

**ACUERDO SUPERIOR N° 008  
(10 de mayo de 2017)**

***Por medio de la cual se adopta la política de uso de las TIC en la Fundación  
Universitaria Claretiana***

EL CONSEJO SUPERIOR DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CLARETIANA-  
UNICLARETIANA, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y,

**CONSIDERANDO**

Que dada su naturaleza de Institución de Educación Superior y como condición insustituible para el logro de sus objetivos, la UNICLARETIANA reafirma su autonomía para organizarse, gobernarse y administrarse, dentro de las libertades garantizadas por la Constitución y la Ley colombianas y los pactos internacionales, y profesa una auténtica y justa libertad de docencia, investigación y expresión

Que Uniclaletiana es una Institución comprometida con el mejoramiento continuo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para lo cual debe establecer lineamientos puntuales para el uso de las mismas, garantizando al personal interno y externo la protección de la información y la tecnología para ofrecer confidencialidad, disponibilidad e integridad por parte de los procesos de la Universidad.

Que en sesión ordinaria del mes de marzo de 2017, el consejo Superior decidió por unanimidad aprobar la **POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**, como herramienta que permita dar las orientaciones necesarias para el uso de las TIC por parte de cada uno de los miembros de la comunidad Educativa.

En mérito de todo lo anterior,

**ACUERDA:**

**ARTICULO PRIMERO.** Aprobar la **POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN** de la Fundación Universitaria Claretiana, mediante la cual se establecen los lineamientos de uso de las TIC por parte de cada uno de los miembros de la Comunidad Educativa.

**ARTICULO SEGUNDO.** La presente política se aplicará conforme a las disposiciones contenidas en el texto anexo al presente acuerdo.

**ARTICULO TERCERO. Vigencia.** El presente acuerdo surte efectos a partir de su firma y publicación.

**¡PUBLIQUESE Y CÚMPLASE!**

Para constancia, se firma hoy diez (10) de mayo de dos mil diecisiete (2017), en la ciudad de Quibdó.

**JOSE OSCAR CORDOBA LIZCANO**  
Rector  
{Original firmado}

**DANIZA LEONELA HINESTROZA**  
Secretaria General  
{Original Firmado}

## **POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CLARETIANA - UNICLARETIANA -**

**GESTIÓN TIC**

**JONATHAN SANCHEZ GIRALDO**  
**DIRECTOR TIC**

**2017**

## INTRODUCCIÓN

### 1. ASPECTOS GENERALES

- 1.1 Objetivos
- 1.2 Alcance
- 1.3 Propósito
- 1.4 Autorización
- 1.5 Glosario

### 2. POLÍTICAS TECNOLÓGICAS

#### 2.1 INFRAESTRUCTURA DE REDES

- 2.1.1 Acceso a Internet
- 2.1.2 Red
- 2.1.3 Red Inalámbrica
- 2.1.4 Red WAN
- 2.1.5 Responsabilidad de la Gestión TIC
- 2.1.6 Responsabilidad de los usuarios

#### 2.2 INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE

- 2.2.1 Software para los equipos de usuario
- 2.2.2 Adquisición de software de terceros
- 2.2.3 Desarrollo de software In-House
- 2.2.4 Responsabilidad de la Gestión TIC
- 2.2.5 Responsabilidad de los usuarios

#### 2.3 EQUIPOS TECNOLÓGICOS

- 2.3.1 Solicitud
  - 2.3.1.1 Dotación general de sede o CAT
- 2.3.2 Asignación
- 2.3.3 Custodia
- 2.3.4 Devolución
- 2.3.5 Responsabilidades de Gestión TIC
- 2.3.6 Responsabilidades del usuario

#### 2.4 SEGURIDAD TECNOLÓGICA

- 2.4.1 Seguridad
- 2.4.2 Información, Copia de Seguridad y custodia
- 2.4.3 Traslado y movimiento de equipos tecnológicos
- 2.4.4 Responsabilidades de Gestión TIC
- 2.4.5 Responsabilidades del usuario

## 2.5 NOMBRES DE USUARIOS, DEPENDENCIAS, PROGRAMAS Y CAT EN LOS SISTEMAS

- 2.5.1 Estructura de los nombres
- 2.5.2 Usuario
- 2.5.3 Dependencia, programa y CAT
- 2.5.4 Responsabilidades de Gestión TIC
- 2.5.5 Responsabilidades del usuario

