

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

Servicios prestados por la Dirección de las Tecnologías y sistemas de Información y de las Comunicaciones de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia para brindar un sistema de gestión certificado para satisfacción de los usuarios

DTIC

DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS
Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
Y DE LAS COMUNICACIONES

U P T C

Dirección de las
Tecnologías y
Sistemas de
Información y de las
Comunicaciones

DESARROLLO DE APLICACIONES

- [Servicio de desarrollo de aplicaciones](#)

ASISTENCIA TÉCNICA

- [Servicio de instalación, mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo de hardware y software.](#)
- [Servicio de reportes](#)
- [Servicio de asesoramiento técnico](#)

AULAS DE INFORMÁTICA

- [Servicio de préstamos para clase](#)
- [Servicio de préstamos extra clase](#)

INFRAESTRUCTURA DE REDES

- [Servicio de mantenimiento de conexión de red por cable](#)
- [Servicio de mantenimiento de conexión de red inalámbrica](#)
- [Servicio de telefonía IP](#)
- [Servicio de acceso a videoconferencia](#)

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- [Copias de seguridad de la información](#)
- [Gestión de identidades y accesos](#)
- [Administración de seguridad de los aplicativos](#)
- [Monitoreo de la seguridad informática](#)
- [Gestión de eventos de seguridad](#)

[CONTACTOS](#)



SERVICIO DE DESARROLLO DE APLICACIONES

Solicitantes: La Universidad ofrece el servicio a las dependencias académicas y administrativas.
Usuarios finales: Unidades académicas y administrativas de la Universidad.

DESCRIPCIÓN

Se realiza el desarrollo de aplicaciones informáticas o cambios en las aplicaciones existentes, a la medida de las necesidades de la comunidad académica y administrativa con el fin de agilizar y facilitar los procesos desarrollados dentro de la Universidad.

BENEFICIOS

Facilitar el uso de las herramientas tecnológicas en cuanto al ingreso a las diferentes aplicaciones que ofrece la Universidad para fortalecer y soportar las necesidades de cada una de las dependencias académicas y administrativas.

HORARIO DE DISPONIBILIDAD

De Lunes a Viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm

CONDICIONES PARA LA SOLICITUD

A través de la mesa de ayuda (ProactivaNET) en el portal corporativo - intranet, la dependencia solicitante ingresa con el correo electrónico institucional y registra el requerimiento de manera detallada en la opción Plantilla.

Todas las solicitudes son verificadas por el Dirección de las Tecnologías y sistemas de Información y de las Comunicaciones (DTIC).

De acuerdo al tipo de requerimiento el DTIC asigna el personal idóneo para atender la solicitud.

TIPS PARA EL USO DEL SERVICIO

Una vez registrada la solicitud, el DTIC procede a dar posibles soluciones y resolver dudas.

Se da información al cliente a través de la plataforma de mesa de ayuda – ProactivaNET de la solución a realizar.

Se realiza capacitaciones relacionadas con el manejo de la aplicación ya sea modificada o nueva

Se administran las bases de datos desde la oficina del DTIC de las aplicaciones desarrolladas.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

Para apoyar los procesos operativos y estratégicos la Universidad debe hacer uso intensivo de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Los productos de software pueden ser adquiridos a través de terceras partes o desarrollado por personal propio.

La tecnología de información que provee la UPTC es para el desarrollo de los procesos institucionales exclusivamente. Por lo tanto, no está permitido el uso con fines personales de estos recursos



Servicio de instalación, mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo de hardware y software.

Solicitantes: La Universidad ofrece el servicio a las dependencias académicas y administrativas.
Usuarios finales: Unidades académicas y administrativas de la Universidad.

DESCRIPCIÓN

Este servicio realiza configuración de equipos y activación de aplicaciones y cuenta con el suministro de hardware y software licenciado para ser atendido en cada una de las dependencias administrativas y académicas de la Universidad.

