

08 SEP 2016

Resolución No. **00547**

Página 1 de 15

Por la cual se reglamenta el uso de los Servicios de Tecnología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

En uso de sus facultades legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO

Que la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), creada por la Ley 52 de 1981, transformada por la Ley 396 de 1997 y el Decreto 2770 del 16 de agosto de 2006, es un ente universitario autónomo del orden nacional, con régimen especial, personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, patrimonio independiente y capacidad para gobernarse de acuerdo con el Artículo 69 de la Constitución Política de Colombia, vinculado al Ministerio de Educación Nacional en los términos definidos en la Ley 30 de 1992.

Que la Universidad Nacional Abierta y a Distancia cuenta con una serie de recursos tecnológicos vitales para el desarrollo de las actividades de carácter misional y administrativo, por tal motivo es importante reconocer los riesgos que implica el uso de este tipo de herramientas y las condiciones ideales que optimizan su productividad.

Que mediante Resolución No. 2110 de 2008 se creó el Sistema de Gestión Tecnológica – SIGETEC de la Universidad, con el propósito de articular e integrar las políticas de conectividad, infraestructura y soportes técnicos en el desarrollo de procesos formativos, administrativos y de sistemas de información y comunicación para el cabal cumplimiento de la misión, fines, objetivos y prospectiva institucional en los multicontextos en los que la universidad se desarrolla.

Que a través de la Resolución 2944 de 2009 se regularon las políticas de seguridad informática y el uso adecuado de la tecnología para el procesamiento de la información de la Institución.

Que a través de la Resolución 5071 de 2013 se definió la política de renovación tecnológica de la UNAD.

Que es necesario actualizar las Regulaciones que aportan a la prestación de los servicios tecnológicos, renovación tecnológica y seguridad de la información en pro de implementar mejoras a la administración, prestación del servicio y responsabilidades de los usuarios.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 1: Objeto. Este reglamento tiene como objetivo principal la reglamentación de los servicios de tecnología y estrategias de administración de la infraestructura tecnológica de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, para el buen desempeño de las

"UNAD: Innovación y excelencia educativa para todos"

Sede Nacional José Celestino Mutis
Calle 14 Sur 14 - 23 • PBX 344 3700 www.unad.edu.co
Bogotá, D. C., Colombia

Resolución No. 008547

Página 2 de 15

Por la cual se reglamenta el uso de los Servicios de Tecnología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

actividades misionales, estratégicas, de apoyo y evaluación, y adecuada prestación de dichos servicios a todo el cuerpo docente, administrativo, contratistas, estudiantes, y demás usuarios de estos servicios.

Artículo 2: Definiciones. En la presente reglamentación serán aplicables las siguientes definiciones:

- 1) **Aplicación.** Programa informático diseñado para permitir a los usuarios la realización de tareas específicas en computadores, servidores y similares.
- 2) **Base de Datos.** Conjunto de datos almacenados y organizados con el fin de facilitar su acceso y recuperación.
- 3) **Cableado estructurado.** Sistema colectivo de cables, canalizaciones, conectores, etiquetas, espacios y demás dispositivos que deben ser instalados para establecer una infraestructura de telecomunicaciones genérica en un edificio o campus.
- 4) **Carpeta compartida.** Es una carpeta almacenada en una máquina virtual o servidor, que es visible para equipos conectados a la misma red y que se encuentren dentro del dominio institucional; de acuerdo a los permisos, se podrá acceder a ella, almacenar información o modificar su contenido desde el equipo de cómputo asignado. Estas carpetas pueden usarse para intercambiar archivos entre el equipo de cómputo y el servidor de almacenamiento.
- 5) **Carpeta compartida grupal.** Carpeta compartida que le otorga permisos de acceso y edición a un grupo de personas compuesto por unidades o grupos funcionales; dentro de éstas carpetas se encuentran también las carpetas de escáner de cada unidad.
- 6) **Carpeta compartida individual.** Carpeta compartida que le otorga permisos de acceso y edición únicamente al administrativo, contratista o docente al cual le fue creada.
- 7) **Centro de cómputo o Centro de datos.** Construcción dispuesta para el alojamiento seguro de equipos de cómputo necesarios para el procesamiento y almacenamiento de la información de una organización (Servidores, equipos de comunicación, entre otros).
- 8) **Centro de cableado.** Sala o construcción para el alojamiento de equipos de comunicaciones dispuestos para la distribución de cableado horizontal.
- 9) **Credenciales de acceso.** Modalidad de acceso con privilegios de seguridad agrupados bajo un nombre y contraseña, que permiten el acceso a los sistemas de información.
- 10) **Cuenta de correo electrónico de usuario.** Es un servicio que sirve para enviar y recibir mensajes en forma rápida y segura a través de un canal electrónico o informático. Es asignado a un único usuario bajo credenciales de acceso personales (Usuario: conformado por nombre y apellido, contraseña, y dominio institucional).
- 11) **Cuenta de correo electrónico institucional especial.** Se refiere a las cuentas de correo electrónico institucionales, que no son cuentas de correo de usuario, tales como: correo electrónico de unidades, grupos y eventos.
- 12) **Incidente.** Error fortuito en el normal uso del *hardware* o *software* de la UNAD que debe ser solucionado por la unidad responsable y que afecta la operación del servicio.
- 13) **Infraestructura tecnológica:** Corresponde a todos los equipos informáticos disponibles en la Institución, tales como: servidores, computadores de escritorio, computadores portátiles, impresoras, periféricos, infraestructura de comunicaciones (*módems, routers, switch, hubs, acces point*, cableado de datos), *software*, bases de datos, seguridad informática, servicios, centros de datos e información contenida en los diferentes sistemas de información.

