

**ACUERDO No. 017  
01 DE MARZO DE 2024**

**“Por el cual se adopta la Política de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Fundación Universitaria Seminario Teológico Bautista Internacional”**

**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SEMINARIO TEOLÓGICO BAUTISTA INTERNACIONAL**, en ejercicio de sus facultades legales, y en especial de las que le confiere el numeral 1) del artículo 30 del Estatuto de la Institución, y

**CONSIDERANDO:**

Que la Fundación Universitaria UNIBAUTISTA como parte de su compromiso para el desarrollo y mejoramiento institucional y basado en los Estatutos, el Proyecto Educativo Institucional-PEI y el Plan de Desarrollo Institucional vigente, presenta el siguiente manual de políticas, normas y procedimientos que permiten definir la gestión, protección y asignación de los recursos tecnológicos.

Que son fines de la institución de educación superior, conservar y mantener una infraestructura física y tecnológica moderna a fin de garantizar un entorno propicio para la excelencia académica, la transversalización del conocimiento y el acceso efectivo a la educación.

Que la Ley 30 de 1992, establece en su artículo 6º Literal G). que son objetivos de la educación superior y de sus instituciones, disponer de los recursos humanos y de las tecnologías apropiadas que les permitan atender adecuadamente las necesidades de la comunidad universitaria.

Que el Decreto 1330 de 2019, dispone que las instituciones de educación superior deberán demostrar la disponibilidad, acceso y uso de infraestructura física y tecnológica coherente con los requerimientos de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, de bienestar y de apoyo a la comunidad académica.

Que las normas ISO 17799, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 11801, ISO/IEC 14763-2 y ISO/IEC 25010, establecen la normativa internacional atinente a la gestión efectiva de las tecnologías de información, complementando subsidiariamente los dispuesto en materia de educación superior.



Que esta Política de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tiene como base el Plan de Desarrollo Institucional de la Unibautista (2020-2025) dado que en sus ejes (2 y 4) se establece la pertinencia de Promover la apropiación y uso de las TICs en los procesos académicos y administrativos por parte de la comunidad universitaria.

Que el Consejo Directivo, mediante el Acta No. 73 del 01 de marzo de 2024, ha otorgado su aprobación a la presente Política, brindando así su respaldo formal a la adopción propuesta.

De acuerdo con lo anterior, el Consejo Directivo de la Fundación Universitaria Seminario Teológico Bautista Internacional procede a adoptar la Política de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y

### **ACUERDA:**

**ARTÍCULO 1°. ADOPCIÓN DE LA POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.** Se adopta la Política de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Fundación Universitaria Seminario Teológico Bautista Internacional de acuerdo con los términos del presente Acuerdo.

**ARTÍCULO 2°. ALCANCE DE LA POLÍTICA.** La Política de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones está dirigida a todos los miembros de la comunidad universitaria, Las normas, responsabilidades y procedimientos contemplados en este documento aplican a todos los Colaboradores, Directivos, Administrativos y/o Profesionales, y a la comunidad estudiantil en cualquiera de las modalidades, virtual y/o presencial, que hagan uso de los sistemas de información (SI), tecnologías de la información (TI) y cualquier servicio informático en La UNIBAUTISTA.

**ARTÍCULO 3°. IMPLEMENTACIÓN.** La Política de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones estará a cargo del área de TICS y la Dirección Administrativa y Financiera de la Unibautista.

**ARTÍCULO 4°. CARÁCTER VINCULANTE.** La Política de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Fundación Universitaria Seminario Teológico Bautista Internacional forma parte integral de este Acuerdo y establece compromisos vinculantes para todos los miembros de la comunidad universitaria. Su cumplimiento es esencial para mantener un ambiente universitario saludable y seguro.



**ARTÍCULO 5°. VIGENCIA.** Este Acuerdo entrará en vigor a partir de la fecha de su publicación oficial y deroga todas las normas y disposiciones previas que se opongan a él.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Santiago de Cali, al 01 día del mes de marzo del 2024.



JORGE ROZO GONZALEZ  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO UNIBAUTISTA

C.C 16.640.809



JOSE SANTIAGO AREVALO BENAVIDES

SECRETARIO GENERAL

C.C. 1.151.957.912

# POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES



AVENIDA GUADALUPE # 1B-112  
CALI, VALLE DEL CAUCA

[WWW.UNIBAUTISTA.EDU.CO](http://WWW.UNIBAUTISTA.EDU.CO)

## CONSEJO DIRECTIVO

### **Jorge Rozo González**

*Miembro de la Denominación Bautista Colombiana  
elegido por la Asamblea Ordinaria*

### **Javier Barco Saavedra**

*Profesor de la Fundación Universitaria Seminario Teológico  
Bautista Internacional*

### **Lloyd Walter Rodgers**

*Misionero elegido  
Junta de Misiones Extranjeras en Colombia*

### **María Elena Chacón**

*Miembro de la Denominación Bautista Colombiana DBC  
elegido por la Asamblea Ordinaria*

### **Freddy Marín**

*Representante de la Asociación de Iglesias Bautistas de Occidente (ASIBOC).*

### **Rebeca Jiménez Feria**

*Representante de la Asociación de Iglesias Bautistas de Occidente (ASIBOC).*

### **Pablo Moreno Palacios**

*Rector*

### **Elizabeth Pérez**

*Secretaria General*

### **Mauricio Rozo**

*Presidenta de la Denominación Bautista*

### **Arnulfo Durán Gómez**

*Director de la DBC*

### **Diego David Olaya del Campo**

*Representante de los egresados de la Fundación Universitaria Seminario Teológico  
Bautista Internacional*

### **Edward Samuel Ortega Vivas**

*Representante de los estudiantes de la Fundación Universitaria Seminario Teológico  
Bautista Internacional*

## **POLÍTICA DE TIC**

**APROBADA POR  
CONSEJO DIRECTIVO  
ACUERDO N°. XXX DE 2024**

**Fundación Universitaria Seminario Teológico Bautista Internacional**

**Av. Guadalupe 1B-112, Cali-Colombia.**

**sistemas@unibatista.edu.co**

**(602) 5132323 - Extensión 138**

**[www.unibautista.edu.co](http://www.unibautista.edu.co)**

**Versión: 01 de 2023**



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	7
1. MARCO GENERAL	8
1.1. OBJETIVO.	8
1.2. NORMATIVIDAD INTERNACIONAL	8
1.3. DEFINICIONES	8
2. OBJETIVOS	16
2.1. Generales	16
2.2. Específicos	16
3. ALCANCE	17
4. PRINCIPIOS GENERALES	18
4.1. VISIÓN	18
4.2. MISIÓN	18
4.3. DIVULGACIÓN	19
4.4. GENERALIDADES	19
4.5. RESPONSABLES	19
5. POLÍTICAS GENERALES	20
5.1. Gestión de usuarios y contraseñas	20
5.2. Uso de información en la red, servidores, bases de datos y sistemas de información	20
5.3. Seguridad	21
5.4. Uso de internet.	22
5.5. Conectividad.	22
5.6. Uso de aplicativos Microsoft 365 o la suite de Google	23
5.7. Correo electrónico.	23
Políticas:	23
5.8. Uso de los computadores e impresoras	24
Políticas:	24
5.9. Escritorio limpio	25

<b>Políticas:</b>	25
6. <b>POLÍTICAS DE ADQUISICIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS TICS</b>	27
<b>6.1.  Adquisición.</b>	27
<b>6.2.  Proceso general.</b>	27
<b>6.2.1.  Requerimientos tecnológicos:</b>	27
<b>6.2.2.  Uso de aplicaciones digitales:</b>	27
<b>6.2.3.  Procesos de soporte:</b>	27
<b>6.2.4.  Protección de archivos de software:</b>	27
<b>6.3.  Gestión de equipos.</b>	28
<b>6.3.1.  Responsabilidades operativas:</b>	28
<b>6.3.2.  Planificación y evaluación:</b>	28
<b>6.3.3.  Protección y seguridades:</b>	28
<b>6.3.4.  Gestión de los medios de almacenamiento:</b>	29
<b>6.4.  Registro de auditoría:</b>	29
<b>6.5.  Telecomunicaciones:</b>	30
<b>6.5.1.  Conferencia virtual:</b>	30
<b>6.6.  Equipos portátiles:</b>	30
Políticas:	30
<b>6.7.  Equipos móviles:</b>	31
7. <b>GESTIÓN DE SERVICIOS TIC</b>	33
<b>7.1.  Servicio de Correo Electrónico:</b>	33
<b>7.2.  Servicio de Página Web:</b>	33
<b>7.3.  Servicio de Plataforma Virtual:</b>	33
<b>7.4.  Servicio de Software Integrado de Gestión Académica:</b>	33
<b>7.5.  Sala de Sistemas:</b>	33
<b>7.6.  Servicio de Mesa de Ayuda:</b>	34
<b>7.7.  Mejora continua:</b>	34
8. <b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	36
9. <b>GESTIÓN DE DIFICULTADES</b>	38
10. <b>GESTIÓN DE CAPACIDAD</b>	39



11.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	40
12.	PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE	42
13.	ADMINISTRACIÓN DE LAS POLÍTICAS	43
14.	REFERENCIAS	44
	PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE	46

## INTRODUCCIÓN

La Fundación Universitaria Seminario Teológico Bautista Internacional como parte de su compromiso para el desarrollo y mejoramiento institucional y basado en los Estatutos, el Proyecto Educativo Institucional-PEI y el Plan de Desarrollo Institucional vigente, presenta el siguiente manual de políticas, normas y procedimientos que permiten definir la gestión, protección y asignación de los recursos tecnológicos de la **Unibautista**, acorde a los lineamientos de la alta dirección. Este documento se convierte en una herramienta de gestión para los Profesores, Estudiantes, Directivos y Empleados de la **Unibautista**, buscando minimizar los riesgos en la seguridad informática y estableciendo directrices en el manejo adecuado de los sistemas de información (SI) y tecnologías de la información (TI) de la **Unibautista**.

Todas las normas, responsabilidades y procedimientos contemplados en este documento deben ser revisados y actualizados periódicamente por la Dependencia TIC de la **Unibautista** y ser aprobados por los organismos directivos. Con esta Política nos comprometemos a garantizar que los Sistemas de Información se usen de manera continua, segura, responsable y ética en las aulas y en todas las actividades relacionadas con la Unibautista, manteniendo una infraestructura actualizada y eficiente para todos los procesos que realiza la Universidad.