BENEFICIOS

Más Confiabilidad, los equipos operan en mejores condiciones de seguridad, ya que se conoce su estado, y sus condiciones de funcionamiento.

Mayor duración de los equipos e instalaciones.

Uniformidad en la carga de trabajo para el personal del mantenimiento debido a una programación de actividades.

HORARIO DE DISPONIBILIDAD

De Lunes a Viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm

CONDICIONES PARA LA SOLICITUD

A través de la mesa de ayuda (ProactivaNET) en el portal corporativo - intranet, la dependencia solicitante ingresa con el correo electrónico institucional y registra el requerimiento de manera detallada en la opción Plantilla.

Todas las solicitudes son verificadas por el Dirección de las Tecnologías y sistemas de Información y de las Comunicaciones (DTIC).

De acuerdo al tipo de requerimiento el DTIC asigna el personal idóneo para atender la solicitud

TIPS PARA EL USO DEL SERVICIO

Los equipos de cómputo deben ser usados únicamente para fines institucionales y académicos.

Se debe Informar a través de la mesa de ayuda a la oficina del DTIC de las necesidades presentadas para ser atendidas.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

Únicamente el personal autorizado para realizar estos mantenimientos son los asignados por la oficina del DTIC y de acuerdo a las licencias manejadas por la Universidad.



SERVICIO DE REPORTES

Solicitantes: La Universidad ofrece el servicio a las dependencias académicas y administrativas.
Usuarios finales: Unidades académicas y administrativas de la Universidad.

DESCRIPCIÓN

Servicio que permite generar un documento con datos relevantes de manera estructurada y/o resumida de los sistemas de información o de las Bases de Datos, previa solicitud, por parte de los propietarios o responsables de la información.

BENEFICIOS

Permitir mayor agilidad en la generación de reportes

Ofrecer apoyo de las diferentes aplicaciones, donde se requiera generar Reportes.

HORARIO DE DISPONIBILIDAD

De Lunes a Viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm

CONDICIONES PARA LA SOLICITUD

A través de la mesa de ayuda (ProactivaNET) en el portal corporativo - intranet, la persona solicitante ingresa con el correo electrónico institucional y registra el requerimiento de manera detallada en la opción Peticiones.

CONSEJOS PARA EL USO DEL SERVICIO

Tener los conocimientos apropiados para ingresar a la intranet y generar la solicitud.

Contar con los permisos suficientes para el acceso al sistema, para lo cual debe contar con un correo institucional.

Encontrarse activo en el sistema como funcionario administrativo o docente.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

La infraestructura tecnológica de la universidad está diseñada para el uso académico y administrativo

Cada usuario es el responsable del manejo de sus claves para acceder de manera segura al sistema o la aplicación que necesite.

Cada usuario es el responsable del buen manejo de la información generada por los servicios de reportes.



SERVICIO DE ASESORAMIENTO TÉCNICO

Solicitantes: La Universidad ofrece el servicio a las dependencias académicas y administrativas.
Usuarios finales: Unidades académicas y administrativas de la Universidad.

DESCRIPCIÓN

Con este servicio se apoya a los usuarios con: Concepto técnico para la adquisición de equipamiento informático y software, concepto técnico para la devolución ante el almacén de elementos informáticos, asesoría para el diseño de Red.

BENEFICIOS

Uso de tecnología de punta y soporte en sitio.

Aprovechar al máximo los recursos y aplicaciones en infraestructura tecnológica.

Control de hardware y software, en cuanto a su licenciamiento.

Tener a disposición de las dependencias las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades.

HORARIO DE DISPONIBILIDAD

De Lunes a Viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm

CONDICIONES PARA LA SOLICITUD

A través de la mesa de ayuda (ProactivaNET) en el portal corporativo - intranet, la persona solicitante ingresa con el correo electrónico institucional y registra el requerimiento de manera detallada en la opción Peticiones.