"UNAD: Innovación y excelencia educativa para todos"

Sede Nacional José Celestino Mutis
Calle 14 Sur 14 - 23 • PBX 344 3700 www.unad.edu.co
Bogotá, D. C., Colombia

Por la cual se reglamenta el uso de los Servicios de Tecnología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

- 14) **Listas de distribución de correo.** Mecanismo de difusión de información basada en el correo electrónico que permite el envío de mensajes a varios usuarios a la vez, en lugar de enviar un mensaje individual a cada uno de ellos. Las listas de distribución son útiles para compartir información en un servicio u organización o para organizar grupos de trabajo cuyos componentes deben estar permanentemente informados del desarrollo de una tarea.
- 15) **Problema.** Incidente repetitivo, con causa desconocida o catalogado como grave por alguno de los equipos de trabajo de la GIDT-PTI.
- 16) **Red de Área de Almacenamiento o Storage Area Network (SAN).** Red integral dedicada al almacenamiento de datos, conectada a la infraestructura de comunicaciones de la universidad.
- 17) **Requerimiento tecnológico.** Característica que debe tener un sistema o un *software*, el cual se programa con anterioridad y no afecta la operación normal del servicio.
- 18) **Respaldo de la información.** Copia de seguridad que se realiza a la información institucional definida como sensible o vulnerable, con el fin de utilizarla posteriormente para restablecer el original ante una eventual pérdida de datos, para continuar con las actividades rutinarias y evitar pérdida generalizada de datos.
- 19) **Screener.** Administrador de la Mesa de Ayuda.
- 20) **Servidor.** Equipo informático que forma parte de una red y provee servicios a otros equipos denominados clientes.
- 21) **Telefonía IP o VoIP.** Voz sobre Protocolo de Internet, también llamado Voz IP, VozIP, VoIP (por sus siglas en inglés), es un grupo de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando un protocolo IP (Protocolo de Internet).
- 22) **Unidad de Distribución de Energía (PDU).** Dispositivo con múltiples tomacorrientes, que suministran energía regulada a equipos vitales de conexión en red, telecomunicaciones o servidores. A menudo se usa en combinación con UPS.
- 23) **UPS (Uninterruptible Power Supply) o Sistema de Alimentación Ininterrumpida.** Equipo de suministro de energía formado por un estabilizador de tensión y baterías internas. Protege a los equipos de variaciones de tensión eléctrica (alzas o bajas de voltaje) y en caso de corte de energía mantiene el suministro durante algunos minutos.
- 24) **Usuario.** Corresponde al personal docente, administrativo, contratistas, estudiante o cualquier otra persona no necesariamente vinculada a la institución que hace uso del recurso informático interno. Todo usuario asignado a un servicio informático interno se convierte automáticamente responsable de este por su simple uso.

Capítulo II De los responsables

Artículo 3. Responsables. La Gerencia de Innovaciones y Desarrollo Tecnológico, en adelante GIDT, será la responsable de la administración y prestación efectiva de los servicios inherentes a la infraestructura tecnológica institucional, para lo cual, deberá:

- 1) Articular la infraestructura tecnológica y definir lineamientos para brindar el apoyo técnico necesario que permita cumplir con el desarrollo de procesos formativos y administrativos para el cabal cumplimiento de la misión, fines, objetivos y prospectiva institucional en los multicontextos en los que la Universidad se desarrolla.

"UNAD: Innovación y excelencia educativa para todos"

Sede Nacional José Celestino Mutis
Calle 14 Sur 14 - 23 • PBX 344 3700 www.unad.edu.co
Bogotá, D. C., Colombia

Resolución No.

008547

Página 4 de 15

Por la cual se reglamenta el uso de los Servicios de Tecnología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

- 2) Llevar a cabo la renovación de equipos de cómputo, hardware y software a nivel nacional.
- 3) Llevar a cabo la implementación y puesta en operación de soluciones TI, que se alineen con el componente académico y administrativo institucional.
- 4) Proporcionar los recursos tecnológicos para el tratamiento de la información en cuanto a su almacenamiento, sea temporal o permanente de la Universidad.
- 5) Apoyar el desarrollo de soluciones informáticas, proyectos y sistemas tecnológicos, siempre y cuando se realice la solicitud de concepto técnico, previo a la adquisición o desarrollo de los mismos y sea avalado por la GIDT.
- 6) Administrar los servicios de comunicaciones unificadas institucionales como son: LAN, WAN, Telefonía IP y Wireless.
- 7) Administrar los dispositivos de seguridad perimetral, implementados para prevenir los incidentes informáticos en la Plataforma Tecnológica de la UNAD.
- 8) Monitorear los accesos lógicos a los activos críticos de la PTI y la seguridad en los accesos de los estudiantes a campus virtual.
- 9) Prestar los servicios de mantenimiento y soporte técnico para los equipos de cómputo, solución de comunicaciones unificadas y software de la Institución avalado por la GIDT.
- 10) Administrar las credenciales de acceso a correo electrónico institucional, sistemas de información y de cómputo administrados por la GIDT.
- 11) Realizar las copias de respaldo de las aplicaciones, base de datos, equipos, servidores, de acuerdo a la criticidad de estos y definida por cada una de las unidades responsables, de acuerdo con el espacio disponible asignado para ello.
- 12) Actuar de forma preventiva, correctiva e inmediata con el fin de propender por el buen funcionamiento y continuidad del servicio de la infraestructura tecnológica.
- 13) Proponer las políticas, procedimientos y buenas prácticas aplicables a los servicios de tecnología de la UNAD.
- 14) Todas las demás incluidas en el Estatuto Organizacional de la Universidad y en el catálogo de servicios de la GIDT publicado en el sitio gidt.unad.edu.co.

