



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

ACUERDO No. 17 DE 2017

(13 de junio)

"Por el cual se adoptan las políticas del Departamento de Tecnologías de la Información de la Universidad de la Amazonia"

EL CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

En ejercicio de sus atribuciones legales, estatutarias y

CONSIDERANDO QUE

De acuerdo con el artículo 69 de la Constitución Política de Colombia, las Universidades podrán darse sus directrices y regirse por sus propios estatutos y manuales de acuerdo con la ley. Por su parte, los literales b) y d) del artículo 65 de la ley 30 de 1992 le confieren al Consejo Superior de las Universidades, la facultad para definir la organización administrativa y expedir, adoptar o modificar los estatutos y reglamentos de la institución.

Mediante Acuerdo N° 62 del 29 de noviembre de 2002, el Consejo Superior adoptó el Estatuto General de la Universidad y en su Título IV, Capítulo II, estableció la estructura interna básica, ordenando que la programación de las diferentes unidades y dependencias que integran la Universidad de la Amazonia, deberán ser definidas en la estructura orgánica interna adoptada mediante Acuerdo de esta misma instancia.

La Estructura Interna de la Universidad de la Amazonia se expidió mediante Acuerdo N° 5 del 26 de febrero de 2004 expedido por el Consejo Superior, el cual consagra en su artículo octavo y siguientes, el carácter, la estructura y funciones de la Oficina de Informática y Sistemas de la Universidad de la Amazonia.

En procura de fortalecer la planificación y gestión general de la infraestructura tecnológica de la institución para servir de apoyo a los procesos de docencia, investigación y proyección social y de esta forma contribuir al cumplimiento de la misión institucional, el Consejo Superior de la Universidad De La Amazonia, mediante Acuerdo N° 08 de 2009 *"Por medio del cual se modifica parcialmente el Acuerdo 05 de 2002 que adopta la estructura interna de la Universidad de la Amazonia y se crean el Departamento de Tecnologías de la Información"*, creó el Departamento de Tecnologías de la Información.

El Consejo Superior Universitario mediante Acuerdo N° 10 de 2010, estableció la Política de Desarrollo Tecnológico de la Universidad de la Amazonia, con el objetivo de lograr un posicionamiento institucional en el contexto internacional en los ámbitos académico, cultural y científico. Así mismo, en su artículo 9 estableció: *"seguimiento y evaluación. La implementación de las políticas de Desarrollo Tecnológico requiere de un proceso de seguimiento y evaluación permanente, por el Departamento de Tecnología de la Información quien definirá los criterios, mecanismos y procedimientos para tal fin"*.

En ese orden de ideas, en razón a la evolución que ha presentado el campo tecnológico en esta Universidad, el Departamento de Tecnologías de la Información en cumplimiento del



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
Florencia - Caquetá



Certificado N° SCT087-1



Acuerdo N°10 de 2010, ha establecido la necesidad de crear nuevas Políticas para dicho Departamento.

Así las cosas, el Consejo Superior Universitario en reunión de fecha 13 del mes de junio de 2017, decidió adoptar la nueva política del Departamento de Tecnologías de la Información de Universidad de la Amazonia.

En mérito de lo expuesto,

ACUERDA

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR. Adóptese la nueva Política de Desarrollo Tecnológico para la Universidad de la Amazonia.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONTENIDO DE LA POLÍTICA. A continuación se procede a transcribir la Política de Desarrollo Tecnológico de la Universidad de la Amazonia, cuyo contenido es el siguiente:

**POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

El Departamento de Tecnologías de la información reconoce la importancia de documentar las políticas alineadas a la NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO/IEC 20000-1 & 20000-2, NTC-ISO/IEC 27002 con el fin de plasmar los compromisos para satisfacer las necesidades actuales y futuras de los usuarios, contribuyendo a la mejora continua de la eficacia de los procesos.

Por lo cual se establece el desarrollo de las siguientes políticas:

- Política de Gestión de Identidades, Almacenamiento y Respaldo
- Política de Gestión de TI
- Política de Responsabilidad en el Uso de las TIC.
- Política de Renovación Tecnológica y de Software
- Política de Acceso a Servicios
- Política de Modelo del Servicio

CRITERIOS GENERALES PARA EL DISEÑO DE POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Calidad

Declarar públicamente un documento que asuma el compromiso de establecer y gestionar objetivos de calidad que conduzcan a la mejora continua en la gestión de la organización y a los aportes de recursos necesarios, difundiendo las políticas a todos los miembros de la empresa bajo los criterios establecidos según la ISO 9001:2008.

Promoción



"La Universidad hacia el Posconflicto"
 Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
 Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
 Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
 Florencia – Caquetá



Certificado N° SC7087-1



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

Apoyar el uso de las TIC (tecnologías de información y las comunicaciones) como soporte académico administrativo.

Innovación

Incentivar el desarrollo de talento humano con destrezas y capacidad creadora.
Pertinencia

Contribuir a la satisfacción de las demandas del desarrollo regional a través de la integración de la ciencia y la tecnología + innovación para la creación de una capacidad competitiva en la Amazonia.