## 2.6 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

- 2.6.1 Usuarios de Sistemas de Información
  - 2.6.1.1 Creación y activación de usuarios
    - 2.6.1.1.1 Responsabilidades de Gestión TIC
    - 2.6.1.1.2 Responsabilidades del usuario
  - 2.6.1.2 Desactivación de usuarios
    - 2.6.1.2.1 Responsabilidades de Gestión TIC
    - 2.6.1.2.2 Responsabilidades del usuario
  - 2.6.2 Usuarios de estudiantes en los sistemas de Gestión Académica
- 2.6.1.3 Carteleras Digitales
  - 2.6.3.1 Responsabilidades de Gestión TIC
  - 2.6.3.2 Responsabilidades del usuario
- 2.6.1.4 Correo Electrónico
  - 2.6.4.1 Responsabilidades de Gestión TIC
  - 2.6.4.2 Responsabilidades del usuario
- 2.6.1.5 Sistema de Videoconferencias
  - 2.6.5.1 Responsabilidades de Gestión TIC
  - 2.6.5.2 Responsabilidades del usuario

## 2.7 SOPORTE TECNOLÓGICO

- 2.7.1 Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS-
- 2.7.2 Gestión de Incidentes
- 2.7.3 Gestión de Requerimientos
- 2.7.4 Mantenimiento
- 2.7.5 Responsabilidades de Gestión TIC
- 2.7.6 Responsabilidades del usuario

## 3. RESPONSABLE

## 4. CUMPLIMIENTO

## 5. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA POLÍTICA

## **INTRODUCCIÓN.**

Comprometidos por mejorar continuamente y estar a la par con la innovación tecnológica, Gestión TIC desarrolla las Políticas de Tecnologías de la Información y la Comunicación para Uniclairetiana, que permitan dar lineamientos puntuales para el uso de las mismas, garantizando al personal interno y externo la protección de la información y la tecnología para ofrecer confidencialidad, disponibilidad e integridad por parte de los procesos de la Universidad.

En el presente documento se establecen los componentes tecnológicos de Uniclairetiana y las responsabilidades de cada uno de los actores de la comunidad Universitaria.

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 Objetivos**

Diseñar una política en el uso de las TIC para cada uno de los actores de la comunidad Universitaria.

### **1.2 Alcance**

La presente política de TIC de la Uniclairetiana está dirigida a todos los colaboradores de la comunidad universitaria: Directivos, Docentes, Estudiantes, Investigadores, Administrativos y Egresados de la Universidad, buscando fomentar su uso, apropiación y aplicación en todos los procesos de forma transversal.

### **1.3 Propósito**

Crear la política de TIC, que permita a la Uniclairetiana contar con una infraestructura tecnológica vigente, suficiente y con altos niveles de disponibilidad para soportar la estrategia del uso de TIC por parte de los usuarios de forma segura, con copias de respaldo y sistemas de recuperación.

## 1.4 Autorización

La Política de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Uniclairetiana es aprobada por el Consejo Administrativo y posteriormente por el Consejo Superior.

## 1.5 Glosario

**TIC:** Tecnologías de la información y la comunicación.

**Mikrotik:** Enrutador de la misma marca, dispositivo que proporciona conectividad a nivel de red en el modelo OSI. Su función principal consiste en enviar o encaminar paquetes de datos de una red a otra.

**VPN:** por sus siglas en inglés (Virtual Private Network) es una tecnología de red que se utiliza para conectar una o más computadoras a una red privada utilizando Internet.

**ISP:** El proveedor de servicios de Internet (ISP, por la sigla en inglés de Internet service provider) es la empresa que brinda conexión a Internet.

**CAT:** Centro de Atención Tutorial

**In-House:** Desarrollo de software que se realicen a la medida de la Uniclairetiana por parte de Gestión TIC.

**Seguridad de la Información:** es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y de los sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos y de la misma. (Tomado de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n](https://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad_de_la_informaci%C3%B3n), 16-03-2017 2:57 pm)

**Seguridad informática:** es el área de la informática que se enfoca en la protección de la infraestructura computacional y todo lo relacionado con esta y, especialmente, la información contenida o circulante. (Tomado de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad\\_inform%C3%A1tica](https://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad_inform%C3%A1tica), 16-03-2017 3:00 pm)

**Incidente:** es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio de la Infraestructura Tecnológica.

**Requerimiento:** petición de una característica que se considera necesaria dentro un servicio de Infraestructura Tecnológica.