Parágrafo único. La GIDT no se hará responsable de software adquirido o desarrollado por terceros o aplicaciones desarrolladas al interior de cualquier unidad o cualquier otro tipo de servicio tecnológico que no haya sido previamente validado por ésta Gerencia.

Artículo 4: Tipologías de servicios y equipos de trabajo. Los servicios de tecnología de la UNAD se encuentran agrupados por tipologías de servicio, mismas que dan el nombre a los equipos de trabajo conformados de la siguiente manera:

- 1) Plataforma Tecnológica Integrada – PTI
- 2) Soporte Técnico
- 3) Telecomunicaciones
- 4) Dotación Tecnológica
- 5) Seguridad Informática
- 6) Desarrollo de Aplicaciones
- 7) Administración de Servidores
- 8) Estrategia
- 9) Comunicación Digital
- 10) Administración de Bases de Datos
- 11) Espejos Zonales y Locales GIDT

“UNAD: Innovación y excelencia educativa para todos”

Sede Nacional José Celestino Mutis

Calle 14 Sur 14 - 23 • PBX 344 3700 www.unad.edu.co

Bogotá, D. C., Colombia

4

2/11

Por la cual se reglamenta el uso de los Servicios de Tecnología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

Artículo 5. Responsabilidades de los usuarios. Las personas que hagan uso de la Infraestructura Tecnológica de la Universidad, serán responsables del uso razonable, eficiente y eficaz de los servicios tecnológicos, dando cumplimiento de la política de seguridad de la información vigente y las normas que resulten aplicables, ajustadas a la legislación vigente en Colombia.

Parágrafo 1. Toda eventualidad que afecte el servicio de la infraestructura tecnológica deberá ser reportada por el usuario a la GIDT, a través de la mesa de ayuda, entendido este como el único medio para su reporte.

Parágrafo 2. Al presentarse algún daño o perjuicio por el mal uso de los servicios o elementos tecnológicos, el usuario deberá reportar la situación presentada a la GIDT, para poder iniciar los trámites respectivos de acuerdo a las normas establecidas.

Capítulo III De las prohibiciones

Artículo 6. Prohibiciones en el uso de la infraestructura tecnológica. Las personas que hacen uso de la Infraestructura Tecnológica tienen prohibido realizar las siguientes actividades:

- 1) Acciones que puedan causar daños físicos o lógicos en los equipos que hacen parte de la infraestructura tecnológica de la UNAD.
- 2) Cometer acciones tipificadas como delitos informáticos o cibernéticos haciendo uso de la Infraestructura Tecnológica de la UNAD, de acuerdo a la legislación vigente.
- 3) Suplantar la identidad personal de un usuario para realizar actuaciones u operaciones a nombre de otros.
- 4) Efectuar acciones de forma dolosa para obtención de contraseñas, obtención de información de un usuario, exceder los sistemas de protección de datos y seguridad de la información.
- 5) Instalar y utilizar aplicaciones no autorizadas por la UNAD, como lo pueden ser: juegos de ordenador, juegos en línea o juegos de azar de cualquier tipo, aplicaciones para realizar cracking y descubrimiento de puertos, aplicaciones para realizar carga y estrés sobre equipos de comunicaciones y servidores de datos; además, la descarga indiscriminada de música, videos y contenidos de internet que no se relacionen directamente con las labores institucionales que desempeña.
- 6) Usar los servicios o medios de difusión electrónica de la información, el correo electrónico, la publicación web, generando compromisos a nombre de la institución o para la propagación de contenidos amenazantes, que atenten contra la dignidad y el buen nombre de las personas o de la institución.
- 7) Utilizar las cuentas de correo institucional para registrarse en sitios web para beneficio personal.
- 8) Enviar información masiva personal o que contravenga disposiciones legales.
- 9) Enviar archivos ejecutables, música y videos, que no tengan relación con las labores académicas.

"UNAD: Innovación y excelencia educativa para todos"

Sede Nacional José Celestino Mutis

Calle 14 Sur 14 - 23 • PBX 344 3700 www.unad.edu.co

Bogotá, D. C., Colombia

Resolución No. 008547

Página 6 de 15

Por la cual se reglamenta el uso de los Servicios de Tecnología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

- 10) Difundir información engañosa que pueda causar pánico.
- 11) Todas las demás contempladas por el componente de Gestión de Seguridad de la Información de la UNAD.

Capítulo IV

De la adquisición, renovación, asignación de hardware y software y su soporte técnico

Artículo 7: Modalidades para la renovación de hardware. La renovación de hardware en la Universidad se llevará a cabo a través de las siguientes modalidades:

- 1) **Arrendamiento Operativo o Leasing Operativo:** Es un contrato mediante el cual el propietario de un (os) activo (s) transfiere el derecho de uso a la Universidad a cambio del pago de un canon periódico. Con esta modalidad de arrendamiento, los equipos no entran a hacer parte formal del inventario de la UNAD.
- 2) **Adquisición:** Es la erogación mercantil a través de la cual la Universidad, adquiere bienes muebles, previo cumplimiento de los procesos de adquisición definidos en el Estatuto de Contratación de la Universidad, y que se formalizan con el acuerdo de voluntades de las partes contratantes.

Parágrafo único. La GIDT propenderá por la renovación de equipos adquiridos por la modalidad de Arrendamiento Operativo con el fin de evitar la obsolescencia tecnológica.

Artículo 8: Solicitudes adicionales de equipos. Únicamente los líderes de unidades de la Universidad podrán elevar solicitudes adicionales de equipos de cómputo, las cuales deberán estar debidamente justificadas, incluyendo los datos de la persona que tendrá a cargo el elemento.