Integralidad

Alinear de forma integral las normas ISO 9001:2008, ISO 20000-1, ISO 20000-2, e ISO 27002 para la construcción de políticas, procesos y procedimientos del DTI.

Cumplimiento

Es obligación de la institución informar y hacer cumplir las políticas del Departamento de Tecnología de la Información.

Fortalecimiento

Apoyar los medios tecnológicos que permitan mejorar los procesos administrativos y académicos para la gestión y control de la información, garantizando la seguridad, uso y acceso de la información.

Responsabilidad

Es responsabilidad de la institución y la dirección del Departamento hacer uso de las políticas como parte de sus herramientas de gobierno, de gestión y de definir los estándares, procedimientos y lineamientos que garanticen su cumplimiento.

Internacionalización

El proceso de construcción de la visión debe ir integrado a una política de internacionalización que permita una visibilidad estratégica a nivel mundial.

CONCEPTOS

Para la realización de este documento se han establecido las siguientes definiciones:

- **Ambiente:** Es un entorno que se utiliza para crear o modificar los servicios de TI o aplicaciones. (GLOSARIO Y ABREVIATURAS DE ITIL, 2011)
- **Activo:** Cualquier cosa que tenga valor para la organización (ISO, 2005)



“La Universidad hacia el Posconflicto”
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
Florencia – Caquetá



Certificado N° SCT087-1



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

- **Política:** Toda intención y directriz expresada formalmente por la dirección. (ISO, 2005)
- **Confidencialidad:** Es un principio de seguridad que requiere que solo las personas autorizadas puedan tener acceso a los datos. (GLOSARIO Y ABREVIATURAS DE ITIL, 2011)
- **Documento:** Información y su medio de soporte (ICONTEC, 2012)
- **Disponibilidad:** Capacidad de un servicio o de un componente del servicio para llevar a cabo su función requerida en un instante determinado o durante un periodo de tiempo que ha sido acordado. (ICONTEC, 2012)
- **Incidente:** Interrupción no planificada de un servicio, reducción en la calidad de un servicio o un evento que aún no ha tenido impacto en el servicio para el cliente. (ICONTEC, 2012)
- **Incidente de seguridad de la información:** Un incidente de seguridad de la información está indicado por un solo evento o una serie de eventos inesperados o no deseados de seguridad de la información que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información (ISO, 2005).
- **Integridad:** Es un principio de seguridad que garantiza que los datos y elementos de configuración solo puedan ser modificados por personas y actividades autorizadas. (GLOSARIO Y ABREVIATURAS DE ITIL, 2011)
- **Medio magnético:** Elementos físicos utilizados para efectuar copias de respaldo como cintas, CD, DVD, discos duros externos.
- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. (ICONTEC, 2012)
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (ICONTEC.ORG, 2005)
- **Seguridad:** Responsable de asegurar que la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos, información, datos y servicios de TI de una organización satisfagan las necesidades acordadas del negocio. (GLOSARIO Y ABREVIATURAS DE ITIL, 2011)
- **Seguridad de la información:** Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, además, otras propiedades tales como autenticidad, responsabilidad, norepudio y confiabilidad pueden estar involucrados. (ISO, 2005)
- **Servicio:** Medio para entregar valor para el cliente facilitando los resultados que el cliente quiere alcanzar. (ICONTEC, 2012)
- **Soporte:** Grupo de personas con habilidades técnicas. Los grupos de soporte proporcionan el apoyo técnico necesario para todos los procesos de gestión de servicios de TI. (GLOSARIO Y ABREVIATURAS DE ITIL, 2011)

POLÍTICA DE GESTIÓN DE IDENTIDADES, ALMACENAMIENTO Y RESPALDO

Con la promulgación de la presente Política de Gestión de Identidades, Almacenamiento y Respaldo el Departamento de Tecnologías de la información de la Universidad de la Amazonia, formaliza su compromiso al garantizar la integridad, confidencialidad y



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
Florencia - Caquetá



Certificado N° SCT087-1



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

disponibilidad de la información, representando la visión de la Institución en cuanto a la protección de sus activos.

La elaboración de las presentes políticas está fundamentada bajo la norma ISO/IEC 27002.

Objetivos de la Política de Gestión de Identidades, Almacenamiento y Respaldo.

- Proteger y preservar la información del Departamento de Tecnologías de la Información.
- Asegurar el cumplimiento de confidencialidad, integridad, disponibilidad, y confiabilidad de la información.

Alcance de la Política de Gestión de Identidades, Almacenamiento y Respaldo.

La presente política esta aplicada a las dependencias que conforman la Institución, a los procesos internos y externos vinculados al Departamento a través de contratos o acuerdos con terceros y a todo el personal de la Universidad de la Amazonia.

Política General de Gestión de Identidades, Almacenamiento y Respaldo.

Todos los funcionarios del DTI que hacen uso de los activos de información, se encuentran en la obligación de protegerlos por medio del cumplimiento de las políticas de seguridad, durante y después de terminar su contrato laboral.

Responsabilidad

La Política de Gestión de Identidades, Almacenamiento y Respaldo es de aplicación obligatoria para todo el personal de la Universidad de la Amazonia, cualquiera sea su situación contractual, la dependencia a la cual se encuentre adscrito y el nivel de las tareas que desempeñe.

