -MATi

Es el punto de contacto de toda la organización para recibir solicitudes sobre servicios de TI, con las siguientes características:

- Fácilmente accesible.
- Servicio de calidad consistente y homogéneo.
- Registra todas las solicitudes para su gestión y seguimiento.
- Esta soportada en una herramienta de cuarta generación: Cherwell

5.4 NECESIDADES DE INFORMACIÓN

La información es uno de los principales generadores de valor estratégico y componente fundamental para cumplir con los objetivos propuestos por la JEP, por esto la seguridad y gestión de estos componentes de información es parte de las funciones de la Dirección de TI.

Como parte de la estrategia del área está:

- Diseñar los servicios de información que se deben implementar dentro de cada uno de los proyectos de TI.
- Gestionar el ciclo de vida del dato.
- Analizar la información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma.
- Diseñar una política de seguridad y privacidad de la información misional de la JEP.

Como parte de las actividades de la elaboración del PTI fue la de identificar los componentes de información fundamentales para la JEP.

6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Con base en la Plataforma Estratégica de la JEP, se describirán los entregables asociados con el entendimiento estratégico de la Dirección de TI para el periodo 2019-2022.

6.1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA JEP.

Misión de la JEP: Nuestra misión es administrar justicia para consolidar la transición hacia la paz y restaurar el tejido social, garantizando los derechos de las víctimas y la seguridad jurídica de los comparecientes, con enfoque territorial, diferencial y de género.

Visión de la JEP: Nuestra visión a 2033 es haber hecho justicia, esclareciendo y estableciendo las responsabilidades penales individuales sobre los crímenes más graves y representativos cometidos durante el conflicto armado colombiano y resolviendo la situación jurídica de todos los comparecientes a la JEP, contribuyendo así a la construcción de la paz y la reconciliación nacional.

Objetivos Estratégicos de la JEP:

1. Investigar, juzgar y sancionar los crímenes más graves y representativos ocurridos en el conflicto, priorizados por la Jurisdicción.
2. Resolver, dentro de un plazo razonable, las solicitudes, beneficios, y situación jurídica de los comparecientes ante la JEP.

3. Satisfacer los derechos de las víctimas a la justicia, la verdad y, contribuir a la satisfacción de los derechos a la reparación y no repetición como componente judicial del SIVJRN, garantizando su participación efectiva ante la JEP.
4. Ser reconocidos como una entidad legítima y confiable, mediante la comunicación constante y clara de su gestión, y la activa participación de los distintos actores en la construcción de la paz y la búsqueda de la reconciliación.
5. Consolidar el fortalecimiento institucional que garantice la eficacia y la eficiencia en el cumplimiento de la misión de la Jurisdicción.

6.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA DIRECCIÓN DE TI.

Siendo la Dirección de TI parte fundamental del modelo de Gestión para la Administración de Justicia, especialmente en la dimensión de Arquitectura Institucional como apoyo del componente de “**Justicia Digital**”: integrando todos los procesos y las herramientas de gestión de la actividad judicial por medio de las tecnologías de la información y las comunicaciones, se planteó la siguiente plataforma estratégica de TI alineada con la transformación digital requerida por la organización:

Misión de la Dirección de TI: Proveer soluciones y servicios tecnológicos para soportar los procesos misionales, de gestión, de relacionamiento y de evaluación y control; y apalancar el logro de los objetivos estratégicos de la JEP, gestionando eficientemente los recursos tecnológicos mediante la adopción de mejores prácticas y tendencias de TIC, con un equipo humano comprometido y capacitado; y observando la normatividad vigente en la materia.

Visión de la Dirección de TI: En el año 2022 la Dirección de TI será reconocida como un aliado estratégico de las unidades de la JEP, consolidando su arquitectura de soluciones como un referente en el sector justicia a nivel nacional e internacional.

Objetivos Estratégicos de la Dirección de TI: entendiendo la plataforma estratégica de la JEP, la dirección de TI establece los siguientes objetivos del área:

1. Implementar soluciones y proveer servicios tecnológicos que soporten de manera eficiente los procesos misionales, de gestión, de relacionamiento y de evaluación y control de la JEP, a través del uso de mejores prácticas y dándole cumplimiento al marco regulatorio vigente.
2. Implementar y consolidar la política de seguridad de información y el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información-SGSP.
3. Fortalecer el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información en la JEP.
4. Incentivar y promover el uso de nuevas tecnologías y procesos de innovación tecnológica y transformación digital.

5. Promover y fomentar un equipo humano comprometido, capacitado y con sentido de pertenencia.
6. Facilitar que la Jurisdicción Especial para la Paz sea digital y se mantenga digital durante toda su operación.

7. MODELO DE GESTIÓN DE TI.

El Modelo de Gestión para la JEP enmarca y alinea nuestro modelo de Gestión de TI, por ser la Dirección de TI parte fundamental de la dimensión de Arquitectura Institucional en el componente de **“Justicia Digital”**: integrando todos los procesos y las herramientas de gestión de la actividad judicial por medio de las tecnologías de la información y las comunicaciones, se planteó el siguiente modelo de gestión de TI.

La estructura organizacional actual de la dirección de TI de la JEP es la siguiente:

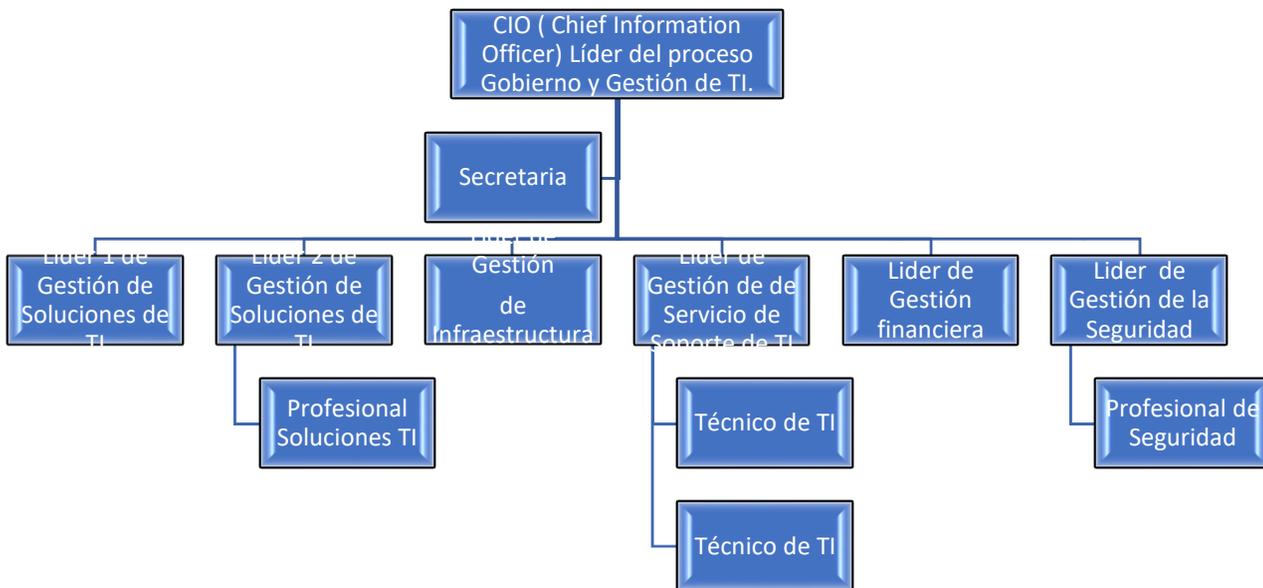


Ilustración 10. Estructura organizacional de planta -Dirección de TI

Como se aprecia en la estructura organizacional de la Dirección de TI, el área cuenta a junio del 2021 con 12 profesionales de planta, para realizar las siguientes actividades:

- Definir la estrategia de la dirección alineada con la estrategia de la JEP.

- Realizar el gobierno de TI.
- Gestionar el ciclo de vida de las Soluciones de TI.
- Gestionar el ciclo de vida de los Servicios de TI.
- Gestionar la infraestructura de TI requerida para soportar los servicios y las soluciones ofrecidas a la organización.
- Gestionar los servicios de soporte de TI.
- Gestionar los servicios de seguridad de TI
- Realizar la gestión financiera de la Dirección de TI

Por el crecimiento que ha tenido la organización y la cantidad de soluciones temporales y definitivas solicitadas, el área cuenta con profesionales vinculados por contrato de prestación de servicios distribuidos de la siguiente manera:

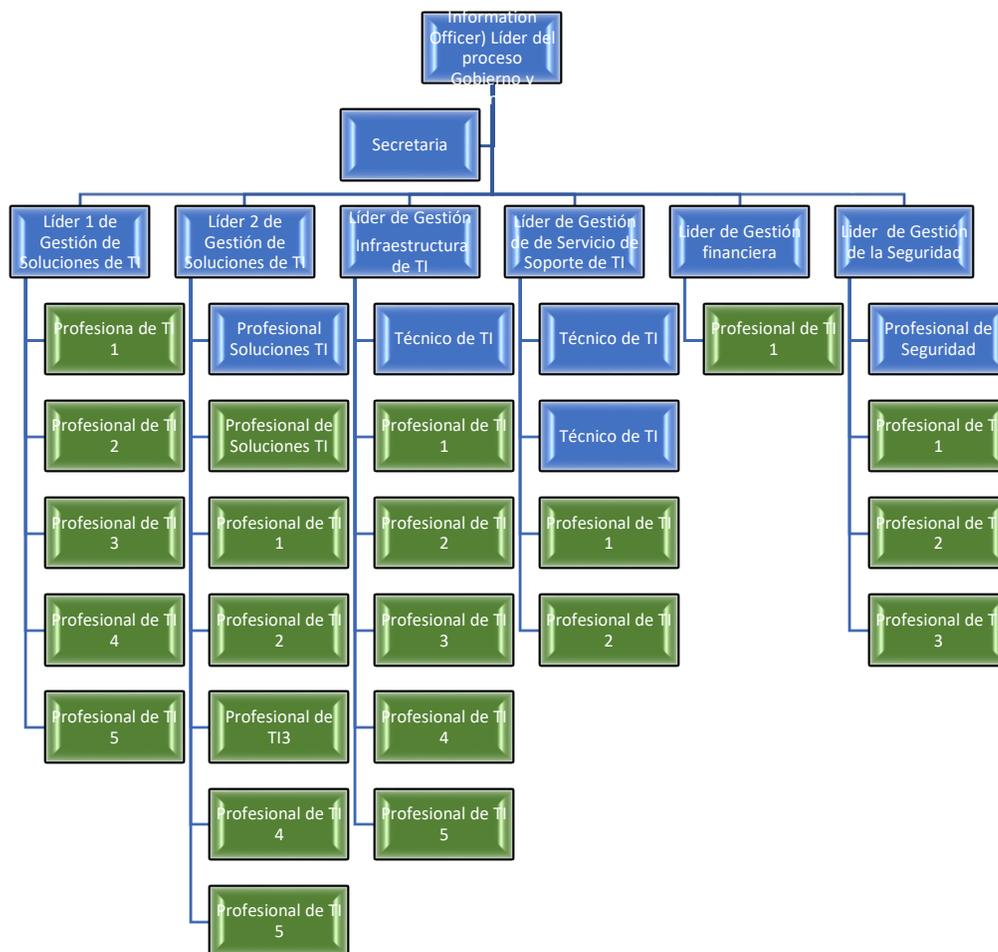


Ilustración 11. Estructura organizacional de planta y contratistas -Dirección de TI⁸