Las violaciones a las normas contempladas dentro de este manual podrán ser objeto de sanciones, las cuales deben ser impuestas por la autoridad superior de quien haya cometido la falta, de acuerdo con el reglamento interno de trabajo.

Cuando exista duda sobre la existencia de una violación de las políticas presentadas en este documento, la Dependencia TIC y la Dirección Administrativa deben evaluar y validar la evidencia disponible para determinar el nivel de gravedad y el procedimiento disciplinario que se debe aplicar según el reglamento de trabajo.

## 1. MARCO GENERAL

### 1.1. OBJETIVO.

Establecer un documento marco de las Políticas que debe seguir la comunidad de La Unibautista de los servicios de Tecnología de Información que brinda el Departamento de Sistema de la institución, que permita garantizar el uso eficiente y efectivo de las tecnologías de la información y comunicación en la institución, para mejorar la calidad de los servicios y procesos, así como la productividad y competitividad de esta. Este documento establece las pautas, normas, lineamientos y procedimientos que son utilizados en relación con la gestión, adquisición, seguridad, privacidad y protección de la información de las tecnologías de la información de La Unibautista.

### 1.2. NORMATIVIDAD INTERNACIONAL

Seguridad Informática y manuales: ISO 17799

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI): ISO/IEC 27001

Red: norma T568B se utiliza en combinación con la norma ISO/IEC 11801

Requisitos técnicos para la infraestructura de cableado de telecomunicaciones en edificios y centro de datos: ISO/IEC 14763-2

Requisitos de calidad de software: ISO/IEC 25010

### 1.3. DEFINICIONES

**Activo:** Es el conjunto de los bienes y derechos tangibles e intangibles de propiedad de una persona natural o jurídica que por lo general son generadores de renta o fuente de beneficios, en el ambiente informático llámese activo a los bienes de información y procesamiento, que posee La Unibautista. Recurso del sistema de información o relacionado con éste, necesario para que la organización funcione correctamente y alcance los objetivos propuestos.

**Alta de usuario:** Se origina cuando ingresa un empleado o colaborador a La Unibautista. Se debe registrar y habilitar en los sistemas de información (SI), tecnologías de la información (TI) y asignar los privilegios o roles del cargo a desempeñar.

**Amenaza:** Es un evento que puede desencadenar un incidente en la organización, produciendo daños materiales o pérdidas inmateriales en sus activos.

**Ancho de Banda:** Es la cantidad de información o de datos que se puede enviar a través de una conexión de red en un período de tiempo y se indica generalmente en bites por segundo (BPS), kilobytes por segundo (kbps), o megabytes por segundo (mps).

**Antivirus:** Software utilizado para detectar y eliminar virus informáticos.

**Archivo:** Datos estructurados que pueden recuperarse y usarse en una aplicación determinada. El archivo no contiene elementos de la aplicación que lo crea, sólo los datos o información con los que trabaja el usuario.

**Archivo adjunto:** Archivos que son enviados junto con los mensajes de correo electrónico.

**Archivo comprimido:** Archivos con un formato especial para que ocupe menos espacio en el disco duro o en la red.

**Ataque:** Evento, exitoso o no, que atenta sobre el buen funcionamiento del sistema.

**Bajas de usuario:** Se origina cuando un empleado pierde su vínculo laboral con La Unibautista y es necesario retirar o inhabilitar el usuario en los sistemas de información (SI) y tecnologías de la información (TI).

**BIOS (Sistema Básico de Entrada/Salida):** Es un chip fundamental de cualquier computador que inicializa y chequea el arranque de todos los componentes de hardware como disco duro, teclado, pantalla, ratón y memoria para que luego cargue y ejecute un sistema operativo.

**Carpeta:** Unidad que sirve para agrupar varios archivos bajo un mismo nombre facilitando su utilización y administración.

**Colaboradores:** son aquellas personas que se desempeñan en áreas específicas de la institución aportando al cumplimiento de la funciones institucionales. Pueden ser Administrativos o Docentes.

**Confidencialidad:** Se entiende como la característica de prevenir la circulación de información a personas, entes o sistemas no autorizados.

**Cookie o Galleta informática:** Archivo pequeños con información enviada por un sitio web que se guarda en la configuración del equipo a través del navegador del usuario de tal manera que el sitio web puede consultar información sensible o la actividad previa del usuario.

**Confidencialidad:** Proteger la información de su revelación no autorizada. Esto significa que la información debe estar protegida de ser copiada por cualquiera que no esté explícitamente autorizado por el propietario de dicha información.

**Continuidad:** Capacidad de la Gestión de Servicios de Tecnología para habilitar la entrega de productos o servicios a los niveles predefinidos aceptables después de un evento perjudicial o un desastre en los sistemas de información.

**Copia de Seguridad o Backup:** Copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

**Cuenta:** Una cuenta de usuario es una colección de información que indica al sistema operativo (o aplicativo web) los archivos y carpetas a los que puede tener acceso un determinado usuario del equipo, los cambios que puede realizar en él y sus preferencias personales, como el fondo de escritorio o el protector de pantalla.

**Desastre o Contingencia:** interrupción de la capacidad de acceso a los servicios de la tecnología de información, que impiden parcial y/o totalmente la operación normal de un negocio.

**Directivos:** son las personas que pertenecen a los órganos directivos y que son responsables por trazar la planeación, dirección y control de La Unibautista.

**Disponibilidad:** Recursos TIC'S, aplicativos, programas o servidores accesibles de manera ininterrumpida cuando estos sean requeridos.

**Dirección IP (Protocolo de Internet):** Las comunicaciones entre computadores requieren protocolos para entenderse entre ellos, en este caso, la dirección IP es un número único que es asignado en una red a un computador o dispositivo tecnológico permitiendo identificarlo.

**ERP:** Acrónimo de Enterprise Resource Planning, que en español significa Planeador de Recursos Empresariales y es un sistema de información que unifica o integra todos los procesos necesarios para operar una empresa facilitando el flujo de información en tiempo real a través de todas las áreas de una empresa. Ejemplo: SAP, ORACLE, SIESA, SIIGO, etc.

**Estudiantes de las modalidades virtuales y presenciales:** es la comunidad estudiantil que se encuentran debidamente matriculados de manera regular en La Unibautista, cursando las diferentes carreras o planes de estudio.

**Gmail:** Servicio de correo electrónico proporcionado por Google y puede ser accedido desde cualquier lugar y dispositivo con acceso a internet.

**Google Drive:** Servicio de almacenamiento de archivos proporcionado por Google a cada cuenta para que además de almacenar pueda administrar archivos, acceder a ellos desde cualquier dispositivo en cualquier lugar que se encuentre con acceso a internet.

**GSuite:** Suite de aplicativos webs ofrecidos por Google que contiene a Gmail, Calendar, Drive, Documentos, Hoja electrónica, Presentaciones, Formularios, Hangouts y Chat.

**Hangouts y Chat:** Servicio de mensajería instantánea proporcionado por Google y puede ser accedido desde cualquier lugar y dispositivo con acceso a internet.

**Hardware:** Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un computador o equipo tecnológico, incluidos sus periféricos.

**IEC:** (Comisión Electrotécnica Internacional) Junto a la ISO, desarrolla estándares que son aceptados a nivel internacional.

**Impacto:** Consecuencia de la materialización de una amenaza para la infraestructura tecnológica de la Institución.

**Información:** Es un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje, puede ser almacenada física o electrónicamente y puede ser transmitida por correo u otros medios electrónicos.

**Integridad:** Proteger la información de alteraciones no autorizadas por la organización.

**Internet:** Procede de las palabras en inglés Interconnected Networks, que significa redes interconectadas. Internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas utilizando protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única de alcance mundial.

**ISO:** (Organización Internacional de Estándares) La Unibautista mundialmente reconocida y acreditada para normar en temas de estándares en una diversidad de áreas, aceptadas y legalmente reconocidas.

**Jefes de áreas:** son los responsables de las distintas áreas de La Unibautista, como, por ejemplo, el departamento de investigación, el departamento de extensión, el departamento de bienestar, entre otros.

**Unibautista:** Se refiere a la Fundación Universitaria Seminario Teológico Bautista Internacional.

**Licencia:** Derecho que se adquiere para utilizar determinada aplicación, software o programa informático.

**Modificación de usuario:** Se origina cuando un empleado o usuario La Unibautista cambia de cargo o roles y es necesario cambiar los privilegios en los sistemas de información (SI) y tecnologías de la información (TI).

**Normativa de Seguridad ISO/IEC 17799:** Es una norma técnica peruana que ayuda a implementar también medidas de seguridad en las organizaciones, mejorando el rendimiento de la organización y aumentando su valor añadido ante las demás organizaciones del mismo sector.

**Operación:** Actividades diarias de infraestructura realizadas para soportar y entregar los servicios de tecnología.

**Políticas:** Toda intención y directriz expresada formalmente por la administración de la Organización.

**Portal Cautivo:** Programa o hardware que vigila el tráfico en la red informática y obliga a los usuarios a pasar por una página especial si quieren navegar por Internet de forma normal. El programa intercepta todo el tráfico de la red hasta que el usuario se autentica.

**Procedimientos:** Pasos operacionales que los colaboradores deben realizar para alcanzar ciertos objetivos/resultados.

**Procesos:** Se define un proceso de negocio como conjunto de actividades que reciben una o más entradas para crear un resultado/producto de valor para el cliente o para la propia compañía/proceso (concepto de Cliente Interno de Calidad). Normalmente, una actividad empresarial cuenta con múltiples procesos que sirven para el desarrollo de su objeto de negocio.

**Red informática:** Conjunto de computadoras y otros equipos interconectados, que comparten información, recursos y servicios.

**Responsabilidad:** En términos de seguridad, significa determinar qué individuo en La Unibautista, es responsable directo de mantener seguros los activos de cómputo e información.

**Riesgo:** Posibilidad de que se produzca un Impacto determinado en un Activo, en un Dominio o en toda la Organización.

**Seguridad de la información / Informática:** Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información y de las plataformas informáticas. Puede involucrar otras propiedades como autenticidad, trazabilidad, no repudio y fiabilidad.



**Servidor de archivos:** Computador principal que almacena y distribuye archivos entre los usuarios y computadores de una red informática.

**Servicios Tecnológicos:** Servicios que provee el departamento de Sistemas que apoyan la labor administrativa, sobre los procesos diarios que demanden información o comunicación de La Unibautista.

**Sistemas de Información:** Aplicativos o sistemas informáticos que permiten almacenar, administrar y procesar información para apoyar los diferentes procesos en la organización, como el SIGA, Helisa y SIABUC9.