**Centro de Servicio (Service Desk / Mesa de Ayuda):** es el primer y único punto de contacto para los usuarios en el día a día de los servicios de Infraestructura Tecnológica. Su principal objetivo es la satisfacción del cliente. Además, coordina las actividades entre el usuario final y el equipo de Gestión TIC. También posee las solicitudes registradas y asegura el cierre de estas solicitudes.

**Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS, en inglés Service Level Agreement o SLA):** Es un documento escrito entre un proveedor de servicios de IT y sus usuarios, en este caso entre Gestión TIC y los usuarios de la Uniclairetiana, donde se establece el nivel de acordado para la calidad en la prestación de un servicio.

## 2. POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA

### 2.1 Infraestructura de redes

La Uniclairetiana cuenta con los siguientes servicios de redes:

#### 2.1.1 Acceso a internet

Es el mecanismo por el cual las computadoras de las redes locales en las sedes y CAT de la Uniclairetiana se conectan a contenidos de Internet. Los privilegios de uso de Internet estarán de acuerdo a la necesidad de acceso que requiera el desarrollo de la función de cada usuario.

#### 2.1.2 Red

Esta denominación se refiere a la marcación local de cada una de las sedes y CAT con la que cuenta la Universidad. Es de aclarar que en las sedes y CAT se pueden manejar varias redes locales dependiendo de los servicios prestados.

#### 2.1.3 Red Inalámbrica

Mecanismo de interconexión sin necesidad de una red cableada ofrecida a los usuarios.



### 2.1.4 Red WAN

Es la red interconectada de computadoras que une varias sedes de la Universidad, la WAN en Uniclairetiana es de uso privado. Las conexiones de la red WAN deben realizarse por medio de protocolos seguros de internet de manera que se garantice el intercambio de información.

### 2.1.5 Responsabilidades de la Gestión TIC

- Asegurar que se cubren las necesidades de acceso a internet en las sedes y CAT de la Uniclairetiana, siempre y cuando exista cobertura de algún proveedor.
- Realizar evaluación y emitir concepto para la adquisición y renovación de los contratos con los ISP.
- Gestionar, monitorear y racionalizar el consumo de internet en cada una de sedes y CAT de la Uniclairetiana.
- Gestionar las incidencias de conectividad y el cumplimiento de los ANS con el ISP de cada sede y CAT de acuerdo a lo estipulado en los contratos.
- Garantizar el correcto funcionamiento y disponibilidad de las redes locales, inalámbricas y WAN de la Uniclairetiana.
- Garantizar la seguridad de las redes de datos de la Universidad aplicando los controles que sean necesarios.
- Monitorear y reportar a gestión humana la navegación o descarga de internet de contenido no adecuado para el desempeño de sus labores.
- Monitorear y bloquear accesos o descargas de contenido indebido para el uso de la red.

### 2.1.6 Responsabilidades de los usuarios

- Reportar cualquier incidencia o afectación del servicio de las redes de la Universidad ante gestión TIC.
- Realizar la respectiva solicitud para la adquisición de un nuevo ISP teniendo en cuenta los ANS para la respuesta de implementación de cada proveedor.
- Utilizar adecuadamente el internet de la Uniclairetiana evitando acceso o descarga de contenido que no tengan relación con las labores institucionales que se desempeña.

## **2.2 Infraestructura de software**

El software es un activo en las instituciones cuyo valor se obtiene por la importancia de uso, eficiencia, proceso de datos y capacidad de facilitar operaciones, por lo anterior es importante y relevante que funcione sobre infraestructuras estables que garanticen un óptimo rendimiento.

### **2.2.1 Software para los equipos de usuario.**

Se refiere a las herramientas lógicas con las que cuentan los usuarios en su quehacer diario, estas deben ser evaluadas, diagnosticadas e instaladas por la Gestión TIC.

La instalación de software debe realizarse únicamente por el personal de Gestión TIC o en acompañamiento del mismo.

Todo software instalado en los equipos de cómputo de la Universidad debe estar debidamente licenciado y cumplir con el marco legal vigente.

### **2.2.2 Adquisición de software de terceros.**

Gestión TIC debe establecer las características técnicas y documentación necesaria que deben cumplir las aplicaciones desarrolladas por terceros, en virtud de la correcta operación y administración de las soluciones.