Las directivas institucionales aprueban esta Política y son responsables de la autorización de sus modificaciones.

Política de Seguridad física

Política de Control de acceso físico

- El acceso de terceras personas al Departamento de Tecnología de la Información, debe ser plenamente identificado, controlado y vigilado a través de registros diarios.
- Se debe tener acceso restringido a los cuartos de servidores principales y áreas de telecomunicaciones por medio de registros que contengan la fecha, hora de entrada y salida, identificación única de los visitantes, y estos deben ser acompañados por un supervisor a menos de que su acceso haya sido aprobado previamente mediante un documento válido (físico, electrónico).



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
Florencia - Caquetá



Certificado N° SCT087-1



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

- Los derechos de acceso a áreas seguras se deberían revisar, actualizar con regularidad y ser revocados siempre y cuando sea necesario.
- Política de Seguridad de los equipos
- Los servicios de procesamiento de información que manejan datos sensibles deben estar ubicados de forma tal que se reduzca el riesgo de visualización de la información por personas no autorizadas durante su uso.
- En las instalaciones del DTI y salas de sistemas no se debe fumar e ingresar alimentos y bebidas.
- No se debe fumar e ingresar alimentos y bebidas en todo punto de trabajo donde se encuentren activos de información.
- Los equipos y servidores que contengan información institucional deben ser mantenidos en un equipo seguro y protegido bajo riesgos de inundación, controles de humedad y temperatura.
- Toda información institucional en formato digital debe encontrarse en un área segura.
- No se permite alojamiento de información institucional en servidores externos, a menos que exista una aprobación por escrito.
- Los equipos deben recibir mantenimiento adecuado para asegurar su continua disponibilidad e integridad.
- Los equipos propios de la Universidad deben contar con un Sistema Operativo y software licenciado.
- Se prepondera por parte de los funcionarios el transporte de información sensible en medios removibles (cintas, discos, memorias de almacenamiento, Discos de video digital y medios impresos).
- Los equipos fijos solo serán trasladados por la dependencia de Almacén mediante el formato establecido.
- El usuario será el único responsable del equipo de cómputo asignado a su cargo.
- Es responsabilidad de los usuarios almacenar su información únicamente en la partición del Disco duro diferente a la destinada para archivos de programa y sistemas operativos.

Política de Seguridad del cableado

- El DTI debe contar con un plano actualizado de las instalaciones eléctricas y de comunicación del equipo de cómputo en red.
- El cableado de energía eléctrica y de telecomunicaciones que transporta datos o presta soporte a los servicios de información, debe estar protegido contra interceptaciones o daños.
- Los computadores personales no se pueden conectar a la red de cableado administrada por el DTI.

Excepción: se podrán conectar computadores personales a la red de cableado administrada para el uso de prácticas académicas.

Política de Respaldo



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
Florencia - Caquetá



Certificado N° SC2087-1



- Se deberán hacer respaldos de la información en los discos duros, dependiendo de su importancia y frecuencia de cambio.
- Los respaldos serán responsabilidad absoluta del usuario.
- Las copias de respaldo de la información y del software se deben poner a prueba con regularidad.
- Los respaldos deberán ser almacenados en un lugar seguro y distante del sitio de trabajo.

Política de Seguridad Lógica

Política de Reporte de incidentes

- El Departamento de Tecnología de la Información debe preparar y actualizar guías, manuales e instructivos del procedimiento y a los que hubiere lugar, para el reporte e investigación de incidentes de seguridad.
- El personal de la universidad debe observar y reportar todas las debilidades o fallas en los sistemas o servicios.

Política de Red

- El Departamento de Tecnología de la Información no se hace responsable del contenido de datos ni del tráfico que en ella circula, los responsables directos son los usuarios que lo generan o lo solicitan.
- Es prohibido cambiar la configuración de los equipos sin autorización previa o un rol asignado directamente por el Departamento de TI.
- Se permite el uso de la red para cumplir únicamente labores propias de la universidad.
- Los privilegios de administración deben ejercer control sobre el software instalado.
- Todas las cuentas de acceso a los sistemas y recursos del Departamento son personales e intransferibles; su uso se permite única y exclusivamente durante la vigencia de derechos del usuario.
- No se permitirá el uso de analizadores para monitorear o censar las redes a personas ajenas a las que se autoricen por parte del Departamento de TI de la institución y estos no se deberán realizarse desde equipos externos al Departamento.
- Cuando se detecte un uso no aceptable de la red, equipos o cuentas de usuario se suspenderá la cuenta temporalmente, o en su defecto los derechos pueden ser revocados o suspendidos temporalmente.
- Se prohíbe el uso y realización de prácticas como: Hacheo, anti espías, suplantación de identidad a los usuarios que se encuentren dentro de la red.
- Los usuarios deberán abstenerse de visitar sitios que afecten la productividad de la institución.