⁸ Profesional de planta
 Profesional por contrato de prestación de servicios

La dirección de TI cuenta en total a junio de 2021 con 35 profesionales y/o técnicos para soportar la operación y los sistemas actuales descritos anteriormente en el diagnóstico o situación actual.

Adicionalmente, como una estrategia de TI se están agrupando las actividades del área, en procesos, en dos grupos:

- Procesos estratégicos y de gobierno de TI: que implementarán las actividades asociadas a la estrategia y gobierno de TI.
- Procesos operativos de TI: responsables de la gestión de los sistemas de información, servicios tecnológicos, seguridad de la información y la información estratégica de la JEP.

7.1 PROCESOS DE TI.

En el siguiente diagrama se presentan: el proceso definido y aprobado para la dirección de TI y los principales procedimientos (o subprocesos) teniendo en cuenta el rol estratégico y operativo de la Dirección dentro de la JEP:

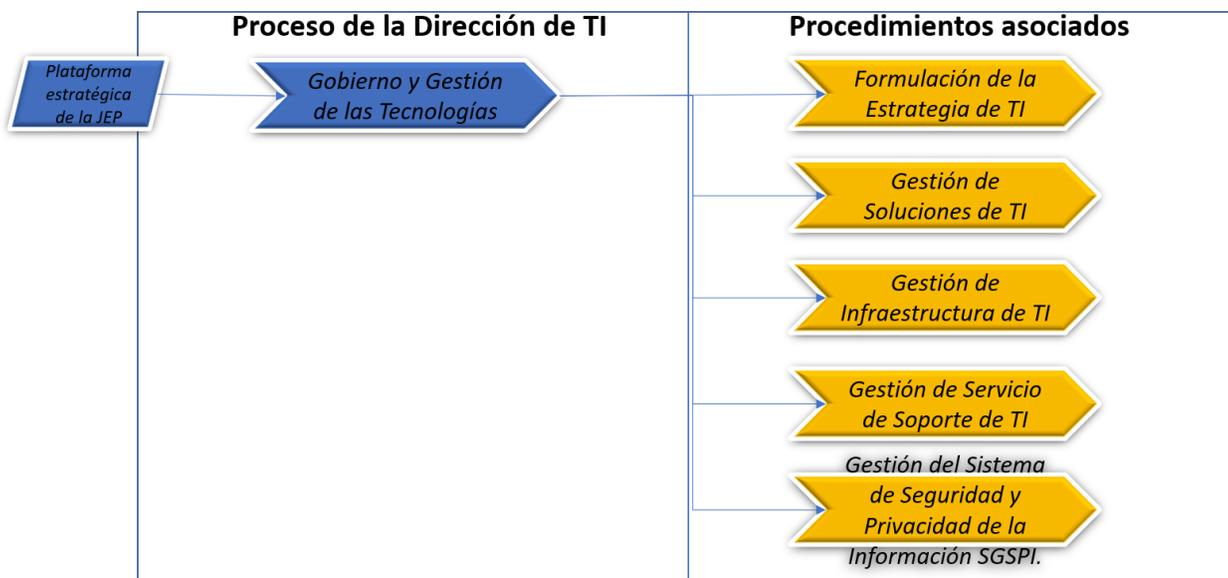


Ilustración 12. Proceso de TI

A continuación, se hará una breve definición del proceso del área de TI y los procedimientos asociados.

7.1.1 PROCESO DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS.

Objetivo del Proceso: definir y gestionar la arquitectura y estrategia de Tecnologías de la Información, TI, de la Jurisdicción Especial para la Paz, orientada a la administración de los datos, los sistemas de información, la infraestructura de TI y la seguridad de la información de la entidad; con el fin de facilitar el logro de los objetivos institucionales a través de la tecnología.

Alcance del Proceso: inicia con la definición de la arquitectura y el marco de Gobierno de TI, la formulación del Plan de Tecnología -PTI y continua con la definición de la política de seguridad de la información, la arquitectura de aplicaciones, la infraestructura para soportarla y el catálogo de servicios, y finaliza con la definición de servicios tecnológicos, su implementación y seguimiento.

Líder del Proceso: Director de Tecnologías de la Información.

Ver Anexo de la caracterización del proceso y procedimientos de TI

7.1.1.1 PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI.

Objetivo del Procedimiento: definir y gestionar el Plan de Tecnología de la Información - PTI

Alcance del Procedimiento: inicia con el diseño, implementación y evolución de la arquitectura de TI de la JEP alineada con la estrategia de la organización y finaliza con la elaboración del PTI que plasma las estrategias de gobierno en cuanto a: TI, sistemas de información, servicios tecnológicos y del uso y apropiación de los anteriores, según las necesidades de la entidad.

7.1.1.2 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLUCIONES DE TI.

Objetivo del Procedimiento: planear, diseñar la arquitectura de los sistemas de información, el ciclo de vida de los sistemas de la JEP, las aplicaciones, y su gestión.

Alcance del Procedimiento: inicia con la planeación, el diseño e implementación de los sistemas de información que deben apoyar y habilitar el cumplimiento de las necesidades y las funciones de la JEP, con base en los lineamientos y metodologías definidas en el proceso de Estrategia de Gobierno de TI y plasmadas en el PTI. Continúa con la implementación de sus integraciones entre los sistemas de la JEP y otros sistemas

a través de mecanismos estándares y finaliza con su soporte y mantenimiento de forma tercerizada.

7.1.1.3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE DE TI.

Objetivo del Procedimiento: realizar la gestión de incidentes, requerimientos y problemas de los servicios de TI, incluidos en el catálogo de servicios de TI de la JEP, permitiendo restablecer su normal operación conforme a los parámetros definidos en los acuerdos de nivel de servicio y minimizando el impacto adverso de la operación de la organización.

Alcance del Procedimiento: inicia con la recepción, registro y clasificación de los eventos o casos de servicios, el análisis, la gestión necesaria para su solución, documentación de la solución, y termina con el cierre de cada uno de los casos gestionados y/o escalados por el grupo de la mesa de servicio a otros niveles de soporte.

7.1.1.4 PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Objetivo del Procedimiento: establecer los lineamientos en seguridad de la información que deben seguir todos los grupos de interés de la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP), con el fin de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y de sus activos relacionados, conforme a la Política de Seguridad y Privacidad adoptada por el Órgano de Gobierno de la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP) mediante el AOG No. 045 de 10 septiembre de 2019.

Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información SGSPI: Según la Política de Seguridad y Privacidad de la Información, aprobada mediante Acuerdo AOG No. 045 de 10 septiembre de 2019, tal como se define en sus Artículos 4 y 7, el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información - SGSPI, son los activos de información requeridos para el adecuado funcionamiento de todos los procesos de la Jurisdicción Especial para la Paz, en la sede central, grupos territoriales y en las demás que en el futuro se establezcan.

7.1.1.5 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TI.

Objetivo del Procedimiento: diseñar, implementar y gestionar la infraestructura tecnológica con las siguientes características: con alta disponibilidad, consistente, con

desempeño eficiente y fiable que soporte la información, los sistemas de información y los servicios de TI de la JEP.

Alcance del Procedimiento: inicia con el diseño de la infraestructura de TI, su implementación y la elaboración y ejecución del plan de gestión de TI compuesto por: la gestión de la capacidad, gestión de la continuidad, gestión de la disponibilidad y la gestión de la seguridad. El procedimiento finaliza con el monitoreo de los servicios de TI y la retroalimentación al plan de gestión de TI para su mejora.

7.1.2 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTOS.

