

Políticas de Tecnología

Dirección de Informática

Marzo
2021

CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| 1. DISPOSICIONES GENERALES | 5 |
| 1.1. Objetivo | 5 |
| 1.2. Definiciones | 5 |
| 1.3. Alcance | 11 |
| 1.4. Competencia | 11 |
| 1.5. Complementariedad | 11 |
| 1.6. Generalidades | 11 |
| 2. POLÍTICA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE RECURSOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS | 13 |
| 2.1. Solicitud de Servicio de Soporte y Mantenimiento | 13 |
| 2.2. Restricciones | 13 |
| 2.3. Competencia de la Dirección de Informática | 14 |
| 3. POLÍTICA DE USO DE RECURSOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS | 15 |
| 3.1. Software | 15 |
| 3.1.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados | 15 |
| 3.1.2. Restricciones de los usuarios | 15 |
| 3.1.3. Monitoreo | 16 |
| 3.1.4. Competencias de la Dirección de Informática | 16 |
| 3.2. Equipos de Cómputo y Periféricos | 17 |
| 3.2.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados | 17 |
| 3.3. Almacenamiento y Hosting | 18 |
| 3.3.1. Almacenamiento | 18 |
| 3.3.2. Hosting | 18 |
| 3.4. Correo Electrónico | 18 |
| 3.4.1. Titularidad de los correos | 18 |
| 3.4.2. Responsabilidades de los usuarios y aliados | 18 |
| 3.4.3. Tipos de abuso del servicio de correo | 19 |
| 3.4.4. Restricción al uso de servicio de correo | 20 |
| 3.5. Gestión de Impresión | 21 |
| 3.5.1. Solicitud del servicio de impresión | 21 |
| 3.5.2. Responsabilidades de los usuarios y aliados | 21 |
| 3.5.3. Monitoreo | 22 |

| | |
|---|----|
| 3.6. Préstamo de Recursos Informáticos | 22 |
| 3.6.1. A Estudiantes | 22 |
| 3.6.2. A Empleados | 22 |
| 3.6.3. Restricciones | 22 |
| 3.6.4. Préstamo equipos portátiles durante la contingencia declarada por el COVID19 | 22 |
| 3.7. Servicio VPN | 23 |
| 3.7.1. Alcance | 23 |
| 3.7.2. Responsabilidades de los usuarios y aliados | 23 |
| 3.7.3. Monitoreo | 24 |
| 3.7.4. Incumplimiento | 24 |
| 3.8. Red (Cableada e Inalámbrica) | 24 |
| 3.8.1. Servicio de Red Inalámbrica | 24 |
| 3.8.2. Servicio de Red Cableada | 24 |
| 3.8.3. Restricciones | 25 |
| 3.8.4. Monitoreo | 26 |
| 3.8.5. Incumplimiento | 26 |
| 3.9. Uso de la Información | 26 |
| 3.10. Servicios de Colaboración | 26 |
| 3.10.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados | 26 |
| 3.10.2. Restricciones | 27 |
| 4. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE TI | 28 |
| 4.1. Acceso a Recursos y Servicios de TI | 28 |
| 4.1.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados | 28 |
| 4.1.2. Competencias de la Dirección de Informática | 29 |
| 4.1.3. Condiciones de acceso a los servicios de TI | 29 |
| 4.1.3.1. Usuarios y aliados | 29 |
| 4.1.3.2. Proveedores | 30 |
| 4.1.3.3. Competencias de la Dirección de Informática | 30 |
| 4.2. Gestión de Usuarios | 30 |
| 4.2.1. Creación de cuentas de usuario | 31 |
| 4.2.2. Responsabilidades de los usuarios y aliados | 32 |
| 4.2.3. Condiciones | 32 |
| 4.2.4. Gestión de Contraseña | 32 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.5. Competencias de la Dirección de Informática..... | 33 |
| 4.3. Desarrollo, Adquisición e Implantación de software..... | 33 |
| 4.3.1. Ambientes de desarrollo y pruebas seguros..... | 33 |
| 4.4. Auditoria | 33 |
| 5. POLÍTICA DE RESPALDO DE INFORMACIÓN | 34 |
| 5.1. Respaldo de la información de las aplicaciones institucionales..... | 34 |
| 5.2. Respaldo de la información alojada en carpetas compartidas | 34 |
| 5.3. Respaldo de la información almacenada en los equipos de usuario final..... | 34 |
| 5.4. Respaldo de la Información alojada en ambientes de nube..... | 34 |
| 5.5. Retención de Información..... | 35 |
| 6. POLÍTICA DE GOBIERNO DE TI..... | 36 |
| 6.1. Estructura del Gobierno de TI..... | 36 |
| 6.4. Responsabilidades de los Líderes de Proyectos de TI | 38 |
| 6.5. Responsabilidad del área Aliada..... | 39 |
| 7. POLÍTICA DE PRESUPUESTO Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS | 41 |
| 7.1. Tipos de adquisición..... | 41 |
| 7.1.1 Software..... | 41 |
| 7.1.1.1. Presupuesto..... | 41 |
| 7.1.1.1.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados | 41 |
| 7.1.1.1.2. Competencias de la Dirección de Informática..... | 41 |
| 7.1.1.2. Adquisición y Renovación..... | 42 |
| 7.1.1.2.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados | 42 |
| 7.1.1.2.2. Competencias de la Dirección de Informática..... | 43 |
| 7.1.2. Sistemas Información | 43 |
| 7.1.2.1. Presupuesto..... | 43 |
| 7.1.2.1.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados | 44 |
| 7.1.2.1.2. Competencias de la Dirección de Informática..... | 44 |
| 7.1.2.2. Adquisición y Renovación..... | 44 |
| 7.1.2.2.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados | 44 |
| 7.1.2.2.2. Competencias de la Dirección de Informática..... | 45 |
| 7.1.3. Equipos de Cómputo, Periféricos..... | 45 |
| 7.1.3.1. Presupuesto..... | 45 |

| | |
|---|-----------|
| 7.1.3.1.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados | 46 |
| 7.1.3.1.2. Competencias de la Dirección de Informática | 46 |
| 7.1.3.2. Adquisición y Renovación..... | 47 |
| 7.1.3.2.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados | 47 |
| 7.1.3.2.2. Competencias de la Dirección de Informática | 48 |
| 7.1.4. Servicios de Impresión, Telefonía IP, Internet y Televisión por Cable | 49 |
| 7.1.4.1.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados | 49 |
| 7.1.4.1.2. Competencias de la Dirección de Informática | 49 |
| 7.1.4.2. Adquisición y Renovación..... | 49 |
| 7.1.4.2.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados | 49 |
| 7.1.4.2.2. Competencias de la Dirección de Informática | 50 |
| 8. INCUMPLIMIENTO | 51 |
| 9. VIGENCIA | 51 |
| 10. EFECTOS | 51 |
| 11. SITUACIONES NO PREVISTAS | 51 |

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1. Objetivo

Con el propósito de contar con un instrumento que recopile las políticas mediante las cuales la Dirección de Informática presta sus servicios a la Institución y definir pautas claras para llevar a cabo los trámites ante la mencionada Dirección, se establece el presente documento el cual contiene los parámetros a partir de los cuales se atiende las necesidades tecnológicas de la Universidad EAFIT.

1.2. Definiciones

Abuso en el Correo Electrónico: Diversas actividades que trascienden los objetivos habituales del servicio de correo y perjudican directa o indirectamente a los usuarios.

Actualización (renovación): Puesta al día de un recurso y/o servicio informático, que tiene una versión de sí mismo, mejorada.

Adquisición: La acción de conseguir un recurso o servicio informático.

Aliados: Persona asignada por cada una de las dependencias de la Universidad para trabajar con la Dirección de Informática en la evaluación, planeación y ejecución de un proyecto tecnológico.

Almacenamiento: Todos aquellos dispositivos, internos o externos, utilizados para almacenar datos e información.

Aplicaciones Institucionales: Sistemas de Información que estén bajo el gobierno de soporte y mantenimiento de la Dirección de Informática.

Aula Móvil: Servicio de préstamo de computadores portátiles, que se ofrece a los estudiantes y docentes para actividades académicas, por un tiempo limitado.

Área Aliada: Dependencia de la Universidad que trabaja en conjunto con la Dirección de Informática para la consecución de un objetivo específico.

Base de Datos: Información organizada en archivos estructurados pertenecientes a los Sistemas de Información académica, administrativa y financiera de la institución.

CAB (Change Advisory Board): Comité de Cambios cuya responsabilidad es autorizar o rechazar un cambio propuesto, así como asegurar la programación preliminar y la incorporación del mismo al calendario de cambios.

Catálogo de servicios: Es una base de datos o documento estructurado que contiene información sobre todos los servicios vigentes e incluye aquellos que se pueden implementar. El Catálogo de Servicios es publicado para la comunidad universitaria, se usa como herramienta de apoyo en la prestación de servicios de TI.

Componente de Software: Un elemento de un sistema software que ofrece un conjunto de servicios, o funcionalidades, a través de interfaces definidas.

Computador: Hace referencia a un dispositivo informático que es capaz de recibir, almacenar y procesar información de forma útil. Para el uso de estas políticas, se entiende como computador, todo computador de escritorio o portátil.

Computadores de tipo clon: Es un computador ensamblado con partes de diferentes marcas.

Computadores línea corporativa: Es un computador desarrollado para uso empresarial, ensamblado por una sola marca.

Computadores línea hogar: Es un computador desarrollado para uso doméstico, ensamblado por una sola marca.

Contratista: Es toda persona natural o jurídica que tiene una relación contractual con la Universidad EAFIT sustentada por un contrato.

Copia de respaldo: Acción de copiar archivos, o datos o información estructurada de forma que estén disponibles en caso de que un fallo produzca la pérdida de los originales.

Directorio Activo: Servicio establecido en uno o varios servidores en donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de políticas en toda la red.

Dispositivos Móviles: Todo aquel dispositivo que permita la conectividad a la red de datos celular, local o Wireless y que se conocen en el medio como tableta o Smartphone.

Documentos digitales: Documentos físicos que luego de un proceso de digitalización a través de un escáner se almacenan a través de una aplicación de gestión documental.

ECAB (Emergency Change Advisory Board): Comité de cambios de emergencia, encargado de autorizar, ajustar o rechazar una solicitud de cambio de emergencia lo antes posible. Se recurre a este proceso cuando los procedimientos regulares de Gestión de Cambios no son aplicables, dada la acción inmediata requerida en casos de emergencia.

Graduado: Persona que cumplió los requisitos académicos, administrativos y de ley para la obtención del título.

Egresado: Tendrá la calidad de egresado aquel estudiante regular que habiendo cursado la totalidad de las materias que conforman su plan de estudios, no haya cumplido con los requisitos de grado establecidos para cada programa.

Empleado: Es toda persona natural que tiene una relación laboral con la Universidad EAFIT sustentada por un contrato laboral.