Política de Control de acceso lógico

- Se deben hacer explícitas cada una de las responsabilidades de acceso a los sistemas operativos, teniendo en cuenta el privilegio asignado para cada rol.
- Todos los usuarios deben tener un identificador único (ID del usuario) únicamente para su uso Institucional.
- Toda persona que se encuentre vinculada como estudiante, funcionario administrativo y/o docente de la Universidad de la Amazonia, tendrá asignado como acceso único al Sistema de Información y servicios tecnológicos (correo institucional, campus virtual y





MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

campus virtual presencial, entre otros) un usuario el cual por defecto tendrá como contraseña los mismos caracteres del identificador único.

- Se debe exigir a los usuarios el cumplimiento de buenas prácticas de seguridad en la selección y el uso de las contraseñas.
- Las contraseñas de los usuarios deben contar con una longitud mínima de seis caracteres (Mayúscula, minúscula, número, carácter especial).
- Los usuarios deben mantener la confidencialidad de las contraseñas y evitar conservar registros de ellas.
- Los usuarios deben realizar cambios de su contraseña de manera periódica a través de la plataforma del Sistema de Información.
- Es responsabilidad del usuario cambiar las contraseñas temporales en el primer registro de inicio.
- Todos los datos suministrados durante procesos de inscripción serán tratados de acuerdo a las políticas de privacidad de la Universidad de la Amazonia
- Los equipos de la Universidad de la Amazonia deben estar protegidos contra software malicioso con capacidad de actualización automática.

Política de Escritorio despejado y pantalla despejada

- Las sesiones de los computadores y los terminales se deben cerrar o proteger automáticamente después de un tiempo límite o cuando el funcionario deba dejar su puesto de trabajo, mediante un mecanismo de bloqueo de pantalla y teclado controlado por una contraseña.
- Los funcionarios deben conservar su escritorio libre de información propia de la institución, que pueda ser alcanzada, copiada o utilizada por terceros o por personal que no tenga autorización para su uso o conocimiento.
- Los usuarios son responsables, de mantener los niveles de protección y clasificación mientras tengan información bajo su propio control.

Política de Correo electrónico

- Los funcionarios de la Universidad de la Amazonia no pueden emplear direcciones de correo electrónico, diferente a las cuentas institucionales para atender asuntos propios de la Universidad.
- Todos los mensajes de correo electrónico expedidos por la Universidad, deben contener el nombre y apellido del remitente, cargo, dirección y número de teléfono:
- Se debe garantizar la recepción, el Acuso de recibo y el envío de mensajes de datos en las actualizaciones administrativas a su cargo a través de la habilitación de las casillas de correo electrónico con el debido rastro sobre la fecha y hora en cada caso dando cumplimiento a la directiva presidencial N° 04 del 3 de abril de 2012 (EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA)
- Los usuarios no pueden crear, enviar o retransmitir mensajes de correo electrónico que puedan contribuir a un acoso, a un ambiente de trabajo hostil o que puedan ser considerados difamatorios, ofensivos con base en su raza, genero, nacionalidad, orientación sexual, religión, política o discapacidad.
- A todos los mensajes de correo electrónico saliente se debe agregar un pie de página que indique que: (i) El mensaje puede contener información confidencial, (ii) Es para uso de los destinatarios nombrados, (iii) Ha sido registrado para propósitos de archivo.



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
Florencia - Caquetá



Certificado N° SCT007-1



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

Puede ser analizado por otras áreas de la universidad; (iv) No constituye una oficial representación de la institución.

Política de Derechos de autor

- Si se descubre que un empleado ha copiado programas informáticos o música de forma ilegal, este puede ser sancionado, suspendido o despedido.
- Si un funcionario desea utilizar un programa informático autorizado por la Universidad en su hogar, debe hacer la solicitud mediante Mesa de servicios para asegurarse de que ese uso está permitido por la licencia del editor.
- Si se encuentran copias sin licencia, estas serán eliminadas y de ser necesario reemplazadas por copias con licencias.
- Los usuarios que se enteren de cualquier uso inadecuado que se realice dentro de las instalaciones de la Universidad referente a los programas informáticos o la documentación vinculada a estos deberán notificar al Director del DTI.
- Según las leyes vigentes de derechos de autor los usuarios involucrados en la reproducción ilegal de programas informáticos pueden estar sujeta a sanciones civiles y penales, incluidas multas y prisión.
- Se considera violación el robo, daño, divulgación de información reservada o confidencial de esta dependencia, o que se le declare culpable de un delito informático.
- No se permite la duplicación ilegal de programas informáticos.

POLÍTICA DE GESTION DE TI

El Departamento de Tecnologías de la Información con el fin de brindar soporte técnico a los usuarios cuenta con una Mesa de servicios que será el único canal por medio del cual se reportaran los incidentes o requisitos asociados a las TIC, prestando servicios de atención, y asistencia técnica de manera fiable, garantizando el seguimiento y entrega oportuna del servicio solicitado.

Objetivos de la Política Gestión TI.

- Incrementar la satisfacción de los usuarios.
- Garantizar la eficiencia y efectividad de los servicios de soporte.

Alcance de la Política de Gestión TI.

El Departamento de Tecnologías de la Información requiere de la documentación e implementación de la presente política para prestar los servicios de atención a los requisitos, asistencia y soporte técnico de manera fiable y oportuna, contribuyendo a la mejora continua y la satisfacción de los usuarios.