En conjunto con el área de Fortalecimiento Institucional de la JEP, se ha planteado un proceso cíclico e incremental de implementación y optimización de los procesos definidos, basados en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar):

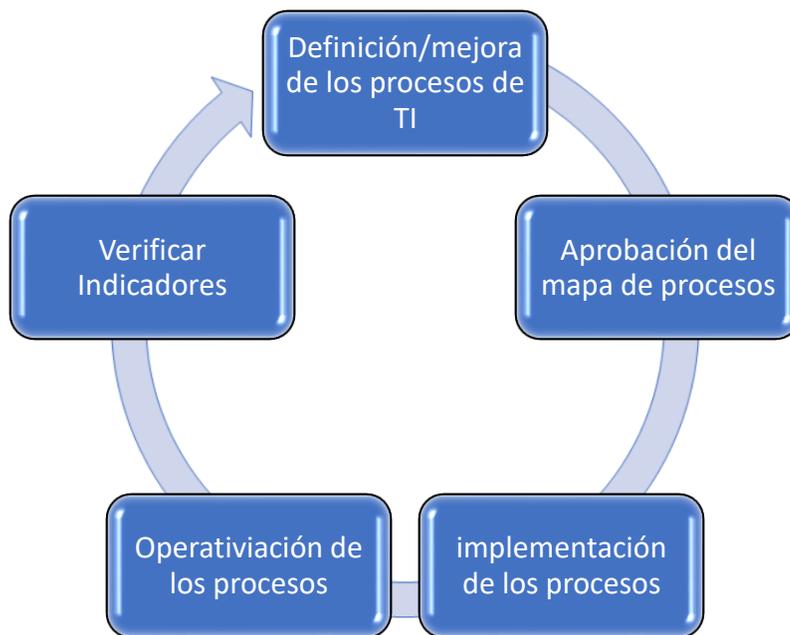


Ilustración 13. Plan de implementación del proceso y procedimientos de TI

Se inicia con la definición y aprobación del proceso y sus procedimientos para continuar con la implementación dentro de la Dirección de TI y la definición de los formatos requeridos. Después se operativizan los procesos y procedimientos definidos y aprobados dentro de la Dirección de TI y se miden los indicadores asociados. Con base en los resultados se proponen mejoras al proceso y/o procedimientos para iniciar nuevamente el ciclo propuesto.

7.2 SERVICIOS TECNOLÓGICOS OFRECIDOS POR LA DIRECCIÓN DE TI

El objetivo de la Dirección de TI es ofrecerle a la JEP la tecnología como un agente de transformación de manera articulada con la estrategia corporativa y por esto se definió La estructura del Catálogo de servicios de TI a implementar y ofrecer, catálogo que contendrá los servicios que los líderes de la Dirección de TI deberán: diseñar, implementar y gestionar.

De acuerdo con la Norma ISO 20000 un servicio de TI es aquel cuya provisión depende de las tecnologías de la información y que pueden ser tanto servicio a personas externas o servicios brindados a partes internas de la organización y **necesarios** para el desarrollo de las actividades de la entidad.

El Catálogo de Servicios de TI planteado para la JEP, tiene los siguientes campos de acuerdo con los lineamientos dados por MinTIC:

1. Nombre del servicio de TI
2. Proceso/procedimiento de TI al que pertenece:
 - Gobierno y Gestión de las Tecnologías.
 - Gestión de Soluciones de TI.
 - Gestión de Servicio de Soporte de TI.
 - Gestión de Infraestructura de TI.
3. Fecha expedición del servicio de TI.
4. Versión del servicio de TI.
5. Descripción del servicio de TI: esta descripción debe realizarse en términos de su contribución para el logro de las metas institucionales de la entidad.
6. Propuesta de valor del servicio de TI.
7. Usuario objetivo del servicio de TI.
8. Características técnicas del servicio de TI.
9. Beneficios para el usuario (fiabilidad, seguridad, ahorro, flexibilidad, entre otros).
10. Costos del servicio de TI. Esta información la puede conocer el usuario, sólo cuando el servicio de TI esté registrado en el catálogo correspondiente como activo.
11. Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte.
12. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) internos a la Unidad de Gestión de TI, con y áreas de la entidad, y con proveedores, que participan en el ciclo de vida del servicio

13. Estado del servicio que puede ser: identificado/requerido, definido, analizado, aprobado, diseñado, construido, probado, activo, a inactivar, inactivo (retirado).

Será responsabilidad de la Dirección de TI gestionar el portafolio para que el ciclo de vida del servicio de TI se caracterice por ser continuo y estar alineado a la planeación estratégica.

8. USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍA.

La Dirección de TI ha definido una serie de acciones como parte de una estrategia de Uso y Apropiación y de gestión del cambio para mejorar la apropiación y utilización de las soluciones de información ofrecidas.

8.1 LEVANTAMIENTO DE NECESIDADES Y ESTRATEGIA DE APROPIACIÓN TIC DE LA JEP. PLAN DE CAPACITACIONES Y TALLERES.

La Dirección de TI cuenta con una agenda de uso y apropiación, que se ha coordinado con la Subdirección de Fortalecimiento y con el apoyo de Microsoft como se presenta a continuación:

1. Plan de capacitaciones en Microsoft TEAMS
2. Plan de capacitación de Microsoft Office 365

Por otro lado, dentro de esta misma estrategia, se han efectuado las capacitaciones asociadas a diferentes soluciones de tecnología y seguridad de la información:

1. Ingeniería Social dentro del marco del Sistema de Gestión de Seguridad Privacidad de la Información-SGSPi para toda la Entidad.
2. Capacitación en el uso de INDI, para todos los funcionarios de las diferentes Secretarías Judiciales
3. Capacitación en el uso de NVivo
4. Capacitación en Orfeo
5. Capacitación en el uso de del sistema de nómina
6. Capacitación en la administración del portal web
7. Capacitación en el uso de "El Informe"
8. Capacitación en el uso de YACHAY
9. Capacitación en uso de LAYNA

8.2 GENERACIÓN DE INVENTARIO DE INSTRUCTIVOS Y BUENAS PRÁCTICAS A SER IMPLEMENTADAS EN LA JEP.

Se han detectado las siguientes situaciones en las que es pertinente generar instructivos que conlleven a empezar el proceso de apropiación u uso de las TIC en la JEP:

- a. Instructivo para el manejo y uso racional del servicio de internet. (pendiente)
- b. Video introductorio para el uso de Microsoft Teams. (hecho)
- c. Instructivo para transferencia de archivos. (pendiente)
- d. Uso racional del servicio de impresión. (hecho)
- e. Instructivo para el uso de Microsoft Teams. (hecho)
- f. Correos campaña lanzamiento Microsoft Teams (hecho)
- g. Manuales “On Line” de:
 - a. Soluciones Microsoft
 - i. Correo electrónico
 - ii. Skype For Business
 - iii. Yammer
 - iv. One Drive
 - v. SharePoint
 - vi. Project
 - b. Nvivo
 - c. IBM I2
 - d. Stata
 - e. RStudio
 - f. ArcGIS
 - g. ArcGIS Crime

8.3 REDACCIÓN, PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INSTRUCTIVOS Y BUENAS PRÁCTICAS.

Los instructivos en su mayoría, de los servicios de TI son “On Line” y los demás se darán vía capacitaciones, la Dirección de TI considera que no se requerirá de su publicación, dejando como memorias el material que se utilice en las diferentes capacitaciones.

8.4 ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN EN LOS NUEVOS PROYECTOS DE TI.

El área tiene como objetivo principal, asignar a los proyectos de TI la responsabilidad de alinear a los funcionarios de la organización con la nueva estructura de soporte tecnológico a implementar o solución de información, logrando que su uso, sea parte

del comportamiento natural y trascienda los límites físicos de la JEP, estableciendo nuevos retos y generando cambios culturales en la organización.

Como parte de este trabajo los proyectos deben elaborar los siguientes instrumentos para facilitar su estrategia de uso y apropiación.

8.4.1 MATRIZ DE INTERESADOS

Todos los proyectos de TI deben elaborar una matriz de interesados que caracterice, identifique, clasifique y priorice los stakeholders involucrados e impactados por el proyecto.

MATRIZ DE INTERESADOS	
ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN
Grupo de interés	Nombre grupo de interés que será gestionado
Descripción	Descripción de grupo de interés
Objetivo	Objetivo de cambio
Rol de involucramiento	Patrocinador, agente de cambio, impactado o multiplicador

Tabla 2. Matriz de interesados

8.4.2 INVOLUCRAMIENTO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Es responsabilidad del gerente del proyecto asegurar el involucramiento y compromiso de los grupos de interés que fueron identificados dentro de la matriz de interesados durante toda la ejecución del proyecto.

8.4.3 ESQUEMAS DE INCENTIVOS

Dentro de los costos del proyecto se deben incluir rublos para implementar esquemas de incentivos que movilice a los grupos de interés a adoptar y usar los nuevos servicios dados por el proyecto, trabajando en equipo con el área de Fortalecimiento Institucional de la JEP.

8.4.4 PLAN DE FORMACIÓN

El proyecto de TI debe tener dentro de sus entregables un plan de formación que facilite el uso de la nueva herramienta o servicio que se esté implementando, adicionalmente a las capacitaciones técnicas para el área de TI.

La ejecución del plan de entrenamiento debe generar la siguiente documentación:

- Listas de asistencia.
- Evaluaciones de conocimiento.
- Encuestas de satisfacción.
- Materiales de entrenamiento ajustados.

8.4.5 GESTIÓN DEL CAMBIO

El proyecto de TI debe tener dentro de sus entregables la ejecución de un plan de gestión del cambio para facilitar el Uso y Apropiación de los proyectos de TI. Este plan debe incluir las prácticas, procedimientos, recursos y herramientas que sean necesarias para lograr el objetivo.

Este plan debe estar basado en una estrategia y debe ejecutar las acciones necesarias para concientizar a funcionarios y usuarios sobre las oportunidades que se presentan con el uso del nuevo servicio de TI a implementar, mejorando su productividad y calidad de vida (al hacer uso consciente de sistemas de información, dispositivos, herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas, buscadores Web, construcción de documentos en línea, herramientas para compartir o enviar archivos o acceso a la información) que el proyecto de TI implementará.

El proveedor debe identificar como entradas:

- Necesidades de Apropiación.
- Los Procesos de la organización que se van a afectar con el proyecto.
- Competencias individuales y grupales requeridas para el uso o gestión del nuevo servicio de TI o solución.
- Restricciones identificadas.

El plan de gestión del cambio debe incluir:

- Incorporación del Cambio dentro de la JEP.
- Estrategia y acciones específicas de comunicación y divulgación.
- Cambio incorporado en los procesos.
- Plan propuesto para la Gestión de mejoramiento continuo en la adopción del cambio.
- Indicadores de uso propuesto.

Herramientas de TI habilitadas o propuestas para el gerenciamiento del cambio

9. MODELO DE PLANEACIÓN.

9.1 LINEAMIENTOS Y/O PRINCIPIOS QUE RIGEN EL PLAN ESTRATÉGICO DE TIC.

Dentro de la Estrategia adoptada por la Dirección de TI, acogerá como buenas prácticas los lineamientos recomendados por MinTIC, que se irán implementando en el área a través de los proyectos de TI, de acuerdo con la madurez del área, de sus procesos y procedimientos:

9.1.1 DOMINIO ESTRATEGIA DE TI

Este dominio tiene el fin de apoyar 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.