Parágrafo único. La GIDT verificará la justificación y en caso de considerarla viable, gestionarán las solicitudes de acuerdo a la disponibilidad presupuestal; en caso contrario, se negará la solicitud y se analizarán opciones adicionales.

Artículo 9: Centros de datos. De acuerdo con las estrategias de redundancia, seguridad y disponibilidad de la información de la institución, se podrán ubicar los elementos tecnológicos de la Plataforma Tecnológica Integrada – PTI (enclosure, blades, SAN, switches y el firewall) en Centros de Datos que cumplan con los estándares internacionales.

Artículo 10: Acompañamiento técnico. La GIDT dará la asesoría en relación con las características técnicas para la aplicación de las normas colombianas vigentes respecto al diseño, construcción y actualización de centros de datos, centros de cableado, cableado estructurado, energía eléctrica regulada, monitoreo ambiental acceso físico y seguridad perimetral.

Parágrafo único. La adquisición, instalación y actualización de los centros de datos, centros de cableado, cableado estructurado, energía eléctrica regulada, monitoreo ambiental, acceso

“UNAD: Innovación y excelencia educativa para todos”

Sede Nacional José Celestino Mutis

Calle 14 Sur 14 - 23 • PBX 344 3700 www.unad.edu.co

Bogotá, D. C., Colombia

Por la cual se reglamenta el uso de los Servicios de Tecnología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

físico y seguridad perimetral a nivel nacional será responsabilidad de la Oficina de Infraestructura y Mantenimiento Físico.

Artículo 11: Equipos de detección y extinción de incendios. Todo Centro de Datos y Centro de Cableado a nivel nacional deberá contar con los elementos necesarios de detección y extinción de incendios. Su adquisición, instalación y mantenimiento, será responsabilidad de la Oficina de Infraestructura y Mantenimiento Físico.

Parágrafo único. La GIDT prestará asesoraría en cuanto a las características técnicas para la adquisición e instalación de estos equipos, cuando se requiera.

Artículo 12: Equipos de monitoreo ambiental. Todo Centro de Datos y Centro de Cableado a nivel nacional deberá contar con los elementos necesarios de monitoreo ambiental. Su adquisición, instalación y mantenimiento, será responsabilidad de la Oficina de Infraestructura y Mantenimiento Físico.

Parágrafo único. La GIDT asesorará en relación con las características técnicas para la adquisición e instalación de estos equipos, cuando se requiera.

Artículo 13: Alimentación y distribución de energía. Los equipos y dispositivos de alimentación y distribución de energía deberán satisfacer plenamente las necesidades de soporte eléctrico para mantener en funcionamiento los equipos instalados en el Centro de Cómputo y aquellos conectados a la red regulada. Su adquisición, instalación y mantenimiento, será responsabilidad de la Oficina de Infraestructura y Mantenimiento Físico.

Parágrafo 1. Las UPS proveerán de energía a los equipos de cómputo de misión crítica, por el periodo de tiempo necesario para el restablecimiento del servicio de energía.

Parágrafo 2. Las Unidades de Distribución de Energía (PDU), deberán tener condiciones de regulación de sobrecargas eléctricas, y contar con medidores de carga para ajustar la distribución de energía en los centros de cómputo.

Parágrafo 3. La GIDT asesorará en relación con las características técnicas para la adquisición e instalación de estos equipos, cuando se requiera.

Artículo 14: Distribución de *hardware* suministrado mediante leasing. La distribución de equipos leasing será realizada por la GIDT sobre la base de la proyección hecha previamente para cada uno de los centros y unidades de la Universidad.

Parágrafo único. La GIDT se apoyará en sus espejos para la recepción, distribución, entrega y devolución de los equipos de Leasing en cada centro.

Artículo 15: Asignación de equipos de cómputo adquiridos por leasing. Los equipos de cómputo se asignan a los funcionarios, contratistas y docentes, de acuerdo a las necesidades del servicio de cada centro.

08 SEP 2016

Resolución No. **008547**

Página 8 de 15

Por la cual se reglamenta el uso de los Servicios de Tecnología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

Parágrafo 1. Los equipos de cómputo adquiridos por Leasing no podrán ser asignados a estudiantes, egresados, o personal que no cuente con una relación laboral o contractual con la Institución.

Parágrafo 2. Ningún usuario administrativo, contratista o docente puede tener a su cargo dos o más equipos de cómputo, a excepción de aquellos encargados de la administración de las salas de cómputo, o aquellos que lo justifiquen a través del líder de unidad o director de zona por la necesidad del servicio.

Parágrafo 3. Al recibir el equipo, el usuario se compromete a mantenerlo en las condiciones de Hardware y Software descritas en los términos y condiciones de uso estipulados por la GIDT, los cuales serán informados al usuario con la entrega del equipo.

Artículo 16. Asignación de impresoras. A cada unidad le será asignada una impresora monocromática. En caso de requerir una impresora a color, el líder de unidad deberá enviar a la GIDT una solicitud justificada para el estudio y viabilidad de la asignación.

Parágrafo único. En caso de requerir una impresora adicional, el líder de unidad deberá enviar a la GIDT una solicitud justificada para su estudio y viabilidad.

Artículo 17: Devolución de hardware modalidad de leasing. La GIDT establecerá el cronograma para realizar la devolución de los elementos tecnológicos al proveedor; es deber de cada una de las zonas realizar el alistamiento de los equipos para que sean recogidos, de acuerdo con los tiempos establecidos en el cronograma y alineados según el contrato.