Política General de Gestión TI



"La Universidad hacia el Posconflicto"
 Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
 Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
 Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
 Florencia – Caquetá





MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

El DTI debe disponer de una Mesa de servicios como único medio de atención a los incidentes y fallas de los sistemas, ofreciendo una respuesta oportuna con calidad, de acuerdo al catálogo de servicios establecido.

Políticas de Gestión de Requisitos

- El Departamento de TI debe mantener informado al usuario sobre la evolución del requisito solicitado o el incumplimiento del mismo.
- Todos los funcionarios de la Universidad de la Amazonia pueden solicitar soporte a Mesa de servicios.
- Todo servicio solicitado es personal e intransferible.
- El tiempo de solución debe ser acorde al nivel de servicio que indique el tipo de solicitud.
- Se hace uso de la Mesa de servicios solo para inconvenientes de tipo informático y de comunicaciones.

Políticas de atención de solicitudes

- Un requisito es finalizado cuando el usuario considere que se ha cumplido a satisfacción la solución de su incidente.
- El personal encargado debe seguir el procedimiento para realizar las actividades de registro, asignación de prioridad, valoración del impacto, clasificación, actualización, resolución y cierre formal del incidente reportado.
- El soporte a los usuarios internos de la Universidad se realizará por medio de la mesa de servicios a través del Chat institucional, línea telefónica y autoservicio.
- Se brindara soporte a los usuarios externos de forma virtual por intermedio de la Plataforma PQRSD y de manera presencial mediante la Mesa de servicios.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LAS TIC

El Departamento de Tecnologías de la Información busca fomentar el uso de las TIC como apoyo a los procesos académicos y administrativos de la Universidad de la Amazonia; es por ello que se establecen las siguientes políticas para dar cumplimiento a su aplicación en función de la educación superior.

Objetivos de la Política de Responsabilidad en el Uso de las TIC

- Fomentar el uso de las TIC, como apoyo a los procesos académicos.
- Incentivar el uso de las TIC, como apoyo a los procesos administrativos, dentro de una cultura de calidad y excelencia.

Alcance Política de Responsabilidad en el Uso de las TIC

La Política del uso de las TIC de la Universidad de la Amazonia, está dirigida a toda la comunidad universitaria: estudiantes y egresados, académicos, directivos, administrativos y el entorno nacional e internacional de la institución y de los programas; fomentando su uso y aplicación en los procesos y procedimientos que permitan su seguridad, integridad y



"La Universidad hacia el Posconflicto"
 Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
 Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
 Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
 Florencia - Caquetá





disponibilidad, garantizando la gestión de contenidos, acceso, formación, investigación y desarrollo.

Política General de Responsabilidad en el Uso de las TIC

Con el desarrollo de la presente política el Departamento de Tecnología de la Información mediante el aporte de análisis y herramientas busca contribuir a la integración de las TIC en la educación facilitando la creación de una base de conocimiento de manera que la comunidad universitaria pueda aplicarla en la consecución de un crecimiento económico, sostenible y equitativo.

Políticas de Responsabilidad en el Uso de las TIC

- La universidad debe hacer uso de las tecnologías de la comunicación para ampliar el acceso al aprendizaje, mejorar la calidad y garantizar la integración de los diferentes programas académicos.
- El Departamento debe asegurar la calidad de los contenidos de los medios de comunicación y las TIC de interés público, comunitario y universitario; fomentando el desarrollo de la ciencia, la tecnología y la innovación
- Se debe promover el diseño y desarrollo de prácticas educativas basadas en las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- El Departamento de Tecnología de la Información debe fomentar e incentivar a través de estrategias el uso de los servicios de TI.

POLÍTICA DE RENOVACION TECNOLÓGICA Y DE SOFTWARE

La Universidad de la Amazonia a través del Departamento de Tecnologías de la Información es responsable de la planificación y gestión general de la infraestructura tecnológica de la institución, para ello se implementa la Política de Renovación Tecnológica y de Software con el fin de asegurar la calidad de los servicios por medio de los principios de innovación, confiabilidad y disponibilidad.

Objetivos de la Política de Renovación Tecnológica y de Software.

- Asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la infraestructura tecnológica de la información y las comunicaciones.
- Incorporar las TIC en los procesos institucionales aplicados al área tecnológica.

Alcance de la Política de Renovación Tecnológica y de Software.

Las políticas establecidas aplican para todos los usuarios de la Universidad, que interactúan con los servicios y que usan los recursos de tecnología de la información y las comunicaciones en el entorno institucional.

Política General de Renovación Tecnológica y de Software



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
Florencia - Caquetá





MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

El DTI será el responsable de asegurar la calidad de los servicios a través de los principios de integridad, confiabilidad, disponibilidad e implementación de la infraestructura tecnológica a la comunidad en general de la Universidad de la Amazonia cumpliendo con criterios técnicos, funcionales y de seguridad.