El personal de soporte de la oficina del DTIC emite concepto técnico y apoya en la adquisición de elementos informáticos y tecnológicos para la Universidad

CONSEJOS PARA EL USO DEL SERVICIO

Solicitar soporte a través de la mesa de ayuda de las necesidades

Permitir el concepto técnico del personal de la oficina del DTIC para el servicio a requerir

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

La infraestructura tecnológica de la universidad está diseñada para el uso académico y administrativo.



SERVICIO DE PRESTAMOS PARA CLASES

Solicitantes: La Universidad ofrece el servicio a los Estudiantes, dependencias académicas y administrativas.

Usuarios finales: Estudiantes, Unidades académicas y administrativas de la Universidad.

DESCRIPCIÓN

Servicio que se ofrece a estudiantes, docentes y administrativos, previa presentación de cronograma de actividades semestral o para la fecha específica.

Las aulas de informática de la Universidad cuentan con los recursos tecnológicos e informáticos suficientes para suplir las necesidades de los estudiantes, docentes y administrativos.

BENEFICIOS

Facilitar el acceso a las aulas de clase dotadas de herramientas tecnológicas para desarrollar las diferentes actividades académicas.

Aprovechar los recursos informáticos ofrecidos por la Universidad.

HORARIO DE DISPONIBILIDAD

De Lunes a Viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm

CONDICIONES PARA LA SOLICITUD

A través del sistema de control de aulas informáticas - SCAI del portal corporativo – intranet opción Consultas de Aulas de Informática, la persona solicitante verifica la disponibilidad en horarios de aulas por semanas o por días al dar clic en el botón inferior visualizar, luego de identificado el día y/o las horas se descarga el formato del menú Solicitud de Aula dependiendo la condición y se diligencia en su totalidad para luego radicarlo en la oficina de la Dirección de las Tecnologías y sistemas de Información y de las Comunicaciones – DTIC de la universidad.

CONSEJOS PARA EL USO DEL SERVICIO

El cronograma será publicado a los docentes solicitantes en cada aula de informática.

Los técnicos de la oficina del DTIC, serán los encargados de verificar la correcta prestación del servicio.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

La solicitud del préstamo de las aulas de informática se debe hacer de acuerdo al cronograma.

La infraestructura tecnológica e informática de la Universidad está diseñada para el uso académico y administrativo.



SERVICIO DE PRESTAMOS PARA EXTRA CLASES

Solicitantes: La Universidad ofrece el servicio a los Estudiantes, dependencias académicas y administrativas.

Usuarios finales: Estudiantes, Unidades académicas y administrativas de la Universidad.

DESCRIPCIÓN

Servicio que se da para el préstamo a estudiantes, docentes y administrativos, cuando las aulas no tienen actividad académica programada.

Las aulas de informática de la Universidad cuentan con los recursos tecnológicos e informáticos suficientes para suplir las necesidades de los docentes y estudiantes.

BENEFICIOS

Facilitar el acceso a las aulas de clase dotadas de herramientas tecnológicas para desarrollar las diferentes actividades académicas.

Aprovechar los recursos informáticos ofrecidos por la Universidad

HORARIO DE DISPONIBILIDAD

De Lunes a Viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm

CONDICIONES PARA LA SOLICITUD

Solicitar por anticipado la disponibilidad de las aulas para el desarrollo de las actividades de extra clase.

A través del sistema de control de aulas informáticas - SCAI del portal corporativo – intranet opción Consultas de Aulas de Informática, la persona solicitante verifica la disponibilidad en horarios de aulas por semanas o por días al dar clic en el botón inferior visualizar, luego de identificado el día y/o las horas se descarga el formato del menú Solicitud de Aula dependiendo la condición y se diligencia en su totalidad para luego radicarlo en la oficina de la Dirección de las Tecnologías y sistemas de Información y de las Comunicaciones – DTIC de la Universidad.

CONSEJOS PARA EL USO DEL SERVICIO

Se publicará el listado de los préstamos extra clase en cada aula de informática.