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
LI.ES.01	Entendimiento estratégico	La Jurisdicción Especial para la Paz- JEP debe contar con una estrategia de TI que esté alineada con el plan estratégico institucional. La estrategia de TI debe estar orientada a generar valor y a contribuir al logro de los objetivos estratégicos.	Que el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PTI, incorpore los objetivos estratégicos de TI alineados con el contexto organizacional y el entorno. Donde se presente de manera clara y concisa la alineación.
LI.ES.02	Definición de la arquitectura empresarial	Cada institución debe contar con una definición de Arquitectura Empresarial. Para ello, debe definir una arquitectura de negocio y una arquitectura de TI, en esta última deberá aplicar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI del país. El ejercicio de Arquitectura Empresarial debe ser liderado conjuntamente por la alta dirección de la entidad y la Dirección de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces. Mediante un trabajo articulado, la cabeza del sector debe contar con una definición de Arquitectura Empresarial a nivel sectorial que permita materializar su visión estratégica utilizando la tecnología como agente de transformación.	Documentos o herramienta informática que refleje la Arquitectura Empresarial de la Entidad. La Arquitectura TI de la entidad debe ser desarrollada a partir de los 6 dominios del Marco de Referencia de AE para la gestión TI. Las entidades cabeza de sector deben contar adicionalmente con un equivalente de definición de AE para el sector.
LI.ES.03	Mapa de ruta de la arquitectura empresarial	La institución debe actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PTI) con los proyectos priorizados en el mapa de ruta que resulte de los ejercicios de Arquitectura	Plan Estratégico de TI que incluya un portafolio de proyectos priorizado y actualizado de acuerdo con los resultados de los

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
		Empresarial e implementar dichos proyectos.	ejercicios de arquitectura empresarial realizados en la entidad y en el sector
LI.ES.04	Proceso para evaluar y mantener la arquitectura empresarial	Cada institución debe diseñar e implementar un proceso de gobierno, que permita evaluar y mantener actualizada su Arquitectura Empresarial, acorde con los cambios estratégicos, organizacionales, regulatorios y nuevas tendencias tecnológicas. A nivel sectorial, la entidad cabeza de sector deberá coordinar la definición de un proceso de Arquitectura Empresarial o de Planeación Estratégica, que permita evaluar y mantener actualizada la Arquitectura Empresarial del sector.	Proceso definido de planeación estratégica y/o arquitectura empresarial en la Entidad que contemple mecanismo de actualización y evaluación de la AE.
LI.ES.05	Documentación de la estrategia de TI en el PETI	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contar con una estrategia de TI documentada en el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones - PTI. El PTI debe contener la proyección de la estrategia para 4 años, y deberá ser actualizado anualmente a razón de los cambios de la estrategia del sector o de la institución, normatividad y tendencias tecnológicas. A nivel sectorial, la entidad cabeza de sector deberá definir los lineamientos, políticas y estrategia de TI sectoriales y plasmarlos en un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información sectorial.	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información o Plan Estratégico Institucional que incluya un capítulo o anexo específico de Tecnologías de la Información
LI.ES.06	Políticas y estándares para la gestión y gobernabilidad de TI	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe identificar y definir las políticas y estándares que faciliten la gestión y la gobernabilidad de TI, contemplando por lo menos los siguientes temas: seguridad, continuidad del negocio, gestión de información, adquisición tecnológica, desarrollo e implantación de sistemas de información, acceso a la tecnología y uso de las facilidades por parte de los usuarios. Así mismo, se debe contar con un proceso integrado entre las instituciones del sector que permita asegurar el cumplimiento y actualización de las políticas y estándares de TI.	Políticas y estándares de TI a nivel institucional.
LI.ES.07	Plan de comunicación de la estrategia de TI	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir e implementar el plan de comunicación de la estrategia, las	Plan de comunicación de la estrategia y gestión de TI

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
		políticas, los proyectos, los resultados y los servicios de TI.	
LI.ES.08	Participación en proyectos con componentes de TI	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe participar de forma activa en la concepción, planeación y desarrollo de los proyectos de la institución que incorporen componentes de TI. Así mismo, debe asegurar la conformidad del proyecto con los lineamientos de la Arquitectura Empresarial definidos para la institución, en lo que respecta a los dominios de TI. La conformidad del proyecto con la arquitectura misional es responsabilidad de las áreas funcionales.	Análisis del impacto de los proyectos que requieren apoyo tecnológico y participación en el comité de arquitectura de la entidad (en caso de estar conformado en la entidad). Cartas de proyecto, actas de seguimiento y cronogramas de los proyectos donde apoya TI o lidera. Contratos firmados donde se verifica la supervisión compartida entre TI y las áreas funcionales en los proyectos que tienen componentes tecnológicos, que implican el liderazgo de TI.
LI.ES.09	Control de los recursos financieros	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe realizar de manera periódica el seguimiento y control de la ejecución del presupuesto y el plan de compras asociado a los proyectos estratégicos definidos en el PTI.	Reportes, informes o actas de seguimiento y control de la ejecución del presupuesto asociados a los proyectos del PTI en desarrollo.
LI.ES.10	Gestión de proyectos de inversión	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe ser la responsable de formular, administrar, ejecutar y hacer seguimiento de las fichas de los proyectos de inversión requeridos para llevar a cabo la implementación de la Estrategia TI. El proceso de gestión de proyectos de inversión debe cumplir con los lineamientos que para este efecto establezca el Departamento Nacional de Planeación (DNP).	Fichas de proyectos de inversión de los proyectos que implementan la estrategia TI en la entidad.
LI.ES.11	Catálogo de servicios de TI	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe diseñar y mantener actualizado el catálogo de servicios de TI con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) asociados. La cabeza del sector consolidará los Catálogos de servicios de TI del sector.	Catálogo o portafolio de servicios de TI de la entidad. Las entidades cabeza de sector deben contar adicionalmente con un equivalente de catálogo TI para el sector.
LI.ES.12	Evaluación de la gestión de la estrategia de TI	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe realizar de manera periódica la evaluación de la Estrategia de TI, para determinar el nivel de avance y	Soporte de las acciones derivadas producto del análisis y seguimiento a los indicadores asociados al

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
		cumplimiento de las metas definidas en el PTI.	cumplimiento de la estrategia de TI.
LI.ES.13	Tablero de Indicadores	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contar con un tablero de indicadores, que permita tener una visión integral de los avances y resultados en el desarrollo de la Estrategia TI. A nivel sectorial, la entidad cabeza de sector, debe contar con un tablero de indicadores del sector.	Tablero de control actualizado con los indicadores asociados al cumplimiento de la estrategia de TI. Las entidades cabeza de sector deben contar adicionalmente con un equivalente de tablero de control para el sector

Tabla 3. Lineamientos del Dominio de Estrategia de TI

9.1.2 DOMINIO GOBIERNO DE TI

Este dominio 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.

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
LI.GO.01	Alineación del gobierno de TI	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir e implementar un esquema de Gobierno TI alineado con la estrategia misional y con el Modelo de Gestión de la JEP, que estructure y direcciona el flujo de las decisiones de TI.	La entidad debe poseer una política de TI actualizada, aprobada y comunicada, acorde con la estrategia de la entidad y el sistema integrado de gestión. Modelo de gobierno de TI.
LI.GO.02	Apoyo de TI a los procesos	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe apoyar la especificación de las necesidades de sistematización y demás apoyo tecnológico requerido por los procesos de la institución, de tal manera que se incorporen facilidades tecnológicas que contribuyan a mejorar la articulación, calidad, eficiencia, seguridad y reducir los costos de operación.	Documento de necesidades de sistematización y apoyo tecnológico a los procesos de la institución.
LI.GO.03	Conformidad	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir e incorporar dentro de su plan estratégico, acciones que permitan corregir, mejorar y controlar procesos de TI que se encuentren dentro de la lista de no conformidades generada en el marco de las auditorias de control interno y externo, a fin de	Definición y medición de los indicadores de resultado o impacto de las soluciones de TI. Plan de acción producto de la evaluación de las mediciones de los indicadores o impacto de las soluciones de TI.

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
		contribuir con el compromiso de mejoramiento continuo de la administración pública de la institución.	Plan de acción específico para la atención de aquellos procesos que se encuentren dentro de la lista de no conformidad del marco de las auditorías de control interno y externo de gestión. Evidencias de seguimiento y realización de acciones definidas en el plan de acción para la atención de no conformidades asociada a la gestión de TI.
LI.GO.04	Macro-proceso de gestión de TI	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe estructurar e implementar un macro-proceso de gestión de TI, según los lineamientos del Modelo de Gestión de la JEP y teniendo en cuenta las buenas prácticas del Modelo de gestión estratégica de TI.	Proceso de gestión de TI definido en el mapa de procesos de la entidad. Evidencias de implementación del proceso de gestión de TI.
LI.GO.05	Capacidades y recursos de TI	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe generar, direccionar, evaluar y monitorear las capacidades de TI, asegurando el adecuado aprovisionamiento del talento humano y los recursos necesarios para ofrecer los servicios de TI de la institución.	Plan de capacidad de TI para cada uno de los servicios de TI establecidos en el catálogo de Servicios de TI. Mediciones de capacidades de TI.
LI.GO.06	Optimización de las compras de TI	La entidad debe realizar las compras de bienes o servicios de Tecnología a través de Acuerdos Marco de Precios (AMP) existentes, en caso de que apliquen, y dar prioridad a adquisiciones en modalidad de servicio o por demanda. Debe además propender por minimizar la compra de bienes de hardware.	Contratos firmados de adquisición de servicios o bienes por AMP. Contratos de adquisición de bienes o servicios en modalidad de servicio o por demanda.
LI.GO.07	Criterios de adopción y de compra de TI	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir los criterios y metodologías que direccionen la toma de decisiones de inversión en Tecnologías de la Información (TI), buscando el beneficio económico y de servicio de la institución.	Metodología y criterios de evaluación de alternativas de solución e inversión en TI. Resultados de evaluación de alternativas de solución e inversión de TI a partir de la aplicación de la metodología y criterios utilizados.
LI.GO.08	Retorno de la inversión de TI	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe establecer la relación costo-	Metodología y criterios de evaluación de alternativas