Parágrafo único. Los delegados por la GIDT deberán realizar la devolución de los elementos tecnológicos entregados inicialmente, teniendo en cuenta los parámetros definidos por la GIDT.

Artículo 18: Garantías y mantenimientos de equipos leasing. Las garantías y mantenimientos de los equipos Leasing están sujetas a las condiciones del contrato que suscribe la UNAD para este fin.

Artículo 19: Mantenimiento de hardware propiedad de la Universidad. La GIDT llevará a cabo el mantenimiento de equipos de cómputo y hardware de propiedad de la UNAD, de acuerdo a las solicitudes recibidas mediante la mesa de ayuda.

Artículo 20: Obsolescencia de equipos. Los equipos de hardware de propiedad de la UNAD tendrán un periodo de obsolescencia no mayor a 5 años, de acuerdo con el Artículo 2, del Decreto 3019 de 1989.

Parágrafo 1. La Oficina de Adquisiciones e Inventarios será la responsable de dar de baja estos equipos, previo concepto técnico de la GIDT y teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión Ambiental de la Universidad.

Parágrafo 2. La GIDT será la encargada de evaluar el estado de funcionamiento y operación de los equipos de *hardware*, que hayan cumplido su tiempo de obsolescencia, con el propósito

"UNAD: Innovación y excelencia educativa para todos"

Sede Nacional José Celestino Mutis

Calle 14 Sur 14 - 23 • PBX 344 3700 www.unad.edu.co

Bogotá, D. C., Colombia

08 SEP 2016

Resolución No. **008547**

Página 9 de 15

Por la cual se reglamenta el uso de los Servicios de Tecnología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

de comprobar si pueden continuar prestando el servicio para el cumplimiento de los propósitos institucionales.

Artículo 21: Renovación de *software*. La GIDT se encargará de determinar la conveniencia y viabilidad para la adquisición y renovación del *software* utilizado a nivel local y nacional, de acuerdo con la función que cumpla, las necesidades del servicio y las actividades misionales en la Universidad.

Parágrafo 1. Se entiende por *software* utilizado por la Universidad, los sistemas operativos, aplicaciones de oficina, aplicaciones de servidores y aplicaciones con fines específicos.

Parágrafo 2. La GIDT no se hará responsable por la adquisición de *software* o la instalación maliciosa de *software* que no haya sido tramitada y aprobada por la GIDT.

Parágrafo 3. La GIDT implementará controles con el fin de mitigar la instalación indebida o no autorizada de *software*.

Artículo 22: Renovación de *hardware*. La GIDT definirá los lineamientos que realizará para ejecutar la renovación tecnológica de *hardware*, de acuerdo con las proyecciones anuales de crecimiento de cada una de las áreas y el presupuesto destinado para tal fin.

Artículo 23: Equipos externos. La UNAD no se hace responsable de brindar soporte técnico sobre los equipos personales de cómputo, de comunicaciones, o cualquier otro dispositivo electrónico que no sea de propiedad de la UNAD o que esté bajo su custodia legal (*leasing*).

Artículo 24: Todo equipo externo que ingrese a la UNAD deberá ser registrado al momento del ingreso y salida con el fin de tener control sobre el mismo.

Parágrafo único. La oficina de Infraestructura Física será la responsable de llevar este control.

Capítulo V **Del almacenamiento de la información**

Artículo 25: Almacenamiento de información en los dispositivos de propiedad de la universidad. La GIDT no se hace responsable por la pérdida de información de índole personal contenida en los dispositivos de propiedad de la UNAD.

Artículo 26: Carpeta compartida individual. La GIDT es la unidad encargada de disponer de una cuota de espacio en disco en el servidor de archivos, para almacenar las carpetas compartidas con datos e información de carácter exclusivamente institucional, para el respaldo de la información.

Parágrafo 1. La GIDT se reserva el derecho de crear, monitorear o bloquear el acceso a las carpetas compartidas, en caso que se detecte uso indebido de este recurso por parte del usuario.

“UNAD: Innovación y excelencia educativa para todos”

Sede Nacional José Celestino Mutis

Calle 14 Sur 14 - 23 • PBX 344 3700 www.unad.edu.co

Bogotá, D. C., Colombia

Resolución No. 008547

Página 10 de 15

Por la cual se reglamenta el uso de los Servicios de Tecnología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

Parágrafo 2. La GIDT determinará el espacio de almacenamiento a asignar para las unidades y usuarios, de acuerdo con las necesidades institucionales y el espacio disponible.

Parágrafo 3. Las solicitudes de ampliación de espacio en una carpeta compartida de las unidades o usuarios las deberá hacer el líder de unidad, con la respectiva justificación por medio de la Mesa de Ayuda de la GIDT.

Artículo 27: Cada unidad o centro de la institución que cuente con una carpeta compartida asignada, deberá velar por su correcto uso.

Parágrafo 1. Las unidades y centros de la institución tendrán acceso únicamente a la carpeta compartida grupal que le corresponda.

Parágrafo 2. Las unidades o centros que requieran dar acceso a la información de su carpeta compartida a otra unidad o usuario, deberá solicitar a la GIDT a través de la Mesa de Ayuda, habilitar el mencionado acceso.

Artículo 28: Se prohíbe el almacenamiento de archivos temporales, ejecutables, así como de audio y video no institucionales, en carpetas compartidas grupales e individuales.

Parágrafo único. En caso de incumplimiento de la presente disposición la GIDT podrá tomar las medidas necesarias con el fin de garantizar el servicio.

Artículo 29: Copias de seguridad. Cada funcionario o contratista de la Universidad, será responsable de realizar las copias de seguridad de la información institucional que tiene a su cargo en las carpetas compartidas.