Política de Requisitos tecnológicos

- Cuando una dependencia requiera implementar un software, plataforma tecnológica o sistema de información, debe diligenciar la solicitud ante Mesa de Servicios.
- El Departamento debe asignar a una persona responsable para liderar cada requisito solicitado. Política de Desarrollo de aplicaciones
- Las aplicaciones desarrolladas por el DTI deben cumplir con los requisitos de seguridad establecidos por la institución.
- La propiedad intelectual de los desarrollos contratados o realizados por los funcionarios dentro de su trabajo será propiedad de la Universidad de la Amazonia.

Excepción: Los funcionarios tendrán la propiedad intelectual de los desarrollos, si existe un acuerdo pactado entre la Institución y el mismo.

Política de Procesos de desarrollo y soporte

- El proceso de adquisición y desarrollo de las aplicaciones debe ser estructurado y ordenado.
- Para cada servicio que se presta, se debe acordar uno o más Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- La documentación de cada uno de los servicios debe contener la guía para brindar soporte, incluyendo copia del contrato con el proveedor que lo brinda (si aplica).
- El catálogo de servicio debe definir y actualizar todos los servicios incluyendo la siguiente información: (i) Nombre del servicio, (ii) Metas (Tiempo de respuesta), (iii) Puntos de contacto, (iv) Hora de servicio y excepciones; (v) Acuerdos de seguridad.

Política de Seguridad en los archivos del sistema

- El acceso a los archivos del sistema y al código fuente debe ser restringido.
- La actualización del software aplicativo y las librerías solo pueden ser llevadas a cabo por los administradores, considerando que, para software de proveedores las actualizaciones y migración a nuevas versiones se deben realizar antes de que termine la vigencia del soporte.
- Los procedimientos de control de cambios deben estar documentados y ser ejecutados bajo los controles adecuados para no comprometer la seguridad de los sistemas.

Política de Controles criptográficos

- La implementación de controles criptográficos se realiza con base en una evaluación de riesgos que identifique el nivel de protección necesario, teniendo en cuenta el tipo, la fortaleza y la calidad del algoritmo de cifrado requerido.



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Phx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
Florencia - Caquetá



Certificado N° 9C7007-1



Política de Responsabilidades de la operación

- Los procedimientos de operación deben considerar la planeación, el tratamiento y manipulación de la información, las copias de respaldo, el manejo de errores o excepciones durante la ejecución de un trabajo, los contactos de apoyo para el caso de dificultades operacionales o técnicas inesperadas, reinicio de los sistemas y procedimientos de recuperación a utilizar en caso de falla del sistema, gestión de auditoría y sistemas de registro de información, y el aseguramiento de plataformas.

Política de Separación de ambientes

- Se debe establecer una segregación de ambientes, (Desarrollo, Pruebas y Producción), para minimizar los riesgos en el proceso de puesta en producción de los cambios y nuevos desarrollos.

Política de Computación en Nube–Cloud Computing

- La virtualización de escritorios debe garantizar que todos los datos de usuarios se almacenen de una manera central, y que la información no se almacene a nivel local.
- Se debe evaluar el impacto y los riesgos en términos de capacidad, disponibilidad, continuidad, pertinencia, alcance, rendimiento y seguridad, de las solicitudes de servicios de virtualización, según el proceso de gestión de cambios.

Política de Planificación y aceptación

- Se hará monitoreo al uso de los servicios de red y de los sistemas, con el objetivo de ajustar y planificar la capacidad, de acuerdo con el desempeño requerido.

Política de Manejo de los medios magnéticos

- Se deben proteger los medios magnéticos, para prevenir la revelación, modificación, eliminación o destrucción no autorizada.
- Todo medio magnético utilizado que no se requiera debe ser destruido, de manera que no se pueda recuperar la información.
- Debe existir un inventario de medios magnéticos y deben almacenarse de acuerdo con las prescripciones del fabricante para prevenir la pérdida o deterioro de la información.
- Todos los medios deben ser etiquetados de acuerdo a la clasificación y manejo de la información establecido por la institución.

Política de Registros de auditoría

- Se deben conservar registros de auditoría de las actividades de los usuarios, administradores y operadores, de las excepciones o incidentes de información.
- Los registros de las auditorías se deben mantener durante un periodo acordado para ayudar al seguimiento y monitoreo del control de acceso.



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
Florencia – Caquetá



Certificado N° SC7007-1

P



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

Política de Telefonía IP

- El uso de la telefonía IP asignado a los funcionarios será exclusivamente para el desarrollo de las actividades relacionadas con su cargo.

Política de Telepresencia

- Los funcionarios deben disponer del aplicativo Microsoft Lync u otros medios que la Universidad contrate con el fin de realizar videoconferencias facilitando la colaboración y participación desde cualquier lugar de la institución.

Política de Radiocomunicación

- Los servicios de radiocomunicación son de uso exclusivo de la Universidad. Las solicitudes, después de pasar por los niveles de autorización preestablecidos, serán canalizadas por medio de la Mesa de servicios hacia el proveedor de outsourcing de telecomunicaciones.

Política de Soporte remoto

- Las solicitudes de servicio de soporte remoto de las dependencias son solicitadas directamente al DTI. La Mesa de servicios analizará los requisitos o incidentes y aprobará su solicitud, teniendo en cuenta los controles y protocolos de seguridad, permisos y autenticación del usuario.