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
		beneficio y justificar la inversión de los proyectos de TI mediante casos de negocio e indicadores financieros.	de solución e inversión en TI. Resultados de evaluación de alternativas de solución e inversión de TI.
LI.GO.09	Liderazgo de proyectos de TI	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe liderar la planeación, ejecución y seguimiento a los proyectos de TI. En aquellos casos en que los proyectos estratégicos de la institución incluyan componentes de TI y sean liderados por otras áreas, la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, deberá supervisar el trabajo sobre el componente de TI conforme con los lineamientos de la Arquitectura Empresarial de la institución.	Cartas de proyecto, actas de seguimiento y cronogramas de los proyectos donde apoya TI o lidera. Contratos firmados donde se verifica la supervisión compartida entre TI y las áreas funcionales en los proyectos que tienen componentes tecnológicos, que implican el liderazgo de TI.
LI.GO.10	Gestión de proyectos de TI	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe gestionar todas las iniciativas y proyectos de TI, utilizando una metodología formal de gestión de proyectos que incorpore el uso de lecciones aprendidas y un esquema de gestión de cambios.	Evidencias de gestión de los Planes de Proyecto de TI. Carpeta de los contratos de los proyectos de TI actualizada. Carpeta de los proyectos de TI, cuando fueron realizados por personal interno.
LI.GO.11	Indicadores de gestión de los proyectos de TI	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, debe monitorear y hacer seguimiento a la ejecución de los proyectos de TI, por medio de un conjunto de indicadores de alcance, tiempo, costo y calidad que permitan identificar desviaciones y tomar las acciones correctivas pertinentes.	Actas de reunión de seguimiento a proyectos. Tablero de control de gestión de TI, con indicadores de seguimiento a proyectos.
LI.GO.12	Evaluación del desempeño de la gestión de TI	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe realizar el monitoreo y evaluación de desempeño de la gestión de TI a partir de las mediciones de los indicadores del macro-proceso de Gestión TI y demás que haya definido la entidad.	Indicadores de gestión de TI definidos y documentados. Encuestas de satisfacción del proceso de gestión de TI y/o instrumentos utilizados para realizar las mediciones, junto con los resultados obtenidos en cada una de las mediciones realizadas, que permitan evidenciar la evaluación del desempeño de la gestión de TI Tablero de control con resultados de mediciones de los indicadores de

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
			desempeño de la gestión de TI.
LI.GO.13	Mejoramiento de los procesos	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe identificar oportunidades de mejora en los procesos de TI, de modo que pueda focalizar esfuerzos en la optimización de estos a través de las TI para contribuir con el cumplimiento de los objetivos institucionales y del sector o territorio.	Proyectos o iniciativas de mejoramiento de los procesos de TI para contribuir al cumplimiento de las metas institucionales y los indicadores de desempeño de la gestión de TI.
LI.GO.14	Gestión de proveedores de TI	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe administrar todos los proveedores y contratos asociados con los proyectos de TI. Durante el proceso contractual se debe aplicar un esquema de dirección, supervisión, seguimiento, control y recibo a satisfacción de los bienes y servicios contratados.	Actas de aprobación y recibo a satisfacción de productos o servicios. Criterios de calidad y aceptación de los productos y servicios contratados. Documentos y demás soportes de supervisión, seguimiento y control generados durante los proyectos de TI, que evidencien gestión del proveedor.
LI.GO.15	Transferencia de información y conocimiento	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe gestionar la adecuada transferencia de información y conocimiento asociado a los bienes y servicios de TI contratados por la institución.	Procedimiento de gestión y/o transferencia de conocimiento asociado a los bienes y/o servicios de TI contratados por la entidad. Documentación funcional y técnica cuando aplique de cada uno de los servicios y bienes contratados por la entidad publicados en un repositorio institucional. Actas de sesiones de transferencia, capacitación y entrega de bienes y servicios de TI y recibo a satisfacción.

Tabla 4. Lineamientos del Dominio de Gobierno de TI

9.1.3 DOMINIO INFORMACIÓN

Este dominio permite definir el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma.



ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
LI.INF.01	Responsabilidad y gestión de Componentes de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir las directrices y liderar la gestión de los Componentes de información durante su ciclo de vida. Así mismo, debe trabajar en conjunto con las dependencias para establecer acuerdos que garanticen la calidad de la información.	Documento de Política de TI, actualizado y aprobado en la entidad, publicado en la Intranet o de fácil acceso para los funcionarios de la entidad. Modelo o esquema de gobierno de Información documentado, con evidencias de su aplicación. Proceso de gestión del ciclo de vida de los componentes de información. Existencia de roles y perfiles que desempeñen las funciones de gestión de los componentes de información. Acuerdos entre áreas que establezcan criterios de calidad para la producción, intercambio y consumo de componentes de información.
LI.INF.02	Plan de calidad de los componentes de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contar con un plan de calidad de los componentes de información que incluya etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes.	Plan de calidad Evidencias de implementación del plan.
LI.INF.03	Gobierno de la Arquitectura de Información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir, implementar y gobernar la Arquitectura de Información, estableciendo métricas e indicadores de seguimiento, gestión y evolución de dicha arquitectura.	Artefactos y documentos que expresan la Arquitectura de componentes de información, actualizados. Documento de Modelo de Gobierno de Arquitectura de Información. Tablero de Control y gestión de TI.
LI.INF.04	Gestión de documentos electrónicos	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe establecer un programa para la gestión de documentos y expedientes electrónicos y contemplar dichos componentes dentro de la	Procesos y procedimientos de gestión documental que incorporen la gestión de documentos y expedientes electrónicos. Artefactos y evidencias de la Arquitectura de

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
		Arquitectura de Información de la institución.	Información que incorpore elementos de gestión del ciclo de vida de la gestión documental.
LI.INF.06	Lenguaje común de intercambio de componentes de información	Se debe utilizar el lenguaje común para el intercambio de información con otras instituciones. Si el lenguaje no incorpora alguna definición que sea requerida a escala institucional o sectorial, la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces deberá solicitar la inclusión al Ministerio de las TIC para que pueda ser utilizada por otras instituciones y quede disponible en el portal de Lenguaje común de intercambio de información del Estado colombiano.	Certificación de nivel 2 o 3 del Lenguaje Común de Intercambio de Datos. Solicitud (es) de incorporación de nuevos elementos de datos en el Lenguaje Común de Intercambio de Datos. Cuando aplique
LI.INF.07	Directorio de servicios de Componentes de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe crear y mantener actualizado un directorio de los Componentes de información. La institución es responsable de definir el nivel de acceso de este directorio teniendo en cuenta la normatividad asociada. Este directorio debe hacer parte del directorio de Componentes de información sectorial, el cual debe ser consolidado a través de la cabeza de sector, con el fin de promover y facilitar el consumo, re-uso, ubicación y entendimiento, entre otros de los Componentes de información.	Directorio de componentes de Información actualizado.
LI.INF.08	Publicación de los servicios de intercambio de Componentes de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe publicar los servicios de intercambio de información a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado colombiano.	Servicios web publicados en la Plataforma de Interoperabilidad y en el directorio de servicios de Intercambio de Información del MINTIC. Certificación Nivel 3 del Lenguaje común de intercambio.
LI.INF.09	Canales de acceso a los Componentes de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe garantizar los mecanismos que permitan el acceso a los servicios de información por parte de los diferentes grupos de interés, contemplando características de accesibilidad, seguridad y usabilidad.	Catálogo de Componentes de Información. Canales de acceso implementados y disponibles de acuerdo con la normatividad y las características de los grupos de interés

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
LI.INF.10	Mecanismos para el uso de los Componentes de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe impulsar el uso de su información a través de mecanismos sencillos, confiables y seguros, para el entendimiento, análisis y aprovechamiento de la información por parte de los grupos de interés.	Mecanismos implementados que impulsen el uso de los servicios de información.
LI.INF.11	Acuerdos de intercambio de Información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe establecer los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con las dependencias o instituciones para el intercambio de la información de calidad, que contemplen las características de oportunidad, disponibilidad y seguridad que requieran los Componentes de información.	Documentos de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) vigentes para el intercambio de información, firmados y aprobados por las áreas y/o entidades que participan en el intercambio.
LI.INF.12	Fuentes unificadas de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe garantizar la existencia de fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable.	Catálogo de componentes de Información donde este identificadas las Fuentes oficiales y únicas de información.
LI.INF.13	Hallazgos en el acceso a los Componentes de información.	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe generar mecanismos que permitan a los consumidores de los Componentes de información reportar los hallazgos encontrados durante el uso de los servicios de información.	Proceso o procedimiento de gestión de hallazgos sobre los servicios de información. Mecanismo de reporte de hallazgos sobre los servicios de información.
LI.INF.14	Protección y privacidad de Componentes de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe incorporar, en los atributos de los Componentes de información, la información asociada con los responsables y políticas de la protección y privacidad de la información, conforme con la normativa de protección de datos de tipo personal y de acceso a la información pública.	Catálogo de componentes de información.
LI.INF.15	Auditoría y trazabilidad de Componentes de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir los criterios necesarios para asegurar la trazabilidad y auditoría sobre las acciones de creación, actualización, modificación o borrado de los	Registro de auditoría y trazabilidad desarrollados en la entidad.

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
		Componentes de información. Estos mecanismos deben ser considerados en el proceso de gestión de dicho Componentes. Los sistemas de información deben implementar los criterios de trazabilidad y auditoría definidos para los Componentes de información que maneja.	

Tabla 5. Lineamientos del Dominio de Información

9.1.4 DOMINIO SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Este dominio permite planear, diseñar la arquitectura, el ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de los sistemas que facilitan y habilitan las dinámicas en una institución.