**Sistema de Requerimientos:** Software utilizado para la gestión de los servicios tecnológicos y permite a los usuarios realizar solicitudes o reportar fallas a la Subgerencia TIC.

**Software:** Es un término genérico que designa al conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con el ordenador, a diferencia del hardware, el software es intangible.

**Soporte Técnico:** Personal designado o encargado de velar por el correcto funcionamiento de las estaciones de trabajo, servidores, o equipo de oficina dentro de La Unibautista.

**Suite ofimática:** Conjunto de aplicaciones informáticas utilizadas en oficinas para crear, modificar y organizar documentos o archivos. Como ejemplos tenemos Office de Microsoft (Excel, Word y PowerPoint) y G-Suite de Google (Gmail, Calendar, Drive, Documentos, Hoja electrónica, Presentaciones, Formularios y Hangouts).

**Tecnologías de la Información (TI):** Conjunto de Hardware y Software sobre el que se soportan los sistemas de información y los diferentes servicios tecnológicos como por ejemplo el cableado estructurado, servidores, equipos de comunicación, computadores, firewall, sistemas operativos, antivirus, teléfonos, cámaras de vigilancia etc.

**Telefonía IP:** Tecnología que permite hacer posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando el protocolo IP (Protocolo de Internet)

**Terceros:** Proveedores de hardware o software, que tengan convenios profesionales con La Unibautista.

**TIC:** Se refiere a las Tecnologías de Información y las Comunicaciones

**Usuario:** Defínase a cualquier persona jurídica o natural, que utilice los servicios informáticos de la red institucional y tenga una vinculación con La Unibautista.

**VPN:** Virtual Private Network o Red Privada Virtual es una tecnología de red que se utiliza para conectarse a una red privada utilizando internet. Normalmente se utiliza para que los

empleados puedan acceder a recursos tecnológicos La Unibautista desde su casa, hotel o cualquier lugar con acceso a internet y es seguro porque el tráfico que se genera viaja cifrado y dificulta que un tercero pueda acceder a información confidencial.

**Vulnerabilidad:** Posibilidad de ocurrencia de la materialización de una amenaza sobre un Activo.

**WWW:** Procede de las palabras en inglés World Wide Web, que significa red informática mundial. Es un sistema de distribución de documentos de hipertexto o hipermedios interconectados y accesibles vía Internet. Con un navegador web, un usuario visualiza sitios web compuestos de páginas web que pueden contener textos, imágenes, vídeos u otros contenidos multimedia, y navega a través de esas páginas usando hiperenlaces.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Generales

- Definir políticas, normas y procedimientos que permitan demarcar los procesos de adquisición y compra de los elementos necesarios para brindar una operación continua y segura de los Sistemas de Información e Infraestructura tecnológica, tales como equipos de cómputo, servidores, software, elementos de seguridad, etc.
- Definir políticas, normas y procedimientos que permitan velar por el buen uso de los equipos de cómputo, servidores, software y la infraestructura informática en general, a fin de asegurar una operación continua y segura.
- Definir políticas, normas y procedimientos que permitan controlar el acceso a los sistemas de información de forma segura y continua.

### 2.2. Específicos

- Proporcionar a los estudiantes, profesores y colaboradores acceso a herramientas y recursos tecnológicos actualizados y adecuados para mejorar la experiencia de aprendizaje en línea.
- Garantizar que los correos institucionales, las plataformas virtuales y software académicos sean seguros y protejan la privacidad y seguridad de la información de los estudiantes, profesores y colaboradores.
- Fomentar el desarrollo de habilidades tecnológicas esenciales para nuestros estudiantes, para prepararlos para el éxito en un mundo cada vez más digitalizado.
- Promover una cultura de uso responsable y ético de la tecnología en toda La Unibautista, a través de la sensibilización y la formación sobre temas de privacidad, seguridad y comportamiento en línea.
- Mantenernos actualizados con las últimas tendencias y avances tecnológicos en educación e infraestructura para ofrecer una educación de calidad en línea y presencial.
- Establecer procedimientos y protocolos claros para el uso de herramientas tecnológicas en la enseñanza, investigación y administración de la Institución.
- Evaluar periódicamente la efectividad de la política de tecnología y realizar ajustes necesarios para garantizar que siga siendo relevante y útil para nuestros estudiantes, profesores y colaboradores.

### 3. ALCANCE

La presente Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) está dirigida a todos los miembros de la comunidad universitaria, incluyendo:

- Colaboradores, Directivos, Administrativos, Profesionales y Estudiantes en todas las modalidades (virtual y presencial) que hagan uso de los Sistemas de Información (SI), Tecnologías de la Información (TI) y cualquier servicio informático proporcionado por la Dependencia TIC.

La Dependencia de TIC tiene la responsabilidad de administrar y gestionar los sistemas tecnológicos, velando por el correcto uso y funcionamiento de las infraestructuras y servicios informáticos. Las siguientes funciones y actividades definen su rol:

#### **FUNCIONES GENERALES DE LA DEPENDENCIA TIC**

1. Administración de la Consola de la Suite Workspace: Garantizar la correcta gestión y utilización de herramientas tecnológicas para la comunidad.
2. Gestión del Centro de Datos: Asegurar la disponibilidad y seguridad de los datos institucionales.
3. Alimentación de la Web de Memorias TIC: Mantener esa saga actualizada con la información relevante para los estudiantes, docentes y personal administrativo.
4. Capacitación y Apoyo en TIC: Brindar formación en herramientas y plataformas tecnológicas a colaboradores y estudiantes.
5. Asesoría Técnica Avanzada: Ofrecer orientación en soluciones informáticas avanzadas para la comunidad universitaria.
6. Soporte a Plataformas Institucionales: Brindar asistencia exclusivamente técnica en las plataformas SIGA, Moodle y Correo Institucional a través del sistema de Mesa de Ayuda.
7. Mantenimiento y Soporte de Equipos: Gestionar y realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos y servidores institucionales.
8. Desarrollo de Soluciones Hardware y Software: Implementar soluciones tecnológicas a nivel de hardware y software.
9. Gestión de Compras de Tecnología: Gestionar la adquisición de hardware y software necesarios para la dependencia.
10. Implementación de Políticas y Lineamientos TIC: Desarrollar e implementar políticas informáticas que apoyen la misión y visión institucional.
11. Actualización y Respaldo de Equipos: Asegurar que los equipos de cómputo estén siempre actualizados y respaldados.

12. Monitoreo de Redes: Revisar y velar por el buen estado y funcionamiento de las redes WIFI y cableado de la universidad.
13. Garantizar el Buen Funcionamiento de Plataformas: Asegurar la disponibilidad continua de plataformas como SIGA, Moodle y el Correo Institucional.

**Nota Aclaratoria 1:** Ningún colaborador, director de programa, rector ni estudiante, en su calidad de miembro de la comunidad de la Unibautista, podrá proponer nuevas funciones o actividades para la Dependencia TIC sin la previa validación del responsable de esta Dependencia, entendido como el Jefe o Coordinador de TIC, quien es la persona idónea y experto en el campo de la Tecnología. Además, cualquier sugerencia deberá contar con la validación adicional de la Dirección Administrativa antes de ser considerada.

### SERVICIOS QUE OFRECE LA DEPENDENCIA TIC

- **Soporte Técnico:** Asistencia para la resolución de problemas técnicos en equipos y plataformas institucionales.
- **Custodia del Correcto Funcionamiento de las Plataformas:** Supervisión de las plataformas institucionales para garantizar su correcto funcionamiento.
- **Sala de Sistemas:** Provisión de espacio para que la comunidad universitaria realice consultas y actividades relacionadas con TIC.
- **Chatbot:** Implementación de asistencia automatizada para resolver dudas frecuentes relacionadas con servicios tecnológicos.

### Actividades Prohibidas para el Personal de TIC

El personal de la dependencia de TIC de la Unibautista tiene la responsabilidad de seguir los procedimientos establecidos para garantizar la integridad de los sistemas. A continuación, se detallan las actividades estrictamente prohibidas:

Prohibiciones Relacionadas con la Administración de Sistemas Académicos y Plataformas:

- No realizar ajustes en el SIGA sin la debida autorización. Esto incluye:
  - Cargar notas de estudiantes a nombre de los docentes.
  - Asignación de docentes en la programación académica.
  - Modificar o crear fechas, valores financieros, o información relacionada con pagos y matrículas.
  - Modificar notas, faltas o realizar homologaciones sin autorización correspondiente.
  - Realizar matrículas, gestiones de autoevaluación o procesos académicos sin justificación apropiada.

### **Nota Aclaratoria 2:**

Para los procesos mencionados en esta sección, se deberán tratar de acuerdo a los reglamentos de cada dirección de programa. Además, se requerirá la autorización por escrito del Vicerrector Académico y de Investigaciones, junto con la justificación escrita del solicitante sobre la necesidad de realizar el ajuste en el sistema. Será el encargado de la Dependencia TIC quien tomará la decisión final sobre realizar o no el ajuste, incluso con la previa autorización correspondiente. En este caso, la petición deberá ser realizada por un subordinado directo de la Dirección o Dependencia implicada en la solicitud.

### **Prohibiciones Relacionadas con la Gestión de Plataformas de Educación y Comunicación:**

- Gestión de usuarios y correos institucionales:
  - No crear cuentas o correos electrónicos personales.
  - No crear cursos en plataformas como Moodle a nombre de los docentes.
  - No enviar correos electrónicos a nombre de estudiantes.
- Gestión de contenidos académicos y grabaciones:
  - No enviar videos de clases grabadas sin el permiso de los docentes.
  - No realizar evaluaciones o cambios en las plataformas educativas a nombre de estudiantes o docentes sin autorización.

### **Prohibiciones Relacionadas con la Gestión de Información Personal y Financiera:**

- No recuperar contraseñas, correos electrónicos, cuentas bancarias o cualquier otro tipo de información personal o financiera de colaboradores o estudiantes.

### **Prohibiciones Relacionadas con la Gestión Administrativa de Estudiantes y Colaboradores:**

- No realizar gestiones fuera del ámbito institucional, como visitas a domicilio para solucionar problemas tecnológicos institucionales.
- No recibir pagos por servicios no autorizados ni realizar actividades de capacitación no reglamentadas.

## Consecuencias por Incumplimiento

El incumplimiento de esta política podrá acarrear sanciones disciplinarias, que incluyen, pero no se limitan a:

- Suspensión de las funciones del personal implicado.
- Pérdida de acceso a los sistemas institucionales.
- Acciones legales, conforme a lo estipulado en el reglamento interno y las leyes aplicables.