Los técnicos de la oficina del DTIC, serán los encargados de verificar la correcta prestación del servicio.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

La solicitud del préstamo de las aulas de informática se hace de acuerdo a la disponibilidad existente.

La infraestructura tecnológica e informática de la Universidad está diseñada para el uso académico y administrativo.

La responsabilidad del buen uso de las aulas de informática será a cargo del solicitante.



SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE CONEXIONES DE RED POR CABLE

Solicitantes: La Universidad ofrece el servicio a las dependencias académicas y administrativas.
Usuarios finales: Unidades académicas y administrativas de la Universidad.

DESCRIPCIÓN

Servicio que permite realizar Mantenimiento del cableado y las tomas instaladas, adecuación de nuevas tomas, mantenimiento y configuración del data center y las cabinas de cableado.

BENEFICIOS

Prevenir y resolver los problemas relacionados con las redes de comunicaciones, de la forma más rápida y eficiente posible. A su vez, se realiza la actualización y configuración de los sistemas, novedosos y adecuados para su buen y óptimo funcionamiento.

HORARIO DE DISPONIBILIDAD

De Lunes a Viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm

CONDICIONES PARA LA SOLICITUD

A través de la mesa de ayuda (ProactivaNET) en el portal corporativo - intranet, la persona solicitante ingresa con el correo electrónico institucional y registra el requerimiento de manera detallada en la opción Peticiones.

El personal de soporte de la oficina del DTIC emite concepto técnico y apoya en el mantenimiento de los elementos informáticos y tecnológicos para la Universidad

CONSEJOS PARA EL USO DEL SERVICIO

Solicitar soporte a través de la mesa de ayuda de las necesidades

Permitir la realización de las actividades por parte del técnico del personal de la oficina del DTIC para el servicio de mantenimiento.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

El personal adscrito a la Dirección de las Tecnologías y sistemas de Información y de las Comunicaciones, es el único autorizado para realizar mantenimientos preventivos y correctivos en los sistemas de redes e interconexión de equipos de cómputo de la Institución.

La instalación de un nuevo componente en la red de datos debe estar autorizada por la Dirección de la Dirección de las Tecnologías y sistemas de Información y de las Comunicaciones.



SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE CONEXIÓN DE RED INALÁMBRICA

Solicitantes: La Universidad ofrece el servicio a las dependencias académicas y administrativas.
Usuarios finales: Unidades académicas y administrativas de la Universidad.

DESCRIPCIÓN

Se realiza mantenimiento y configuración de los Access Point que dan acceso a la red inalámbrica y se define la configuración para equipos que se integran en la red inalámbrica tales como portátiles, tablet o celulares que se utilicen para el desarrollo académico y/o administrativo de la Universidad.

BENEFICIOS

Prevenir y resolver los problemas relacionados con las redes de comunicaciones inalámbricas, de la forma más rápida y eficiente posible. A su vez, se realiza la actualización y configuración de los sistemas, novedosos y adecuados para su buen y óptimo funcionamiento.

HORARIO DE DISPONIBILIDAD

De Lunes a Viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm

CONDICIONES PARA LA SOLICITUD

A través de la mesa de ayuda (ProactivaNET) en el portal corporativo - intranet, la persona solicitante ingresa con el correo electrónico institucional y registra el requerimiento de manera detallada en la opción Peticiones.

El personal de soporte de la oficina del DTIC emite concepto técnico y apoya en el mantenimiento de los elementos informáticos y tecnológicos para la Universidad

CONSEJOS PARA EL USO DEL SERVICIO

Solicitar soporte a través de la mesa de ayuda de las necesidades

Permitir la realización de las actividades por parte del técnico del personal de la oficina del DTIC para el servicio de mantenimiento.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

El personal adscrito a la Dirección de las Tecnologías y sistemas de Información y de las Comunicaciones es el único autorizado para realizar mantenimientos preventivos y correctivos en los sistemas de redes e interconexión de equipos de cómputo de la Institución.