Equipo de cómputo: Hace referencia a recursos informáticos tales como: PC's, portátiles, tablet etc.; los cuales tienen un complemento de software y periféricos

Equipo de usuario final: Son equipos de cómputo, los cuales se pueden ver de forma individual o colectiva, que apoyan el desarrollo de actividades del usuario final.

Esquema de Aliados: Define las responsabilidades e interacción activa, que tienen las áreas de la institución que hagan parte de los proyectos a ejecutar en alianza con la Dirección de Informática.

Estudiantes: Es aquella persona que cumple con el procedimiento de matrícula conforme a lo establecido en los reglamentos académicos de pregrado y posgrado, o equivalente establecido en las unidades académicas de idiomas y educación permanente.

Gestión de acceso: Proceso por el cual a un usuario se le brindan los permisos necesarios para hacer uso de los servicios documentados en el Catálogo de Servicios de la organización TI.

Gobierno de TI: Es la estructura de relaciones y procesos de tecnología informática, encargada de unir los procesos y recursos de TI y la información, con las estrategias y los objetivos de la Universidad EAFIT.

Hardware: Es el conjunto de los componentes que conforman la parte material (física) del computador. Se utiliza para denominar a todos los componentes físicos de una tecnología.

Herramienta de Gestión de Servicios: Solución de software utilizada por los especialistas de TI con el fin de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Hosting: Es el espacio físico para almacenar la información que contiene diferentes servicios informáticos. Para el uso de estas políticas, se define el hosting solo para propósitos de almacenamiento de información relacionada con la academia y la investigación.

Incidente seguridad informática: Evento en el cual se ha afectado la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información.

Infraestructura Tecnológica: Conjunto de tecnologías de la información y las comunicaciones sobre las que se soportan los diferentes servicios que la Universidad necesita tener en funcionamiento para poder llevar a cabo toda su actividad, tanto docente como de investigación o de gestión interna.

Licencia de software: Es el contrato establecido entre un licenciante (autor/titular de los derechos de explotación/distribuidor) y un licenciario (usuario consumidor /usuario profesional o empresa) de un determinado programa informático, para su utilización; aceptando el cumplimiento de una serie de términos y condiciones establecidas dentro de las cláusulas de dicho contrato.

Líderes de Solución: Rol designado a personal de la Dirección de Informática para el acompañamiento en la formulación de iniciativas de proyectos, y moderación de los comités de soluciones de TI.

Líder Funcional: Es el empleado responsable de la dependencia dueña del proceso, que define, prioriza y gestiona las necesidades (según las reglas de negocio, procesos y procedimientos) escaladas a la Dirección de Informática y que están relacionadas con las aplicaciones Institucionales que se encuentren bajo el Gobierno de soporte y mantenimiento de TI.

Líderes del proceso: Son las personas encargadas de velar por los procesos misionales de la Universidad EAFIT

Lineamiento: Conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política.

Login: Es el nombre de usuario único que se asigna a los estudiantes, empleados, egresados y personas autorizadas, que se utiliza para iniciar sesión en los Sistemas de Información institucionales y en la red corporativa.

Mantenimiento: Conjunto de actividades que se llevan a cabo para mantener, en los niveles de servicio adecuado, los recursos y servicios informáticos; y así evitar su degradación.

Mecanismo de autenticación: Conjunto de pasos secuenciales que definen el protocolo para verificar que alguien es quien dice ser.

Oracle: Herramienta para la gestión de Bases de Datos.

Paquete de trabajo: Grupo de actividades comunes que deben ser completadas para satisfacer un entregable de un proyecto.

Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI): Plan Estratégico de Tecnologías de Información, es un portafolio de proyectos institucionales que apalancan el cumplimiento del plan de desarrollo institucional fundamentado en las personas, los procesos, y la tecnología.

Periféricos: Se consideran periféricos a las unidades o dispositivos de hardware a través de los cuales el computador se comunica con el exterior y, también a los sistemas que almacenan o archivan la información.

Proyecto: Conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas. La razón de un proyecto es alcanzar las metas específicas dentro de los límites que imponen un presupuesto, calidades establecidas previamente, y un lapso de tiempo previamente definido.

Recursos informáticos: Todos aquellos componentes de hardware y software que son necesarios para el buen funcionamiento de los computadores y periféricos, tanto a nivel individual, como colectivo u organizativo.

Requerimiento: Peticiones realizadas por la comunidad universitaria sobre los recursos y servicios informáticos, gestionados por la Dirección de Informática.

Retención de Información: Conservar información que fue eliminado por el usuario y que puede ser recuperada.

RFC (Request for change): Solicitud formal para la implementación de un cambio.

Servicios de TI: Un servicio es un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costes y riesgos específicos asociados.

Servicios en nube: Todo servicio o parte de la operación que se lleve a la nube que se haya definido dentro de la estrategia de TI. Entiéndase por nube una red al interior de la organización o fuera de la misma que se compone de servidores de alto desempeño y conexión a Internet de alta velocidad. Se pueden encontrar nubes privadas, públicas o mixtas y se usan de acuerdo a las necesidades de cada servicio y las restricciones que se tengan en cuanto a confidencialidad de la información y niveles del servicio que se requieran.

Servicio de Mantenimiento: Es el servicio especializado que cubre las tareas necesarias para que los recursos y servicios informáticos se encuentren en las mejores condiciones en todo momento.

Servicio de Soporte: Es el servicio que se brinda a los usuarios de tecnologías informáticas para dar solución a las diferentes solicitudes que surjan al momento de utilizar recursos y servicios tecnológicos.

Servicios externos de tecnología: Servicios tecnológicos que requieren de un ente externo a la Universidad, para ser adquiridos, gestionados o ambos.

Servicios informáticos: Son todos aquellos servicios de tecnología que pueden tener intervención con algún tipo de hardware o software.

Sistema de información: Se refiere a un conjunto de recursos de información organizados de manera estructurada para adquisición, procesamiento, transmisión y difusión de información que apoya procesos del negocio.

Softphone: Software desarrollado por la compañía que presta los servicios de telefonía, para soportar la transmisión de voz sobre computadores (pc o portátil) o dispositivos móviles, independiente de su sistema operativo.

Software: Hace referencia a los componentes lógicos (intangibles). Es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar diferentes tareas en un computador.

Solución de respaldo: Es una plataforma basada en tecnología de respaldo a disco EMC Data Domain y un software de respaldo EMC Networker las cuales poseen funcionalidades de duplicación de datos en discos duros. Adicionalmente se cuenta con una librería de cintas que permiten resguardar la información en medio magnético en un sitio diferente al centro de cómputo.

Soporte: Servicio por medio del cual se proporciona asistencia a través de hardware o software a los usuarios.

Teléfono IP: Dispositivo diseñado para soportar la transmisión de voz sobre redes de datos.

TI: Tecnologías de Información.

Usuarios: Estudiantes, personal administrativo, docentes o externos que podrán hacer uso de los diferentes recursos y servicios de TI.

Usuario Genérico: es el nombre de usuario único que se asigna, bajo demanda a un área, dirección, departamento, monitor, grupo estudiantil, proyecto, evento o negocio institucional de la Universidad EAFIT.

Vida útil: Es la duración estimada que un objeto o elemento puede tener, desempeñando correctamente la función para la cual ha sido creado.

VPN (en inglés, Virtual Private Network): Es la forma en que las organizaciones pueden usar redes privadas virtuales para conectarse, en forma segura, a sus ambientes corporativos, oficinas y usuarios remotos. A través de internet, los usuarios de con VPN pueden llegar a su información y demás recursos que normalmente solo están disponibles en la red corporativa.

Es una conexión segura que se realiza sobre una red insegura (tal como Internet), mediante la cual se puede acceder a servicios que no se encuentran visibles al público.

1.3. Alcance

Esta política aplica a todo estudiante, egresado, graduado, empleado, contratista, temporal y cualquier persona que tenga un vínculo formal con la Universidad EAFIT.

1.4. Competencia

La Dirección de Informática de la Universidad EAFIT es el ente encargado de liderar, gestionar y controlar todo lo relacionado con requerimientos de los servicios de tecnologías de información de la Institución.

1.5. Complementariedad

Hacen parte integral de estas políticas y, por tanto, constituyen normas complementarias, todos los Estatutos y Reglamentos de la Universidad EAFIT, demás documentos y procedimientos establecidos por la Dirección de Informática.

1.6. Generalidades

- La Dirección de Informática no será responsable de ningún recurso o servicio informático que esté por fuera de los parámetros establecidos en las políticas aquí consagradas.
- Los activos adquiridos con base a las disposiciones aquí establecidas son propiedad de la Universidad EAFIT (a menos que se indique explícitamente lo contrario) por ende es ésta quien tiene la potestad de intervenir y tomar decisiones en torno a éstos.
- Cada empleado de la Universidad EAFIT tendrá asignado máximo un (1) equipo de cómputo para sus funciones, cualquier excepción a lo anterior deber ser explícitamente aprobado por la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección Informática.
- La Dirección de Informática es la única dependencia autorizada para avalar la contratación de cualquier servicio tecnológico requerido, incluyendo, pero sin limitar, internet, servicios en nube, telefonía, impresión y otros servicios relacionado con tecnologías de información.
- La Dirección de Informática, en compañía del área de Auditoría o Revisoría Fiscal, tendrán la potestad de realizar revisiones periódicas con el fin verificar el cumplimiento de las presentes políticas.
- Toda solicitud de servicio debe estar soportada por una solicitud a través de la mesa de servicios de SAÚL o en el caso de nuevas Iniciativas a través del portal dispuesto para ello.

- Ningún usuario está autorizado para alterar las especificaciones de los software y hardware propiedad de la Universidad, a menos que sea un procedimiento explícitamente avalado por la Dirección de Informática.
- Los recursos y servicios informáticos que provee la Universidad EAFIT son para uso exclusivo de actividades propias de la institución.
- Cualquier situación no prevista en las presentes políticas será resuelta por la Dirección de Informática de la Universidad EAFIT, algunas por su naturaleza requerirán de la aprobación explícita de la Secretaría General.
- La Universidad EAFIT se reserva el derecho a revisar, actualizar y modificar los lineamientos y condiciones descritos por medio de las presentes políticas.
- El proceso de gestión de cambios técnicos es el único dispuesto para la aprobación de cambios relacionados con infraestructura y software soportadas por la Dirección Informática con el fin de minimizar la probabilidad de coincidencia de cambios y el impacto no deseado sobre la calidad del servicio, todo ellos con el fin de asegurar la continuidad propia de los procesos institucionales.

2. POLÍTICA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE RECURSOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

2.1. Solicitud de Servicio de Soporte y Mantenimiento

- Todas las solicitudes de servicio de soporte y mantenimiento deben ser registradas a través de la mesa de servicio (SAUL) de la Dirección de Informática; en caso de no tener acceso a la misma, el personal de la Dirección de Informática realizará el registro de la solicitud.
- Las solicitudes de servicio de soporte y mantenimiento originadas por proveedores o personal externo, deben ser registradas a través de la mesa de servicio de la Dirección de Informática, por la persona responsable del contrato con dicho proveedor.
- El solicitante de un servicio deberá proveer apoyo constante durante la prestación del mismo y proporcionará la información requerida por la Dirección de informática.
- Por solicitud de la Dirección de Informática el usuario debe facilitar el equipo de cómputo asignado en el evento que se requiera para llevar a cabo labores de soporte y mantenimiento.
- Toda aplicación institucional que se encuentre dentro del gobierno de la Dirección de Informática debe tener asignado uno o varios líderes funcionales, el cual actuará como representante del área dueña del proceso.

