1. OBJETIVO

Establecer las políticas de solicitud y uso de los servicios ofrecidos por el Grupo De Servicios Tecnológicos.

2. ALCANCE

Esta guía aplica para toda la comunidad universitaria.

3. RESPONSABLE

El responsable de esta guía es el profesional especializado del grupo de servicios tecnológicos.

4. GENERALIDADES

Los servicios que ofrece el grupo de servicios tecnológicos de la Universidad del Magdalena se puede realizar a través de correo electrónico denominado grupotic@unimagdalena.edu.co o vía telefónica llamando a la extensión que se encuentra en el directorio telefónico de la página institucional**,** a excepción de los servicios de soporte técnico, configuración y reparación de impresoras y equipos de cómputo e instalación de puntos de RED que se hacen a través del Módulo de solicitudes de mantenimiento AMSI, la URL:-amsi.unimagdalena.edu.co

La manipulación o conexión desde la instalación, modificación o renovación de cada uno de los equipos de cómputo, incluyendo los demás equipos que hacen parte de la infraestructura tecnológica, debe hacerse única y exclusivamente por el personal que labora en el grupo de servicios tecnológicos. El uso de cada uno de los equipos soportados y administrados por el área se debe hacer de manera responsable para el cumplimiento y desarrollo de cada una de las actividades académicas y administrativas.

4.1 GLOSARIO

- ✓ **Atención en sitio:** es la atención brindada en el sitio de trabajo del usuario quien requiere el servicio.

- ✓ **Backup:** (Copia de seguridad) Es la copia total o parcial de información importante del disco duro, CDs, bases de datos u otro medio de almacenamiento. Esta copia de respaldo debe ser guardada en algún otro sistema de almacenamiento. Los backups se utilizan para tener una o más copias de información considerada importante y así poder recuperarla en el caso de pérdida de la copia original.

- ✓ **Computadora:** también denominada computador u ordenador, es una máquina electrónica que recibe y procesa datos para convertirlos en información conveniente y útil que posteriormente se envían a las unidades de salida.

- ✓ **Configuración:** Conjunto de los elementos que constituyen un sistema informático, desde la unidad central, los procesadores de entrada y salida de datos, la memoria central y auxiliar, hasta las líneas de intercomunicación.

- ✓ **Hosting:** El alojamiento web (en inglés: web hosting) es el servicio que provee a los usuarios de Internet un sistema para poder almacenar información, imágenes, vídeo, o cualquier contenido accesible vía web.

- ✓ **Infraestructura tecnológica**. Es el conjunto de hardware y software sobre el que se asientan 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.

- ✓ **Software:** Es un programa o conjunto de programas de cómputo que incluye datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

5. DESCRIPCION

POLITICAS GENERALES DE LOS SERVICIOS

- ➢ Todos los servicios ofrecidos por el grupo de servicios tecnológicos (a excepción de los servicios: equipos de cómputo, impresoras e instalación de puntos de datos y telefónica) deben ser solicitado a través de la extensión del Grupo TIC, la cual, la encontrará en el directorio telefónico de la página institucional o a través del correo electrónico grupotic@unimagdalena.edu.co

- ➢ Las configuraciones realizadas tanto Hardware como en Software en la infraestructura tecnológica administrada por el grupo de servicios tecnológicos no deben ser modificadas ni manipuladas por persona externas al área, sin embargo, en caso que algún usuario requiera permiso para administrar libremente el recurso tecnológico según el desarrollo de su actividad (administrativa o académica), este, lo notificara a través del formato TI-F06 Solicitud de Permiso de Administrador

- ➢ Todo el personal del Grupo de Servicios Tecnológicos debe identificarse con carne institucional al momento de brindar el servicio y podrá solicitarle al usuario un documento de identificación.

- ➢ Todos los usuarios deben acogerse a las políticas establecidas para cada servicio.

POLITICAS POR SERVICIO

Listado de cada uno de los servicios que brinda el Grupo de Servicios Tecnológicos.

