



# CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS 2021

## OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Tu aliada en la transformación del servicio a las víctimas



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

# OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

## Generalidades

La Oficina de Tecnologías de la Información está conformada por un equipo de personas dinámicas y calificadas, que contribuyen con su conocimiento, experiencia y compromiso al desarrollo e implementación de estrategias y políticas, colocando a disposición servicios tecnológicos de la información y las comunicaciones que le permitan a La Unidad para las Víctimas cumplir con su misionalidad.

## Funciones

Son funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información, las siguientes:

- Diseñar y proponer la política de uso y aplicación de tecnologías, estrategias y herramientas para el mejoramiento continuo de los procesos de la Unidad.
- Garantizar la aplicación de buenas prácticas y principios para el manejo de la información institucional, siguiendo los lineamientos y directrices del Gobierno Nacional.
- Dirigir, orientar y participar en el desarrollo de los contenidos y ambientes virtuales requeridos para el cumplimiento de las funciones y objetivos de la Unidad.
- Administrar los sistemas de información, equipos, redes y herramientas tecnológicas y brindar el soporte técnico para su funcionamiento adecuado.
- Proponer a la Dirección General las estrategias de coordinación de los sistemas de información con las entidades involucradas en el proceso de atención, asistencia y reparación de las víctimas.
- Implementar las metodologías y procedimientos que adopte la Unidad para el desarrollo, instalación, administración, seguridad y uso de la infraestructura tecnológica, teniendo en cuenta los lineamientos que en la materia generan las entidades competentes.
- Realizar el seguimiento, control y evaluación a la ejecución de los planes, programas y proyectos en tecnologías de la información de la Unidad.
- Ejecutar los programas y proyectos relacionados con las tecnologías de la información adoptados por la Unidad en coordinación con las demás dependencias.
- Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional y la observancia de sus recomendaciones en el ámbito de su competencia.
- Las demás inherentes a la naturaleza y funciones de la Dependencia.

## Catálogo de Servicios Tecnológicos

La Oficina de Tecnologías de la Información presenta el catálogo de servicio tecnológicos, el cual describe en conjunto los servicios que se encuentran en operación actualmente, para conocimiento, uso y adopción de los funcionarios y colaboradores de la Unidad para las Víctimas.



5 desde tu extensión telefónica



(1) 508 22 38, desde casa



318 8725295



soporte.oti@unidadadvictimas.gov.co

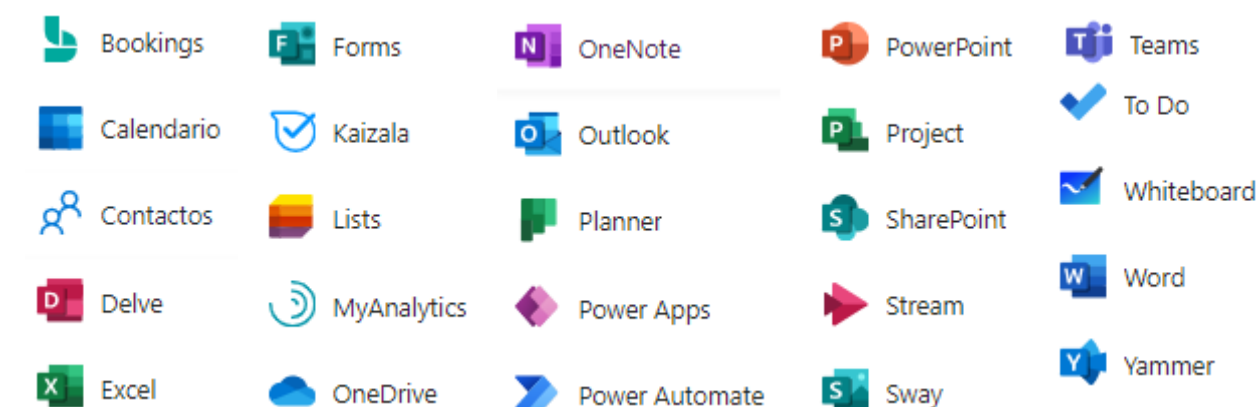


<https://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/unidad/>

# INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

## Office 365 **Herramientas Colaborativas**

La Oficina de Tecnologías ofrece Office 365 E3 el cual es un conjunto de aplicaciones basado en la nube que se combina con servicios avanzados de voz, análisis, seguridad y cumplimiento. Potentes herramientas para el cumplimiento de las funciones de los diferentes colaboradores de la Unidad.