El proveedor de la solución debe contar con el licenciamiento y autorización del propietario de la solución para hacer la instalación, modificación o nuevos desarrollos de la misma.

Sí se requiere intercambio de información entre la Uniclairetiana y el proveedor de la solución, se debe firmar un acuerdo de confidencialidad entre las partes.

El proveedor de la solución debe realizar, documentar y suministrar las pruebas funcionales de las aplicaciones antes de que estas sean puestas en producción; y una vez verificadas, Gestión TIC debe autorizar la puesta en Producción.

Si es requerida una inversión financiera para la adquisición de software de terceros, este debe cumplir con el Procedimiento de adquisiciones del Proceso de Logística.

### 2.2.3 Desarrollo de software In House

Las solicitudes de desarrollos nuevos o modificaciones de las aplicaciones actualmente en producción, deben ser elevadas por el líder de cada proceso y/o dependencia a través de la mesa de ayuda, estas serán sometidas a un proceso de verificación y posterior aprobación o rechazo por parte de Gestión TIC. La decisión tomada, será corroborada por el Director de Gestión TIC, quién comunicará, en un plazo de cinco (5) días hábiles, al solicitante para que realice las acciones pertinentes.

Gestión TIC es la única dependencia encargada de desarrollos de software dentro de la Uniclairetiana y debe establecer los lineamientos de construcción (metodología y modelo) de desarrollo que se utilizará, al igual de establecer la documentación técnica y de usuario necesaria para cada proyecto; lo anterior debe reglamentarse en el procedimiento de desarrollo de software de Gestión TIC.

Parágrafo: La Uniclairetiana apoyará la debida aplicación de los lineamientos de desarrollo de software mediante la facilitación de recursos técnicos y humanos necesarios para el adecuado desarrollo de software.

### 2.2.4 Responsabilidades de la Gestión TIC

- Realizar la evaluación y emitir concepto con respecto a la instalación, uso, compra o de software.
- Evaluar el software base de instalación para cada puesto de trabajo.
- Garantizar que el software instalado en cada estación de trabajo cuente con su respectivo licenciamiento.
- Garantizar el inventario de software de cada equipo de cómputo.
- Garantizar la custodia de los medios de instalación de las aplicaciones.
- Apoyar el desarrollo de soluciones de software de la institución.

### 2.2.5 Responsabilidades de los usuarios

- Utilizar adecuadamente el software instalado de los equipos.
- No instalar o ejecutar software en los equipos de la institución sin la respectiva autorización y evaluación de Gestión TIC.
- No realizar modificaciones técnicas del software instalado sin autorización del propietario.
- Realizar la solicitud correspondiente para la instalación, desarrollo o compra de software.

- Participar en las pruebas de funcionalidad necesarias de los desarrollos de software que han solicitado.

## **2.3 EQUIPOS TECNOLÓGICOS**

### **2.3.1 Solicitud**

Cuando una oficina requiere equipos tecnológicos debe diligenciar la solicitud en el sistema de mesa de ayuda, posteriormente Gestión TIC validará la disponibilidad en el inventario tecnológico. De no presentarse disponibilidad en el inventario, se informará a la oficina correspondiente que se debe realizar el formato FGL02 Requisición de Compra y continuar con el proceso de adquisición.

#### **2.3.1.1 Dotación general de la sede o CAT**

Para la dotación de nuevas sedes y CAT se debe tener en cuenta las necesidades técnicas mínimas para su funcionamiento, establecidas en el Proceso de Gestión TIC.

### **2.3.2 Asignación.**

La asignación de equipos tecnológicos, se realizará mediante el software de mesa de ayuda y el documento de FGT06 Acta de entrega equipos.

### **2.3.3 Custodia.**

Los equipos tecnológicos asignados están bajo la custodia del colaborador responsable del bien, quién debe velar, cuidar y mantener a salvo los bienes propiedad de la Uniclaretiana y que está puesto a su disposición para la realización del quehacer institucional.

### **2.3.4 Devolución**

La devolución de los equipos tecnológicos debe realizarse de acuerdo al procedimiento de entrega de cargo establecido por la Uniclaretiana y se debe dejar soporte mediante el diligenciamiento y firma del documento FGT07 Acta devolución de equipos, los equipos

devueltos deben ser descargados de la mesa de ayuda y quedar en estado disponible en el inventario tecnológico.