2.2. Restricciones

- A través de la mesa de servicio de la Dirección de Informática no se reciben solicitudes de proyectos de software e infraestructura. Todas las solicitudes de proyectos deben ser gestionadas por medio del portal de iniciativas dispuesto como parte del Gobierno de TI, por lo tanto, éstas no se tramitan como requerimiento en SAUL.
- Sólo se brindará soporte y mantenimiento sobre los recursos informáticos, que estén dentro de los servicios contratados por la Dirección de Informática o adquiridos a través de la misma.
- Sólo se brindará soporte y mantenimiento sobre recursos y servicios informáticos (software, hardware, almacenamiento y hosting, entre otros) que estén dentro del gobierno de soporte y mantenimiento de TI, esto incluye servicios contratados por la Dirección de Informática.

- Todos los equipos tecnológicos de la institución deben estar actualizados en las versiones de software definidas por la Dirección de Informática. En caso contrario, la Dirección de Informática informará al área responsable de los equipos en hosting que deben realizar la actualización en un plazo estipulado o serán retirados del dominio eafit.edu.co y de la red institucional para minimizar incidentes de ciberseguridad.
- La Dirección de Informática sólo brindará soporte y mantenimiento a las herramientas de correo electrónico y sistemas de colaboración institucionales (name@eafit.edu.co) o cualesquiera que sean los dominios que contengan como sufijo el eafit.edu.co (name@subdominio.eafit.edu.co).

2.3. Competencia de la Dirección de Informática

- Para las solicitudes de servicio de soporte y mantenimiento que generen un costo adicional a lo asumido centralmente por la Dirección Informática, esta última gestionará el proceso de cotización, según la política de adquisición de recursos y servicios informáticos, y definirá quien será el responsable de asumir dicho costo.
- La Dirección de Informática evaluará las solicitudes registradas en la herramienta de gestión de servicios, y determinará la solución más adecuada, desde el punto de vista tecnológico, razonable en costos y de acuerdo a las necesidades de la institución.
- La Dirección de Informática definirá las versiones de software y sistema operativo a utilizar en los equipos tecnológicos de la Universidad EAFIT, teniendo en cuenta las necesidades de las diferentes dependencias.
- La Dirección de Informática acordará con las diferentes dependencias, cuando realizar las labores de soporte y mantenimiento preventivo sobre los recursos de hardware que son propiedad de la Universidad EAFIT.
- Toda solicitud de cambio a implementar en producción que cumpla las características de un cambio a evaluar por el CAB o ECAB, debe ser registrada según el procedimiento establecido para la gestión de cambios técnicos.

3. POLÍTICA DE USO DE RECURSOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

La Dirección de Informática es la dependencia encargada de establecer los lineamientos necesarios para el uso de los recursos y servicios informáticos.

3.1. Software

3.1.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados

- Toda persona que haga uso de los equipos de cómputo de la Universidad EAFIT utilizará los programas de software solo en virtud de los acuerdos establecidos por los términos de licenciamiento y será responsable por el uso correcto de este.
- Toda persona que se entere de cualquier uso indebido o no autorizado de software o la documentación vinculada a estos, deberán comunicarlo a la Dirección de Informática.
- El software, siempre, deberá ajustarse a los términos de uso y licenciamiento establecidos por el fabricante, incluidas las versiones de prueba.
- Toda persona que requiera el uso de una licencia de software deberá realizar la solicitud de manera anticipada ante la Dirección de Informática a través e la mesa de servicio (SAUL), de acuerdo a los niveles de servicios establecidos en el proceso de licenciamiento.
- El líder funcional de cada una de las aplicaciones Institucionales que se encuentran bajo el Gobierno de la Dirección de Informática, tiene la responsabilidad de administrar el aplicativo o delegar dicha función en la persona que lo considere pertinente.

3.1.2. Restricciones de los usuarios

- Está prohibido hacer uso de cualquier software no autorizado por la Dirección de Informática en los computadores y servidores de la institución.
- Está prohibido realizar la instalación de software en los equipos de cómputo de la Universidad EAFIT por parte de personal diferente a la Dirección de Informática.
- Solo está autorizado el uso de software de terceros, siempre y cuando, previamente se realice el proceso de licenciamiento respectivo a cargo de la Dirección de Informática.

- No está autorizada la reproducción de programas de software y la documentación vinculada a éste, excepto con fines de respaldo.
- Ningún empleado, estudiante, o contratista podrá realizar instalaciones, desinstalaciones, renovaciones o actualizaciones de software por ningún medio (Internet, CD, USB, entre otros) en los equipos de cómputo de la Universidad EAFIT. La Dirección de Informática es la única dependencia de la Universidad autorizada para instalar, renovar o actualizar programas de software.
- Ningún empleado administrativo, docente, estudiante o contratista podrá tener usuario con perfil administrador que le permita realizar instalaciones de software, a menos que tenga una excepción explícitamente aprobada por la Dirección Informática.

3.1.3. Monitoreo

La Dirección de Informática en compañía del área de Auditoría, realizará revisiones periódicas a las diferentes dependencias con el fin de identificar el correcto licenciamiento de las instalaciones de software en los equipos de cómputo de la Institución. Si se encuentran copias de software sin licencia, estas serán desinstaladas y el incidente reportado a nombre del usuario responsable por el equipo de cómputo relacionado.

3.1.4. Competencias de la Dirección de Informática

- Cualquier duda referente a los términos de licenciamiento o legalidad de un software puede consultarse con el responsable asignado adscrito al Departamento de Servicios de TI de la Dirección de Informática.
- Las licencias de software estarán bajo el dominio y custodia del Departamento de Servicios de TI de la Dirección de Informática. No se hará entrega o copia de los medios físicos o medios digitales de las licencias a los usuarios.
- El Departamento de Servicios de TI de la Dirección de Informática, estará en la facultad de desinstalar o desactivar las licencias que hayan caducado, ya sea porque finalizó el periodo de licenciamiento asignado y no fue aprobada su prórroga de uso, o porque sus características no se ajustan a las necesidades o requerimientos de la Universidad, o por cualquier otra situación que impida su instalación o uso.
- La Dirección de Informática, definirá teniendo en cuenta las necesidades Institucionales, la infraestructura de TI, el presupuesto y las condiciones de licenciamiento, cuál es la versión del software requerido que será utilizado en la Universidad para fines académicos y de investigación.

3.2. Equipos de Cómputo y Periféricos

3.2.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados

- El usuario tendrá la responsabilidad de informar y entregar a la Dirección de Informática de forma expedita los recursos y servicios informáticos que no estén siendo utilizados.
- En caso de daño, pérdida o hurto de cualquier recurso informático, es responsabilidad del usuario cumplir con los lineamientos establecidos en la Política de Activos Fijos de la Dirección Administrativa y Financiera.
- En caso de requerir retirar de la Institución cualquier recurso informático, es deber del usuario cumplir con la política de activos fijos de la Dirección Administrativa y Financiera, en la cual se hace referencia al movimiento de bienes fuera de la Universidad.
- Los usuarios no deben almacenar información de tipo laboral, institucional o personal, en los computadores de aulas de clase, aula móvil, biblioteca, salas de computadores, computadores de préstamo y laboratorios.
- Cualquier empleado de la Universidad que sea responsable de un contrato en el cual se involucren computadores, servidores y periféricos, de propiedad de un tercero, debe solicitar autorización a la Dirección de Informática para el uso de éstos dentro de las instalaciones de la Universidad, y debe garantizar que se establezcan los términos y condiciones de su uso, en el contrato. Adicionalmente, debe cumplir con la política de activos fijos de la Dirección Administrativa y Financiera.
- El traslado e instalación de equipos informáticos es una tarea exclusiva de la Dirección de Informática y, para ello, el usuario siempre deberá realizar una solicitud formal mediante la mesa de servicios SAÚL. Dichos traslados serán informados por la Dirección de Informática al área de Activos Fijos.
- Toda información que sea almacenada en los equipos de cómputo proporcionados por la Universidad para el desempeño de sus funciones y que sea de estricto uso personal, estará bajo la responsabilidad de quien allí la deposita. En ningún momento la Dirección de Informática y la Universidad se hacen responsables de dicha información.
- Para poder realizar el retiro de un activo de TI de la Universidad de cualquiera de sus sedes, el usuario deberá solicitar con "6" días hábiles de anticipación dicha autorización a la Dirección de Informática a través de la mesa de servicios SAUL. La solicitud será evaluada por la DINF con base en los lineamientos institucionales informando posteriormente si dicho retiro es autorizado o no.

3.3. Almacenamiento y Hosting

3.3.1. Almacenamiento

- La Dirección de Informática establecerá el lugar de almacenamiento centralizado y seguro de la información y divulgará oportunamente cual es el medio establecido para este propósito.
- Actualmente la solución definida por la Dirección de Informática son las herramientas de SharePoint y OneDrive Institucionales y que son parte de la solución de Microsoft Office 365

3.3.2. Hosting

Las solicitudes de uso de recursos informáticos para propósitos de hosting deben ser elevadas a La Dirección de Informática, quien evaluará y definirá la solución más apropiada.

3.4. Correo Electrónico

El correo electrónico es un medio de comunicación oficial de la institución, administrado y soportado por la Dirección de Informática.

El contenido del correo electrónico se considera confidencial y sólo perderá este carácter en casos de investigaciones administrativas, judiciales o en incidentes relacionados con la seguridad de la información y la ciberseguridad, cumpliendo a cabalidad con el debido tratamiento y la ley colombiana.

3.4.1. Titularidad de los correos

- Los estudiantes activos de programas de pregrado, posgrado, idiomas y educación permanente, empleados activos, egresados, graduados, empleados pensionados de la Universidad y docentes e investigadores bajo algún contrato de servicio (y durante la duración del mismo), tienen derecho al uso del servicio de correo electrónico y cuentan con un (1) buzón de correo que además de proporcionar una capacidad para almacenar mensajes, brinda opciones de administración de calendario, directorio de contactos y lista de tareas.
- La Dirección de Informática será la responsable de la aprobación del uso del servicio de correo electrónico (provisto con un buzón de correo) para terceros o contratistas previa validación del área responsable del contrato con Secretaria General.