Parágrafo único. En caso de pérdida de información, la GIDT solo podrá restablecer aquella información que cuente con copia de seguridad en la carpeta compartida grupal.

Artículo 30: Carpetas de escáner. Cada funcionario o contratista de la Universidad, será responsable de extraer la información digitalizada de la carpeta de escáner asignada a la unidad; la carpeta del escáner no es un repositorio de información, por lo cual la GIDT podrá solicitar la eliminación de la información allí almacenada en el momento en que se requiera.

Capítulo VI Del soporte técnico

Artículo 31: Mesa de Ayuda. La GIDT dispone de la aplicación Mesa de Ayuda para la atención de solicitudes de soporte técnico a servicios tecnológicos institucionales. Ésta se encuentra al servicio del personal administrativo y docente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Parágrafo 1. Una solicitud de servicio tecnológico puede ser un requerimiento o incidente; éstos serán atendidos según lo consignado en el Instructivo de Acuerdos de Nivel de Servicios de la GIDT.

Parágrafo 2. El usuario dispone de dos canales de atención para realizar su solicitud:

"UNAD: Innovación y excelencia educativa para todos"

Sede Nacional José Celestino Mutis
Calle 14 Sur 14 - 23 • PBX 344 3700 www.unad.edu.co
Bogotá, D. C., Colombia

Resolución No. 008547

Página 11 de 15

Por la cual se reglamenta el uso de los Servicios de Tecnología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

- 1) La aplicación mesadeayuda.unad.edu.co o,
- 2) En caso de la no disponibilidad de la aplicación, al correo electrónico soporte.tecnico@unad.edu.co.

Parágrafo 3. Es deber de todo usuario reportar por Mesa de Ayuda o correo electrónico soporte.tecnico@unad.edu.co, cualquier evento que afecte la Seguridad de la Información Institucional del que sea testigo o del que tenga conocimiento.

Artículo 32: La solicitud de servicio no será recibida de manera personal ni a través de líneas telefónicas personales o no autorizadas; la GIDT no se hará responsable por cualquier atención fallida que no haya sido registrada a través de la Mesa de Ayuda.

Artículo 33: Atención de las solicitudes *in-situ*. La atención de solicitudes *in situ* se confirmarán al solicitante indicando la fecha y la hora de la visita. Es deber del usuario estar pendiente de la atención del servicio interpuesto; en caso que el usuario no esté disponible o en sitio al momento que el asesor de soporte vaya a prestar el servicio, recibirá una nueva visita; si al segundo intento de visita el usuario no se encuentra en su lugar de trabajo, se cerrará el *ticket* y este deberá solicitar un nuevo servicio.

Parágrafo 1. Después de cada visita el asesor de soporte procederá a dejar una anotación en la Mesa de Ayuda, la cual enviará notificación al usuario de la visita realizada y no atendida.

Parágrafo 2. Las visitas para la prestación del servicio de soporte se realizarán dentro de los horarios de atención definidos en cada centro de la UNAD.

Artículo 34: Estados de una solicitud presentada a través de la Mesa de Ayuda. Los estados de un *ticket* son los siguientes:

- 1) **En curso asignado:** Cuando el usuario solicita el servicio, el sistema asigna un número de *ticket* para la atención del servicio.
- 2) **En espera:** Cuando no se ha completado el servicio, el cual se detuvo temporalmente por alguna eventualidad.
- 3) **Resuelto:** Cuando el asesor brinda y da cumplimiento a la solicitud.
- 4) **Cerrado:** Cuando el usuario acepta la solución brindada por el asesor de soporte y califica la calidad del servicio y cierra el *ticket*.

Parágrafo 1. Los tickets se pueden dejar -en espera- cuando de manera comprobable su atención depende de un tercero (ente externo o unidad no perteneciente a la GIDT) o la solución del servicio es técnica y administrativamente superior a los tiempos establecidos en los ANS.

Parágrafo 2. La GIDT se reserva el derecho de generar el cierre de un *ticket* cuando la solicitud se encuentre fuera del alcance de los servicios prestado por la GIDT o haya inviabilidad técnica. De estos hechos será informado el solicitante.

Artículo 35: Funciones del *screener*. Son funciones del *screener* de Mesa de Ayuda:

“UNAD: Innovación y excelencia educativa para todos”

Sede Nacional José Celestino Mutis

Calle 14 Sur 14 - 23 • PBX 344 3700 www.unad.edu.co

Bogotá, D. C., Colombia

Por la cual se reglamenta el uso de los Servicios de Tecnología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

- 1) Monitorear el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- 2) Negociar acuerdos de nivel de servicios alcanzables.
- 3) Administrar la herramienta mesa de ayuda.
- 4) Realizar revisiones e informes periódicos del servicio, identificando problemas y mejoras requeridas.
- 5) Brindar apoyo necesario a los asesores de mesa de ayuda para que los usuarios no se salten el protocolo para obtener soporte técnico.
- 6) Representar al equipo de Soporte Técnico ante los usuarios y los directivos.
- 7) Orientar al usuario, cuando la solicitud realizada debe ser tramitada por otras instancias diferentes a la GIDT
- 8) Consolidar la base de datos del conocimiento.

Artículo 36: Funciones del asesor de mesa de ayuda. El asesor de la mesa de ayuda debe:

- 1) Atender todas las solicitudes asignadas por Mesa de Ayuda.
- 2) En caso de requerirse, solicitar más información al usuario (datos, reportes, imágenes, etc.) para tener los elementos necesarios para brindar solución en forma eficiente y oportuna.
- 3) Analizar los datos, reportes y las evidencias que el usuario registra en la Mesa de Ayuda.
- 4) Proveer y documentar el soporte y diagnóstico de primer nivel.
- 5) Orientar al usuario si su caso debe ser tratado en otras instancias ajenas a la mesa de ayuda.
- 6) Documentar la base de datos del conocimiento.
- 7) Brindar apoyo técnico al interior de los equipos de trabajo de la GIDT.