POLÍTICA DE ACCESO A SERVICIOS

El Departamento de TI, mediante la presente política establece los requisitos y controles para la conexión de equipos portátiles, los dispositivos móviles e internet de la institución.

Objetivos de la Política de Acceso a Servicios.

- Informar a los usuarios las buenas prácticas y restricciones en el uso del servicio de internet.
- Proveer la seguridad física y lógica de los equipos portátiles, dispositivos móviles e internet.

Alcance de la Política de Acceso a Servicios.

La Política de Acceso a servicios está dirigida a toda la comunidad educativa que tenga acceso a los equipos de cómputo y dispongan de la red universitaria.

Política General de Acceso a Servicios

Los administrativos, docentes, estudiantes y comunidad en general, podrán hacer uso de los equipos portátiles, dispositivos móviles e internet, siempre y cuando cumplan con los criterios de seguridad regulatorios del DTI.



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
Florencia - Caquetá



Certificado N° SC7007-1



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

Política de Asignación y uso de dispositivos móviles y conexión de equipos portátiles

- La asignación de un móvil a los funcionarios se realiza de acuerdo a las responsabilidades y aprobación de la dirección.
- El funcionario debe velar por el cuidado y mantenimiento del teléfono celular a su cargo.
- La entrega de los equipos celulares y sus accesorios originales serán proporcionados directamente al personal que lo requiera.
- En caso tal que el funcionario deje de laborar para la institución, debe hacer entrega del teléfono celular junto con los accesorios que lo acompañan en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- El funcionario debe actuar de manera diligente e inmediata en caso de robo o pérdida del equipo, informando de forma inmediata la eventualidad ocurrida a la línea de servicio al cliente dispuesta por el proveedor y al personal a cargo de la Universidad.
- El funcionario responsable a cargo del equipo celular asumirá el pago total del equipo, en caso de daños derivados del uso inadecuado del equipo correspondiente, hurto o pérdida, salvo que medie hurto calificado o agravado debidamente probado por la justicia ordinaria.
- Los funcionarios deben de usar el teléfono celular exclusivamente para labores referentes a su cargo.
- Los funcionarios no deben almacenar videos, fotografías o información personal en los dispositivos móviles institucionales.
- El usuario debe custodiar la configuración de borrado remoto de información en los dispositivos móviles institucionales, con el fin de eliminar los datos de dichos dispositivos y restaurarlos a los valores de fábrica, evitando la divulgación no autorizada de información en caso de pérdida o hurto; si el funcionario requiere de soporte y acompañamiento debe dirigirse a la mesa de servicios de TI.
- Los funcionarios no deben modificar las configuraciones de seguridad de los dispositivos móviles institucionales bajo su responsabilidad, ni desinstalar el software provisto con ellos al momento de su entrega.
- Los funcionarios deben evitar conectar los dispositivos móviles institucionales por puerto USB a cualquier computador público, de hoteles o cafés internet, entre otros.
- Todos los equipos portátiles, tablets y Smartphone personales deben conectarse a la red WIFI pública de la Universidad.
- Solo se conectaran a la red privada, los equipos portátiles personales que tengan autorización directa del coordinador de hardware y comunicaciones del Departamento de TI.
- Los equipos portátiles externos a la Universidad no se deben conectar a la red de cableado.

Política de Internet

- Los funcionarios de la Universidad no deben comprar bienes o servicios a través de internet a nombre de la Universidad de la Amazonia, a menos que exista una aprobación previa.



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
Florenia - Caquetá



Certificación N° 157017-1



- El servicio de internet es suministrado por el Departamento de TI a los funcionarios, de tal manera que sea utilizado para mejorar el desempeño laboral.
- Es prohibido descargar, instalar y usar programas para "bajar" información desde internet hacia sus ordenadores.
- El Departamento podrá permitir el uso de internet "libre" a los funcionarios en horas NO laborales.
- Los usuarios deberán hacer uso de internet exclusivamente para uso educativo y es realizado bajo su responsabilidad.
- El Departamento de TI tiene la facultad de bloquear cualquier tráfico NO institucional que dificulte la "libre" circulación de información útil para el cumplimiento de las funciones misionales de la Universidad.
- El uso de Internet podrá ser registrado por el DTI para seguimiento de usuarios y optimización de ancho de banda por el periodo de tiempo que se crea pertinente o que se tenga la capacidad de almacenamiento, por cualquier requisito de control interno, de tal forma que sirva como antecedente ante una investigación.
- Cada usuario deberá responsabilizarse de cualquier efecto NO deseado que provoque al intentar visitar algún sitio no permitido o instalar un programa NO autorizado ni licenciado.
- Es prohibido acceder a redes privadas sin autorización previa del Departamento de TI.
- Se prohíbe el acceso desde la institución a sitios relacionados con pornografía principalmente si este involucra menores de edad. Así mismo se prohíbe la descarga y uso de software malicioso o documentos que brinden información sobre como atentar contra la seguridad de la información de la Institución.
- El NO cumplimiento de algunas de estas políticas podría facultar al DTI informar dicha situación al personal competente dentro o fuera de la Institución.
- El Departamento de Tecnología de la Información no se hará responsable por incidentes producidos por el NO cumplimiento de estas políticas.