3.4.2. Responsabilidades de los usuarios y aliados

- La cuenta de correo electrónico institucional es personal e intransferible.
- Los correos de la Universidad sólo se deben utilizar para atender asuntos institucionales.
- Los usuarios no deben reenviar correos a direcciones externas a la Universidad, salvo que exista una autorización por parte del propietario de la información o que la información por su naturaleza sea pública.
- Los usuarios del correo no deben abrir archivos adjuntos, a menos que estos hayan sido analizados por un programa de detección, eliminación y borrado de código malicioso aprobado por el área de Seguridad Informática.
- Proteger los derechos de privacidad y confidencialidad.
- No enviar ni conservar material obsceno ni ofensivo.
- No utilizarlo con propósitos que creen conflictos con los intereses, políticas y reglamentos de la Universidad.
- No hacer difusión masiva de correos electrónicos (spam).
- No utilízalo para cometer actos ilícitos.
- Gestionar el contenido de su buzón depurando el contenido del mismo regularmente.
- Notificar incidencias que puedan afectar el normal funcionamiento del servicio.
- Las actividades realizadas en las cuentas de correo electrónico institucionales son responsabilidad del usuario a quien se le asigna.
- Cada persona deberá custodiar y no divulgar a otros la información de acceso al servicio de correo.

3.4.3. Tipos de abuso del servicio de correo

Todo comportamiento que se clasifique entre los siguientes tipos de abuso de correo estará sujeto al proceso disciplinario para la imposición de las sanciones laborales a las que haya lugar:

- Difusión de contenido inadecuado entendiéndose por este el contenido ilegal por naturaleza. Ejemplos: apología del terrorismo, piratería de software, pornografía infantil, amenazas, estafas, esquemas de enriquecimiento piramidal, virus, entre otros.
- Difusión a través de canales no autorizados entendiéndose por este el uso no autorizado de un buzón ajeno para reenviar correo propio. Aunque el mensaje en sí sea legítimo, se están utilizando recursos ajenos sin su consentimiento.
- Difusión masiva no autorizada entendiéndose por este el uso de buzones propios o ajenos para enviar de forma masiva publicidad o cualquier otro tipo de correo no solicitado.
- Ataques con objeto de imposibilitar o dificultar el servicio dirigido a un usuario o al propio sistema de correo. En ambos casos el ataque consiste en el envío de un número alto de mensajes por segundo, o cualquier variante, que tenga el objetivo neto de paralizar el servicio por saturación de los canales, de la capacidad de CPU del servidor, o del espacio en disco de servidor o usuario.

- Suscripción indiscriminada a listas de correo entendiéndose por este una versión del ataque anterior, en la que de forma automatizada se suscribe a la víctima a miles de listas de correo. Dado que en este caso los ataques no vienen de una sola dirección, sino varias, son mucho más difíciles de atajar.
- Suplantar cuentas de correo para enviar información a nombre de buzones de correos inexistentes o asignados a otros usuarios.

3.4.4. Restricción al uso de servicio de correo

- En la red corporativa de la Universidad EAFIT, solo se podrá acceder a cuentas de correo de otras organizaciones por medio de navegadores web. No está permitido el uso de protocolos de comunicación de correo, tales como, IMAP, POP, SMTP, entre otros.
- No están permitidos los clientes locales de otras soluciones de correo diferentes a las establecidas por la Dirección de Informática.
- No se permite utilizar como servidor de reenvío de correo, servidores o computadores que no estén autorizados o asignados por la Dirección de Informática.
- Utilizar el correo electrónico para cualquier propósito comercial o financiero diferente al establecido por las funciones del cargo en la Universidad.
- Participar en la propagación de cadenas de mensajes o participar en esquemas piramidales o temas similares.
- Distribuir de forma masiva grandes cantidades de mensajes con contenidos inapropiados para la Universidad EAFIT.
- El envío de mensajes a foros de discusión, listas de distribución, grupos de noticias u otros, que comprometan la reputación de la Universidad EAFIT o violen cualquiera de las leyes colombianas.
- Enviar correo a personas que no desean recibirlo o que han indicado expresamente ésta solicitud.
- Utilizar como servidor de reenvío de correo, servidores o computadores que no estén autorizados o asignados por la Dirección de Informática.
- Las únicas dependencias autorizadas para realizar envíos masivos de correo son:
 - Departamento de Comunicación
 - Universidad de los Niños
 - Mercadeo Institucional
 - Dirección de Idiomas
 - Educación Permanente
 - Centro de Egresados

3.5. Gestión de Impresión

La Dirección de Informática a través del departamento de Soluciones de Infraestructura de TI es la encargada de gestionar los servicios de impresión de acuerdo a las necesidades de la Universidad EAFIT, definiendo el tipo de impresora requerido y su ubicación.

3.5.1. Solicitud del servicio de impresión

- Tener una asignación presupuestal para hacer uso del servicio de impresión.
- Hacer las solicitudes de asignación de impresoras por medio del jefe o coordinador de área a través de un requerimiento en la mesa de servicio de la Dirección de Informática.
- Cada dependencia debe proveer el papel de impresión.
- Toda persona hará uso del servicio de impresión con el usuario asignado. No se asignarán usuarios genéricos.
- Los traslados de las impresoras a otra área o dependencia deberán solicitarse a la mesa de servicios de la Dirección de Informática. No está permitido realizar el traslado sin previa autorización.
- Los documentos que se impriman deben ser de carácter institucional, No podrán imprimir documentos personales, ni a terceras personas en los equipos de la institución.

3.5.2. Responsabilidades de los usuarios y aliados

- Velar porque el servicio de impresión sea utilizado para actividades laborales y uso exclusivo de la Universidad EAFIT.
- Propender por el buen uso de la impresora por parte de otros usuarios y reportar las solicitudes, requerimientos e incidentes correspondientes al servicio de impresión a la mesa de servicio de la Dirección de Informática.
- Realizar un uso adecuado del papel e imprimir siempre y cuando sea estrictamente necesario.
- No realizar labores de reparación o mantenimiento de las impresoras. En caso de presentarse alguna falla, esta se debe reportar a la mesa de servicio de la Dirección de Informática.
- Limitarse a usar el papel de impresión con las características definidas por la Dirección de Informática.
- Abstenerse de utilizar impresoras no avaladas por la Dirección de Informática.

3.5.3. Monitoreo

La Dirección de informática hará monitoreo al uso y consumo de impresión regularmente.

3.6. Préstamo de Recursos Informáticos

3.6.1. A Estudiantes

A los estudiantes activos se les prestará recursos informáticos (portátiles, tabletas, periféricos, equipo de escritorio, entre otros dispositivos tecnológicos) de acuerdo con la disponibilidad de los mismos.

3.6.2. A Empleados

A los empleados activos se les prestará únicamente portátiles o tabletas de acuerdo a la disponibilidad de los mismos.

3.6.3. Restricciones

Los equipos de cómputo en préstamo solo pueden ser retirados de las instalaciones de la universidad, con autorización escrita de la Dirección de Informática y de activos fijos.

3.6.4. Préstamo equipos portátiles durante la contingencia declarada por el COVID19

Empleados

- Se prestarán portátiles a empleados administrativos y docentes en caso de que el equipo asignado por la Universidad está presentado fallas y requiere ser reparado. La vigencia del préstamo será durante el tiempo que dure la reparación del equipo que está presentando las fallas.

Estudiantes Pregrado y Posgrado

- Se prestarán portátiles únicamente a estudiantes de pregrado y posgrado activos que requieran atender a cursos en modalidad remota y que además cumplan las siguientes condiciones:
 - No cuenta con un equipo de cómputo en la familia que pueda utilizar
 - El equipo personal presenta un daño irreparable y no puede adquirir temporalmente uno de reemplazo

- No se encuentra en semestre de práctica
- No aplica para cursos ofrecidos 100% en modalidad virtual
- La solicitud de préstamo será evaluada por un comité que designe la Vicerrectoría de Aprendizaje y la vigencia del mismo será por un semestre académico, luego de ese periodo en caso de continuar se evaluará nuevamente la necesidad.

3.7. Servicio VPN

- Por medio del Servicio VPN se busca permitir una conexión segura desde cualquier parte hacia los recursos o aplicaciones proporcionados por la Universidad EAFIT.
- La Dirección de Informática es la dependencia encargada de definir a cuáles servicios informáticos o aplicaciones institucionales se puede acceder a través de la conexión por VPN.

3.7.1. Alcance

El acceso a través de la conexión VPN debe ser solicitado por el líder de cada área para uso de un empleado o una persona externa con fines netamente institucionales.

3.7.2. Responsabilidades de los usuarios y aliados

El uso del servicio VPN implica el cumplimiento de los siguientes lineamientos por parte del usuario:

- Acceder a este servicio de forma personal e intransferible.
- Acceder por medio de la cuenta @eafit.edu.co a la cual solo debe tener acceso el usuario a quien se entrega el servicio.
- Acceder a los recursos de cómputo de la Universidad EAFIT por medio de este servicio solo con propósitos laborales.
- Abstenerse de compartir con personas no autorizadas el acceso al servicio.
- El uso del software asociado a la VPN, es decir, del programa instalado en el computador fuera del campus universitario, es responsabilidad directa del usuario a quien se entrega el servicio.
- El computador utilizado para la conexión remota debe poseer las actualizaciones más recientes de sistema operativo y antivirus.

3.7.3. Monitoreo

La Dirección de Informática podrá monitorear el uso de una cuenta VPN con el fin de proteger los activos de información y la infraestructura de la Universidad EAFIT.

3.7.4. Incumplimiento

- Cualquier detrimento, daño y/o perjuicio, que llegare a ser consecuencia del mal uso del servicio VPN por parte del usuario es responsabilidad directa de éste y exime a la Dirección de Informática.
- El incumplimiento de cualquiera de los lineamientos de esta política será en primera instancia causal de la suspensión inmediata del servicio VPN, sin perjuicio de las consecuencias de orden laboral y disciplinario a que hubiere lugar.

3.8. Red (Cableada e Inalámbrica)

La Dirección de Informática es la dependencia encargada de definir los lineamientos para el uso de los servicios de red ofrecidos por la Universidad EAFIT.

3.8.1. Servicio de Red Inalámbrica

- La Universidad EAFIT ofrece acceso al servicio de red inalámbrica, para actividades tales como la utilización de correo electrónico, herramientas de colaboración, navegación en Internet y acceso a recurso de la Intranet, entre otras.
- Este servicio se presta en forma gratuita al público en general, por consiguiente, la Universidad EAFIT no se hace responsable de la seguridad de la información que cursa a través de esta red inalámbrica, ni de las acciones de los usuarios sobre dicho servicio. El usuario que se conecta a esta red es el directo responsable de proteger y velar por la seguridad de la información que se exponga a través de la misma.

3.8.2. Servicio de Red Cableada

- La Universidad EAFIT ofrece servicio de red cableada exclusivamente para el desempeño de las labores académicas, investigativas y administrativas de las personas vinculadas con la Universidad a través de cualquier modalidad de contrato o proyecto y para estudiantes que hacen uso de servicios de TI para propósitos académicos.