Artículo 27: Se debe documentar la solicitud, con las siguientes características:

- 1) Describir la solicitud de soporte técnico presentada.
- 2) Describir la causa técnica o funcional que originó la solicitud de soporte técnico.
- 3) Describir de forma específica la solución brindada.

Artículo 38: Gestión de problemas. Cuando se presente un incidente grave, repetitivo o desconocido, será catalogado como “problema”, y se hará la documentación debida del tratamiento en la base de datos del conocimiento, así como el seguimiento a su solución.

Artículo 39: Gestión de usuarios. Todas las solicitudes de restauración de credenciales de usuarios y/o correo electrónico deben hacerse a través de Mesa de Ayuda, ya que su creación o eliminación es solicitada directamente a la Gerencia de Talento Humano, en adelante GTHUM.

Capítulo VII

Credenciales y cuentas de correo de usuario

Artículo 40: Credenciales y cuentas de correo de usuario. La GTHUM debe proporcionar a la GIDT la información inmediata y oportuna de la vinculación, novedades y desvinculación de administrativos, contratistas y docentes, para la creación o actualización del estado de cuenta de intranet y de correo institucional.

“UNAD: Innovación y excelencia educativa para todos”

Sede Nacional José Celestino Mutis
 Calle 14 Sur 14 - 23 • PBX 344 3700 www.unad.edu.co
 Bogotá, D. C., Colombia

Resolución No. 008547

Página 13 de 15

Por la cual se reglamenta el uso de los Servicios de Tecnología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

Parágrafo 1. La GIDT se reserva el derecho de crear, monitorear o suspender cualquier cuenta de intranet o de correo electrónico institucional que considere esté incumpliendo con los lineamientos estipulados por la Universidad.

Parágrafo 2. Una vez generadas las credenciales de usuario, la GIDT creará el usuario de dominio, la carpeta compartida individual y el acceso a los recursos tecnológicos de la unidad correspondiente.

Parágrafo 3. Todos los funcionarios y contratistas de la Universidad deben contar solo con una cuenta de correo electrónico institucional asociada a su nombre para el manejo de la información institucional.

Artículo 41: Cuentas de correo electrónico institucional especiales. Las cuentas de correo electrónico especiales deben ser solicitadas y/o autorizadas por los jefes de unidad o directores de centro, quienes deberán entregar el nombre del evento, la debida justificación para su creación, propuesta de nombre para la cuenta de correo y vigencia de la misma.

Parágrafo 1. Todas las solicitudes de creación de cuentas de correo electrónico especiales deben hacerse a través de Mesa de Ayuda.

Parágrafo 2. Cuando se trate de Listas de Distribución de Correo, en la solicitud se deberá entregar la información donde se precise el nivel de acceso a la lista de distribución, como se describe en el Instructivo de Credenciales de Acceso Institucional.

Parágrafo 3. Cada unidad o equipo funcional podrá contar con una sola cuenta de correo electrónico para la administración de la información institucional.

Artículo 42: El Sistema de Registro y Control Académico (RCA), proporcionará a la Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico (GIDT) la información sobre los estudiantes nuevos matriculados y novedades de los mismos, para la creación o actualización de sus cuentas de correo electrónico institucional y las respectivas licencias para descarga y uso de software brindado por Microsoft.

Artículo 43: Suspensión de las cuentas de correo electrónico y credenciales de acceso. Una credencial de acceso de usuario será suspendida inmediatamente la GTHUM reporte la novedad ante la GIDT.

Parágrafo 1. La suspensión de una credencial de acceso a intranet genera automáticamente la suspensión a la cuenta de correo electrónico asociada.

Parágrafo 2. Las cuentas de correo electrónico de eventos se dejan habilitadas el tiempo estipulado por el solicitante, inmediatamente se suspenden.

Artículo 44: Buzón de almacenamiento correo electrónico. Cada cuenta de correo electrónico tiene asociado un conjunto de recursos de almacenamiento limitado. El tamaño de almacenamiento máximo del correo institucional es definido por el proveedor del servicio y está sujeto a cambios por el mismo.

“UNAD: Innovación y excelencia educativa para todos”

Sede Nacional José Celestino Mutis

Calle 14 Sur 14 - 23 • PBX 344 3700 www.unad.edu.co

Bogotá, D. C., Colombia

Resolución No. 008547

Página 14 de 15

Por la cual se reglamenta el uso de los Servicios de Tecnología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

Parágrafo 1. El correo electrónico institucional no es una herramienta de almacenamiento de información, por lo tanto, el usuario será responsable de racionalizar el espacio disponible en su buzón de correo electrónico.

Parágrafo 2. El correo electrónico es un servicio suministrado a través de un tercero y su mal uso ocasionará las sanciones legales respectivas al usuario responsable de la cuenta; la UNAD no se hará responsable legalmente por esta actuación, pero velará por su buen uso.