La instalación de un nuevo componente en la red de datos debe estar autorizada por la Coordinación de la Dirección de las Tecnologías y sistemas de Información y de las Comunicaciones.

Queda prohibida la instalación de puntos de acceso inalámbricos no autorizados en la Institución.



SERVICIO DE TELEFONÍA IP

Solicitantes: La Universidad ofrece el servicio a las dependencias académicas y administrativas.
Usuarios finales: Unidades académicas y administrativas de la Universidad.

DESCRIPCIÓN

Proveer conectividad telefónica a través de telefonía análoga, IP o softphone de acuerdo a las disponibilidades de licencias y puertos de acceso al Gateway, realizando soporte de mantenimiento de equipos de conectividad.

BENEFICIOS

Con telefonía IP se puede realizar llamadas desde cualquier dependencia sea administrativa o académica que tenga conectividad a internet. Dado que los teléfonos IP transmiten su información a través de internet estos pueden ser administrados por el DTIC desde cualquier lugar donde exista una conexión dentro de las instalaciones de la Universidad.

HORARIO DE DISPONIBILIDAD

De Lunes a Viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm

CONDICIONES PARA LA SOLICITUD

A través de la mesa de ayuda (ProactivaNET) en el portal corporativo - intranet, la persona solicitante ingresa con el correo electrónico institucional y registra el requerimiento de manera detallada en la opción Peticiones.

El personal de soporte de la oficina del DTIC emite concepto técnico y apoya en el mantenimiento y/o instalación de los elementos informáticos y tecnológicos para la Universidad

CONSEJOS PARA EL USO DEL SERVICIO

La solicitud realizada sea oportuna y necesaria.

Las dependencias académicas y administrativas serán responsables de los teléfonos utilizados en el servicio y de la información que por estos se difundan.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

Instalación de Cableado Estructurado: Planeación, diseño, construcción, instalación, administración y mantenimiento del cableado estructurado de telecomunicaciones de la Institución es responsabilidad del proceso Gestión de Recursos Informáticos, debe cumplir con las normas técnicas o estándares adoptados por el mismo, con el fin de garantizar la integridad, conservar la estética y la seguridad de las redes.

El intercambio de información privada a o semiprivada por vía telefónica no se está permitido.



SERVICIO DE ACCESO A VIDEOCONFERENCIA

Solicitantes: La Universidad ofrece el servicio a los estudiantes, dependencias académicas y administrativas.

Usuarios finales: Estudiantes, unidades académicas y administrativas de la Universidad.

DESCRIPCIÓN

Servicio que apoya a la comunidad universitaria para realizar en grupo, reuniones a distancia y en tiempo real. Con la instalación de los equipos requeridos para la videoconferencia o la configuración de la conexión.

BENEFICIOS

Este servicio permite realizar: clases, tutorías, reuniones de trabajo, transmisión seminarios y/o congresos (facilitando la participación activa de los asistentes remotos),... Dispone también de una serie de herramientas que permiten la compartición de archivos, diapositivas y escritorio, así como diversas vías de interacción (chat, voz y video).

HORARIO DE DISPONIBILIDAD

De Lunes a Viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm

CONDICIONES PARA LA SOLICITUD

A través de la mesa de ayuda (ProactivaNET) en el portal corporativo - intranet, la persona solicitante ingresa con el correo electrónico institucional y registra el requerimiento de manera detallada en la opción Peticiones.

El personal de soporte de la oficina del DTIC emite concepto técnico y apoya en el mantenimiento de los elementos informáticos y tecnológicos para la Universidad

CONSEJOS PARA EL USO DEL SERVICIO

Al realizar la solicitud verificar la disponibilidad del servicio.

Realizar con exactitud la agenda con fecha, hora, duración y lugar exacto del evento.