### **2.3.5 Responsabilidades de Gestión TIC**

- Evaluar la requisición y verificar la disponibilidad en el inventario tecnológico.
- Evaluar las características técnicas de los elementos solicitados para compra y emitir un concepto técnico de la conveniencia o no de realizar esta adquisición.
- Los equipos tecnológicos deben entregarse con el hardware y software requeridos para la labor de los usuarios sin vulnerar los derechos de autor para software de terceros.
- Mantener actualizados los inventarios tecnológicos de la Uniclairetiana.

### **2.3.6 Responsabilidades del usuario**

- Solicitar los equipos de tecnología mediante el protocolo establecido en la presente política.
- El proceso de compras debe pedir la evaluación de todas las solicitudes de equipos tecnológicos a gestión TIC, antes de realizar la adquisición de estos elementos.
- Los colaboradores deben dar la aprobación y aceptación de la asignación de los equipos tecnológicos mediante diligenciamiento y firma del documento FGT06 Acta de entrega equipos.
- Los colaboradores deben velar, cuidar y mantener a salvo los bienes propiedad de la Uniclairetiana que estén bajo su encargo.
- Los colaboradores deben devolver los equipos a su cargo mediante el diligenciamiento y firma del documento FGT07 Acta devolución de equipos y cumplir con el protocolo de entrega de cargo establecido por la Universidad.

## **2.4 SEGURIDAD TECNOLÓGICA**

En la Uniclairetiana es importante garantizar la seguridad de la información y la informática de todos los elementos que hacen parte de ella, para lo anterior se busca describir el siguiente ítem donde se explican las partes y las responsabilidades de gestión TIC y los usuarios.

### **2.4.1 Seguridad**

La seguridad de la información y los elementos tecnológicos de la Uniclairetiana es un activo preciado que debe ser cuidado por cada uno de los colaboradores que hacen parte de la

institución, por lo anterior cada persona es responsable por sus asignaciones tecnológicas y velar que la información suministrada en cada dependencia sea adecuadamente manejada y custodiada.

Los elementos asignados a cada usuario para el desarrollo de sus funciones deben ser bien mantenidos y se debe velar por el cuidado físico y lógico, en caso de algún daño o anomalía de funcionalidad, esta debe ser reportada por medio de la Mesa de Ayuda para realizar la validación. Si por algún motivo existe pérdida o robo del elemento, el usuario deberá reportar a Gestión TIC y a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera para su trámite correspondiente, adicionalmente adelantar la gestión ante las autoridades competentes para el reporte del mismo.

## 2.4.2 Información, Copia de Seguridad y Custodia

**Información:** Son todos aquellos archivos y medios digitales importantes para la Uniclairetiana que garantizan la continuidad y las evidencias para la funcionalidad. Esta información debe estar organizada según las tablas de retención documental establecidas por la Secretaría General.

**Nombramiento de Archivos:** Para un correcto respaldo de los archivos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El límite de la longitud de la ruta con el nombre de un archivo debe tener como máximo 255 (doscientos cincuenta y cinco) caracteres. Este total de caracteres es considerado desde el inicio de la ruta que se crea al asignar un nombre de archivo. *Ejemplo: C:\Users\uniclairetiana\Documents\GT-Reporte-telefonía.xlsx*
- Los nombres de las carpetas creadas no deben superar los 20 caracteres
- Utilizar máximo 8 carpetas anidadas.
- La longitud máxima para nombres de archivos será de 80 caracteres.
- Para los nombres de archivos no utilice tildes ni la letra ñ, ni caracteres especiales o símbolos como: \ / : \* ? " . \_ \_\_ , ' ` < > ... ¡ [ ] ( ) | Estos símbolos generan conflictos al momento de realizar o tratar de recuperar una copia de seguridad.

**Copia de Seguridad:** Es el mecanismo y espacio utilizado para que la información de la Uniclairetiana pueda ser guardada y restaurada en caso de daño o pérdida.

**Custodia:** Es el método utilizado para el resguardo y cuidado de la copia de seguridad, esta custodia será aplicada en tiempo según la directriz vigente sobre las

tablas de retención documental para la Uniclairetiana presentada por la Secretaría General.