El personal de TIC debe cumplir siempre con las normativas de seguridad, privacidad y operatividad de los sistemas institucionales, actuando con responsabilidad y profesionalismo en todas las acciones relacionadas con el uso de las tecnologías.

## Asignación Exclusiva de Funciones al Personal de TIC

El personal de la dependencia de TIC de la Unibautista tiene un rol claramente definido, el cual está relacionado con la gestión, administración y mantenimiento de los sistemas informáticos, plataformas digitales y tecnología de la institución. En virtud de ello, se establece que:

1. **Enfoque Exclusivo en Funciones TIC:** Ningún miembro del personal de TIC podrá desviar su atención de sus funciones tecnológicas y operativas para asumir tareas ajenas a su área. Esto incluye, pero no se limita a, la asistencia a otras dependencias, direcciones o programas con fines administrativos, académicos o de gestión fuera del ámbito tecnológico.
2. **Reemplazo Temporal de Personal:** En situaciones excepcionales en las que un miembro debido a ausencias por motivos de salud, vacaciones u otras circunstancias no pueda cumplir con sus funciones, en ningún caso se deberá desviar el personal TIC para realizar en su reemplazo funciones administrativas o de gestión académica.
3. **Protección de Responsabilidades TIC:** El personal de TIC no debe ser asignado, ni por requerimiento de otras instancias ni por decisión administrativa, a funciones que no correspondan a la gestión tecnológica de la institución. La asignación de tareas tecnológicas está claramente definida y no podrá ser modificada ni delegada a otras áreas sin previa autorización del Coordinador o encargado responsable de la dependencia TIC.



4. **Cumplimiento de Responsabilidades:** El personal de TIC tiene la responsabilidad de cumplir con sus funciones tecnológicas de acuerdo con los procedimientos establecidos, garantizando la continuidad de los servicios informáticos y académicos, y debe permanecer enfocado en el cumplimiento de estas tareas, incluso en situaciones excepcionales que requieran la intervención temporal por la ausencia de otros colaboradores.

### **Restricciones en el Uso de Medios Personales para Contactar al Personal de TIC**

Con el objetivo de garantizar el respeto al tiempo personal del personal de TIC y mantener un ambiente de trabajo organizado y eficiente, se establece que:

1. **Prohibición de Contacto Personal:** Queda estrictamente prohibido contactar al personal de TIC a través de sus medios personales, tales como WhatsApp, correo electrónico personal, llamadas telefónicas a su número personal, a sus domicilios, o cualquier otro medio de comunicación privado de ellos o de sus familiares, para solucionar problemas relacionados con las funciones que TIC es responsable de atender.
2. **Horarios de Contacto:** El personal de TIC no deberá ser contactado fuera de su horario laboral, ya sea durante el horario de salida, o en su tiempo de almuerzo o descanso. Toda solicitud o solicitud de asistencia debe ser realizada dentro de los horarios establecidos para atención, sin recurrir a medios personales.
3. **Confidencialidad y Protección de Datos Personales:** Está prohibido que los colaboradores o estudiantes divulguen información personal de los miembros del personal de TIC a otros, ya sea con fines laborales o personales. El personal de TIC tiene derecho a la privacidad y a la protección de sus datos personales.
4. **Uso de Canales Establecidos:** En caso de requerir asistencia, ya sea por parte de un colaborador o un estudiante, se deberá utilizar únicamente los canales oficiales y autorizados para el contacto con la dependencia de TIC. Esto incluye la utilización de correos electrónicos institucionales, plataformas de soporte técnico, teléfonos de contacto oficiales o cualquier otro medio previamente aprobado para la solicitud de ayuda.
5. **Cumplimiento de la Normativa:** Cualquier violación a esta disposición será considerada una infracción a la política interna de la institución. El personal de TIC se reserva el derecho de no responder a solicitudes que lleguen por medios no autorizados, y las incidencias relacionadas serán atendidas a través de los canales establecidos.

## 4. PRINCIPIOS GENERALES

Estos principios generales son fundamentales para guiar el desarrollo e implementación de la política TIC de la institución, y para asegurar que la tecnología se utilice de manera eficiente, continua, segura y responsable en beneficio de la toda la comunidad de la Unibautista.

**Transversalidad:** La política TIC estará presente en todas las áreas de la institución y en todas las actividades que se realicen, para asegurar que la tecnología sea un recurso transversal que contribuya a la Visión y Misión de La Unibautista, de manera eficiente, continua, segura y responsable.

**Pertinencia:** La política TIC se enfocará en ofrecer soluciones tecnológicas adecuadas a las necesidades de La Unibautista, que respondan a los objetivos estratégicos, a las metas de calidad y a los procesos de mejoramiento continuo, y que estén alineadas con las tendencias y estándares internacionales.

**Transparencia:** La política TIC se fundamenta en la ética y la responsabilidad en la gestión de la información y los datos, y se regirá por principios de transparencia, confidencialidad y privacidad, tanto en el acceso a la información como en el manejo y tratamiento de esta.

### 4.1. VISIÓN

Nos esforzamos por ser un referente nacional e internacional en el uso de tecnología apropiada y responsable, para apoyar la investigación y la formación integral de líderes transformadores, empleando tecnologías de información actualizadas y administradas responsablemente, con inversiones razonables que garantice la continuidad de los procesos de La Unibautista.

## **4.2. MISIÓN**

Nuestra misión es apoyar la formación integral de líderes transformadores en el contexto eclesial, social y ambiental, a través de la implementación de soluciones tecnológicas eficientes. Para ello, nos comprometemos a proporcionar sistemas de información, infraestructuras en equipos y redes confiables y seguros, que garantice la continuidad de los servicios de tecnología, con un equipo de profesionales comprometidos y capacitados para brindar un servicio de calidad.

## **4.3. DIVULGACIÓN**

Una vez aprobada la política por parte del Consejo Directivo, se autorizará desde la Dirección Administrativa y Rectoría la socialización de esta para su correspondiente aplicación mediante los canales de comunicación establecidos por la institución, garantizando siempre que sea de conocimiento de todas las áreas y funcionarios implicados.

## **4.4. GENERALIDADES**

El lector de las políticas y normas deberá enmarcar sus esfuerzos sin importar el nivel organizacional en el que se encuentre dentro de La Unibautista, por cumplir todas las políticas pertinentes a su entorno de trabajo, utilización de los activos o recursos informáticos en los que éste se desenvuelve.

## **4.5. RESPONSABLES**

Serán responsables de velar por la debida aplicación de las Políticas de TICS de la Fundación Universitaria Seminario Teológico Bautista Internacional, las siguientes autoridades y unidades:

- Rectoría
- Dirección administrativa y financiera
- Dependencia TIC
- Directores de Programas
- Bienestar Universitario

## 5. POLÍTICAS GENERALES

### 5.1. Gestión de usuarios y contraseñas

La asignación de usuarios y contraseñas para el acceso a los sistemas de información (SI) y tecnologías de la información (TI) de la Unibautista es un mecanismo de seguridad que se implementa para asignar privilegios personalizados, que permiten acceder a determinadas opciones en un sistema o algún servicio informáticos evitando, en la medida de lo posible, el acceso a personal no autorizado.

#### **Políticas:**

- a. La Unibautista se compromete a gestionar todo lo relacionado a usuarios y contraseñas bajo los criterios establecidos de confidencialidad y disponibilidad de la información de los usuarios referidos en la norma ISO 27001
- b. Los usuarios y contraseñas son de uso personal e intransferible, se prohíbe su comunicación o uso compartido.
- c. Ninguna cuenta de usuario debe contar con permisos de administrador en los computadores o estaciones de trabajo, por lo tanto, los empleados o usuarios de la Unibautista, diferentes a los de la Dependencia TIC, no tienen permitido realizar actividades de descarga, instalación o desinstalación de software en los computadores o equipos informáticos.
- d. Cuando un usuario introduzca más de tres veces una contraseña errónea se aplicará el sistema de bloqueo de acceso.
- e. La Dependencia TIC no revelará, facilitará o restablecerá la contraseña de un usuario a terceras personas, aunque sean empleados de la Unibautista salvo autorización escrita y firmada del usuario o por solicitud a través del sistema de requerimientos del jefe inmediato o de la Dirección Administrativa donde manifieste la necesidad de hacerlo.
- f. La solicitud de creación de nuevos perfiles de usuario en las Plataformas Tecnológicas será gestionada exclusivamente a través de la Mesa de Ayuda, siendo este el único canal autorizado para formalizar dichas solicitudes.
- g. Registro y Control Académico o en su defecto, los Directores de Programa y las Secretarías correspondientes realizarán reportes periódicos a la Dependencia TIC respecto a la desactivación de usuarios, tanto docentes como estudiantes, que hayan finalizado su vínculo activo con la Unibautista.

## **5.2. Uso de información en la red, servidores, bases de datos y sistemas de información**

La Unibautista ofrece a todos los usuarios de los servicios de Tecnología el servicio de red, almacenamiento en los servidores y aplicativos solo con fines laborales.

### **Políticas:**

- a. La Unibautista se comprometa a velar por el buen uso de los equipos de cómputo, servidores y la infraestructura informática en general, controlando el acceso a los sistemas de información de forma segura garantizando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de estos, teniendo en cuenta los niveles de servicio que se tengan establecido.
- b. La Unibautista se compromete a contratar los servicios de Tecnología requeridos con proveedores serios, confiables, calificados y con buena experiencia, a fin de garantizar la seguridad y continuidad de los servicios a toda su comunidad.

## **5.3. Seguridad**

### **Políticas:**

- a. Solo los computadores La Unibautista tienen permitida la conexión a la red local (LAN).
- b. Los servidores deben tener instalado obligatoriamente el antivirus autorizado por la Dependencia TIC.
- c. La conexión de equipos a la red LAN se realiza con asignación de IP manual
- d. No se permite almacenar información personal, familiar, obscena, xenófoba, que no respete los derechos de autor y/o de la propiedad intelectual y cualquier otra que La Unibautista considere inadecuada.
- e. La Dependencia TIC garantizará la copia de seguridad o Backup de la información almacenada únicamente en los servidores y relacionada con actividades La Unibautista.
- f. La Dependencia TIC puede limitar o controlar los servicios de red por motivos de seguridad o rendimiento. Se podrá así mismo establecer aquellas limitaciones técnicas que considere oportunas para un mejor desempeño del servicio.
- g. Los computadores se bloquearán automáticamente a los 5 minutos de inactividad en el teclado o mouse.
- h. El acceso al cuarto de servidores es exclusivo para la Dependencia TIC y debe permanecer siempre con llave.
- i. Los servidores para el funcionamiento de los sistemas de información “core” de La Unibautista, se alojarán preferiblemente en un centro de datos externo y siempre se

debe tener un ambiente de pruebas local para que cualquier actualización o cambio se realice primero sobre este ambiente.