Tener un tiempo prudente entre la solicitud y el día de la videoconferencia.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

Propietario de la Información: La información institucional (artículos, revistas, contenidos de cursos, videos, fotos, información académica, entre otros) administrada, manejada o creada por los empleados de la Universidad independiente de su forma de vinculación es de la UPTC, al igual que los Sistemas de Información desarrollados por personal interno o externo; por lo anterior, la Institución es propietaria de los derechos de esta información.



COPIAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Solicitantes: La Universidad ofrece el servicio a las dependencias académicas y administrativas.
Usuarios finales: Unidades académicas y administrativas de la Universidad.

DESCRIPCIÓN

Este servicio comprende Realizar copias de seguridad de la información almacenada en la Bases de Datos de la Universidad y Orientar a los usuarios para que puedan realizar copias de seguridad de la información institucional que tienen en los equipos de cómputo asignados para el desarrollo de sus labores.

BENEFICIOS

El impacto de la pérdida de todos los datos de un equipo o sistema de información, parte de ellos puede provocar altos costes económicos.

La seguridad de los datos es primordial, por ello, se ofrece el servicio y solución de copias de seguridad (backups) según las necesidades de la Universidad.

HORARIO DE DISPONIBILIDAD

De Lunes a Viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm

CONDICIONES PARA LA SOLICITUD

A través de la mesa de ayuda (ProactivaNET) en el portal corporativo - intranet, la persona solicitante ingresa con el correo electrónico institucional y registra el requerimiento de manera detallada en la opción Peticiones.

El personal de soporte de la oficina del DTIC orientará y apoyará en la elaboración de la copia de información al usuario solicitante.

Las bases de datos de misión crítica son respaldadas por la Dirección de las Tecnologías y sistemas de Información y de las Comunicaciones de acuerdo con el procedimiento A-RI-P03 Copias de Seguridad. No requieren solicitud por mesa de ayuda.

CONSEJOS PARA EL USO DEL SERVICIO

Determinar qué datos debe almacenar y planificar con qué periodicidad debe realizarse la copia

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

La Dirección de las Tecnologías y sistemas de Información y de las Comunicaciones debe garantizar copia de los productos de software que administra, dichas copias deben ser tomadas y probadas de acuerdo al procedimiento A-RI-P03 Copias de Seguridad de la Información.

Los medios magnéticos que tienen información crítica deben ser almacenados en otra ubicación diferente a las instalaciones donde se encuentra ubicada. El sitio externo donde se resguardan dichas copias, solo tendrá acceso la Dirección de las Tecnologías y sistemas de Información y de las Comunicaciones.

Es de responsabilidad exclusiva de los usuarios, la creación de copias de seguridad de archivos usados, custodiados o producidos por estos. Para esto, deben tener en cuenta la Guía para Proteger Información en Equipos Computacionales A-RI-P03-G01.



GESTIÓN DE IDENTIDADES Y ACCESO

Solicitantes: La Universidad ofrece el servicio a los estudiantes, dependencias académicas y administrativas.

Usuarios finales: Estudiantes, unidades académicas y administrativas de la Universidad.

DESCRIPCIÓN

Administración de cuentas de usuarios para el acceso a los principales sistemas que utiliza la universidad.

BENEFICIOS

El control de acceso a todos los Sistemas de Información de la entidad y en general cualquier servicios de Tecnologías de Información, debe realizarse por medio de Credenciales de Acceso (Usuario y Contraseña), las cuales son de uso exclusivo e intransferible, De esta manera se tendrá completo servicio con total seguridad.

HORARIO DE DISPONIBILIDAD

De Lunes a Viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm

CONDICIONES PARA LA SOLICITUD

Diligenciando el formato solicitud cuenta usuario, establecerá los sistemas de información a los que requiere acceso.

El personal de soporte de la oficina del DTIC emite concepto técnico y apoya en el mantenimiento de los elementos informáticos y tecnológicos para la Universidad

CONSEJOS PARA EL USO DEL SERVICIO

Deben estar compuestos de al menos ocho (8) caracteres. Estos caracteres deben ser al menos un carácter alfabético en minúscula y otro en mayúscula, y uno numérico (estos comprenden números y signos de puntuación).