Tiempo de Respuesta de la solicitud: **24 H hábiles**



## Almacenamiento de Información

La OTI es responsable de administrar, establecer acciones de seguimiento y control al correcto funcionamiento, disponibilidad, desempeño, y capacidad de la plataforma de TI. Así como verificar el respaldo de la información e identificar irregularidades en la prestación del servicio.

Con **SharePoint**, una herramienta de almacenamiento de información, que permite acceder a espacios de trabajo compartidos, documentos, y el alojamiento de aplicaciones compartidas. Además, la oficina propone **OneDrive** también como herramienta de almacenamiento personal en la nube para tener acceso a archivos desde cualquier dispositivo sin estar en línea, compartiendo y siendo necesario en las tareas diarias de los funcionarios y colaboradores de la Unidad para las Víctimas.

- Almacenar grandes volúmenes de información.
- Ampliación de capacidad sin interrupciones de servicio.
- Compartir su información con personas autorizadas.
- Almacenamiento de diferentes tipos de archivos.

Tiempo de Respuesta de la solicitud: **24 H hábiles**



5 desde tu extensión telefónica



(1) 508 22 38, desde casa



318 8725295



soporte.oti@unidadvictimas.gov.co



<https://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/unidad/>



## Centro de Datos

La OTI cuenta con dos centros de datos para el almacenamiento de los servidores virtuales, los cuales almacenan los datos, servicios, bases de datos y aplicaciones para la operación y atención a los usuarios de la Unidad para las Víctimas. Un centro de datos de nube pública donde se alojan los servicios críticos misionales de la Unidad y un centro de datos Onpremise donde se almacena los servidores y servicios de pruebas y desarrollos de la Unidad.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



## Conectividad

La OTI gestiona canal de comunicación dedicado, el internet, el cableado y las conexiones necesarias para su funcionamiento. También evalúa la cobertura y el tipo de acceso, dimensiona la solución, realiza la instalación, hace la configuración, las pruebas y la puesta en funcionamiento para garantizar que cuente con las comunicaciones y conectividad que requiere para desarrollar sus labores.

De igual manera realiza la gestión respecto al ancho de banda, mediante el seguimiento a los canales existentes, para lo cual verifica si la sede, oficina o Dirección Territorial requiere aumentar el ancho de banda o si es posible racionalizarlo, para que cuente siempre con un servicio adecuado según sus necesidades.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



## Correo Institucional

La OTI brinda cuentas de correo por demanda según las solicite Talento Humano o Gestión contractual, para funcionarios y contratistas respectivamente, y realiza copias de seguridad periódicas de la información contenida en las cuentas. Además, monitorea permanentemente el servidor, se implementa planes de mantenimiento y de seguridad, así como brinda el soporte y administración de este.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



## Telefonía

Cuenta con una infraestructura telefónica de última tecnología que le permite comunicarse internamente con el personal de la Unidad, solo marcando su extensión, y externamente marcando el 0 y el número al cual desea comunicarte.