3.8.3. Restricciones

- Se prohíbe transmitir información ilegal, abusiva, que propicie a una conducta penal delictiva, ocasione responsabilidad civil, revele material protegido por secreto comercial o que afecte la reputación Institucional, de acuerdo con la legislación vigente y el reglamento de propiedad intelectual de la Universidad.
- Se prohíbe el monitoreo no autorizado de datos o tráfico de la red inalámbrica y cableada de la Universidad EAFIT.
- Se prohíbe el uso de la red institucional con el fin de probar, explorar o verificar vulnerabilidades, o transgredir las medidas de seguridad informática y autenticación, o demás actos abusivos que estén estipulados por la ley.
- El tráfico de información será limitado de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección de Informática.
- Se prohíbe las transferencias de grandes volúmenes de datos, en especial si se producen de forma continua.
- Se prohíbe alojar un servidor web o de cualquier otro tipo mediante el uso de esta red.
- Se prohíbe el intento de acceder a la cuenta de otro usuario.
- Se prohíbe el envío masivo de mensajes de correo electrónico no solicitados.
- Se prohíbe la recopilación de datos personales de otros usuarios sin su conocimiento.
- Se prohíbe la interferencia con otros usuarios de la red.
- Se prohíbe revender el servicio de red inalámbrica a un tercero.
- Se prohíbe utilizar herramientas que realicen levantamiento secuencial de servicios de cómputo ejecutando en equipos conectados a través de la red (i.e. rastreo de puertos y similares).
- Se prohíbe usar información que por error sea enviada a usted, sin ser el destinatario esperado.
- Se prohíbe suplantar a otra persona y/o servicio.
- Se prohíbe proveer información interna a individuos externos a la Universidad, sin previa autorización de divulgación

- Se prohíbe proveer información confidencial a individuos que no hayan sido autorizados por el propietario de la información

3.8.4. Monitoreo

En caso de requerirse, la Dirección de Informática podrá realizar monitoreo sobre el uso que los usuarios hagan de los recursos y servicios informáticos, incluyendo la información manejada a través de los mismos.

3.8.5. Incumplimiento

La Dirección de Informática se reserva el derecho de suspender el servicio de red inalámbrica sin previo aviso, si se incurre en alguna de las prohibiciones mencionadas anteriormente o si el uso que se le da configura actividades ilegales o delictivas.

3.9. Uso de la Información

Toda información contenida, procesada o generada en los recursos y servicios informáticos institucionales, es propiedad de la Universidad EAFIT.

Los activos de información se entregan para uso, operación y custodia a nuestros empleados, contratistas y terceros de acuerdo con sus responsabilidades, funciones y necesidades para realizar trabajos, lo cual no altera la propiedad de estos que será siempre de la Universidad. El nombramiento como propietario de un activo dentro de la universidad se realiza únicamente para asignar las responsabilidades de operación y custodia de los distintos activos.

3.10. Servicios de Colaboración

La Dirección de Informática es la única dependencia de la Universidad autorizada para instalar, trasladar, modificar o retirar teléfonos IP o salas de Videoconferencia.

3.10.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados

- El teléfono IP quedará bajo la responsabilidad del empleado administrativo o docente a quien le fue asignado para sus actividades laborales en la Universidad EAFIT.
- Todos los empleados administrativos o docentes que requieran para el cumplimiento de sus funciones un servicio de telefonía, deben de tener asignado un teléfono IP o un Softphone (software en el computador), asignado por la Universidad.

- Toda persona que haga uso de los teléfonos IP o salas de videoconferencia de la Universidad EAFIT, utilizará estos solo en virtud de los acuerdos establecidos por los términos de licencia y será responsable por el correcto uso de éste.
- Las asignaciones de permisos especiales para llamadas, las llevan a cabo directamente los coordinadores o jefes del área o departamento solicitante.
- Los teléfonos IP quedan asociados y bajo la responsabilidad del centro de costos del área o departamento, lo que indica que éstos no pueden ser trasladados a otra área o departamento sin previa autorización de la Dirección de Informática. Cada área o departamento debe hacer sus solicitudes de manera independiente.

3.10.2. Restricciones

- Los teléfonos IP y salas de videoconferencia suministrados por la Dirección de Informática son los únicos que pueden ser usados dentro de la Institución, ningún otro dispositivo podrá instalarse sin previo consentimiento por parte de la Dirección de Informática.
- Ningún empleado administrativo, docente o contratista está autorizado para retirar, trasladar o modificar estos equipos sin previo consentimiento por parte de la Dirección de Informática.

4. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE TI

La Dirección de Informática es la dependencia encargada de definir los lineamientos con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se trasmite, almacena o accede, a través de los diferentes recursos y servicios de TI.

4.1. Acceso a Recursos y Servicios de TI

A continuación, se definen los lineamientos establecidos por la Dirección de Informática para acceder a los diferentes recursos y servicios de TI desde la perspectiva de seguridad informática.

4.1.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados

- Los permisos de accesos a los recursos informáticos y servicios de la red deben ser solicitados y aprobados únicamente por los niveles Directivos de la Universidad e implementados por la Dirección de Informática a través de la mesa de servicio (SAUL).
- El líder de cada dependencia es responsable de evaluar, asignar y retirar los permisos correspondientes para cada perfil de usuario según las necesidades de la institución.
- Los permisos de accesos a los recursos informáticos y servicios de la red deben ser solicitados y aprobados únicamente por los niveles directivos de la Universidad e implementados por la Dirección de Informática a través de la mesa de servicios SAUL
- Cada área de la Universidad tiene la responsabilidad de revisar y depurar periódicamente los derechos de acceso de los usuarios y terceros a la información que genera y los privilegios que poseen los usuarios y terceros adscritos a los recursos de información.
- El líder de cada dependencia es el responsable de autorizar y solicitar el acceso a las VPN, carpetas o sitios compartidos a través de la mesa de servicio de la Dirección de Informática, quien evaluará la solicitud, según disponibilidad.
- Para permitir el acceso a usuarios externos sobre los recursos y servicios informáticos de la institución, el líder de cada dependencia debe realizar la solicitud de activación e inactivación de una cuenta de usuario para tal fin a la Dirección de Informática a través de la mesa de servicio (SAUL), quien evaluará dicha solicitud.
- Los usuarios deberán en todo momento hacer un uso responsable de la información y los sistemas accedidos, garantizando el nivel de seguridad adecuado de acuerdo con las políticas de la Dirección de Informática.

4.1.2. Competencias de la Dirección de Informática

- La Dirección de Informática, se acogerá a los lineamientos definidos por Secretaria General, en los casos en que se autorice el acceso a la información de otro usuario, en un computador o correo electrónico que no sea de su uso.
- La Dirección de Informática de la Universidad EAFIT será responsable de registrar, mantener y custodiar los permisos otorgados a los usuarios
- La Dirección de Informática activa o inactiva el acceso de los empleados y estudiantes, a los recursos y servicios informáticos de TI, por solicitud a través de la mesa de servicio (SAUL) de la Dirección de Desarrollo Humano o el Departamento de Admisiones y Registro, respectivamente.
- La Dirección de Informática, con base en los lineamientos establecidos en las políticas de TI, podrá otorgar o denegar el acceso a los servicios y recursos de TI.
- La Dirección de Informática, realizará ajustes a los lineamientos de seguridad de las contraseñas de las cuentas de acuerdo con el momento de riesgo y contexto que ocurra en la Universidad.
- La Dirección de Informática, realizará ajustes a los lineamientos de seguridad de las contraseñas de las cuentas de acuerdo con el momento del riesgo y contexto que ocurre en la Universidad.

4.1.3. Condiciones de acceso a los servicios de TI

4.1.3.1. Usuarios y aliados

- Ninguna persona debe tener acceso con privilegios de administrador, en los computadores de la Universidad EAFIT, a menos que tenga una excepción explícitamente aprobada por la Dirección Informática.
- Toda persona autorizada por el responsable del área debe tener asociado por aplicación, un número definido de roles, los cuales deben ser asignados según la labor que desempeñe en la Universidad EAFIT.
- Sólo los estudiantes activos y graduados, empleados activos y docentes bajo la modalidad de prestación de servicios (y de acuerdo con la duración del mismo); tendrán acceso a los recursos y servicios informáticos de la Universidad EAFIT, a los cuales tengan derecho a través del usuario institucional.

- Si el estudiante o empleado pasa a estado inactivo de acuerdo a los lineamientos establecidos por el área correspondiente, se inactivará el acceso a los recursos y servicios de TI.

4.1.3.2. Proveedores

- Aquellos proveedores con los cuales se contratan servicios de administración sobre Sistemas de Información y plataformas tecnológicas que se encuentren bajo el Gobierno de TI, podrán tener acceso los ambientes requeridos previa autorización de la Dirección de Informática y bajo un contrato firmado que refleje el objeto de la prestación del servicio e incluya las cláusulas requeridas para el caso por la Secretaría General.
- Los proveedores no podrán contar con usuarios para acceder directamente a las bases de datos. En caso de ser necesario el acceso, el mismo debe ser realizado a través de un usuario autorizado para esto, quien supervisará y controlará el acceso a las mismas.
- Los proveedores que prestan servicios a las diferentes áreas de la institución y que requieran acceder a través de una cuenta institucional a los servicios y recursos informáticos de la universidad en aras de cumplir a cabalidad con las obligaciones del contrato, sólo podrían contar con dicho acceso si cumplen en su totalidad con los siguientes requisitos:
 - El empleado responsable del contrato envía solicitud justificada ante la Dirección de Informática, identificando el periodo de tiempo (fecha inicial y final) por el cual se requiere dar acceso al proveedor y esta es aprobada.
 - El proveedor deberá tener suscrito un contrato de prestación de servicios por medio del cual se regule los deberes de confidencialidad y manejo de la información o en su defecto de no tener contrato, deberá suscribir al menos un Acuerdo de Confidencialidad.

4.1.3.3. Competencias de la Dirección de Informática

Para las solicitudes de acceso de los proveedores de la Institución a los servicios de TI, la Dirección de Informática con base en los lineamientos establecidos en las políticas de TI, y el previo análisis de la justificación recibida, podría aprobar o negar dicha solicitud.

4.2. Gestión de Usuarios

A continuación, se definen los lineamientos establecidos por la Dirección de Informática para hacer uso de los usuarios y mecanismo de autenticación que hacen posible el acceso a los diferentes recursos y servicios de TI.

4.2.1. Creación de cuentas de usuario

- Se debe identificar de manera inequívoca cada usuario y tener la posibilidad de hacer seguimiento de las actividades que este realiza.
- La creación del usuario implica la asignación de una contraseña para acceder a los recursos y servicios informáticos de la Universidad EAFIT.
- Se deben asignar permisos de acuerdo con cada rol y función que desarrolla el empleado o estudiante y de acuerdo con su manual de funciones o equivalente. Las excepciones deberán ser autorizadas por la Dirección de Informática.
- Los permisos asignados deben cumplir con el principio de mínimos privilegios requeridos.
- Las áreas que prestan servicios transversales (atención directa al público) podrán contar con cuentas de correo electrónico genéricas para la gestión de contacto con los clientes, en ese caso el área debe convalidar el principio de identificación inequívoca del usuario.
- Se podrá solicitar la creación de cuentas genéricas para acceder a la red y al correo institucional solo para un área, dirección, departamento, monitor, grupo estudiantil, proyecto, evento o negocio institucional de la Universidad EAFIT. La solicitud debe estar plenamente sustentada, indicando el tiempo durante el cual estará vigente dicho usuario y bajo responsabilidad de un cargo Directivo. Estas cuentas no podrán contar con el estándar de creación de las cuentas de estudiantes, egresado y empleados. Esta solicitud se debe realizar a través de la mesa de servicio de la Dirección de Informática.
- No se crearán cuentas institucionales para personas externas a la universidad tales como proveedores, invitados, temporales, u otros, ni para los negocios externos. A excepción de aquellos casos en los que para desarrollar el objeto contratado sea indispensable acceder a dicha información de acuerdo a los lineamientos establecidos en el numeral 4.1.3.2. Proveedores.
- No se crearán cuentas genéricas para acceder a los Sistemas de Información que se encuentren bajo el Gobierno de TI.
- Cada usuario o permiso asignado debe ser solicitado a través de la mesa de servicio (SAUL) y exhaustivamente documentado en el mismo y cumplir con el proceso de Gestión de Accesos.