No deben contener números consecutivos.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

El acceso a plataformas, aplicaciones, servicios y en general cualquier recurso de información de UPTC debe ser asignado de acuerdo a la identificación previa de requerimientos de seguridad y de la Institución, que se definan por las diferentes dependencias de la Universidad, así como normas legales o leyes aplicables a la protección de acceso a la información presente en los sistemas de información.

La asignación de la contraseña para acceso a la red y la contraseña para acceso a sistemas, debe ser realizada de forma individual, por lo que el uso de contraseñas compartidas está prohibido. Al revelar o compartir la contraseña el usuario autorizado se expone a responsabilizarse de acciones que otras personas hagan con su contraseña.



ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD DE LOS APLICATIVOS

Solicitantes: La Universidad ofrece el servicio a las dependencias académicas y administrativas.
Usuarios finales: Unidades académicas y administrativas de la Universidad.

DESCRIPCIÓN

Este servicio Implementa medidas preventivas que resguardan y protegen la información que se maneja en la Universidad y que es de vital importancia.

BENEFICIOS

El acceso a plataformas, aplicaciones, servicios y en general de la UPTC debe ser asignado de acuerdo a la identificación previa de requerimientos de seguridad y de la Institución, que se definan por las diferentes dependencias de la Universidad, así como normas legales o leyes aplicables a la protección de acceso a la información presente en los sistemas de información.

HORARIO DE DISPONIBILIDAD

De Lunes a Viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm

CONDICIONES PARA LA SOLICITUD

Este servicio se aplica a todos los sistemas de Información a través del desarrollo del procedimiento A-RI-P01 incorporación de Sistemas de Información.

CONSEJOS PARA EL USO DEL SERVICIO

Todos los usuarios son responsables de bloquear la sesión de su estación de trabajo en el momento en que se retiren del puesto de trabajo, la cual se podrá desbloquear solo con la contraseña del usuario. Cuando finalice sus actividades, se debe cerrar la sesión o salir de todas las aplicaciones correctamente, dejar los equipos apagados, el escritorio en orden y los documentos guardados.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

Acceso a Código Fuente de Aplicaciones: Está prohibido manipular el código fuente de una aplicación sin la autorización correspondiente de la Dirección de las Tecnologías y sistemas de Información y de las Comunicaciones, para generar cambios o mejoras a la misma. Si se requiere tener acceso al código fuente de una aplicación desarrollada en la institución, se debe solicitar permiso al DTIC. Si se trata de una aplicación desarrolla por un proveedor externo, se deben revisar las condiciones del contrato.



MONITOREO DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA

Solicitantes: La Universidad ofrece el servicio a los estudiantes dependencias académicas y administrativas.

Usuarios finales: Estudiantes, unidades académicas y administrativas de la Universidad.

DESCRIPCIÓN

Ejecutar herramientas, implementar controles y realizar procesos que permitan detectar, controlar y rechazar algún tipo de acción en contra de la disponibilidad de alguno de los servicios de Tecnología de Información que se ofrecen.

BENEFICIOS

Establecer una cultura de seguridad de entorno informático para la Universidad. Un esfuerzo eficaz de escritorio limpio y pantalla limpia con la participación y el apoyo de todos los funcionarios de la Institución, tiene como objetivo garantizar que la información confidencial que se encuentran en los medios magnéticos como los computadores, se proteja con el uso de contraseñas en los protectores de pantalla.

HORARIO DE DISPONIBILIDAD

De Lunes a Viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm

CONDICIONES PARA LA SOLICITUD

A través de la mesa de ayuda (ProactivaNET) en el portal corporativo - intranet, la persona solicitante ingresa con el correo electrónico institucional y registra el requerimiento de manera detallada en la opción Peticiones.