### **2.4.3 Traslado y movimiento de equipos tecnológicos**

Con el fin de mantener actualizado e identificado el inventario de activos tecnológicos de la universidad, se debe realizar un correcto proceso para el traslado y movimiento de equipos entre sedes, CAT y dependencias. Por lo anterior, para estos trámites se debe llenar los siguientes formatos (FGT06 Acta de entrega equipos y FGT07 Acta devolución de equipos). En caso de que no se lleve correctamente el proceso, el último usuario reportado en los formatos será la persona que responderá por dicho activo.

### **2.4.4 Responsabilidades de Gestión TIC**

- En caso de que se requiera, entregar al usuario un elemento temporal mientras se adelanta el trámite de adquisición.
- Aplicar las diferentes técnicas de almacenamiento para la copia de seguridad de la información de los usuarios.
- Brindar y mantener disponible el espacio de almacenamiento para los usuarios de la organización.
- Garantizar la custodia de la copia de seguridad en el tiempo estimado por la Secretaría General.

### **2.4.5 Responsabilidades del usuario**

- Garantizar el cumplimiento de la ley vigente sobre protección de datos.
- Reportar daños o fallas tecnológicas a Gestión TIC por medio de la mesa de ayuda.
- Reportar en menos de 24 horas la pérdida del elemento tecnológico asignado.
- Entregar a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera el documento legal que evidencie el trámite ante las autoridades competentes.
- Almacenar en la ruta asignada, la información relevante para la copia de seguridad.
- No se puede poseer, ni respaldar información que infrinja las leyes vigentes de derechos de autor; como archivos ejecutables, música, videos, fotografías, al igual que software no licenciado.
- Exigir los respectivos formatos para el trámite a realizar (entrega o devolución).
- Emplear contraseñas seguras para los sistemas de información de la Uniclairetiana.

## **2.5 NOMBRES DE USUARIOS, DEPENDENCIAS, PROGRAMAS Y CAT EN LOS SISTEMAS**

### **2.5.1 Estructura de los nombres**

Cada usuario, Sede, CAT, dependencia académica y administrativa de la Uniclairetiana debe contar con un nombre personalizado para la identificación en los sistemas.

### **2.5.2 Usuarios**

La estructura para la identificación de la persona no podrá superar los 20 caracteres y su estructura corresponderá de la siguiente forma.

- Primer nombre, punto, Primer apellido. Ejemplo (jonathan.sanchez)
- En caso de ya existir este nombre se debe adicionar las iniciales del segundo nombre de la persona o del segundo apellido.

### **2.5.3 Dependencia, Programa y CAT**

La estructura para la identificación de las dependencias, programas y CAT no podrá superar los 200 caracteres. La denominación estándar de estos nombres debe ser estructura por el proceso responsable de la estandarización en su momento.

### **2.5.4 Responsabilidades de Gestión TIC**

- Crear los usuarios en los diferentes sistemas de información.
- Reportar al correo personal del usuario nuevo las credenciales de acceso.
- Reportar al encargado de la dependencia, programa o CAT los accesos.

### **2.5.5 Responsabilidades del usuario**

- Reporte por gestión humana de los nuevos usuarios a ser creados.
- Reporte por parte del proceso encargado de la estandarización de los nuevos nombres a crear.
- Utilizar únicamente las credenciales propias y no de otro funcionario.



## **2.6 SERVICIOS TECNOLÓGICOS**

### **2.6.1 Usuarios de Sistemas de Información**

Para la Uniclairetiana es importante la identificación de usuarios que utilizan los sistemas de información institucionales, por ende, se debe controlar cada creación y desactivación de los mismos evitando la pérdida o manipulación indebida.

#### **2.6.1.1 Creación y activación de usuarios**

Es el proceso por el cual se solicita la creación de nuevos usuarios en los sistemas de información de la Uniclairetiana, este trámite debe ser realizado por gestión humana al momento del ingreso del personal al cargo y lo debe realizar por medio de la mesa de ayuda. Para la creación de los usuarios, primero deben estar registrados en el sistema de gestión humana por la oficina responsable.

##### **2.6.1.1.1 Responsabilidades de Gestión TIC**

- Creación de los usuarios en los sistemas de información.
- Informar al correo personal del usuario nuevo, las credenciales de acceso a los sistemas de información.

##### **2.6.1.1.2 Responsabilidades del usuario**

- Gestión Humana debe reportar a Gestión TIC los usuarios que deben ser creados en los sistemas de información.
- Gestión Humana debe registrar en el módulo de contratación los usuarios que deben ser creados.
- Cada usuario debe validar su respectivo acceso en los sistemas de información.
- Cambiar su clave en el primer ingreso a cada sistema de información.