1. Carnetización
2. Soporte de PC e Impresoras
3. Creación usuario institucional
4. SINAP
5. Servicios de RED
6. Videoconferencia
7. Hosting (Alojamiento Servicio Web)
8. Storage (almacenamiento)
9. Licenciamiento de Software
10. Telefonía
11. Conectividad WIFI o Inalámbrica
12. Control de autenticación biométrico y de proximidad de Tarjeta (Carné)

1. Servicio de Carnetización

- Todos los usuarios (estudiantes y funcionarios) deben estar activo con la información ingresada en el sistema por la dependencia encargada.
- Todos los usuarios deben acercarse 24 horas después de la activación (estudiante y funcionarios públicos o contratistas).
- Los usuarios deben traer prenda de vestir distinto al blanco o semejante *(para la foto)* o cargar la foto en la página carnetizacion.unimagdalena.edu.co
- Los usuarios deben presentar un documento de identificación valido y legalmente vigente.
- Todos los usuarios en caso de pérdida del carné de la Universidad del Magdalena deben cancelar el valor del duplicado.
- Se les realizara carne a todos los usuarios de acuerdo al instructivo TI-I-004 Instructivo para la realización del carné.
- La notificación de los estudiantes que recibirán el título profesional se debe hacer con 10 días hábiles de anticipación.
- El carné de egresado que se entrega después de la ceremonia del grado o duplicados, son autorizados por el centro de egresados.

2. Servicio de soporte de pc

- Los usuarios al momento de solicitar mantenimiento de un equipo de cómputo deben organizar la información en una sola ubicación del equipo y realizar la copia de respaldo de la misma previo a la ejecución del servicio. Si no está en condiciones para hacerla, solicite la asistencia del Grupo de Servicios Tecnológicos debidamente identificado.

  Nota: Los usuarios a través de su cuenta institucional tienen el beneficio de almacenamiento de 1 TB en la nube de Microsoft mediante el aplicativo de One Drive.

- Los equipos adquiridos en la institución tendrán la configuran estándar establecido en el documento TI-P-009 Procedimiento para la configuración de equipos de los equipos de cómputo.
- Todas las solicitudes de soporte técnico para los equipos de cómputo se realizan a través de AMSI y de acuerdo al documento AD-I-005 Instructivo Para Solicitudes De Mantenimiento.
- No está permitido la instalación de software no licenciado.
- Todos los equipos son configurados con usuario administrador SOPORTE.
- El servicio solo se atenderá en sitio, si y solo si, durante el mismo hay una persona recibiendo la actividad hasta el final. En caso de no garantizar lo anterior, se coordinará una nueva cita para terminar la tarea.
- Solo se atenderán equipos de cómputo adquiridos por la institución y soportados con la placa de código bienes e inmuebles asignado por el Grupo de Compra y Administración De Bienes.
- Todos los funcionarios dependiendo de las actividades y nombramiento podrán solicitar permiso de administrador local en él equipo de cómputo; se debe hacer a través del documento TI-F-006 Solicitud de Permiso de Administrador.
- Todos los equipos que requieran traslado o atención en las oficinas del Grupo de Servicios Tecnológicos se realizaran a través del documento TI-F-008 Formato de traslado de equipos tecnológicos.
- Los equipos de cómputo adquiridos por la institución son de uso exclusivo para desarrollar actividades académicas y administrativas.
- Evite manipular los PC mientras consume productos alimenticios, especialmente bebidas.