POLÍTICA DE MODELO DE SERVICIO

El Departamento de TI, mediante la presente política establece la entrega de servicios de calidad y disponibilidad continua basados en Acuerdos de nivel de Servicios para proveer un entorno seguro y optimizar la eficiencia del modelo de negocio.

Objetivos de la Política de Modelo de Servicio

- Facilitar la administración y el control de los recursos de TI
- Proveer la entrega de servicios de calidad.

Alcance de la Política de Modelo de Servicio.

La Política de Modelo de Servicio está dirigida a toda la comunidad educativa que interactúa con los servicios y que hacen uso de los recursos de tecnología de la información.

Política General de Modelo de Servicio



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
Florencia - Caquetá



Certificado N° 5C7007-1



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

Los funcionarios y/o usuarios podrán hacer uso de la Mesa de servicios como único medio de atención a solicitudes de servicios, ofreciendo una respuesta oportuna, con calidad de acuerdo al catálogo de servicios establecido.

Política de Centro de contacto

- La comunidad universitaria debe dirigirse ante Mesa de Servicios para recibir atención, asistencia y soporte técnico a sus múltiples necesidades y solicitudes de servicio, ya que es el único punto de contacto entre clientes y usuarios.
- La mesa de Servicio se encargará de resolver todo tipo de eventos entre los que se encuentren: Incidentes, fallas, consultas y en general todo tipo de eventos que afecten o estén relacionados con la prestación de los servicios.
- Se debe comunicar a los usuarios de forma preventiva o inmediata si el evento ocasionado afecta el estado o la continuidad del proceso que está realizando.
- La solicitud debe ser resuelta en el menor tiempo que sea posible.

Política de Centro de Operación y monitoreo

- El Departamento de Tecnologías de la Información debe realizar informes sobre la disponibilidad, confiabilidad y uso de los servicios ofrecidos, dando lugar a revisiones periódicas (1 vez al año) para establecer un plan de mejoramiento de los mismos.
- Los reportes deben detallar el desempeño del servicio y medirlo respecto a las metas estipuladas en los Acuerdos de nivel de Servicio; así mismo deben contener detalles de las actividades que se están llevando a cabo para mejorar la calidad del servicio.

Política de Gestión de Procesos

- El catálogo de servicios deberá ser actualizado cada vez que se realice un cambio a alguno de los servicios que lo conforman.
- Cada uno de los cambios a efectuar se debe realizar mediante el procedimiento de Gestión de Cambios.
- Se deben establecer medidas de protección en la Red Institucional.
- El DTI está encargado de la administración y soporte a los problemas ocurridos con la conexión a Internet.

Política de Plataforma Tecnológica

- Mesa de servicios debe proporcionar los mecanismos de comunicación para la recepción de solicitudes, incluyendo telefonía, web, correo electrónico, chat, con el propósito de ofrecer a los usuarios flexibilidad al momento de reportar las fallas o solicitudes de servicios TIC.
- Se debe informar al usuario a través de cualquier medio, sobre el avance y estado de la solicitud emitida ante Mesa de Servicios.
- Periódicamente el DTI debe identificar los cambios a realizar en el catálogo de servicio.
- Los cambios identificados con impacto relevante deberán tener prioridad en su ejecución.

CUMPLIMIENTO



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
Florenia - Caquetá



Certificado N° SC7037-1



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

Todo uso y seguimiento de uso a los recursos de TI en la Universidad de la Amazonia, debe estar regido de acuerdo a las normas y estatutos internos así como a la legislación nacional en la materia, incluido pero no restringido a:

ACUERDO 30 2006: Política de Internacionalización de la Universidad de la Amazonia

Ley N° 1335 – 2009: Política pública para la prevención del consumo del tabaco

Ley 734 – 2002: Código disciplinario único

Ley 1273 – 2009: De la protección de la información y de los datos

Directiva presidencial n° 04 – 2012: Eficiencia administrativa y lineamiento de la política cero papel en administración pública.

ACUERDO 10 2010: Política de Desarrollo Tecnológico de la Universidad de la Amazonia

ACUERDO 17 1993: Estatuto del Profesor Universitario de la Universidad de la Amazonia

ACUERDO 09 2010: Estatuto Estudiantil de la Universidad de la Amazonia

LEY N° 23 DE 1982: Derechos de Autor.

Resolución No. 02041 de 03 Febrero 2016: Políticas de Tecnología de Información (TI)

Ley Estatutaria 1581 de 17 de Octubre del 2012: La protección de datos personales

ARTÍCULO TERCERO: VIGENCIA. El Presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, especialmente el Acuerdo No. 10 de 2010 expedido por el Consejo Superior Universitario.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Florencia, departamento de Caquetá, en la sala de juntas de la Rectoría de la Universidad de la Amazonia, a los trece (13) días del mes de junio de 2017.

MARÍA FERNANDA POLANÍA CORREA
Presidente

DANIEL CAMILO VALENCIA HERNÁNDEZ
Secretario General y del Consejo Superior Universitario



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email sgeneral@uniamazonia.edu.co
Florencia – Caquetá