- j. La conexión a los servidores que estén alojados externamente se hace a través de una sesión remota la cual se bloqueará a los 5 minutos de inactividad en el teclado o mouse, desconecta la sesión a los 30 minutos y cerrará la sesión totalmente a las 6 horas.
- k. La conexión a las bases de datos de los sistemas de información se cerrará automáticamente después de 9 horas de inactividad

#### **5.4. Uso de internet.**

El internet es un servicio indispensable para diferentes procesos en las organizaciones debido a que todo está conectado a lo que comúnmente se conoce como la nube.

##### **Política:**

La Unibautista cuenta con un dispositivo de seguridad que permite procesar y analizar todo el contenido de internet antes de que ingrese a la red, controlando y auditando el acceso en línea para que los empleados o usuarios de internet puedan trabajar en un entorno seguro y de calidad.

#### **5.5. Conectividad.**

##### **Políticas:**

- a. La Dependencia TIC dispone de conexiones VPN administradas por el dispositivo de seguridad mencionado en el punto anterior y sirven para conectarse remotamente a través de internet a las diferentes aplicaciones y servidores de La Unibautista, de tal manera que permite laborar desde cualquier lugar como si estuviese conectados en La Unibautista. Esta conexión solo es brindada bajo autorización de la Dependencia TIC y será utilizada únicamente en los computadores portátiles propiedad de La Unibautista, empleados en teletrabajo o en los autorizados por la Dependencia TIC. Se desconecta una hora después de no utilizarse o cuando el equipo se suspende.
- b. El servicio de internet debe utilizarse solo por la comunidad que pertenece a La Unibautista, tanto a nivel de directivo, empleado o estudiante, con fines estrictamente laborales propios de la actividad de La Unibautista.
- c. La disponibilidad del servicio de internet se vincula a la relación con la Unibautista, por lo tanto, la Dependencia TIC debe retirar este servicio cuando finalice la relación contractual con el proveedor ISP.

- d. Los equipos de trabajo en casa o teletrabajo deben contar con una conexión wifi-seguro, no se deben conectar a redes públicas.

### **5.6. Uso de aplicativos Microsoft 365 o la suite de Google**

Los aplicativos webs de la suite Microsoft o Google son servicios brindados por La Unibautista poniéndolos a disposición de los empleados a través de una cuenta asignada para uso estrictamente laboral.

**Política:** La Unibautista establece lineamientos para el buen uso de las plataformas Office 365 y/o Google Workspace for Education Fundamentals o Plus y sus complementos, garantizando la disponibilidad de los servicios y la seguridad de la información.

### **5.7. Correo electrónico.**

La Unibautista cuenta con la plataforma de correo electrónico Gmail, que es de uso exclusivo para la comunidad de la Universidad, el cual se rige por las siguientes políticas.

#### **Políticas:**

- a. Por el correo electrónico sólo deben enviarse mensajes de uso estrictamente laboral o misional de La Unibautista, por lo cual no está permitido la propagación de correo masivo (cadenas, spam), pornografía o archivos maliciosos.
- b. Los únicos medios de almacenamiento en la nube son los dispuestos por la plataforma de Microsoft o Google, siendo éstas las únicas herramientas de almacenamiento en la nube autorizada en La Unibautista. Por lo cual no está permitido el uso de cualquier otra herramienta diferente a las anteriores como Dropbox, iCloud, firedrive, Mega y cualquier otra que exista en el mercado.
- c. La descripción de una cuenta de correo consta de dos partes, la primera es el nombre y apellidos del usuario de la cuenta y la segunda es la cuenta de correo que lleva el dominio (@unibautista.edu.co). En la primera parte en lo posible debe ir el cargo, excepto en las cuentas que por necesidades de La Unibautista requieran nombres genéricos porque es necesario divulgarlas al público en general o la comunidad Bautista y así permitir una fácil recordación.
- d. Verificar que el entorno donde se utilice el correo electrónico corporativo sea seguro, para evitar que personas no autorizadas tengan acceso a datos personales o información.
- e. No incluir datos personales o información confidencial en el asunto del correo electrónico.
- f. Mantener sincronizado la información de la nube con su equipo local para los Backups de seguridad.



- g. Para que el estudiante pueda acceder al beneficio del correo electrónico institucional, es necesario que realice el pago total o parcial (mediante financiación y saldando la primera cuota) de su matrícula académica dentro de la vigencia del periodo académico que corresponda. En caso contrario, no podrá tener acceso a su correo y perderá de este beneficio hasta que se encuentre al día académica y financieramente.

## **5.8. Uso de los computadores e impresoras**

La Unibautista se compromete a velar por el buen uso de los equipos de cómputo, redes, comunicaciones e impresoras, estableciendo medidas de seguridad que permitan garantizar el buen funcionamiento de los equipos, la seguridad y continuidad de la operación.

### **Políticas:**

- a. Los computadores de La Unibautista deben utilizar únicamente software con licencia. No deben incumplirse los términos de las licencias impuestos por el propietario del software, ni copiarse programas de forma ilegal, ya que de lo contrario podrían derivarse responsabilidades, incluso penales, para La Unibautista.
- b. Los empleados o usuarios no tienen permitido descargar, instalar o desinstalar software. Solo la Dependencia TIC está autorizada para estas actividades.
- c. Todos los computadores tienen contraseña en la BIOS para evitar que cualquier persona cambie la secuencia de inicio.
- d. Todos los computadores deben tener instalado el antivirus autorizado por la Dependencia TIC, este permite controlar y bloquear todo el tráfico que recibe un computador y bloquear los puertos USB, también permite a la Dependencia TIC monitorear y controlar acceso a través de los puertos del computador.
- e. No se permite el uso de dispositivos como memorias USB y discos duros externos para el traslado de información, salvo cualquier autorización por escrito de la Dirección Administrativa, dirigida autorizando a la Dependencia TIC.
- f. La Dependencia TIC está autorizada para acceder a los computadores, en los casos que se requiera solucionar algún inconveniente, realizar una revisión del funcionamiento de estos o por que se requiera realizar alguna auditoría de software.
- g. Es responsabilidad directa del usuario (Colaborador, Directivo, Personal Administrativo, Empleado o Estudiante), administrar directamente las aplicaciones que están a su cargo, tal como grabación de información y/o manejo propio de la aplicación, plataforma, aplicativo o software. Por lo anterior no es responsabilidad de la Dependencia TIC, acceder a los sistemas de información de un usuario, la participación de la Dependencia TIC es única y exclusivamente para resolver incidentes técnicos del equipo o de algún elemento técnico de la infraestructura.

- h. La vida útil de debe fijarse de acuerdo con lo establecido en la política de las NIIF, para el caso de los computadores portátiles deben ser renovados cada cinco (5) años y los computadores de escritorio cada siete (7) años.
- i. En el periodo de vacaciones del personal con contrato laboral, se inhabilitará el usuario del empleado para el no uso del equipo. Es responsabilidad del empleado notificar a la Dependencia TIC, cuando retorne de vacaciones, para la habilitación de los servicios nuevamente.
- j. Permitir las actualizaciones del sistema operativo a través del reinicio de equipo cuando el sistema lo solicite.
- k. Para los equipos de trabajo en casa o teletrabajo deben ser utilizados únicamente para cumplir con actividades laborales y deben utilizar únicamente software con licencia.

### **5.9. Escritorio limpio**

La Unibautista a través de las buenas prácticas busca prevenir la pérdida de datos corporativos e información sensible en los puestos de trabajo.

#### **Políticas:**

- a. Dejar el escritorio libre de documentos físicos, medios extraíbles y/o dispositivos móviles que contengan información privada o vulnerable.
- b. Mantener bajo llave los documentos con información sensible. Esto para evitar la pérdida de estos.
- c. Cerrar sesión en los sistemas institucionales.
- d. Apagar o bloquear los equipos computacionales. Al regresar al puesto de trabajo se debe verificar que el equipo solicite la clave de acceso.
- e. Resguardar las contraseñas. Se recomienda no exponer las claves de acceso en la computadora, cerca de este o en lugares muy visibles.
- f. Limpiar tableros y equipos utilizados para presentaciones y/o reuniones.
- g. Luego de imprimir o escanear algún documento, se debe retirar inmediatamente. Los dispositivos de impresión y/o escaneo deben permanecer libres de documentos.
- h. La pantalla del computador (el escritorio) u otro dispositivo debe estar libre de archivos o documentos.
- i. Proteger bajo llave la información CONFIDENCIAL (papeles o unidades de almacenamiento externo) en horario no hábil o cuando los puestos de trabajo se encuentren desatendidos.
- j. Los archivos que se trabajen en los equipos de cómputo deben ser almacenados en el drive autorizado por la Dependencia TIC y dispuesto en la nube.

# POLÍTICAS DE ADQUISICIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TIC

## 6.1. Adquisición.

La Dependencia TIC, es responsable de adquirir, implementar y mantener todos los servicios y ajustes de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) necesarios para respaldar los diversos procesos de la Fundación Universitaria Seminario Teológico Bautista Internacional. Teniendo en cuenta los lineamientos legales vigentes, nuestro objetivo principal es garantizar la excelencia en la entrega de servicios, basándonos en metodologías de vanguardia, que aseguren la confiabilidad, disponibilidad, protección, seguridad, eficiencia y adaptabilidad, a fin de proporcionar un entorno tecnológico que potencie la productividad y el desempeño de todos los colaboradores y estudiantes en cada una de las etapas de su proceso educativo.

## 6.2. Proceso general.

### 6.2.1. Requerimientos tecnológicos:

Para asegurar una gestión eficiente de las necesidades tecnológicas, se establece que cada Departamento de la Unibautista debe canalizar sus solicitudes de requerimientos a través de la Dependencia TIC, utilizando el correo electrónico designado: “[sistemas@unibautista.edu.co](mailto:sistemas@unibautista.edu.co)” o “[tic@unibautista.edu.co](mailto:tic@unibautista.edu.co)”. Una vez recibida la solicitud, se llevará a cabo un análisis exhaustivo para evaluar su viabilidad técnica y funcionalidad, considerando los recursos disponibles y las capacidades técnicas de la institución. Esta evaluación se realizará en colaboración con la Dirección Administrativa, con el objetivo de gestionar los costos asociados al requerimiento.