3. Servicio de creación de usuario institucional

- Las cuentas institucionales de los usuarios serán creadas con previa notificación de la dependencia encargada, como se describe en el siguiente cuadro:

N°	DEPENDENCIA ENCARGADA	CUENTA INSTITUCIONAL AUTORIZADA	TIPO DE USUARIO
1	*Dirección de Talento Humano*	*talentohumano@unimagdalena.edu.co*	funcionarios de Planta
2	*Vicerrectoría Académica*	*viceacademica@unimagdalena.edu.co*	***Docentes*** (catedráticos, ocasionales y tiempo completo) y ***Contratistas*** que salen directamente de algunas de las áreas adscritas a su unidad.
3	*Grupo Interno de Contratación*	*contratacion@unimagdalena.edu.co*	Contratistas

4	*Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades - CREO*	*ideacontratacion@unimagdalena.edu.co*	***Docentes y Contratistas*** que son contratados directamente de la unidad
5	*Vicerrectoría de Investigación*	*vinvestigacion@unimagdalena.edu.co*	***Contratistas*** que son contratados directamente de la unidad
6	*Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social*	*vicextension@unimagdalena.edu.co*	***Contratistas*** que son contratados directamente de la unidad
7	*Grupo de Admisiones y Registro*	*admisiones@unimagdalena.edu.co*	***Estudiantes***
8	*Centro de Egresados*	*egresados@unimagdalena.edu.co*	***Egresados***

- La dependencia encargada de solicitar la creación de la cuenta institucional, también será ella quien notifique la deshabilitación de la misma, si así lo considera.
- La cuenta institucional de Estudiantes (pregrado, posgrado y a distancia), Docentes (tiempo completo, ocasionales, catedráticos), Egresados y Funcionarios de planta se crean sin fecha de vencimiento, y la cuenta institucional de contratitas se crea con la fecha límite establecida en el contrato.
- Los usuarios solo podrán tener una única cuenta institucional en el directorio activo, independiente de los distintos roles adheridos. Por lo tanto, en caso de tener varios roles, se le asignara el Rol de mayor importancia, tomando como primera medida el Rol que no tenga fecha de expiración.
- Todos los usuarios institucionales tendrán asociados un buzón de correo alojado en office 365.
- Todos los funcionarios que requieran cambio de contraseña de manera presencial deberán presentar el carné institucional o un documento de identificación legalmente vigente.
- Todos los usuarios deben cambiar la contraseña al momento de ser creados y asignados al usuario institucional.
- Las cuentas institucionales de las dependencias que tengan asociadas un buzón de correo deben realizar la firma del correo institucional de acuerdo al documento TI-G03 Guía de uso de las herramientas de Microsoft 365 y uso de la plataforma de ZOOM

4. SINAP

- Jefe, Director y Vicerrector son los cargos autorizados para solicitar la asignación de Rol en los aplicativos del SINAP, debe notificarlo a través de correo electrónico al Grupo De Servicios Tecnológicos, y de acuerdo al cargo o actividades a desempeñar se le habilitaran las aplicaciones.
- Los contratistas que tienen permiso por solicitud del Jefe, Director y/o Vicerrector para manejar el SINAP, serán deshabilitados una vez culmine su contrato y habilitados una vez sea renovado su vinculación contractual.
- Todas las correcciones que se realicen en el sistema deben estar soportadas por correo electrónico al grupo de servicios Tecnológicos.

5. Servicios de RED

- Las instalaciones y modificaciones solo pueden realizarse por el personal autorizado del Grupo de servicios Tecnológicos.
- Los usuarios no deben conectar dispositivo de networking ajenos a la RED institucional en los puntos de datos de la universidad, puesto que pueden ocasionar fallas en la prestación del servicio, así como afectar otros servicios que corren bajo la RED interna.
- Los estudiantes que atenten y/o causen daños contra la infraestructura tecnológicas o imagen de la Universidad del Magdalena serán sancionados de acuerdo al Reglamento Estudiantil **Art.176**.

6. Videoconferencia

- Las solicitudes se deben hacer mínimo con 3 días hábiles de anticipación, indicando lugar, fecha y duración.
- Solo se brinda apoyo a las videoconferencias realizadas por Skype respecto a la verificación de conexión de RED.
- Las solicitudes para videoconferencias por la RED RENATA se deben realizar con 10 hábiles de anticipación.