Para solicitar una nueva extensión telefónica requiere ser autorizado por el jefe de Área, y la solicitud debe estar acompañada por el formato diseñado para este tipo de requerimientos.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



5 desde tu extensión telefónica



(1) 508 22 38, desde casa



318 8725295



soporte.oti@unidadvictimas.gov.co



<https://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/unidad/>



### Acceso Remoto

La OTI cuenta con equipos de seguridad que permiten conectar a usuarios desde Internet a la red privada de la Unidad, mediante la configuración de una red virtual privada (VPN) y la instalación de un cliente en la máquina del usuario final.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



### Videoconferencia

La OTI administra el servicio de videoconferencias con el agendamiento, disposición de salas y ocupación de los equipos audiovisuales, además de suministrar apoyo técnico y soporte colaboradores de la Unidad.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



*Tu aliada en la transformación del servicio a las víctimas*



5 desde tu extensión telefónica



(1) 508 22 38, desde casa



318 8725295



soporte.oti@unidadvictimas.gov.co



<https://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/unidad/>

# SISTEMAS DE INFORMACIÓN



## Desarrollo de Sistemas de Información

La OTI acompaña la solicitud del área con el fin de garantizar un entendimiento completo de las necesidades y poderlas transformar a un levantamiento de requerimientos claro, preciso y definido, para que pueda ser analizado, diseñado, desarrollado, implementado, estabilizado y evaluado en correcta forma bajo estándares de desarrollo ágil y evolutivo a los procesos de la Entidad. Se cuenta con un equipo especializado de Ingenieros de requerimientos, desarrolladores, pruebas, arquitectos de solución y personal tecnológico, documentador al servicio de garantizar la debida documentación, facilitar el entrenamiento y encargados en mayor proporción de asegurar la gestión del conocimiento dentro del proceso, todos ellos se encuentran calificados y capacitados.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



## Mantenimiento y Adecuación a Sistemas de Información

La OTI mantiene la operatividad de los sistemas de información creados, administrando y controlando la integridad, accesibilidad y funcionalidad de los sistemas de información.

Además optimiza y crear oportunidades de mejoramiento sobre los sistemas de información, atendiendo las necesidades y solicitudes efectuadas por los funcionarios y colaboradores de la Unidad.

*Tu aliada en la transformación del servicio a las víctimas*

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



## Asesorías a Sistemas de Información

La OTI brinda asesoría durante el proceso de contratación y ejecución, según corresponda, a través de las siguientes actividades: Apoyo en la elaboración de la ficha técnica, sondeo y estudio de mercado, generación de observaciones técnicas, ajustes, modificaciones y consideraciones técnicas. Apoyo en la elaboración del ámbito técnico del estudio previo.

Apoyo para realizar la evaluación técnica de propuestas. Gestión de recursos sobre la plataforma tecnológica de la Unidad, para alojar y poner en producción el nuevo software. Seguimiento durante la ejecución del proyecto. Registro del producto como activo.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



5 desde tu extensión telefónica



(1) 508 22 38, desde casa



318 8725295



soporte.oti@unidadvictimas.gov.co



<https://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/unidad/>

# DOTACIÓN TECNOLÓGICA



## Dotación en Sede, Equipos de Cómputo, de Impresión y Escáneres

La Oficina de Tecnologías de la Información se encarga de:

- Mobiliario en territorio.
- Elementos de comunicación.
- Adecuaciones de sedes.
- Asignación de Portátil.
- Impresoras multifuncionales.
- Escáner, servicio de escáner independiente o a través de impresora multifuncional.
- Otros suministros asociados a repuestos, elementos para videoconferencias, insumos de impresoras, entre otros.
- Suministro de los equipos de cómputo de escritorio, en diferentes tipos y configuraciones. Responsable de la supervisión contractual de la adquisición de los elementos tecnológicos en modalidad de arriendo, la cual incluye garantía y mantenimientos correctivos y preventivos.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 240 H hábiles dependiendo la sede del requerimiento**



## Licencia de Software

la OTI gestiona y realiza seguimiento a la asignación de las licencias de software bajo diferentes modalidades de adquisición, necesarios para la operación de la entidad. Entre las modalidades de licenciamiento se cuentan:

compra, compra y renovación, derechos de uso, donación, servicios de arriendo y suscripción de licencias de uso.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles en el evento que se cuente con la licencia**