##### **2.6.1.2 Desactivación de usuarios**

Proceso por el cual se solicita a Gestión TIC la desactivación de los usuarios en los sistemas de la Uniclairetiana, es importante aclarar que el tiempo de reporte debe ser inmediato para evitar pérdida o manipulación indebida en los sistemas de información institucional.

### **2.6.1.2.1 Responsabilidades de Gestión TIC**

- Desactivar los usuarios solicitados por gestión humana.
- Conservar la información del usuario por el tiempo estipulado en el documento de retención documental de la Secretaría General.

### **2.6.1.2.2 Responsabilidades del usuario**

- Gestión Humana debe reportar a Gestión TIC los usuarios que deben ser desactivados en los sistemas de información.

## **2.6.2 Usuarios de estudiantes en los sistemas de Gestión Académica**

Es el trámite que realiza el proceso de Gestión de Admisiones y Registro para la creación de usuarios en el sistema académico de la Uniclairetiana. Cada usuario creado en esta plataforma debe contar con un único usuario y una clave que cumpla con las responsabilidades del usuario en el numeral 2.4.5.

## **2.6.3 Carteleras Digitales**

Es uno de los medios digitales con el que cuenta la Universidad para entregar información, noticias o comunicados al público interno y externo. La información, los tiempos de publicación que se entrega en este medio son responsabilidad del proceso Gestión de la Comunicación. Gestión TIC garantiza el correcto funcionamiento de los elementos tecnológicos y el respaldo de la información.

### **2.6.3.1 Responsabilidades de Gestión TIC**

- Garantizar el funcionamiento técnico de las carteleras digitales.

### **2.6.3.2 Responsabilidades del usuario (Gestión de la Comunicación)**

- Actualizar el contenido de las carteleras digitales.
- Reportar a Gestión TIC cualquier novedad tecnológica observada en las carteleras digitales.
- Realizar el trámite correspondiente para la ampliación de cobertura de las carteleras digitales.

## 2.6.4 Correo Electrónico

Todos los funcionarios de la Uniclairetiana deben contar con una cuenta de correo electrónico para el manejo de la información institucional.

Toda cuenta de correo institucional debe tener asignado a un único responsable.

Sólo podrán existir 2 cuentas de correo electrónico con rol de administración, las cuales estarán a cargo de la Gestión TIC.

Las cuentas de correos institucional provisionales (eventos, congresos, foros, monitoreo y aplicaciones) deberán tener un tiempo de vigencia estipulado en el momento de la solicitud.

Gestión TIC no está autorizado para acceder y revisar las cuentas provistas a los usuarios sin previa autorización de Gestión Humana o por investigaciones y auditorías de un ente de control.

### 2.6.4.1 Responsabilidades de Gestión TIC

- Crear el correo solicitado por Gestión Humana.
- Informar al correo personal del usuario, las credenciales de acceso de la nueva cuenta de correo institucional.
- Adoptar las políticas de uso y garantías del proveedor de correo electrónico.
- Administrar y gestionar la plataforma del correo institucional.
- Proporcionar los privilegios necesarios a las cuentas autorizadas para envíos masivos.

### 2.6.4.2 Responsabilidades del usuario

- Los usuarios deben hacer uso de los servicios de correo electrónico de manera razonada y solo para las actividades laborales y académicas que lo requieran.
- Canalizar cualquier envío masivo de información a usuarios internos y externos, a través de la dependencia de Comunicaciones.
- El usuario es responsable de todas las actividades realizadas en la cuenta de correo institucional a su cargo, la Uniclairetiana no será responsable de las opiniones o contenidos enviados a través de este medio.
- No se deben emplear buzones de correo electrónico diferentes a la cuenta institucional para el envío de información institucional.

- Realizar copias de seguridad de las cuentas de correo institucional según se considere necesario, ya que es responsabilidad del usuario salvaguardar la información.
- El usuario no podrá almacenar información crítica en el sistema drive actual ya que el proveedor actual no garantiza el contenido de estas carpetas.
- El usuario no podrá almacenar información en el drive actual que infrinja las responsabilidades del numeral 2.4.5 de la presente política.