7. Hosting (Alojamiento de servicios Web)

- Los softwares de sistemas de información de la institución que requieran autenticación podrán ser alojados en nuestros servidores.
- Las solicitudes para almacenamiento de datos correspondientes al funcionamiento y publicación de páginas web serán evaluadas y aprobadas por el área administrativa.
- El tiempo de disposición o retención de la información será de acuerdo a la solicitud o respuesta de la solicitud.

8. Storage (Almacenamiento)

- Únicamente se brindará el servicio a las dependencias que manejen información institucional catalogada como confidencial y sensible.
- Se establecerá la conexión al sistema de almacenamiento a las dependencias solicitantes, donde solo se brindará acceso al espacio asignado a cada una.
- Las solicitudes de almacenamiento de archivos, serán evaluadas y aprobadas por el área administrativa.
- Se debe especificar los usuarios de la dependencia que tendrán acceso a la unidad de almacenamiento y que privilegios tendrán sobre la información alojado allí.

9. Licenciamiento de Software

- Las dependencias o áreas deben solicitar la adquisición y/o renovación del software a través del documento TI-F01 Formato de Necesidades de Software.
- Los usuarios no deben instalar software no licenciados por protección de derechos de autor estipulados en la ley 23 del 28 de enero de 1982, ley 44 en los Art. 51, 52, 53, 54 y 59 de 1993, decreto 1360 del 23 de junio de 1987 y circular N° 12 del 2 de febrero del 2007.
- Todo software adquirido o desarrollado (propio) que requiera autenticación deben tener la característica de sincronizarse con el Directorio Activo.

10. Telefonía

- Los funcionarios que requieran una extensión telefónica deberá realizar la solicitud a través del correo electrónico institucional.
- Cada asignación de extensión telefónica se agrega al listado del directorio telefónico institucional.
- Las extensiones telefónicas se instalarán con llamadas locales, si necesitan salida a LDN (larga distancia nacional) – LDI (larga distancia internacional) y/o Celulares ésta debe estar aprobada por la dirección administrativa.

11. Conectividad WI FI o Inalámbrica

- Las solicitudes para eventos se deben hacer mínimo 3 días hábiles de anticipación indicando el lugar, fecha, duración hora y cantidad de dispositivos (pc, Tablet, celulares, etc.) a conectar.
- Las conexiones que se realizan para darle cobertura WI-FI a las dependencias administrativas serán configuradas con clave.
- Dentro del marco de desarrollo institucional, se estarán implementando nuevos puntos de conexión y a su vez el reemplazo de dispositivos WI-FI obsoletos en pro de la mejora y mayor cobertura del servicio dentro del campus universitario para el desarrollo de actividades académicas e investigativas en áreas comunes.

12. Control de autenticación biométrico y de proximidad de Tarjeta (Carné)

- Todos los usuarios que tengan vinculación con la institución (estudiante, docente y funcionario) deben estar registrados y activos en la base de dato del control de acceso.
- El acceso a los diferentes espacios y/o servicios dependerá del rol con que el usuario se encuentre vinculado con la institución.
- El acceso a los cubículos docente debe ser previamente notificado por la Direccion curricular y Docencia, adscrita a la Vicerrectoría académica.
- El acceso al parqueadero del edificio docente esta defino para: Directivos, Docente de planta, Docente Ocasional. Cualquier rol distinto a los mencionados requieren acceso al servicio debe ser autorizado por la Vicerrectoría Administrativa.

6. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
01	02/03/2020	4. Generalidades	Se agregan los medios de solicitud de los diferentes servicios
		5. Descripción	Se ajustaron ítem y se agregaron nuevos en la parte 3. *Servicio de creación de usuario institucional*

Elaboró	***Revisó***	***Aprobó***
Equipo de trabajo del proceso de Apoyo Tecnológico TIC *19/10/2020*	*Yineth Pérez Torres* *Responsable Mejora Continua* *Grupo de Gestión de la Calidad* *22/10/2020*	*Hildemar Quintana Hernández* *Responsable del proceso* *Apoyo Tecnológico TIC* *23/10/2020*