## Herramienta de Gestión Aranda

la OTI a cargo del dominio de servicios tecnológico suministra la asesoría, configuración y puesta en marcha de la herramienta, como estrategia de establecer un único punto de contacto de todos los colaboradores de la Unidad con el fin de brindar soporte tecnológico y atención de solicitudes propias de las áreas que hagan uso de ella

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 40 H hábiles**



5 desde tu extensión telefónica



(1) 508 22 38, desde casa



318 8725295



soporte.oti@unidadvictimas.gov.co



<https://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/unidad/>

# SOPORTE TECNOLÓGICO



## Mesa de Servicios Tecnológicos

La Mesa de Servicios responde a sus solicitudes de soporte técnico de forma integral, centralizada y organizada, siendo el punto único de contacto a nivel nacional dispuesto para la Unidad, donde apoyamos y atendemos las solicitudes de soporte asociadas con el catálogo de servicios tecnológicos, de forma amable, oportuna y efectiva a través de la herramienta de gestión Aranda para la gestión de solicitudes.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



## Soporte en Sitio

Soporte y asistencia en sitio de trabajo, configuración de herramientas ofimáticas, validación de inventario tecnológico, traslados de equipos, entre otros.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



## Soporte a Aplicaciones

Personal especializado formado para analizar, diagnosticar y brindar una solución al soporte de las diferentes aplicaciones en producción y escalar solicitudes tecnológicas especializadas desarrolladores de sistemas de información.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



## Soporte a la Infraestructura

Soporta y configura las herramientas colaborativas, administración del directorio activo, monitoreo y seguimiento a los canales de comunicación, gestión de las bases de datos de los sistemas de información.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



## Soporte a la Telefonía

Se encarga de la configuración, mantenimiento, instalación y soporte de equipos y software telefónico, así como la asignación, actualización y traslados de extensiones telefónicas.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



5 desde tu extensión telefónica



(1) 508 22 38, desde casa



318 8725295



soporte.oti@unidadvictimas.gov.co



<https://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/unidad/>

*Tu aliada en la transformación del servicio a las víctimas*

OTI  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



# SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



## Gestión de alertas y eventos de Seguridad de la información

Este servicio permite registrar y atender las alertas y eventos de seguridad relacionados con correos potencialmente maliciosos, incluyendo archivos y enlaces sospechosos. Adicionalmente se realiza el análisis de ejecutables de software para determinar la viabilidad de la instalación en los equipos de cómputo de la Entidad.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



## Gestión de incidentes de Seguridad de la información

Este servicio de seguridad de la información permite estandarizar las actividades a seguir para la atención y respuesta a los incidentes de seguridad de la información que se presenten en el Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



## Gestión de préstamo de discos cifrados

El servicio de préstamo de discos duros cifrados permite el almacenamiento de información sensible en un dispositivo removible y fácilmente transportable. Aplica para los casos en los que se requiera el manejo de información en sitios con problemas de acceso a internet.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



## Cifrado de información sensible

El servicio de cifrado de información sensible aplica en aquellos escenarios donde el funcionario, contratista o colaborador requiere transportar información sensible en discos de equipos portátiles, estaciones de trabajo y/o servidores utilizados por la Unidad.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



## Gestión para el intercambio seguro de información

Este servicio permite establecer medidas apropiadas, con el fin de mitigar el riesgo de divulgación de la información confidencial o reservada, para el Intercambio seguro entre los diferentes procesos de La Unidad o con cualquier entidad externa.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 120 H hábiles**



## Gestión de avales de Seguridad – Procesos de contratación

Desde la Oficina de TI, se realiza la revisión de los documentos de "Estudios previos" de contratación, dónde se realiza la validación y/o inclusión de los requisitos de seguridad de la información aplicables al objeto del contrato.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: 24 H hábiles**



5 desde tu extensión telefónica



(1) 508 22 38, desde casa



318 8725295



soporte.oti@unidadvictimas.gov.co



<https://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/unidad/>

# USO Y APROPIACIÓN



## Formación TI

Servicio para usuario final donde se brinda al público interno de la Unidad, actividades de formación que se ejecutan según el Plan de uso y apropiación de la tecnología y la información de la Unidad.