### **2.6.5 Sistema de Videoconferencias**

Medio utilizado por la Universidad para todo lo relacionado con videoconferencias académicas y administrativas. Existen los espacios académicos donde los docentes interactúan con los estudiantes a partir de una programación y existen los espacios administrativos que son dedicados a reuniones y eventos diferentes a las clases de los estudiantes.

El Proceso Gestión de la Innovación y Desarrollo de Medios y Mediaciones es la responsable de capacitar, gestionar los espacios y brindar soporte a las solicitudes académicas. El proceso de Gestión TIC es la responsable de capacitar, gestionar los espacios y brindar soporte a las solicitudes administrativas.

#### **2.6.5.1 Responsabilidades de Gestión TIC**

- Atender las solicitudes de eventos y reuniones administrativas
- Disponer de los equipos locales para la conexión de videoconferencias.

#### **2.6.5.2 Responsabilidades del usuario**

- El Proceso Gestión de la Innovación y Desarrollo de Medios y Mediaciones garantizará el correcto uso de este medio para ámbitos académicos.
- Programar en el espacio correspondiente las solicitudes de videoconferencias.
- Realizar las respectivas validaciones del sistema para el cumplimiento de los requisitos mínimos de utilización del sistema de videoconferencias.

## **2.7 SOPORTE TECNOLÓGICO**

Se entiende como la asistencia técnica que se proporciona a los usuarios de los servicios de TIC en la Uniclairetiana al presentarse un incidente o requerimiento. Para tal fin, Gestión TIC

implementa un mecanismo tecnológico para la gestión de los mismos, que garantice la identificación, seguimiento, trazabilidad y valoración de los servicios prestados.

### **2.7.1 Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS-**

Los ANS es un documento donde se especifican los tiempos de atención a los incidentes y requerimientos presentados a los usuarios a la Gestión TIC, y se deben evaluar dentro del marco del Sistema Integrado Gestión de Calidad.

### **2.7.2 Gestión de Incidentes**

Gestión TIC debe realizar el diagnóstico, seguimiento y solución a todos los incidentes reportados en la mesa de ayuda por parte de los usuarios, garantizando el cumplimiento de los ANS.

### **2.7.3 Gestión de Requerimientos**

Gestión TIC debe realizar la validación, aprobación o negación de nuevos requerimientos de servicios de TIC realizados en la mesa de ayuda por parte de los usuarios, dando respuesta dentro de los ANS.

### **2.7.4 Mantenimiento**

Gestión TIC es el responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios de TIC de la Uniclairetiana, se debe planear, divulgar, ejecutar un plan de mantenimiento anual a la infraestructura tecnológica de la Uniclairetiana. En caso de requerir personal externo para un mantenimiento, Gestión TIC escalará la solicitud al proceso correspondiente.

Parágrafo: Para los equipos que se encuentren en garantía vigente, Gestión TIC elevará la solicitud al proveedor o fabricante que corresponda.

### **2.7.5 Responsabilidades de Gestión TIC**

- Garantizar la disponibilidad y accesibilidad del Centro de Servicio (mesa de ayuda) para los usuarios de Uniclairetiana.
- Cumplir con los ANS para las incidencias y requerimientos de TIC

- Gestionar todas las solicitudes que lleguen a la mesa de ayuda.
- Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento anual.
- Contar con personal idóneo para la atención de incidentes y requerimientos.
- Mantener la infraestructura tecnológica de la organización.

### 2.7.6 Responsabilidades del usuario

- Reportar toda incidencia o requerimiento en la mesa de ayuda.
- Garantizar la disponibilidad para el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica que esté a su cargo.
- Evaluar el servicio prestado por el personal de Gestión TIC.

**3. RESPONSABLE.** Son responsables en la aplicación de la política la Rectoría, Vicerrectorías, Personal Académico y Personal Administrativo. EL proceso de Gestión TIC será la responsable del seguimiento de la presente Política de Tecnologías de la Información y la Comunicación bajo la supervisión de la Rectoría de la Universidad.

**4. INCUMPLIMIENTO.** Si se identifica una violación a la presente política, se notificará al responsable del proceso afectado con copia a Gestión Humana para su respectivo trámite.

**5. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA POLÍTICA.** Esta política y cada uno de sus componentes son sujetos a mejora continua. Por su extensión y complejidad, esta política puede ser revisada como un todo o en sus diferentes partes según consideración del Consejo Superior.