El personal de soporte de la oficina del DTIC emite concepto técnico y apoya en el mantenimiento de los elementos informáticos y tecnológicos para la Universidad

CONSEJOS PARA EL USO DEL SERVICIO

Configurar las estaciones de trabajo para que activen en forma automática el uso de protector de pantalla con contraseña, después de 2 minutos de inactividad. Así mismo, todas las estaciones de trabajo deberán usar el papel tapiz Institucional.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

Queda prohibida la ejecución de cualquier herramienta o mecanismo de monitoreo de la red de manera no autorizada, así como evadir los mecanismos de seguridad, autenticación, autorización o de auditoría de cualquier servicio de red, aplicación servidor o cuenta de usuario, están restringidos.

Monitoreo de Equipos: La Institución se reserva el derecho de monitorear los equipos de cómputo, conectados a la red de datos de la universidad, de los cuales se sospeche que están comprometiendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.



GESTIÓN DE EVENTOS DE SEGURIDAD

Solicitantes: La Universidad ofrece el servicio a los estudiantes, dependencias académicas y administrativas.
Usuarios finales: Estudiantes, unidades académicas y administrativas de la Universidad.

DESCRIPCIÓN

Realizar procedimientos necesarios para evitar el acceso a los sistemas de manera fraudulenta con el fin de afectar el uso de los aplicativos y/o información que maneja la Universidad.

BENEFICIOS

Se ve la necesidad de asegurar la información en términos de Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad

HORARIO DE DISPONIBILIDAD

De Lunes a Viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm

CONDICIONES PARA LA SOLICITUD

A través de la mesa de ayuda (ProactivaNET) en el portal corporativo - intranet, la persona solicitante ingresa con el correo electrónico institucional y registra el requerimiento de manera detallada en la opción Peticiones.

El personal de soporte de la oficina del DTIC emite concepto técnico y apoya en el mantenimiento de los elementos informáticos y tecnológicos para la Universidad

CONSEJOS PARA EL USO DEL SERVICIO

No abrir ningún tipo de correo sospechoso y comunicarse con la Dirección de las Tecnologías y sistemas de Información y de las Comunicaciones

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

La Institución gestiona y ejecuta los planes de capacitación para garantizar la formación y actualización de los funcionarios de la Dirección de las Tecnologías y sistemas de Información y de las Comunicaciones conforme a las necesidades de modernización tecnológica que se presenten y mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los diferentes activos de información de la institución, así como la continuidad en la prestación de servicios de Tecnología e Información.

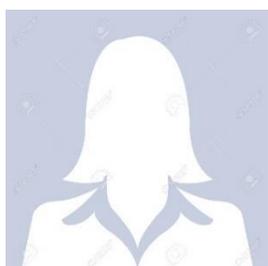
Los planes de continuidad deben ser probados regularmente con el fin de asegurar que el plan sea relevante, efectivo, práctico y factible de realizar. Cada prueba debe documentarse y sus resultados y las acciones de corrección deben comunicarse a la alta dirección.



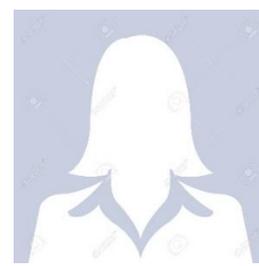
CONTACTOS



GERMAN AMEZQUITA BECERRA
Director
Dirección de las Tecnologías y sistemas
de Información y de las Comunicaciones
Extensión
2394



MARIA CRISTINA REYES REYES
Secretaría
Extensión 2395



YEIMY CAROLINA TRIANA
RODRIGUEZ
Soporte mesa de ayuda
Extensión 2253



@TICSEGURUPTC



Seguridad UPTC



Grupo Organización y Sistemas



Direccion.tics@uptc.edu.co

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
Sede Central Tunja–Boyacá–Colombia - Avenida Central del Norte 39-115 - PBX: (57+8) 7405626
portalweb@uptc.edu.co Comentarios de este sitio
[Horario de atención y servicio telefónico](#)
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.