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
LI.SIS.01	Definición estratégica de los sistemas de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir y documentar la arquitectura de los sistemas de información de la institución identificando los diferentes componentes y la forma en que interactúan entre sí, así como la relación con los demás dominios de la Arquitectura Empresarial.	Documento y/o artefacto que describa la arquitectura de los sistemas de información.
LI.SIS.02	Catálogo de sistemas de información	La institución debe disponer un catálogo actualizado de sus sistemas de información, que incluya atributos que permitan identificar la información relevante que facilite la gobernabilidad de los mismos. Las entidades cabeza de sector adicionalmente deben consolidar y mantener actualizado el catálogo de sistemas de información sectorial.	Catálogo de los sistemas de información.
LI.SIS.03	Arquitecturas de referencia de sistemas de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces es la responsable de definir y evolucionar las arquitecturas de referencia de los sistemas de información, con el propósito de orientar el diseño de cualquier arquitectura de solución bajo parámetros, patrones y atributos de calidad definidos.	Arquitecturas de Referencia definidas por la entidad.

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
LI.SIS.04	Arquitecturas de solución de sistemas de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe garantizar la documentación y actualización de la arquitectura de solución de los sistemas de información de la institución bajo los parámetros de las arquitecturas de referencia definidas.	Arquitecturas de Solución para los proyectos de sistemas de información.
LI.SIS.05	Metodología de referencia para el desarrollo de sistemas de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir una metodología formal para el desarrollo y mantenimiento de software, que oriente los proyectos de construcción o evolución de los sistemas de información que se desarrollen a la medida, ya sea internamente o a través de terceros.	Metodologías para el ciclo de vida de desarrollo Software.
LI.SIS.06	Derechos patrimoniales sobre los sistemas de información	Cuando se suscriban contratos con terceras partes bajo la figura de "obra creada por encargo" o similar, cuyo alcance incluya el desarrollo de elementos de software, la entidad debe incluir en dichos contratos, la obligación de transferir a la institución los derechos patrimoniales sobre los productos desarrollados.	Contratos de cesión de derechos para los proyectos liquidados y para los contratos en curso que se evidencie la cesión de derechos de parte del proveedor.
LI.SIS.07	Guía de estilo y usabilidad	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir o adoptar una guía de estilo y usabilidad para la institución. Esta guía debe estar aplicada de acuerdo con la caracterización de usuarios y según el canal utilizado por los sistemas de información y, así mismo, debe estar alineada con los principios de usabilidad definidos por el Estado colombiano, asegurando la aplicación de la guía en todos sus sistemas de información. Para los componentes de software, que sean propiedad de terceros, se debe realizar su personalización hasta donde sea posible de manera que se pueda brindar una adecuada experiencia de usuario.	Documento y/o artefacto donde se describa y detallan los lineamientos de estilo y usabilidad para el desarrollo de sistemas de información en la entidad, que se encuentre accesible en un repositorio documental de consulta a cualquier usuario. Sistemas de Información de la entidad que aplican la guía de estilo y usabilidad.
LI.SIS.08	Apertura de datos	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe asegurar que en	Conjunto de datos abiertos generados a partir de los procesos automatizados y

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
		el diseño e implementación de sus sistemas de información se incorporen funcionalidades que faciliten la generación de datos abiertos. Así mismo, se deben automatizar los procesos de extracción de los sistemas de información fuente, para la generación y publicación de conjuntos de datos abiertos.	de acuerdo con los criterios de calidad de la guía de apertura de datos de gobierno en línea.
LI.SIS.09	Interoperabilidad	La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, debe desarrollar los mecanismos necesarios para compartir su información haciendo uso del Modelo de Interoperabilidad definido por el Estado a partir de las necesidades de intercambio de información con otras entidades.	Servicio habilitado y funcionando en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado colombiano.
LI.SIS.10	Soporte a los Componentes de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, debe garantizar que los sistemas de información soporten la arquitectura y componentes de información establecidos por la entidad.	Matriz de correlación entre los componentes de información y los sistemas de información de la entidad.
LI.SIS.24	Accesibilidad	Los sistemas de información que estén disponibles para el acceso a la ciudadanía o aquellos que de acuerdo con la caracterización de usuarios lo requieran, deben cumplir con las funcionalidades de accesibilidad que indica la estrategia de Gobierno en Línea.	Plan de pruebas que incorpore un criterio de aceptación para accesibilidad de acuerdo con la caracterización de usuarios realizada sobre el sistema.
LI.SIS.11	Ambientes independientes en el ciclo de vida de los sistemas de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe identificar y mantener la independencia de los ambientes requeridos durante el ciclo de vida de los sistemas de información, ya sea directamente o través de un tercero. Ejemplos de ambientes son: desarrollo, pruebas, capacitación, producción.	La entidad debe evidenciar la existencia, durante el ciclo de vida de los sistemas de información, de ambientes independientes y controlados.
LI.SIS.12	Análisis de requerimientos de los sistemas de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe incorporar un proceso formal de análisis y gestión de requerimientos de software en el ciclo de vida de los sistemas de información de manera que se garantice su trazabilidad y cumplimiento.	Dentro de la metodología de referencia de desarrollo de sistemas de información, dentro de la fase de gestión de requerimientos se define y detalla el proceso que contemple dentro de la gestión la identificación,

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
			levantamiento, análisis, validación y trazabilidad de los requerimientos.
LI.SIS.13	Integración continua durante el ciclo de vida de los sistemas de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe garantizar que, dentro del proceso de desarrollo de sistemas de información, se ejecuten estrategias de integración continua sobre los nuevos desarrollos de sistemas de información.	Dentro de las metodologías de referencia de desarrollo de sistemas de información y como parte del esquema de operación de ambientes dentro del ciclo de vida de los sistemas de información, se deben incluir actividades o procedimiento de integración continua.
LI.SIS.14	Plan de pruebas durante el ciclo de vida de los sistemas de información	En el proceso de desarrollo y evolución de un sistema de información, la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contar con un plan de pruebas que cubra lo funcional y lo no funcional. La aceptación de cada una de las etapas de este plan debe estar vinculada a la transición del sistema de información a través de los diferentes ambientes.	Dentro de los planes de proyecto de desarrollo de sistemas de información se debe contar con planes de pruebas funcionales y no funcionales. Documentos, artefactos e informes que evidencien la aprobación de las pruebas por las partes involucradas.
LI.SIS.15	Plan de capacitación y entrenamiento para los sistemas de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe realizar constantemente capacitación y entrenamiento funcional y técnico a los usuarios, con el fin de fortalecer el uso y apropiación de los sistemas de información.	Dentro de los planes de proyecto de desarrollo de sistemas de información se debe contar con planes de capacitación y entrenamiento. Los informes de la ejecución de los planes de capacitación y entrenamiento.
LI.SIS.16	Manual del usuario, técnico y de operación de los sistemas de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe asegurar que todos sus sistemas de información cuenten con la documentación técnica y funcional debidamente actualizada.	Dentro de las metodologías de referencia de desarrollo de sistemas de información y como parte del esquema de operación de ambientes dentro del ciclo de vida de los sistemas de información, se deben definir entregables del producto, la documentación de usuario, técnica y de operación necesaria para

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
			cada sistema de información.
LI.SIS.17	Gestión de cambios de los sistemas de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir e implementar formalmente un procedimiento de control de cambios para los sistemas de información de la institución.	Procedimiento documentado y formalizado de un proceso o procedimiento de gestión de cambios.
LI.SIS.18	Estrategia de mantenimiento de los sistemas de información	Para el mantenimiento de los sistemas de información, la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe hacer un análisis de impacto ante cualquier solicitud de cambio en alguno de sus componentes, con el fin de determinar la viabilidad del cambio y las acciones a seguir.	Procedimiento documentado y formalizado de un proceso o procedimiento de gestión de cambios.
LI.SIS.19	Servicios de mantenimiento de sistemas de información con terceras partes	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe establecer criterios de aceptación y definir Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) cuando se tenga contratado con terceros el mantenimiento de los sistemas de información. Los ANS se deben aplicar en las etapas del ciclo de vida de los sistemas de Información que así lo requieran y se debe velar por la continuidad del servicio.	Los ANS para la prestación del servicio de mantenimiento de los sistemas de información, que deben ser validados en conjunto al inicio del contrato y se define un periodo de transición para empezar a aplicar los mismos.
LI.SIS.20	Plan de calidad de los sistemas de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe implementar un plan de aseguramiento de la calidad durante el ciclo de vida de los sistemas de información	Dentro de los planes de proyecto de desarrollo de sistemas de información se debe contar con planes de calidad. Estos planes deben estar en el repositorio documental del proyecto y ser validados y aprobados por el área de calidad de software o quien haga sus veces. En el repositorio se debe encontrar los documentos, artefactos e informes de la ejecución del plan de calidad.
LI.SIS.21	Criterios no funcionales y de calidad de los sistemas de información	En la construcción o modificación de los Sistemas de Información, la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, debe identificar los requisitos	Documento de especificación de requerimientos funcionales y no

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
		no funcionales aplicables, garantizando su cumplimiento una vez entre en operación el sistema.	funcionales (atributos de calidad).
LI.SIS.22	Seguridad y Privacidad de los sistemas de información	Durante todas las fases del ciclo de vida de los sistemas de información, la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe analizar e incorporar aquellos componentes de seguridad y privacidad de la información que sean necesarios.	Implementación del Modelo de Seguridad y privacidad de la Información del MinTIC.

Tabla 6. Lineamientos del Dominio de Sistemas de Información

9.1.5 DOMINIO SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Este dominio permite gestionar con mayor eficacia y transparencia la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información en las instituciones.