4.2.2. Responsabilidades de los usuarios y aliados

- La cuenta y la contraseña utilizada para acceder a los recursos y servicios informáticos de la Universidad EAFIT, es de uso individual e intransferible, por lo tanto, cada persona deberá custodiarla y no divulgarla. El usuario es responsable por el uso de los privilegios que le sean asignados.
- La contraseña de acceso a cualquier sistema de información se debe cambiar periódicamente con el fin de minimizar los riesgos de pérdida de información. Se debe cambiar como mínimo en los tiempos establecidos por la Dirección de Informática.

4.2.3. Condiciones

- El acceso a las aplicaciones, bases de datos y servidores, deberá ser realizado a través de contraseñas con calidad, de acuerdo a los parámetros establecidos y que se encuentran referenciados en el documento complementario "*Parámetros Seguridad de TI*".
- Las contraseñas de los usuarios de Directorio Activo, deben cumplir con requisitos que aseguren su calidad, de acuerdo a los parámetros establecidos en el documento complementario: "*Parámetros Seguridad de TI*".
- Los usuarios de base de datos, deben ser agrupados en perfiles que se encuentran definidos según su responsabilidad y para los cuales se definen sus correspondientes parámetros de autenticación y acceso, especificados en el documento complementario "*Parámetros Seguridad de TI*".
- Las contraseñas de los usuarios de base de datos deben ser regidas por el mecanismo que se defina para asegurar su calidad y según los parámetros establecidos en el documento complementario "*Parámetros Seguridad de TI*".
- Sólo el administrador de base de datos de la Dirección de Informática tendrá un usuario con privilegios "DBA". En caso de requerirse algún usuario adicional con este nivel de privilegio, será otorgado por autorización escrita del administrador de base de datos y especificando su vigencia.
- Las contraseñas de los usuarios de sistemas operativos Solaris deben cumplir con requisitos que aseguren su calidad, de acuerdo a los parámetros establecidos en el documento complementario: "*Parámetros Seguridad de TI*".

4.2.4. Gestión de Contraseña

- Todo usuario podrá gestionar su cambio de contraseña según los parámetros y procedimientos definidos por la Dirección de Informática, los cuales se encuentran establecidos en el documento anexo: "*Lineamientos Cambio de Contraseña*".

- El titular del usuario institucional es la única persona autorizada para solicitar cambios de contraseña de su usuario institucional.

4.2.5. Competencias de la Dirección de Informática

- La Dirección de Informática es la dependencia encargada de definir la estructura de la cuenta de usuario institucional que se asigna al usuario por medio del cual podrá acceder a los servicios informáticos a los cuales tenga derecho.
- La Dirección de Informática es la dependencia encargada de determinar las condiciones que debe reunir la contraseña asociada al usuario institucional, tales como periodicidad de cambio y requisitos para su definición.

4.3. Desarrollo, Adquisición e Implantación de software

4.3.1. Ambientes de desarrollo y pruebas seguros

- La Dirección de Informática es la dependencia encargada de gestionar y proteger los ambientes de desarrollo y pruebas, para las actividades de desarrollo e integración que comprenden todo el ciclo de vida de soluciones de software. Estos ambientes deben cumplir las definiciones establecidas en el documento complementario "*Parámetros Seguridad de TI*".

4.4. Auditoria

- La Dirección de Informática tendrá la potestad de auditar todas las actividades de administración de las bases de datos, según las condiciones y términos definidos en el documento complementario: "*Parámetros Seguridad de TI*".
- El área de Seguridad Informática podrá realizar periódicamente revisión de los registros de sucesos (logs), uno a uno o de los registros más relevantes relacionados con actividades de los usuarios responsables de la administración de la información, incluyendo servidores y aplicaciones, para asegurarse que estén manejando con responsabilidad sus acciones respecto a estos sistemas.
- Las aplicaciones y los manejadores de bases de datos deben contar con registro de sucesos (logs) donde se registren las actividades de los usuarios y la estadística asociada a estas, donde se permita identificar y detectar alarmas sobre posibles mal uso, eventos sospechosos o que afecten la misión de la Universidad.

5. POLÍTICA DE RESPALDO DE INFORMACIÓN

Tiene como objetivo definir los lineamientos de la Dirección de Informática de la Universidad EAFIT para realizar el respaldo de sus aplicaciones institucionales, plataforma tecnológica y carpetas compartidas, de acuerdo a los requerimientos de continuidad de negocio que la institución ha definido.

5.1. Respaldo de la información de las aplicaciones institucionales

- La Dirección de Informática es la dependencia encargada de realizar un respaldo diario y semanal de la información de las aplicaciones institucionales, quien junto con la dependencia dueña del proceso establecerá a qué tipo de datos se le genera respaldo y con qué periodicidad.
- El respaldo diario de la información de las aplicaciones institucionales se realiza todos los días de la semana, en las horas de la madrugada, y consiste en efectuar la copia de respaldo de la base de datos de producción y archivos adjuntos.
- El respaldo semanal de la información de las aplicaciones institucionales se realiza los días sábado de cada semana, en una hora definida por la Dirección de Informática y consiste en efectuar una copia de respaldo completo de la base de datos de producción y archivos adjuntos.

5.2. Respaldo de la información alojada en carpetas compartidas

- La Dirección de Informática es la única dependencia encargada de definir la periodicidad del respaldo de la información alojada en las carpetas compartidas, actualmente se realiza de forma diaria de acuerdo con los requerimientos de continuidad del negocio establecidos.

5.3. Respaldo de la información almacenada en los equipos de usuario final

- El usuario es el responsable de realizar la copia de respaldo de la información resultado de las funciones de su rol, alojada en el equipo de cómputo asignado por la Universidad y utilizando los medios dispuestos por la Dirección de Informática. En ningún momento estos respaldos se realizan de manera automática.

5.4. Respaldo de la Información alojada en ambientes de nube

- El proveedor del servicio, es el encargado de definir la estrategia de copia de seguridad de la información alojada en la nube. La Dirección de Informática únicamente realizará monitoreo a la prestación de este servicio.

- Una vez una cuenta de correo sea inactivada, sólo se conserva la información por 30 días calendario.

5.5. Retención de Información

Las políticas de retención establecidas para los elementos eliminados con posibilidad de recuperarlos son:

- One Drive: 30 días.
- Sharepoint Online: 30 días.
- Correo: 30 días

6. POLÍTICA DE GOBIERNO DE TI

Tiene como objetivo dar a conocer los lineamientos definidos por el Gobierno de TI de la Universidad EAFIT, para el cumplimiento de las estrategias tecnológicas definidas en el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI).

6.1. Estructura del Gobierno de TI

El Gobierno de TI define los lineamientos que permiten la correcta priorización y definición de proyectos de acuerdo a los planes estratégicos y operativos de la Universidad EAFIT. A su vez, establece un control sobre el uso de los recursos asignados a la ejecución de los proyectos y permite que las áreas aliadas se involucren en la planeación y ejecución de los mismos.

El Gobierno de TI de la Universidad EAFIT está compuesto por los siguientes espacios de gestión:

Liderados por la Dirección Informática

- Comité Ejecutivo de TI
- Grupo Primario de la Dirección Informática
- Comités de Gestión de la Demanda de TI
- Comité de Proyectos
- Comité de Arquitectura
- Comité de Servicios
- Comité de Control de Cambios

6.2. Alcance y responsabilidades de los espacios de gestión

A continuación, se describe el alcance, objetivo, responsabilidades, frecuencia y participantes clave de los espacios de gestión que componen el Gobierno de TI

| Espacio de gestión | Propósito y resultados esperados | Participantes clave | Frecuencia |
|------------------------|--|---|------------|
| Comité Ejecutivo de TI | Revisión y control de los frentes clave del PETI en relación con los recursos humanos, financieros y tecnológicos. Permite además la alineación de prioridades institucionales en relación con los proyectos de TI en curso e | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectora de Sostenibilidad y de Proyección Social • Director de TI | Trimestral |

| | | | |
|--|--|--|------------------------------------|
| | insumos para la planeación de mediano plazo | <ul style="list-style-type: none"> • Grupo Primario de TI | |
| Grupo Primario de la Dirección Informática | Gestión de TI para la alineación y toma de decisiones de los frentes clave del PETI en relación con los recursos humanos, financieros y tecnológicos desde la perspectiva de operación y proyectos | <ul style="list-style-type: none"> • Director de TI • Grupo Primario de TI | Semanal |
| Comités de Gestión de la Demanda de TI | <p>Alineación de prioridades de TI y revisión y control de las iniciativas y proyectos relacionados con un área Aliada.</p> <p>Actualmente se realizan estas sesiones con las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Desarrollo Humano y Bienestar Estudiantil • Dirección Administrativa y Financiera • Mercadeo Institucional • Admisiones y Registros • Idiomas • Educación Permanente | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Soluciones de Software • Jefe de Soluciones de Infraestructura (opcional) • Líderes de Proyectos relacionados con el área Aliada • Líderes de Proyecto del área Aliada (ver ítem 6.5) • Directores y Jefes del área Aliada | Por Demanda (al menos Trimestral) |
| Comité de Proyectos | <p>Presentación del estado de los Proyectos y Planes de Trabajo de TI que hacen parte del portafolio del año en curso.</p> <p>Revisión de avance, retos, cambios en la línea base y lecciones aprendidas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Director de TI • Grupo Primario de TI • Líderes de Proyectos | Cada 2 meses |
| Comité de Arquitectura | <p>Revisión del estado de la Arquitectura de TI en relación con la Infraestructura, Sistemas de Información, Seguridad, e Integraciones.</p> <p>Presentación de la arquitectura recomendada para nuevos proyectos y decisiones relacionadas con integración a otras soluciones de TI.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Director de TI • Grupo Primario de TI • Líderes de Arquitectura | Cada 2 semanas |

| | | | |
|------------------------------|--|--|------------------------------|
| Comité de Servicios | <p>Revisión del estado de los servicios de TI prestado a usuarios finales a través del modelo integrado de servicios.</p> <p>Análisis de indicadores de desempeño y variables de control de los servicios con mayor demanda o impacto en el cumplimiento de los ANS.</p> <p>Análisis de causa raíz y soluciones definitivas a incidentes mayores o críticos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Director de TI • Grupo Primario de TI • Líderes del modelo de Servicio | Cada 2 semanas |
| Comité de Control de Cambios | <p>Revisión y análisis de los cambios técnicos requeridos en la infraestructura y/o sistemas de información en los ambientes productivos.</p> <p>Decisiones relacionadas con la implementación adecuada de estos cambios y aval o rechazo para su ejecución.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Grupo Primario de TI • Líderes del modelo de Servicio | Semanal (además por Demanda) |

Adicionalmente la Dirección Informática participa activamente en los siguientes espacios con el propósito de asegurar que el contexto institucional, sus necesidades y retos son considerados en la gestión de TI.