Artículo 45: Responsabilidades de los usuarios con respecto a las credenciales de acceso y uso del correo electrónico institucional. Son responsabilidades del usuario con respecto a sus credenciales de acceso y al uso de correo electrónico institucional:

- 1) No usar las credenciales de acceso de otro funcionario, puesto que la cuenta asignada es de carácter personal.
- 2) Hacer uso de los servicios de correo electrónico de manera prudente, racionada y solo para las actividades laborales que así lo requieran.
- 3) No se deben emplear cuentas de correo personal para el envío de información institucional, únicamente se debe emplear para estos fines la cuenta de correo institucional asignada.
- 4) Los mensajes de correo electrónico que tengan información confidencial deben contener la siguiente nota: "CONFIDENCIAL – UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA (UNAD), La información contenida en este mensaje es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona u organización a la cual está dirigido. Si usted no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibido y será sancionado por la Ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenvíelo de vuelta y borre el mensaje recibido inmediatamente".
- 5) Evitar utilizar el correo electrónico para enviar información que puede ser compartida por medio del servidor de archivos.
- 6) Emplear contraseñas seguras de acuerdo a los lineamientos establecidos por la GIDT.
- 7) Se recomienda al usuario incluir al final de sus correos el mensaje: "No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario. El medio ambiente es cosa de todos".
- 8) No se debe hacer uso de la cuenta de correo institucional para el registro en medios electrónicos de uso personal como foros, portales, blogs, redes sociales y similares.
- 9) Las cuentas de correo institucional no deben ser utilizadas para descargas de aplicaciones en dispositivos móviles (play store, tienda microsoft y similares).
- 10) Si se sospecha que la cuenta está siendo utilizada por una tercera persona, hay que avisar inmediatamente a la GIDT a través de la Mesa de Ayuda.
- 11) Los usuarios son responsables de todas las actividades realizadas con las cuentas de correo electrónico institucional.

Artículo 46: Respaldo de la información cuentas vip. Cuando la GTHUM reporte la desvinculación de un directivo o funcionario que tenga a cargo información reservada o controlada de la institución, la GIDT será la encargada de realizar las copias de respaldo de la información de correo electrónico institucional de dicho funcionario o directivo, de su carpeta compartida y del equipo de cómputo institucional, con el fin de preservar la integridad de la información institucional.

"UNAD: Innovación y excelencia educativa para todos"

Sede Nacional José Celestino Mutis

Calle 14 Sur 14 - 23 • PBX 344 3700 www.unad.edu.co

Bogotá, D. C., Colombia

Resolución No. **008547**

Página 15 de 15

Por la cual se reglamenta el uso de los Servicios de Tecnología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

Parágrafo 1. La GIDT dispondrá de un espacio para el almacenamiento de esta información.

Parágrafo 2. Por seguridad de la información, el líder de unidad es el único que puede solicitar copia de respaldo de la cuenta de correo de los integrantes de su equipo de trabajo que considere, cuando estos finalicen su contrato o renuncien a su cargo.

Artículo 47: Envío masivo de información. Para el envío masivo de información interna el jefe de unidad debe hacer una solicitud a través de su correo institucional al correo info@unad.edu.co.

Parágrafo único. No se deben utilizar cuentas de correo electrónico personales para estos propósitos.

Artículo 48: La GIDT brindará soporte únicamente a aquellos servicios y contenidos institucionales que se encuentren alojados en servidores administrados por la institución.

Artículo 49. Mesa Técnica de la GIDT. Se crea la Mesa Técnica de la GIDT con el propósito de analizar, conceptuar, evaluar y dar lineamientos sobre los proyectos, servicios y/o solicitudes de ámbito técnico y tecnológico que impliquen la actuación de la GIDT.

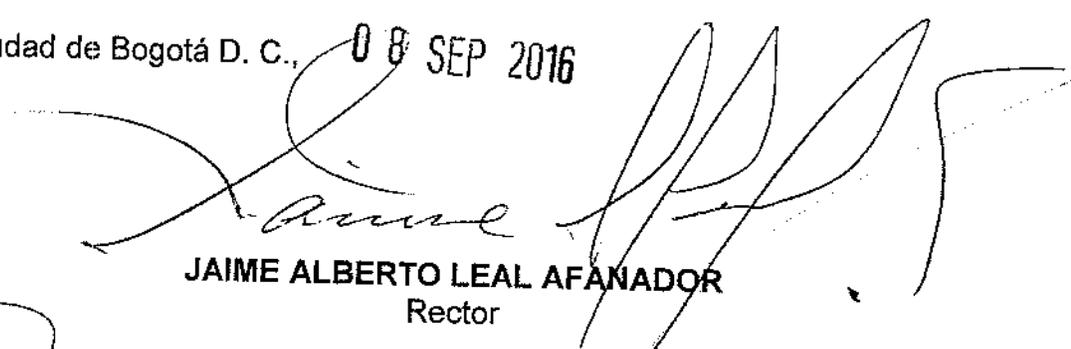
Parágrafo único. Integrante de la Mesa Técnica de la GIDT. La Mesa Técnica de la GIDT está integrada por los líderes de cada uno de los equipos de trabajo GIDT, quienes se reunirán mínimo una vez por trimestre; Cuando se requiera, serán invitados representantes de cualquiera de las demás unidades de la institución que puedan orientar para una correcta toma de decisiones.

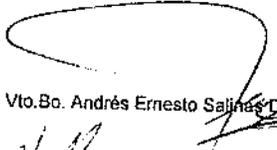
Artículo 50: La presente resolución deroga en su totalidad las Resoluciones 2110 de 2008, 2945 de 2009 y 5071 de 2013.

Artículo 51: La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en la ciudad de Bogotá D. C., **08 SEP 2016**


JAIME ALBERTO LEAL AFANADOR
Rector


Vto. Bo. Andrés Ernesto Salinas Duarte

"UNAD: Innovación y excelencia educativa para todos"

Sede Nacional José Celestino Mutis
Calle 14 Sur 14 - 23 • PBX 344 3700 www.unad.edu.co
Bogotá, D. C., Colombia