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
LI.ST.01	Directorio de servicios tecnológicos	La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contar con un directorio actualizado de sus Servicios Tecnológicos, que le sirva de insumo para administrar, analizar y mejorar los activos de TI.	Directorio de servicios tecnológicos
LI.ST.02	Elementos para el intercambio de información	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe incluir dentro de su arquitectura de Servicios tecnológicos los elementos necesarios para poder realizar el intercambio de información entre las áreas de la institución y las organizaciones externas a escala sectorial y nacional.	Diagramas arquitectónicos que representen los elementos de infraestructura involucrados en el intercambio de información al interior de la entidad y con sistemas externos.
LI.ST.03	Gestión de los Servicios tecnológicos	La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, debe gestionar la operación y el soporte de los servicios tecnológicos, en particular, durante la implementación y paso a producción de los proyectos de TI, se debe garantizar la estabilidad de la operación de TI y responder acorde al plan de capacidad.	Políticas de despliegue de proyectos de TI o servicios tecnológicos, encaminadas a garantizar la estabilidad de la operación

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
LI.ST.04	Acceso a servicios en la Nube	La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe evaluar como primera opción la posibilidad de prestar o adquirir los Servicios Tecnológicos haciendo uso de la Nube (pública, privada o híbrida), para atender las necesidades de los grupos de interés.	Análisis de operación de los servicios tecnológicos contemplando escenarios con servicios en la nube.
LI.ST.16	Disposición de residuos tecnológicos	La institución debe implementar un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos, teniendo en cuenta los lineamientos técnicos con los que cuente el gobierno nacional.	"Procedimiento de disposición de residuos tecnológicos. Evidencias de cumplimiento del procedimiento.
LI.ST.05	Continuidad y disponibilidad de los Servicios tecnológicos	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe garantizar la continuidad y disponibilidad de los servicios Tecnológicos, así como la capacidad de atención y resolución de incidentes para ofrecer continuidad de la operación y la prestación de todos los servicios de la entidad y de TI.	"Planes, procedimientos y políticas para garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos. Sistemas de respaldo y controles implementados para garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos.
LI.ST.06	Alta disponibilidad de los Servicios tecnológicos	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe implementar capacidades de alta disponibilidad para las infraestructuras críticas y los Servicios Tecnológicos que afecten la continuidad del servicio de la institución, las cuales deben ser puestas a prueba periódicamente.	Documentación del mecanismo implementado para la garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos.
LI.ST.07	Capacidad de los Servicios tecnológicos	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe velar por la prestación de los servicios de TI, identificando las capacidades actuales de los Servicios Tecnológicos y proyectando las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento.	"Plan de capacidad de los servicios tecnológicos. Sistema de monitoreo de capacidad de los servicios tecnológicos."
LI.ST.08	Acuerdos de Nivel de Servicios	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos para los Servicios Tecnológicos.	"Acuerdo de Niveles de Servicio definidos con cada uno de los operadores. Reportes de medición de los ANS con la periodicidad definida con cada operador."

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
LI.ST.09	Soporte a los servicios tecnológicos	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir e implementar el procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de un único punto de contacto como puede ser una mesa de servicio.	"Procedimientos de atención de requerimientos de soporte para los servicios de TI o Modelo Operativo de la Mesa de Servicio"
LI.ST.10	Planes de mantenimiento	La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe implementar un plan de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura y demás Servicios Tecnológicos de la institución.	"Plan de mantenimiento preventivo de la infraestructura y los Servicios Tecnológicos. Informes de mantenimientos realizados."
LI.ST.11	Control de consumo de los recursos compartidos por Servicios tecnológicos	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe identificar, monitorear y controlar el nivel de consumo de los recursos críticos que son compartidos por los Servicios Tecnológicos y administrar su disponibilidad.	"Mecanismo de monitoreo de consumo de los recursos compartidos de los servicios tecnológicos. Reportes de consumo de recursos tecnológicos críticos. Definición de umbrales y generación de alertas."
LI.ST.12	Gestión preventiva de los Servicios tecnológicos	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe asegurarse de que la infraestructura y demás recursos tecnológicos de la institución cuenten con mecanismos de monitoreo para generar alertas tempranas ligadas a los umbrales de operación que tenga definidos.	"Sistemas de monitoreo de recursos tecnológicos con alertas configuradas. Definición de umbrales y generación de alertas."
LI.ST.13	Respaldo y recuperación de los Servicios tecnológicos	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contar con mecanismos de respaldo para los servicios tecnológicos críticos de la entidad, así como con un proceso periódico de respaldo de la configuración y de la información almacenada en la infraestructura tecnológica, incluyendo la información clave de las estaciones de trabajo de los funcionarios de la entidad. Este proceso debe ser probado periódicamente y debe permitir la recuperación íntegra de los Servicios Tecnológicos.	"Políticas de respaldo y copias de seguridad. Informes/actas satisfactorias de simulacros realizados sobre restauración de respaldos y copias de seguridad"

ID	NOMBRE	LINEAMIENTO	EVIDENCIA
LI.ST.14	Análisis de riesgos	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe realizar el análisis y gestión de los riesgos asociados a su infraestructura tecnológica haciendo énfasis en aquellos que puedan comprometer la seguridad de la información o que puedan afectar la prestación de un servicio de TI.	"Plan de pruebas de seguridad de la información. Matriz de riesgos de seguridad de la información. Informes de análisis de vulnerabilidades realizados. "
LI.ST.15	Seguridad informática	La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe implementar controles de seguridad informática para gestionar los riesgos que atenten contra la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.	"Inventario de servicios tecnológicos detallando los controles de seguridad informática asociados al acceso, trazabilidad, modificación o pérdida de información Matriz de riesgos que analice aspectos que atenten contra la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y proponga los controles necesarios. "

Tabla 7. Lineamientos del Dominio de Servicios Tecnológicos

9.2 MAPA DE RUTA DEL PTI.

PROYECTO	FECHA EN PRODUCCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DEL CONTRATO
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL-CONTI	MAYO DEL 2020	MARZO DEL 2022
PORTAL WEB	DICIEMBRE DEL 2019	DICIEMBRE DEL 2019
SISTEMA DE GESTIÓN JUDICIAL-LEGALI	AGOSTO DEL 2020	AGOSTO DEL 2020
SISTEMA CRM	DICIEMBRE DEL 2019	DICIEMBRE DEL 2019
SISTEMA DE GESTIÓN DE MEDIOS-MEDIA	DICIEMBRE DEL 2019	DICIEMBRE DEL 2019
SISTEMA DE GESTIÓN Y PLANEACIÓN	DICIEMBRE DEL 2019	DICIEMBRE DEL 2019
MESA DE AYUDA-MATI	JUNIO 2020	JULIO DEL 2022
DATACENTER	DICIEMBRE DEL 2019	JULIO DEL 2022
SISTEMA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	DICIEMBRE DEL 2019	DICIEMBRE DEL 2019
ANALÍTICA FASE I	DICIEMBRE DEL 2019	DICIEMBRE DEL 2019

PROYECTO	FECHA EN PRODUCCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DEL CONTRATO
BUS DE INTEGRACIÓN	DICIEMBRE DEL 2020	DICIEMBRE DEL 2021
HERRAMIENTA IGA	JUNIO 2021	JULIO DEL 2022
SOLUCIÓN DE ESPACIO DIGITAL SEGURO	DICIEMBRE 2021	JULIO DEL 2022

Tabla 8. Mapa de Ruta del PTI

9.3 INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO DEL PTI

Dentro de la Dirección de TI se está planeando estructurar una Oficina de Proyectos o PMO, que haría el seguimiento de los proyectos que hacen parte del mapa de ruta del PTI, mientras tanto se realizan reunión de seguimiento semanal por cada proyecto.

9.4 PROYECCIÓN DE PRESUPUESTO DE LA DIRECCIÓN DE TI.

A continuación, se relaciona el presupuesto de asignado a la dirección de TI en el año 2021.

PRESUPUESTO T.I.		
Producto	Actividad	Presupuesto Actividades 2021
1. Servicios de información implementados	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso del Portal Web	\$ 0
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso de los Sistemas de Planeación, Tableros de control, y Gestión de calidad "PLANi"	\$ 76,800,000
	Adquirir y renovar licencia de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso del sistema servicio de atención a victimas "VISTA"	\$ 88,000,902
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso de sistema de ELEARNING	\$ 0
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso del sistema de Base de Datos Jurídica "JURINFO"	\$ 150,000,000
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso Sistema de Seguridad Informática "SEGURITI"	\$ 55,579,513
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso de sistemas de Analítica, Jurídica Especializada "ANALITI"	\$ 800,000,000
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso del sistema de medios	\$ 0
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso del sistema Financiero, Administrativo y de Gestión Humana	\$ 202,164,300
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso Sistema de Gestión Judicial "LEGALi"	\$ 3,282,204,510
	Adquirir y renovar licencias de software, implementar mejoras, apropiación y evaluación del uso del Sistema de Gestión Documental	\$ 805,474,855
SUBTOTAL PRODUCTO 1		\$ 5,460,224,080
2. Servicios tecnológicos	Adquirir y adecuar infraestructura y servicios tecnológicos	\$ 1,354,993,513
	Adquirir y renovar licencias de servicios tecnológicos, implementar mejoras, apropiación y evaluación para la puesta en marcha de la seguridad física de la JEP	\$ 9,557,482,562
SUBTOTAL PRODUCTO 2		\$ 10,912,476,075
TOTAL PRESUPUESTO 2021		\$ 16,372,700,155

Tabla 9. Presupuesto Dirección de TI 2021

9.5 PLAN DE COMUNICACIONES DEL PTI

Este plan deberá facilitar la socialización y apropiación del PTI dentro de la JEP, a través de diferentes medios con el fin de sensibilizar a la organización de los proyectos estratégicos de TI alineados con los objetivos estratégicos de la entidad.

A continuación, se describen las acciones del plan.

1. Se harán publicaciones anuales del PTI, de acuerdo con los ajustes que se hayan hecho con base en las necesidades de la JEP.
2. El PTI aprobado por la Secretaría Ejecutiva se presentará en el órgano de gobierno de la JEP para su conocimiento.
3. El documento se publicará en la página WEB oficial de la JEP y en la INTRANET.

10. INDICADORES DE GESTIÓN

El indicador de seguimiento al PTI propuesto será el de porcentaje ejecutado de los proyectos del plan de TI sobre el planeado.