- Comité Rectoral Ampliado
- Grupo Primario de la Vicerrectoría de Sostenibilidad y Proyección Social
- Comité de Gobierno de Datos y Analítica

6.4. Responsabilidades de los Líderes de Proyectos de TI

- Apoyar los proyectos presentados y aprobados por el Gobierno de TI, partiendo de la definición de la arquitectura de la solución y estructurándolos desde los componentes de la solución: Cambio, Procesos, Software y Arquitectura de TI.
- Presentar el estado de los proyectos actuales en las sesiones requeridas. El líder deberá entender el objetivo de cada proyecto, cual es el valor que promete generar y por qué es importante para la Universidad.

- Apoyar al líder del área Aliada en la evaluación financiera y de factibilidad de los proyectos para su correcta priorización a nivel institucional, la cual está basada en la contribución de beneficios de cada proyecto
- Dimensionar los esfuerzos y recursos (humanos, tecnológicos y financieros) requeridos para la ejecución del proyecto con el propósito de presentarlo en las sesiones de planeación y aprobación.
- El líder de solución no es responsable de conocer el detalle de los procedimientos de las áreas aliadas, pero si debe entender sus objetivos y problemáticas, y como estos impactan la Universidad en toda su cadena de valor.

6.5. Responsabilidad del área Aliada

- Asignar el líder de proyecto según el área que corresponda para trabajar en conjunto con el líder de proyecto designado por la Dirección de Informática.
- Apoyar, realizar recomendaciones y manifestar riesgos frente a las iniciativas presentadas durante la fase de priorización y aprobación de los proyectos.
- Garantizar la disponibilidad de los recursos financieros y humanos requeridos para la ejecución de los proyectos aprobados por los comités de solución.
- Conocer e Informar el estado y avance de los proyectos que se encuentran en ejecución donde esté participando directamente.
- Participar de manera directa en las actividades de gestión de procesos, gestión del proyecto, gestión del cambio, y diferentes actividades requeridas por los proyectos a ejecutar en alianza con la Dirección de Informática.
- Apoyar la gerencia de los proyectos de acuerdo a la metodología y herramientas establecidas por la Dirección de Informática para el efecto.
- Acatar las directrices de priorización y asignación de recursos para proyectos por parte del gobierno de TI.
- Velar en conjunto con el líder del área aliada de la Universidad, para que los beneficios y objetivos de los proyectos se mantengan durante la ejecución del proyecto y se materialicen.

- Asegura la comunicación de los beneficios y apoyar las estrategias de gestión del cambio para que se dé la adopción de la solución tecnológica al interior de la Universidad.

7. POLÍTICA DE PRESUPUESTO Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

7.1. Tipos de adquisición

7.1.1 Software

7.1.1.1. Presupuesto

Para el presupuesto de adquisición o renovación de un software o licencia, la dependencia solicitante deberá realizar la solicitud según el calendario presupuestal definido por Costos y Presupuestos, a través de los medios establecidos para tal fin.

7.1.1.1.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados

- Es responsabilidad de cada área solicitante, presupuestar la adquisición de nuevo software y licencias, así como la actualización y renovación de las licencias existentes.
- Es responsabilidad de cada área solicitante, asumir los costos que se generen por la no renovación y/o actualización del software solicitado.
- Todas las solicitudes de renovación, adquisición de software o nueva licencia, deben tener adjunto la autorización (e-mail) del Decano o Director bajo la cual esté la responsabilidad.
- Durante el calendario presupuestal, es responsabilidad de cada área solicitante, en caso de identificar componentes de Sistemas de Información, software e infraestructura de TI, en solicitudes cuya naturaleza no sean originalmente de tecnología, notificar a la Dirección de Informática para su respectivo análisis.

7.1.1.1.2. Competencias de la Dirección de Informática

- Las solicitudes de software durante la época presupuestal, serán analizadas por la Dirección de Informática teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Aprobación automática:

- Las solicitudes relacionadas con actualizaciones y renovaciones del software previamente adquirido, cuya utilización en el año inmediatamente anterior sea mayor o igual al porcentaje de uso establecido por la Universidad.

Para evaluación y posterior aprobación o rechazo:

- Aquellas solicitudes de adquisición de nuevo software o licencia, donde el uso según la solicitud presupuestal no corresponde a las condiciones establecidas por el fabricante.
- Aquellas solicitudes relacionadas con actualizaciones y renovaciones del software previamente adquirido, cuya utilización en el año inmediatamente anterior sea menor al porcentaje de uso establecido por la Universidad.

7.1.1.2. Adquisición y Renovación

- Para la adquisición o renovación de un software o licencia, la dependencia solicitante deberá realizar la solicitud a través de la mesa de servicio (SAUL), la cual será categorizada y gestionada por la Dirección de Informática.
- La Universidad no adquiere derechos patrimoniales sobre el software adquirido o la documentación vinculada a ellos; y no tiene derecho a reproducirlos, a menos de que cuente con la autorización de su titular.

7.1.1.2.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados

- Realizar las solicitudes de adquisición y/o renovación de software o licencia en el sistema de información definido para tal fin. Dicha solicitud debe contar con la justificación respectiva.
- Una vez aprobada la compra por parte de la Dirección de Informática, es la Dirección de Informática la responsable de ingresar la solicitud de compra en el sistema designado para tal fin y hacer seguimiento de la misma con el Departamento de Compras.
- Garantizar que la solicitud para la adquisición y/o renovación del software o licencia sea coherente con el ejercicio presupuestal.
- En caso de requerir la compra o renovación de un software o licencia que no fue presupuestado, el área solicitante, debe justificar la razón por la cual no fue incluido en presupuesto, adjuntar la autorización del Director o Decano del área responsable y buscar los recursos económicos requeridos.
- El ordenador del centro de costos responsable de la renovación del software, debe gestionar la cancelación de los pagos automáticos con tarjeta de crédito con mínimo 45 días de antelación a la cancelación del servicio para evitar cargos automáticos posteriores que, de presentarse, deberían ser asumidos por el centro de costos responsable de la adquisición.
- Es responsabilidad de cada área solicitante, en caso de identificar componentes de Sistemas de Información, software e infraestructura de TI, en solicitudes cuya naturaleza no sean de tecnología, notificar a la Dirección de Informática para su respectivo análisis.

7.1.1.2.2. Competencias de la Dirección de Informática

- Las solicitudes de adquisición y/o renovación de software o licencias, serán analizadas por la Dirección de Informática teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Solicitudes pre aprobadas

- En caso de renovación, son aquellos softwares que tienen presupuesto aprobado y su indicador de utilización en el año inmediatamente anterior, es igual o mayor al porcentaje de uso establecido por la Universidad y además sigue siendo relevante a la luz de los procesos institucionales que apoya.

Solicitudes para evaluación de la adquisición y/o renovación por parte de la Dirección de Informática, las cuales deben estar acompañadas de una justificación por parte del solicitante:

- Sólo se renovarán aquellos softwares que tienen presupuesto aprobado y el indicador de utilización en el año inmediatamente anterior es menor al porcentaje de uso establecido por la Universidad, esto último debido a alguna otra métrica que tenga mayor pertinencia y aprobada por el Director o Decano del área responsable.
 - Adquisición de nuevo software o licencia adicional que tienen presupuesto aprobado y que reemplaza uno ya adquirido previamente por la Universidad.
 - Adquisición de nuevo software o licencia a través de un convenio o donación, es decir aquellos casos que no generen costos adicionales para la Universidad.
- La Dirección de Informática revisará, aprobará o rechazará las solicitudes con base en los lineamientos establecido por el comité de contratación cuando las condiciones de la compra lo ameriten.

7.1.2. Sistemas Información

7.1.2.1. Presupuesto

Las solicitudes presupuestales relacionadas con temas de Sistemas de Información que se encuentran bajo el Gobierno de TI deberán realizarse teniendo en cuenta el calendario presupuestal definido por Costos y Presupuestos, este proceso a través de los medios establecidos para tal fin

7.1.2.1.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados

- En caso de requerirse nuevas licencias para utilizar Sistemas de Información de terceros que se encuentren bajo el Gobierno de TI, el área solicitante debe contar con la aprobación de la Dirección de Informática antes de incluirlas en el presupuesto.
- Durante el ciclo de presupuesto, es responsabilidad de cada área solicitante, en caso de identificar componentes de Sistemas de Información, software e infraestructura de TI, en solicitudes cuya naturaleza no sean originalmente de tecnología, notificar a la Dirección de Informática para su respectivo análisis.
- En caso de requerirse servicios de asesoría técnica para aquellos Sistemas de Información de terceros, el área solicitante debe contar con la aprobación de la Dirección de Informática antes de incluir en presupuesto este servicio.

7.1.2.1.2. Competencias de la Dirección de Informática

- La Dirección de Informática sólo incluirá en presupuesto los proyectos relacionados con Sistemas de Información que sean aprobados y priorizado dentro del Gobierno de TI, particularmente a través del proceso de Gestión de la Demanda de TI
- La Dirección de Informática es la única área responsable de presupuestar para los Sistemas de Información que se encuentren bajo el Gobierno de TI, los servicios de soporte, mantenimiento, arrendamiento, desarrollos y todos los recursos y servicios tecnológicos requeridos para la prestación de estos servicios.

7.1.2.2. Adquisición y Renovación

- Las solicitudes de compras relacionadas con temas de Sistemas de Información que se encuentran bajo el Gobierno de TI, requieren previamente la firma de un contrato u otrosí que cuente con el aval de Secretaría General.

7.1.2.2.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados

- Es responsabilidad del área iniciar la solicitud a través del proceso de Gestión de la Demanda de TI el cual hace parte del Gobierno de TI, aquí se evaluará la pertinencia de la solución a la estrategia institucional y los beneficios tangibles de la solución propuesta, entre otros aspectos.
- En caso de requerirse nuevas licencias para utilizar Sistemas de Información de terceros que se encuentren bajo el Gobierno de TI, el área solicitante debe realizar la solicitud de compra respectiva, previa disponibilidad presupuestal. Dicha solicitud debe contar con la justificación respectiva.

- Es responsabilidad de cada área solicitante, en caso de identificar componentes de Sistemas de Información, software e infraestructura de TI, en solicitudes cuya naturaleza no sean originalmente de tecnología, notificar a la Dirección de Informática para su respectivo análisis.