No se brinda por solicitud, ya que las capacidades del equipo de trabajo no permiten ofrecer el servicio por demanda. Se elabora un plan anual que recoge los temas de interés general, así como los aspectos de TI que requieren mayor conocimiento en la población de la Unidad.



## Productos de comunicación

Este servicio permite atender las necesidades de comunicación de contenidos tecnológicos y de información. El público objetivo para estos productos de comunicación puede ser, público interno específico, o público en general Unidad (áreas productoras de soluciones y servicios tecnológicos y de información).

Según el producto solicitado se tienen tiempos de respuestas determinados, los cuales se detallan a continuación:

- Si se trata del diseño de una pieza de comunicación de baja complejidad: 3 días hábiles
- Si se trata de una comunicación que se deba divulgar a través de SUMA o de la Intranet (canales de comunicación administrados por la Oficina Asesora de Comunicaciones), se requiere que la solicitud se realice con una antelación mínima de 5 días hábiles.
- Si la comunicación requiere la preparación de una infografía: 5 días hábiles siempre y cuando el solicitante aporte el material visual y textos de base
- Si la comunicación requiere la preparación de un video (no animaciones): 10 días hábiles siempre y cuando el solicitante aporte el material audiovisual de base.
- Si se trata del diseño de una campaña de comunicación (diversidad de piezas de comunicación): se requiere la realización de una reunión de entendimiento y en dicha reunión se determinará el tiempo de entrega de los productos. Se sugiere que la reunión se realice con antelación mínima de 1 mes.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: promedio de 64H hábiles**



## Apoyo para realizar actividad de formación

El servicio tiene como finalidad brindar apoyo en la divulgación y logística para realizar una actividad de formación TI. El solicitante deberá gestionar los expositores y confirmar con ellos hora y fecha de la charla. El público objetivo para estas actividades puede ser: público interno específico, o público en general Unidad.

Según las actividades de formación se tienen tiempos de respuestas determinados, los cuales se detallan a continuación:



5 desde tu extensión telefónica



(1) 508 22 38, desde casa



318 8725295



soporte.oti@unidadvictimas.gov.co



<https://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/unidad/>

- Si se trata de una actividad de formación para el público general de la Unidad, se requiere que la solicitud se realice con una antelación mínima de 8 días hábiles.
- Si se trata de una actividad de formación para un público específico que no requiera divulgación a través de SUMA o de la Intranet, se requiere que la solicitud se realice con una antelación mínima de 5 días hábiles y que se tenga en consideración el cronograma de actividades de formación programadas en el Plan UA de la vigencia.
- Si la actividad será virtual como reunión tipo Evento en directo, se debe considerar en el tiempo de planeación, una sesión de inducción en el uso de la plataforma si se trata de expositores que no la han utilizado previamente, así como otras sesiones de práctica o simulacros dependiendo de la complejidad de la actividad.

**Tiempo de Respuesta de la solicitud: promedio de 64H hábiles**



*Tu aliada en la transformación del servicio a las víctimas*



5 desde tu extensión telefónica



(1) 508 22 38, desde casa



318 8725295



soporte.oti@unidadvictimas.gov.co



<https://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/unidad/>

## OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Carrera 85D No. 46A-65 Piso 4  
Complejo Logístico San Cayetano, Bogotá  
Soporte.oti@unidadvictimas.gov.co  
[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

*Tu aliada en la transformación del servicio a las víctimas*

Revisado y aprobado  
Fecha

*Emma Villamizar*  
Emma Villamizar Carvajal  
31/07/2021



5 desde tu extensión  
telefónica



(1) 508 22 38,  
desde casa



318 8725295



soporte.oti@  
unidadvictimas.gov.co



<https://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/unidad/>