Posteriormente, se someterá la solicitud a un proceso de revisión para determinar su factibilidad económica y técnica dentro del marco de la realidad financiera y operativa de la institución. Si la solicitud es aprobada y se ajusta a los parámetros establecidos, se procederá a su cumplimiento de acuerdo con los protocolos y estándares técnicos pertinentes.

### **6.2.2. Uso de aplicaciones digitales:**

Las herramientas proporcionadas a los docentes para la creación de entornos virtuales con el fin de impartir clases deben ser utilizadas exclusivamente para uso institucional de la Fundación Universitaria Seminario Teológico Bautista Internacional, de acuerdo con sus funciones establecidas.

### **6.2.3. Procesos de soporte:**

El proceso de solicitud de asistencia que llevan a cabo los colaboradores, directivos, directores de programa, docentes y estudiantes hacia la Dependencia TIC debe ser organizado y estructurado, teniendo en cuenta las distintas etapas del ciclo de vida de las soluciones, de acuerdo con la política 7.6 establecida para la Mesa de Ayuda Tecnológica.

### **6.2.4. Protección de archivos de software:**

El acceso a los archivos de datos de los sistemas de información, tanto propios como licenciados por la Institución, así como al código fuente, con el objetivo de salvaguardar su seguridad y protección de datos personales, son de propiedad de la Unibautista y los mismos solo pueden ser accedidos a través de las diferentes aplicaciones. Únicamente la Dependencia TIC o empresas contratadas, están facultados para llevar a cabo actualizaciones del sistema y de las librerías utilizadas en los programas, sin embargo, nunca podrán alterar los datos fuentes, salvo por disposición legal de un Juez de la República, so pena a violar el decreto 1581 de protección de datos personales.

## **6.3. Gestión de equipos.**

### **6.3.1. Responsabilidades operativas:**

La Dependencia TIC es responsable por realizar los respaldos o Backups físicos y/o digitales necesarios, para asegurar que la información pueda ser recuperada ante algún desastre temporal o definitivo.

### 6.3.2. Planificación y evaluación:

La Dependencia TIC es responsable de planear y hacer seguimientos, al menos una vez al año, de las capacidades de la infraestructura informática, a fin de garantizar la continuidad de la operación y para que oportunamente se puedan presupuestar los gastos e inversiones anuales requeridas.

### 6.3.3. Protección y seguridades:

Únicamente la Dependencia TIC es responsable por garantizar la seguridad y continuidad de los servicios de tecnología. Para lo anterior se deben contar con las herramientas y procedimientos suficientes, para garantizar la protección y seguridad de todos los elementos de la infraestructura informática de la Unibautista.

- **Protección:** Se deben establecer controles de detección, prevención, recuperación y concientización para garantizar la protección de los colaboradores contra malware. En los equipos informáticos, de telecomunicaciones y en dispositivos basados en sistemas informáticos, solo se permite la instalación de software con licencia adecuada y autorizada por la Dependencia TIC conforme a los derechos de propiedad intelectual. Ninguna otra área podrá desinstalar o desactivar el software antivirus de los equipos suministrados por la institución.
- **Responsabilidad individual y colectiva:** La seguridad cibernética es responsabilidad de todos los usuarios de los sistemas informáticos institucionales. Mantener el software antivirus activo y actualizado es una medida básica de protección que contribuye a salvaguardar tanto los recursos tecnológicos de la institución como los datos de los usuarios.
- **Gestión de seguridad en redes:** Es fundamental llevar a cabo una adecuada gestión y aseguramiento de las redes y su infraestructura de soporte, con el objetivo de protegerlas de amenazas y garantizar la seguridad de los sistemas y aplicaciones.
- **Sanciones:** La desinstalación o desactivación del antivirus viola las políticas de seguridad y puede resultar en sanciones o consecuencias disciplinarias ante la Dirección Administrativa.

#### 6.3.4. Gestión de los medios de almacenamiento:

Se establecen los siguientes procedimientos adecuados para proteger los medios de almacenamiento, con el fin de prevenir la divulgación, modificación, eliminación o destrucción no autorizada:

- Cualquier medio de almacenamiento no requerido debe ser destruido de forma que la información no pueda ser recuperada. En el caso de documentos, se deben utilizar herramientas apropiadas para su destrucción.
- Es fundamental contar con un inventario de los medios de almacenamiento, y estos deben ser almacenados siguiendo las recomendaciones del fabricante para evitar la pérdida o deterioro de la información.
- Todos los medios deben ser etiquetados de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Dependencia TIC para la clasificación y gestión de la información.
- Durante el transporte de los medios fuera de las instalaciones de la Institución, se deben proteger contra el acceso no autorizado, el mal uso o la corrupción. Esto se logra utilizando transportes autorizados y, cuando sea necesario, cifrando adecuadamente los soportes.

#### 6.4. Registro de Auditoría:

Se deben mantener la **Protección contra malware** y realizar registros de auditoría de las actividades realizadas por los usuarios, incluyendo tanto colaboradores como estudiantes, así como también registrar cualquier excepción o incidente relacionado con la información. Estos registros deben conservarse durante un periodo acordado para facilitar investigaciones futuras y para llevar a cabo un seguimiento y monitoreo efectivo del control de acceso.

#### 6.5. Telecomunicaciones:

La Unibautista cuenta con una infraestructura compuesta por una red de área local (LAN), la infraestructura tecnológica utiliza cableado estructurado y fibra óptica que cumple con los estándares y normatividades internacionales para la interacción y comunicación de la Institución en su Sede Principal en Cali, la cual está equipada con diversos medios y protocolos de comunicación respaldados por herramientas y dispositivos adecuados. Estos recursos permiten establecer una red virtual que cubre el 70% del campus, brindando conectividad a internet tanto para estudiantes como para colaboradores. Además, las oficinas cuentan con conexiones alámbricas en los computadores de los colaboradores, cumpliendo con los estándares normativos en materia de conectividad de redes.

### **Política.**

La Dependencia TIC es el ente exclusivamente encargado de administrar todos los componentes físicos y lógicos inherentes a la red de comunicaciones, garantizando su funcionamiento continuo y seguro. Esta responsabilidad abarca la gestión de equipos eficientes y la selección de proveedores con la debida experiencia para atender los requerimientos técnicos.

En situaciones excepcionales en las que se requiera la intervención de un proveedor externo, únicamente será posible bajo la supervisión y dirección directa de la Dependencia TIC.

#### **6.5.1. Conferencia virtual:**

La Dependencia TIC tiene la responsabilidad de seleccionar las herramientas o plataformas tecnológicas necesarias para el servicio de comunicaciones virtuales dirigido a toda la comunidad de la Unibautista. Cada usuario, ya sea colaborador, directivo, docente, personal administrativo o director de programa, es responsable de administrar su propia conferencia virtual. En ninguna circunstancia la Dependencia TIC se encargará de administrar sesiones a menos que dicha gestión sea específicamente parte de sus responsabilidades propias.

#### **6.6. Equipos portátiles:**

##### **Políticas:**

- La Dependencia TIC define los criterios y medidas de seguridad para la conexión de dispositivos portátiles y móviles a la Red Institucional.
- Los colaboradores, consultores, contratistas y otros terceros tienen la posibilidad de emplear dispositivos móviles y portátiles, siempre y cuando cumplan con los requisitos mínimos de formación y conocimiento técnico sobre su utilización. Además, es responsabilidad del usuario garantizar el cuidado adecuado de estos dispositivos y prolongar su vida útil. La Unibautista se reserva el derecho de negar estos servicios a aquellos solicitantes que no tengan ninguna relación contractual o vínculo directo con La Unibautista.
- La Dependencia TIC tiene la responsabilidad de establecer y configurar las redes de la institución, así como de proporcionar acceso a Internet a los colaboradores, docentes y estudiantes. El acceso a Internet institucional está reservado únicamente para el uso de la comunidad académica.
- Los colaboradores no tienen autorización para descargar software en los dispositivos móviles y portátiles institucionales. Si se requiere un programa o aplicación adicional, es

necesario notificar a la Dependencia TIC para que se encargue de gestionarlo de manera adecuada. La Dependencia TIC es la única responsable de realizar la instalación correcta del software. Es importante tener en cuenta que solo se permiten software de código abierto, mientras que cualquier software de pago debe ser analizado y evaluado por el Comité Financiero.

- Todo colaborador, sin importar su cargo o jerarquía, deberá notificar con al menos una semana de anticipación a la Dependencia TIC sobre su necesidad de reservar un dispositivo portátil. La solicitud deberá realizarse exclusivamente a través de la Mesa de Ayuda, utilizando el canal formal establecido para este fin. Las solicitudes realizadas de manera verbal, o aquellas efectuadas de manera apresurada por olvido, no serán consideradas válidas y no se procederá con el préstamo del dispositivo. Es responsabilidad de cada colaborador planificar con antelación su solicitud y cumplir con los plazos establecidos. Cualquier solicitud fuera de los términos establecidos, o que no haya sido gestionada correctamente a través de la Mesa de Ayuda, será rechazada sin excepción. En casos excepcionales de urgencia debidamente justificada, la Dependencia TIC podrá considerar la solicitud de manera individual, pero se aclarará que no constituye un precedente y no se garantizará la disponibilidad del equipo. Es importante recordar que la reserva de equipos portátiles es una herramienta destinada exclusivamente a los miembros de la comunidad académica que necesiten apoyo para el desempeño de sus funciones. El incumplimiento de esta política, así como el uso indebido de los equipos, podrá acarrear las sanciones estipuladas en el Código Sustantivo del Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo y otras normativas aplicables.
- En caso de que los colaboradores no cumplan con lo establecido en esta Política, se aplicarán las sanciones contempladas en el Código Sustantivo del Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, el Contrato de Trabajo Individual y otras leyes y normativas correspondientes.