7.1.2.2.2. Competencias de la Dirección de Informática

- La Dirección de Informática es la responsable de evaluar y seleccionar los proveedores al momento de contratar o tomar un servicio relacionado con los Sistemas de Información que se encuentren bajo el Gobierno de TI.
- Evaluar las solicitudes de adquisición de nuevas licencias para Sistemas de Información y la aprobación o rechazo según el uso que se haga a nivel Institucional sobre las ya existentes.
- Evaluar las solicitudes de compra relacionadas con asesoría técnica realizadas por las áreas y aprobar o rechazar la compra con base en el uso que darán a las mismas.
- La Dirección de Informática es la única área responsable de gestionar la compra para los Sistemas de Información que se encuentren bajo el Gobierno de TI, de los servicios de soporte, mantenimiento, arrendamiento, desarrollos y todos los recursos y servicios tecnológicos requeridos.
- La Dirección de Informática revisará y aprobará o rechazará las solicitudes con base en los lineamientos establecidos por el comité de contratación cuando las condiciones de la compra lo ameriten.

7.1.3. Equipos de Cómputo, Periféricos

7.1.3.1. Presupuesto

- Las solicitudes presupuestales relacionadas con equipos de cómputo y periféricos, deberán realizarse teniendo en cuenta el calendario presupuestal definido por Costos y Presupuestos, a través de los medios establecidos para tal fin.
- A los practicantes, monitores y aprendices sólo se le asignarán equipos de cómputo de segunda y no se les asignarán teléfonos fijos.
- Para la adquisición de nuevas soluciones de infraestructura tecnológica, la dependencia responsable deberá realizar la solicitud según el proceso de Gestión de la Demanda de TI el cual hace parte del Gobierno de TI establecido por la Dirección de Informática, la cual analizará la solicitud, aprobará o rechazará la misma con base en la infraestructura tecnológica y las necesidades de la Institución.
- No están autorizadas las solicitudes presupuestales para discos duros externos u otro tipo de almacenamiento de datos que no sea gestionado centralmente por la Dirección Informática.

7.1.3.1.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados

- Es responsabilidad de cada área solicitante, presupuestar la adquisición y renovación de equipos de cómputo y periféricos. Dicha solicitud debe contar con la justificación respectiva.
- Durante el ciclo presupuestal, es responsabilidad de cada área solicitante, en caso de identificar necesidades en cuanto a componentes de Sistemas de Información, software e infraestructura de TI, en solicitudes cuya naturaleza no sean originalmente de tecnología, notificar a la Dirección de Informática para su respectivo análisis.
- Los equipos de cómputo, servicios de telefonía y puntos de red, necesarios para una nueva planta de cargo, deben ser presupuestados por el ordenador del gasto solicitante, según los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Humano y el Departamento de Costos y Presupuestos.
- Para reformas físicas que involucren cambios en componente tecnológicos, se debe hacer referencia, adicionalmente, a las políticas de Planta Física.

7.1.3.1.2. Competencias de la Dirección de Informática

- Las solicitudes de equipos de cómputo serán evaluadas y aprobadas o rechazadas por la Dirección de Informática teniendo en cuenta los siguientes criterios:
 - Únicamente configuraciones, marcas y proveedores avaladas conjuntamente con el Departamento de Compras.
 - Análisis de vida útil de los equipos de cómputo, definiendo en cada caso si se adquiere uno nuevo o se mejora el actual, en línea con el cargo y las funciones de quien utilizará el equipo de cómputo.
 - Cumplimiento de las políticas de renovación establecidas por la Universidad según los siguientes criterios:

| Equipo | Tiempo en años para renovación |
|--------|--------------------------------|
| Tablet | 4 |

| | |
|---------|---|
| Laptop | 4 |
| Desktop | 5 |

- La Dirección de informática sólo aprobará las solicitudes presupuestales relacionadas con equipos MAC en caso de que:
 - El software utilizado para el desarrollo de sus funciones, requiere para su operación estar instalado en un equipo MAC, en este caso se debe detallar cual Software.
 - Los procesos o proyectos académicos y administrativos que lleva a cabo directamente el solicitante, estén relacionados con diseño gráfico, codificación de software, edición de video, audio y música, redes y seguridad informática, los cuales sólo pueden ser ejecutados en equipos MAC
 - El solicitante sea un integrante del comité Directivo de la Universidad
- Las solicitudes presupuestales de impresoras, serán evaluadas, aprobadas o rechazadas por la Dirección de Informática teniendo en cuenta el siguiente criterio:
 - Todo componente tecnológico relacionado con impresión que no pueda ser entregado en el marco del contrato de impresión que tiene la Universidad con el proveedor que actualmente presta estos servicios.

7.1.3.2. Adquisición y Renovación

- Las solicitudes de compras relacionadas con equipo de cómputo y periféricos, requieren ser aprobadas por la Dirección de Informática y deben contar con disponibilidad presupuestal por parte del área solicitante.
- A los practicantes, monitores y aprendices sólo se le asignarán equipos de cómputo de segunda y no se les asignarán teléfonos fijos.
- No están autorizadas las compras discos duros externos u otro tipo de almacenamiento de datos que no sea gestionado centralmente por la Dirección Informática.

7.1.3.2.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados

- Realizar las solicitudes de adquisición de equipos de cómputo y periféricos, la cual debe ser coherente con el ejercicio presupuestal. Dicha solicitud debe contar con la justificación respectiva.

- Una vez recibida la aprobación de la compra por parte de la Dirección de Informática, el área aliada es la responsable de ingresar la solicitud de compra en el sistema designado para tal fin y hacer seguimiento de la misma con el Departamento de Compras.
- En caso de requerirse la compra de un equipo de cómputo y periférico que no fue presupuestado, el área solicitante, debe justificar la razón por la cual no fue incluido en el presupuesto, adjuntar la autorización del Director o Decano del área responsable y buscar los recursos económicos requeridos.
- Es responsabilidad de cada área solicitante, en caso de identificar necesidades en cuanto a componentes de Sistemas de Información, software e infraestructura de TI, en solicitudes cuya naturaleza no sean originalmente de tecnología, notificar a la Dirección de Informática para su respectivo análisis.
- Devolver a la Dirección de Informática el equipo cómputo del cual fue solicitada la renovación, después de que le sea asignado el nuevo equipo.

7.1.3.2.2. Competencias de la Dirección de Informática

- La Dirección de Informática es la responsable de evaluar y seleccionar los proveedores al momento de contratar o tomar un servicio relacionado con equipos de cómputo y periféricos.
- Evaluar las solicitudes de adquisición de nuevos equipos de cómputo y periféricos, teniendo en cuenta el objeto para el cual fue presupuestado y los criterios de aprobación utilizados durante la evaluación presupuestal. Dicha solicitud podrá ser aprobada o rechazada por la Dirección de Informática según los lineamientos establecidos en el presente documento.
- La Dirección de Informática es el área responsable de gestionar y realizar la compra masiva de equipos de cómputo de acuerdo con el ejercicio presupuestal aprobado.
- Todos los equipos de cómputo que sean adquiridos por la Universidad y que sean de su propiedad, se entregarán a los centros de costos solicitantes, con una configuración, y software básico instalado por la Dirección de Informática de acuerdo con las funciones de cada área.
- La Dirección de Informática revisará, aprobará o rechazará las solicitudes con base en los lineamientos establecido por el comité de contratación cuando las condiciones de la compra lo ameriten.
- Para la compra de equipos de cómputo, La Dirección de Informática es la única encargada de definir la configuración y de seleccionar las marcas y proveedores avaladas conjuntamente con el Departamento de Compras.

7.1.4. Servicios de Impresión, Telefonía IP, Internet y Televisión por Cable

7.1.4.1. Presupuesto

- Las solicitudes presupuestales relacionadas con temas de servicios de impresión, telefonía IP, internet y televisión por cable, deberán realizarse teniendo en cuenta el calendario presupuestal definido por Costos y Presupuestos, a través del formato establecido para tal fin.

7.1.4.1.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados

- Es responsabilidad de cada área solicitante, presupuestar los servicios de impresión, telefonía IP, internet y televisión por cable, previa validación y aprobación de la Dirección de Informática.
- Durante la época de presupuesto, es responsabilidad de cada área solicitante, en caso de identificar servicios de impresión, telefonía IP, internet y televisión por cable en solicitudes cuya naturaleza no sean de tecnología, notificar a la Dirección de Informática para su respectivo análisis.

7.1.4.1.2. Competencias de la Dirección de Informática

- La Dirección de Informática es el área responsable de evaluar los servicios de impresión, telefonía IP, internet y televisión por cable y de aprobar o rechazar la solicitud de acuerdo a la Infraestructura de TI y las necesidades Institucionales.

7.1.4.2. Adquisición y Renovación

Las solicitudes de compras relacionadas con los servicios de impresión, telefonía IP, internet y televisión por cable requieren ser aprobadas por la Dirección de Informática.

7.1.4.2.1. Responsabilidades de los usuarios y aliados

- Realizar la solicitud de adquisición de los servicios de impresión, telefonía IP, internet y televisión por cable la cual debe ser coherente con el ejercicio presupuestal. Dicha solicitud debe contar con la justificación respectiva.

- Una vez recibida la aprobación de la compra por parte de la Dirección de Informática, el área aliada es la responsable de ingresar la solicitud de compra en el sistema designado para tal fin y hacer seguimiento de la misma con el Departamento de Compras.
- En caso de requerirse la compra de servicios de impresión, telefonía IP, internet y televisión por cable que no fue presupuestado, el área solicitante, debe justificar la razón por la cual no fue incluido en presupuesto, adjuntar la autorización del responsable del centro de costos y buscar los recursos económicos requeridos.
- Es responsabilidad de cada área solicitante, en caso de identificar servicios de impresión, telefonía IP, internet y televisión por cable, en solicitudes cuya naturaleza no sean de tecnología, notificar a la Dirección de Informática para su respectivo análisis.

7.1.4.2.2. Competencias de la Dirección de Informática

- La Dirección de Informática revisará, aprobará o rechazará las solicitudes con base en los lineamientos establecido por el comité de contratación cuando las condiciones de la compra lo ameriten.
- La Dirección de Informática es el área responsable de evaluar los servicios de impresión, telefonía IP, internet y televisión por cable y de aprobar o rechazar la solicitud de acuerdo a la Infraestructura de TI y las necesidades Institucionales.

8. INCUMPLIMIENTO

La persona que incumpla cualquiera de los lineamientos establecidos en alguna de las políticas consagradas en el presente documento, quedará sujeta a las consecuencias de orden económico, laboral y disciplinario a que hubiere lugar.

El procedimiento para establecer los incumplimientos a los que se refiere el presente capítulo garantizará el debido proceso consagrado constitucionalmente.

9. VIGENCIA

Las políticas aquí establecidas rigen a partir del 19 de octubre de 2020.

10. EFECTOS

Desde la fecha en que entra en vigencia el presente documento, quedan sin efecto las disposiciones, reglamentos o manuales que se hubiesen podido adoptar con anterioridad sobre el mismo objeto.

11. SITUACIONES NO PREVISTAS

Cualquier situación no prevista en el presente documento será resuelta en primera instancia por la Dirección de Informática y en segunda instancia por la Secretaría General de la institución.