11. REFERENCIAS

Documentos MINTIC:

- G.ES-06 Guía Técnica: Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información -PETI, 2016.
- G.UA.01 Guía del dominio de Uso y Apropiación, 2014.
- MINTIC, Lineamientos por dominio del MRAE, 2017.
- MINTIC, MODELO DE GESTIÓN IT4+, 2016.

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
1/06/2019	1.0	Documento inicial
2/07/2019	1.01	Documento ajustado con base en los comentarios recibidos.
15/08/2019	1.02	Documento ajustado con base en los comentarios recibidos del área de Planeación de la JEP.
18/09/2019	1.1	Documento ajustado con base en los comentarios recibidos en el Comité de gestión de la Secretaría de la Jurisdicción Especial para la Paz

01/07/2020	2.0	Documento en proceso de actualización con las nuevas iniciativas que los componen como el bus de integración.
30/09/2020	2.1	Se incluyeron las nuevas iniciativas <ul style="list-style-type: none"> • SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN -SGSPI • SOLUCIÓN DE PREVENCIÓN DE FUGA DE DATOS-DLP • SOLUCIÓN DE ESPACIO DIGITAL SEGURO • SOLUCIÓN HERRAMIENTAS IGA • SOLUCIÓN INTEGRACIÓN BUS DE SERVICIOS
10/05/2021	3.0	Se actualiza: <ul style="list-style-type: none"> • El catálogo de servicios de la mesa de ayuda • Se actualiza el marco normativo asociado a la JEP y a Gobierno Digital. • Se actualiza el organigrama de la JEP y su descripción. • Se actualiza el presupuesto asignado a DTI al año 2021. • Arquitectura de TI al 2021 • El organigrama de la dirección de TI • Se incluye el modelo de referencia OSI • Se actualizan los servicios prestados por el área de Infraestructura de TI.
12/10/2021	3.0	Se actualiza el documento de acuerdo con los comentarios recibidos por el Ing. José Crispín: <ul style="list-style-type: none"> • Los nombres de los sistemas de información actuales • Se ajusta redacción de acuerdo a los comentarios recibidos • Se actualiza el capítulo de servicios tecnológicos

AUTORIZACIONES				
	FECHA	NOMBRE	FIRMA	CARGO O PERFIL
Elaboró		Alicia M. Arenas V		Profesional de Gestión II
Modificó	02/07/2019	Alicia M. Arenas V		Profesional de Gestión II
Modificó	18/09/2019	Alicia M. Arenas V		Profesional de Gestión II
Modificó	30/09/2020	Líderes de TI		Líderes de los procesos de TI
Revisó		Luis Felipe García		Director de la Dirección de TI
		José Crispín Díaz		Asesor
		Rosemberg Leguizamón Vargas		Profesional Especializado II
		Polo Félix Suarez		Profesional II
Aprobó		Luis Felipe García		Director de la Dirección de TI

ANEXOS DEL PTI



ANEXOS DEL PTI

ANEXO 1 GLOSARIO

ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio): un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) es un convenio entre un proveedor de servicios de TI y un cliente. Describe las características del servicio de TI, los niveles de cumplimiento y las sanciones, y especifica las responsabilidades del proveedor y del cliente. Un ANS puede cubrir múltiples servicios de TI o múltiples clientes. Definiciones del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, versión 1.0, MinTIC.

ARQUITECTURA DE TI: describe la estructura y las relaciones de todos los elementos de TI de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de TI (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos). Definiciones del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, versión 1.0, MinTIC.

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. Cuando se desarrolla en conjunto para grupos de instituciones públicas, permite además asegurar una coherencia global, que resulta estratégica para promover el desarrollo del país. Una arquitectura se descompone en varias estructuras o dimensiones para facilitar su estudio. En el caso colombiano, se plantea la realización de la arquitectura misional o de negocio y la definición de la arquitectura de TI, cuya descomposición se hizo en seis dominios: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación. Se dice que una institución cuenta con una Arquitectura Empresarial cuando ha desarrollado un conjunto de ejercicios o proyectos, siguiendo la práctica estratégica antes mencionada, además de que ha logrado diseñar un mapa de ruta de transformación de TI y lo ha integrado al Plan de Tecnologías de Información (PTI). Los artefactos creados durante un ejercicio o proyecto de arquitectura empresarial se almacenan en un repositorio e incluyen, entre otros, una descripción detallada de la arquitectura empresarial actual, de la arquitectura

empresarial objetivo, un análisis de brecha y un mapa de ruta para lograr llegar a la meta o punto ideal⁹.

ARTEFACTO: es un producto tangible resultante de un proceso de TI. Wikipedia.

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI: es un inventario detallado y documentado de los servicios de TI que la institución tiene implementados y que se encuentran activos, incluyendo los que están disponibles para ser desplegados. El catálogo de servicios de TI es el subconjunto del portafolio de servicios publicado para los usuarios. Definiciones del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, versión 1.0, MinTIC.

CONTACT CENTER: Solución Tecnológica que implementa Puntos de Contacto que construyen y conducen relaciones con los grupos de interés de la JEP.

CRM: Customer Relationship Management, Sistema de Gestión de Relaciones con Clientes.

DDHH: Declaración Universal de Derechos Humanos.

ECM: Enterprise Content Management, herramienta utilizada para capturar, gestionar, almacenar, preservar y entregar contenido y documentos relacionados con los procesos organizativos.

E-Learning: Solución tecnológica para las capacitaciones virtuales.

ERP: Enterprise Resource Planning, o bien, "Planeamiento de Recursos Empresariales" para el gerenciamiento de los distintos recursos: talento humano, presupuesto, costos, entre otros.

LAN: Local Area Network.

LINEAMIENTO: orientación de carácter general que corresponde a una disposición o directriz que debe ser implementada en las entidades del Estado colombiano¹⁰.

MAN: Metropolitan Area Network.

⁹ <http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html>

¹⁰ <http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html>

MESA DE SERVICIO: es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. La mesa puede ser un punto único de contacto para los usuarios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar los eventos. Definiciones del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, versión 1.0, MinTIC.

MRAE: Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de Tecnologías de la Información, es un modelo de referencia puesto a disposición de las instituciones del Estado colombiano para ser utilizado como orientador estratégico de sus arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El Marco establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y traza una ruta de implementación para lograr una administración pública más eficiente, coordinada y transparente, a través del fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información. El propósito final de este Marco es habilitar la estrategia de gobierno en línea del país.

PETI / PTI: el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. El PTI hace parte integral de la estrategia de la institución. Cada vez que una entidad hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI. Definiciones del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, versión 1.0, MinTIC.

OLAs: acuerdos de nivel operacional.

REQUERIMIENTO: toda solicitud que llega a la mesa de servicio que no está asociada a un incidente o a un problema.

ROUTER: también conocido como enrutador, se trata de un producto de hardware que permite interconectar computadoras que funcionan en el marco de una red. Su función: se encarga de establecer la ruta que destinará a cada paquete de datos dentro de una red informática. Wikipedia.

SLAs (Service Level Agreement): acuerdos de nivel de servicio, describe un servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y del cliente o usuario.

SWITCH: o conmutador es un dispositivo digital lógico de interconexión de equipos que opera en la capa de enlace de datos del modelo OSI.

UCs (Underpinning Contract): contrato de apoyo, define objetivos y responsabilidades necesarias para cumplir con los niveles de servicio acordados en un Acuerdo de Nivel de Servicio.

USO Y APROPIACIÓN: Uso y Apropiación es uno de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura de TI Colombia. Este dominio permite definir: estrategia de Uso y Apropiación, estrategias para la gestión del cambio y medición de resultados de uso y apropiación.

WAN: Wide Area Network.

WCM: Web Content Managmet, Sistema de Administración de Contenido Web.

ANEXO 2 DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN DE LA JEP

- **Persona:** es aquel ser o ente, a quien el ordenamiento jurídico le reconoce voluntad para ser titular de derechos subjetivos y de deberes.
- **Víctima:** se consideran víctimas, para los efectos de la ley 1448 DE 2011, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.
- **Compareciente:** es la calidad que adquiere la persona cuando la JEP asume competencia sobre un caso específico. A partir de la presentación del escrito de acusación, la denominación cambia a la de acusado. Los comparecientes se clasifican como: ex miembro de la FARC, de las FFMM, Agente del Estado o Tercero voluntario.
- **Presunto autor:** es la calidad que adquiere la persona cuando en las investigaciones de un hecho ocurrido dentro del marco del conflicto armado colombiano, se le responsabiliza como autor del delito.
- **Tercero interesado:** personas que indirectamente fueron afectadas por un hecho o delito y solicitan a la JEP la reparación y esclarecimiento.
- **Hecho:** evento ocurrido dentro del marco del conflicto armado colombiano que por su magnitud o impacto está dentro de los **casos** a ser investidos y judicializado por la JEP.
- **Grupo Armado:** es un grupo que opera por fuera del sistema legal y constitucional, tiene un mando responsable y ha mantenido una presencia en un territorio, con capacidad de realizar acciones armadas sostenidas. Grupo que interfiere con el normal funcionamiento del orden constitucional y legal.
- **Abogado:** Persona que ejerce la profesión del Derecho.
- **Representante:** abogado asignado por la JEP para que apoye a las víctimas.
- **Defensor:** abogado asignado por la JEP durante los procesos judiciales.
- **Magistrado:** funcionario que administra justicia dentro de la JEP.
- **Proceso:** conjunto de actos jurídicos que se llevan a cabo para aplicar la ley a la resolución de un caso dentro de la JEP, el proceso genera una resolución o sentencia que debe comunicarse al Ministerio Público.
- **Organizaciones u órganos competentes:** entidades que se interrelacionan con la JEP por algún interés particular: entidades de gobierno, organizaciones de derechos humanos. Además, pueden solicitar beneficios para un compareciente en especial.

ANEXO 3 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE TI

(SE ADJUNTAN PROCESO Y PROCEDIMIENTOS DE TI APROADOS POR EL ÁREA
DE FORTALECIMIENTO)

ANEXO 4 CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

(SE ADJUNTA CATALOGO ACTUALIZADO AL 30 DE JUNIO DEL 2021)