## 6.7. Equipos móviles:

### Políticas:

- La Dirección Administrativa es responsable de la contratación del servicio de telefonía celular con el proveedor que ofrezca las mejores condiciones para La Unibautista en términos de servicios, costos, planes y cobertura.
- La asignación de equipos y planes de telefonía celular para los colaboradores se realiza en función de las responsabilidades y necesidades de cada departamento. La Dirección Administrativa se encarga de entregar los equipos celulares con sus respectivos accesorios originales, de acuerdo con los modelos correspondientes al plan o servicio contratado. Además, la Dirección Administrativa asignará un sticker con un código activo fijo y se realizará el inventario del equipo bajo su ficha técnica.
- La Dependencia TIC tiene la responsabilidad de brindar asistencia en lo que respecta a la configuración de software, formateo, conexión a redes wifi y servicios autorizados por La Unibautista. Cualquier otro tipo de función en el equipo será responsabilidad exclusiva del colaborador.
- El colaborador que tenga asignado un plan de telefonía celular por parte de La Unibautista debe respetar el valor establecido para el plan y cumplir con los criterios de racionalidad y disciplina en el uso del servicio. Los servicios del plan de telefonía celular deben utilizarse exclusivamente para realizar las funciones establecidas en su cargo y su uso debe estar orientado a agilizar las tareas relacionadas al mismo.
- En caso de pérdida, robo, daño o deterioro del equipo, el colaborador será responsable de reponerlo, repararlo o mantenerlo. Además, el colaborador debe notificar la pérdida o mal estado inmediatamente se presente la situación.
- Los colaboradores deben cumplir con las directrices de navegación web establecidas por La Unibautista, las cuales prohíben el acceso a páginas violentas, pornográficas o que puedan perjudicar la salud visual de los colaboradores.

## 6. SERVICIOS TIC

La Dependencia TIC fomenta la implementación de un enfoque basado en procesos integrados, manteniendo los principios de arquitectura Universitaria, con el objetivo de proporcionar soporte técnico en los servicios TIC'S de manera oportuna, efectiva, eficiente y funcional.

### 7.1. Servicio de Correo Electrónico:

El servicio de correo electrónico proporciona a los usuarios activos formalmente de la Unibautista una herramienta de comunicación electrónica para enviar y recibir mensajes de forma segura y eficiente en la plataforma Gmail, haciendo uso de la licencia de Google Workspace for Education Fundamentals.

### 7.2. Servicio de Página Web:

El servicio de página web proporciona una plataforma en línea que alberga información pertinente sobre la Unibautista, sus programas académicos, acceso a plataformas, eventos, noticias y recursos adicionales dirigidos a estudiantes, profesores y colaboradores. La responsabilidad de la Dependencia TIC radica en asegurar el funcionamiento operativo del servidor exclusivamente. En cuanto al diseño frontend y las funcionalidades web, estos serán competencia y responsabilidad de la Dirección de Mercadeo, Promoción y Comunicaciones.

### 7.3. Servicio de Plataforma Virtual:

La plataforma Moodle es un entorno en línea que facilita la interacción y el aprendizaje a distancia. Permite a los usuarios de este servicio acceder a cursos, materiales educativos, tareas, evaluaciones y colaborar con otros estudiantes y profesores de manera asincrónica.

### 7.4. Servicio de Software Integrado de Gestión Académica (SIGA):

El software integrado de gestión académica es una herramienta que permite administrar eficientemente los procesos académicos de la universidad. Incluye funciones como registro de estudiantes, programación de carreras, cursos y diplomados, seguimiento de calificaciones, generación de horarios y otras actividades relacionadas.

### **7.5. Sala de Sistemas:**

La sala de sistemas es un espacio equipado con computadoras y recursos tecnológicos donde los estudiantes, docentes y colaboradores pueden acceder a Internet, realizar investigaciones, trabajar en proyectos y realizar tareas relacionadas con la informática y las tecnologías de la información.

### **7.6. Servicio de Mesa de Ayuda:**

#### **Artículo 1. Definición y Función del Servicio de Mesa de Ayuda**

El servicio de mesa de ayuda brinda asistencia técnica y soporte a los colaboradores y estudiantes de la universidad en relación con los servicios tecnológicos y sistemas informáticos. Proporciona soluciones a problemas técnicos, responde preguntas y ofrece orientación para mejorar la experiencia tecnológica de la comunidad académica.

#### **Artículo 2. Procedimiento para Solicitudes y Requerimientos**

Cualquier solicitud o requerimiento a la Dependencia TIC que no sea canalizado a través de la mesa de ayuda carecerá de validez y no podrá ser atendido ni considerado para su resolución.

#### **Artículo 3. Prohibición de Tickets con Múltiples Solicitudes**

Se prohíbe expresamente la creación de tickets en el sistema de mesa de ayuda que incluyan múltiples solicitudes o incidencias dentro de un único caso. Cada solicitud o requerimiento debe ser reportado de manera individual a través de un ticket separado, correspondiente a una única situación o problema específico.

#### **Artículo 4. Consecuencias por No Utilizar la Mesa de Ayuda**

Cualquier solicitud o requerimiento relacionado con los servicios tecnológicos y sistemas informáticos que no sea canalizado a través del sistema de mesa de ayuda no será considerado ni atendido por la Dependencia TIC. Las solicitudes realizadas por medios informales, como mensajes verbales, correos electrónicos personales, conversaciones en plataformas no oficiales, o cualquier otro medio no institucional, carecen de validez y no generarán trazabilidad ni evidencia de la solicitud.

El personal de la Dependencia TIC tiene la obligación de rechazar o redirigir a la mesa de ayuda cualquier solicitud que no se haya registrado formalmente a través de los canales establecidos. No existirá ninguna excepción a esta política, independientemente del rol, cargo o jerarquía del solicitante dentro de la Unibautista. El uso de la mesa de ayuda es obligatorio para todos los miembros de la institución.

#### **Artículo 5. Trazabilidad y Evidencia de Soluciones**

El uso adecuado de la mesa de ayuda garantiza que todas las solicitudes y problemas sean debidamente registrados, gestionados y resueltos con trazabilidad. Cada ticket generado por la mesa de ayuda proporciona una evidencia clara de la solicitud y su resolución, lo que permite a la Dependencia TIC realizar un seguimiento adecuado de las incidencias.

Las peticiones informales (verbales o por otros medios no oficiales) no generarán ninguna evidencia documental, lo que imposibilita a la Dependencia TIC proveer soporte efectivo ni dar seguimiento a los problemas. Esta falta de trazabilidad compromete la calidad del servicio y no garantiza que se cumpla con los plazos o estándares de resolución.

El incumplimiento de esta política puede generar consecuencias, incluyendo la anulación del soporte brindado en casos de solicitudes informales, así como advertencias formales y medidas correctivas a aquellos que intenten evadir el proceso establecido. La falta de cumplimiento de la política de la mesa de ayuda puede afectar la efectividad de los servicios tecnológicos y el desempeño general de la institución.

#### **Artículo 6. Responsabilidad del Usuario en la Creación de Tickets**

Es responsabilidad exclusiva del solicitante generar un ticket por cada situación o incidencia de forma independiente. En el caso de que se detecten tickets con múltiples solicitudes, la mesa de ayuda se reserva el derecho de rechazar, anular o solicitar la reemisión de tickets correctamente estructurados, sin que ello implique un cambio en los plazos de respuesta establecidos.

## **Artículo 7. Consecuencias por Incumplimiento**

Cualquier intento de generar un ticket con solicitudes múltiples, ya sea de manera intencional o por descuido, será considerado como una infracción a las normas establecidas. En caso de reincidencia, la Dependencia TIC podrá aplicar medidas correctivas, que pueden incluir advertencias formales y, en casos extremos, la suspensión temporal del acceso al sistema de soporte.

### **7.7. Mejora continua:**

El seguimiento del servicio prestado permite evaluar la efectividad y eficiencia de los servicios de tecnología y comunicaciones. A partir de los resultados obtenidos, se plantean acciones con el objetivo de mejorar de manera continua nuestros servicios.

La mejora continua se basa en los siguientes principios:

- Asignar de manera eficaz las funciones, recursos y responsabilidades relacionadas con la mejora de los servicios informáticos.
- Evaluar y analizar las necesidades y requerimientos tecnológicos que tenga La Unibautista, tanto a nivel de infraestructura como de servicios y aplicaciones.
- Garantizar que la infraestructura tecnológica de La Unibautista esté actualizada y cumpla con los estándares necesarios para brindar un servicio eficiente. Esto incluye redes, servidores, equipos informáticos y sistemas de seguridad.
- Asegurar una conexión a internet rápida y confiable en todas las oficinas del Edificio Hickerson. Esto implica evaluar y mejorar la red interna, así como explorar opciones de conectividad de alta velocidad.
- Brindar programas de capacitación y formación en el uso adecuado de las herramientas y servicios TIC. Asimismo, contar con un equipo de soporte técnico o mesa de ayuda disponible para atender las consultas y problemas tecnológicos de los usuarios.
- Realizar un seguimiento constante de los servicios TIC, recopilando datos y retroalimentación de los usuarios para identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.
- El área de TICS tiene la responsabilidad de canalizar, registrar, priorizar y solicitar la debida autorización para la implementación de las mejoras propuestas. Una vez que estas mejoras son aprobadas, se deben registrar en el Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Infraestructura Tecnológica, con el fin de darles seguimiento y llevar a cabo su implementación de manera efectiva.

## 7. GESTIÓN FINANCIERA

La Dependencia TIC anualmente gestionará con cada área de la Unibautista, las necesidades de tecnología, ya sea a nivel de aplicaciones, equipos o infraestructura de red, requeridos para soportar la operación de los años siguientes. Para lo anterior, se seguirá las siguientes políticas:

- Establecer presupuestos equilibrados y adecuados a las necesidades de La Unibautista.
- Definir criterios claros para la elaboración y seguimiento de los presupuestos.
- Registrar adecuadamente todos los costos asociados a los servicios de tecnología de la información.
- La Unibautista asumirá los costos asociados a equipos, derechos de uso de software y licencias exclusivas de un área específica. Además, existe la posibilidad de adquirir estos activos a través de donaciones. En todos los casos, es necesario realizar un inventario de todos los recursos y asignarles un sticker de código activo fijo.
- La Unibautista asumirá los gastos relacionados con el uso de sistemas de información que sirvan a todos los colaboradores de la institución. Esto incluye los sistemas que respaldan los procesos de recursos humanos, comunicaciones, académicos y otros. Solo se exceptúan los casos en los que se reciban donaciones.
- Antes de adquirir cualquier periférico, es necesario que cada área consulte con la Dependencia TIC y comunique sus necesidades. Esto permitirá que el departamento responsable tenga una comprensión clara de los requisitos del colaborador y pueda recomendar el periférico más adecuado. Una vez completado el análisis y la recomendación, el colaborador deberá enviar una solicitud de compra a través del correo electrónico "compras@unibautista.edu.co" de manera formal, solicitando el equipo previamente recomendado.
- La Dirección Administrativa está facultada para aprobar compras de hasta 1 salario mínimo legal vigente. Si el monto supera los 2 SMMLV, será necesario obtener la firma y autorización del Rector.

Para la adquisición de cualquier periférico, activo, software, herramienta u otra herramienta tecnológica, se requiere obtener tres cotizaciones de diferentes proveedores.

## 8. GESTIÓN DE DIFICULTADES

Es importante seguir un proceso adecuado para la gestión de problemas, que incluya el registro, clasificación, actualización, escalado, resolución y cierre de cada incidencia. Es fundamental adoptar un enfoque proactivo en la gestión de problemas. En aquellos casos en los que sea necesario llevar a cabo cambios para solucionar el problema, se deberá consultar previamente con la Dirección Administrativa.

### Políticas:

- El proceso de resolución de inconvenientes de usuarios se clasifica en dos niveles: Estudiantes, considerado de atención prioritaria, y Colaboradores, catalogado como una prioridad de nivel medio.
- La gestión de problemas debe ser objeto de supervisión y revisión.
- Se deben generar informes de los problemas gestionados y comunicarlos a las partes involucradas mediante correo electrónico, con el fin de establecer una trazabilidad y contar con evidencia del soporte brindado.
- La información anterior debe estar disponible en la mesa de ayuda para mejorar su eficacia y rendimiento.
- Cualquier solicitud o requerimiento a la Dependencia TIC que no sea canalizado a través de la mesa de ayuda carecerá de validez y no podrá ser atendido ni considerado para su resolución.
- Los colaboradores, directores de programa y personal administrativo podrán hacer uso de las herramientas tecnológicas y servicios proporcionados por la Dependencia TIC para realizar consultas que no impliquen la inserción, actualización, consulta o eliminación de información dentro de las plataformas tecnológicas institucionales.
- Para realizar consultas que no requieran modificar datos en las plataformas tecnológicas, el canal ideal será el sistema de mensajería institucional. Actualmente, se dispone del Chat de Gmail como herramienta oficial de mensajería para este tipo de consultas.
- Las solicitudes que se realicen sin una anticipación adecuada o que surjan de manera repentina y sin una planificación previa, tanto para la Dependencia TIC como para Proveedores Externos, no podrán demandar atención inmediata o prioridad.
- No se permite realizar consultas reiterativas a la Dependencia TIC cuando se traslada un caso particular a un Proveedor externo. Es necesario que el Colaborador respete el ciclo de vida del conducto regular sin omitir los procedimientos establecidos.
- En ausencia de un colaborador, directivo, director de programa, docente o personal administrativo, ningún miembro de la Dependencia TIC estará autorizado para desviar sus funciones asignadas con el propósito de cubrir o sustituir temporal o permanentemente las responsabilidades del individuo ausente.
- En caso de que un estudiante o colaborador no se presente a las jornadas de capacitación organizadas por la Dependencia TIC sobre el uso de las Plataformas Tecnológicas

Institucionales, será su responsabilidad consultar los tutoriales e instructivos disponibles para aprender la información necesaria. La Dependencia TIC se exonera de realizar capacitaciones individuales para quienes no asistan a las sesiones programadas. Además, se podrán realizar evaluaciones para verificar el conocimiento adquirido, y la dependencia garantizará el acceso a los recursos adecuados para que todos puedan cumplir con la capacitación.

## **9. GESTIÓN DE CAPACIDAD**

La gestión de capacidad se materializa a través de un Plan de Capacidad que debe estar alineado con las necesidades de la Unibautista. Este plan incluye los siguientes aspectos:

- Requisitos de capacidad previstos y actuales.
- Costos asociados a las actualizaciones y mejoras de los servicios.
- Evaluación de los impactos en las solicitudes de cambio y en las nuevas tecnologías.
- Consideración de los cambios regulatorios que puedan afectar la tecnología.

Es necesario realizar un monitoreo constante de la capacidad de los servicios tecnológicos de la Institución. Para ello, se deben utilizar herramientas gratuitas o de pago que analicen los datos de los sistemas informáticos. Estos datos se traducirán en informes e indicadores, que serán utilizados para alcanzar los niveles de capacidad y seguimiento requeridos por la Unibautista.



## 10. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Unibautista cuenta con una variedad de sistemas de información que abarcan áreas académicas, administrativas y financieras, así como un sistema especializado para la gestión de la biblioteca. Además, se utiliza software académico de código abierto para ampliar las opciones y facilitar el acceso a herramientas educativas de calidad. Estos sistemas de información desempeñan un papel fundamental en el funcionamiento eficiente de la universidad, proporcionando soporte y soluciones tecnológicas que contribuyen al desarrollo y éxito de sus actividades académicas y administrativas. La Dependencia TIC es la responsable de velar por su cumplimiento, seguridad, actualización, administración técnica y protección de la información de estas herramientas.

No está bajo la responsabilidad de la Dependencia TIC operar ninguna de las aplicaciones que son de uso y administración de los usuarios (colaboradores, directivos, directores de programa, docentes, estudiantes) respectivos, como tampoco corregir las bases de datos y/o archivos que correspondan a las aplicaciones de ninguna forma directa o técnica.

Los siguientes son los sistemas de información o aplicaciones vigentes, sobre las que opera la presente política:

- **SIGA (Sistema Integrado de Gestión Académica):** Es un sistema de información académica que permite gestionar y controlar los procesos relacionados con la administración académica de la Unibautista. A través de SIGA, se pueden realizar actividades como la matriculación de estudiantes, la planificación de horarios, el seguimiento de calificaciones y el registro de asistencia. Este sistema brinda a la comunidad académica una plataforma centralizada y eficiente para la gestión de la información académica. La administración de este software es responsabilidad primordial del área de Registro y Control en lo Académico. En caso de ausencia de esta entidad, la responsabilidad recae sobre cada Director de Programa, con el respaldo y apoyo de su respectivo equipo de trabajo o secretarías.
- **Moodle:** Es una plataforma virtual de aprendizaje utilizada por La Unibautista. Este sistema de gestión del aprendizaje proporciona un espacio en línea donde profesores y estudiantes pueden interactuar, compartir recursos educativos, participar en foros de discusión, realizar tareas y evaluar el progreso académico. Moodle facilita la entrega de contenidos educativos, fomenta la colaboración y promueve un entorno de aprendizaje interactivo y dinámico. Es responsabilidad de cada docente realizar la creación de sus propios cursos y realizar la matrícula de sus estudiantes con apoyo de las secretarías de cada dirección de programa.
- **Helisa:** Es un sistema de información administrativa y financiera utilizado en La Unibautista. Este software permite la gestión y control de los procesos financieros, como el registro de transacciones, la generación de informes contables, la administración de nóminas y la gestión de activos fijos. Helisa brinda herramientas para el control y

análisis de la información financiera de la universidad, contribuyendo a una gestión eficiente de los recursos económicos. La operación de este software recae exclusivamente en la Dirección Financiera y Contable, quienes son el único cuerpo autorizado y calificado para llevar a cabo sus respectivas funciones.

- **Siabuc9 (Sistema de Automatización de Bibliotecas Universidad Católica):** Es un sistema de información especializado en la gestión de la biblioteca de La Unibautista. Este sistema permite llevar un control exhaustivo del catálogo de libros, realizar préstamos y devoluciones, gestionar reservas, generar informes estadísticos y facilitar la búsqueda y acceso a recursos bibliográficos. Siabuc9 optimiza los procesos de gestión de la biblioteca, ofreciendo a estudiantes y colaboradores una plataforma eficiente para el uso y disfrute de los servicios bibliotecarios. La operación de este software recae exclusivamente en el Bibliotecólogo, Auxiliar o Becario de Biblioteca, quienes son el único cuerpo autorizado y calificado para llevar a cabo sus respectivas funciones.
- **SNIES - HECAA:** Es el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior reglamentado mediante Decreto 1767 de 2006 con el propósito de recoger por medio de la herramienta **HECCA**, organizar, consolidar y divulgar información sobre educación superior, para la planeación, monitoreo, evaluación, asesoría, inspección y vigilancia del sector; su fin esencial es el de soportar la operación estadística de educación superior. La operación de este sistema de información recae exclusivamente en Registro y Control Académico o la Vicerrectoría Académica y de Investigaciones, quienes son el único cuerpo autorizado y calificado para llevar a cabo sus respectivas funciones.
- **SPADIES:** Es un sistema de información especializado para el análisis de la permanencia en la educación superior colombiana a partir del seguimiento a la deserción estudiantil, que consolida y clasifica la información para facilitar el acompañamiento a las condiciones que desestimulan la continuidad en el sistema educativo. La operación de este sistema de información recae exclusivamente en Bienestar quien es el único cuerpo autorizado y calificado para llevar a cabo sus respectivas funciones.
- **VUMEN:** Es una herramienta que les permite a los ciudadanos realizar los trámites dispuestos en línea por el Ministerio de Educación Nacional. Por este canal pueden hacer seguimiento al estado de los mismos. La operación de este sistema de información recae exclusivamente en la Rectoría, la Dirección Financiera y Contable y en el Secretario/a General quienes son el único cuerpo autorizado y calificado para llevar a cabo sus respectivas funciones.
- **SACES:** Es una plataforma que permite a las instituciones de educación superior y todas aquellas habilitadas por la Ley para la oferta y desarrollo de programas de educación superior, presentar la información requerida en cada solicitud relacionada con registro calificado y trámites institucionales, y adjuntar los documentos que soportan cada trámite, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente. La operación de este sistema de información recae exclusivamente en la Dependencia de Planeación y Calidad quien es el único cuerpo autorizado y calificado para llevar a cabo sus respectivas funciones.

- **PRISMA:** Plataforma en la que la IES gestiona el proceso de preregistro para los estudiantes de pregrado que deben presentar la prueba Saber Pro, un requisito indispensable para su graduación. La operación de este sistema de información recae exclusivamente en la Dirección de Pregrados quien es el único cuerpo autorizado y calificado para llevar a cabo sus respectivas funciones.
- **SIET:** El Sistema de Información de las Instituciones y Programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano - SIET, es el conjunto de fuentes, procesos, herramientas y usuarios, que articulados entre sí, posibilitan y facilitan la recopilación, divulgación y organización de la información sobre esta modalidad de educación. La operación de este sistema de información recae exclusivamente en la Dependencia de Extensión y Proyección Social quien es el único cuerpo autorizado y calificado para llevar a cabo sus respectivas funciones.
- **C&CTEX:** Plataforma virtual del ICETEX que permite gestionar el crédito educativo de los estudiantes. A través de esta herramienta, se puede consultar información sobre los estados del estudiante, consultar desprendibles o desembolsos del ICETEX, aprobar y renovar sus créditos. La operación de este sistema de información recae exclusivamente en la Dirección Administrativa quienes son el único cuerpo autorizado y calificado para llevar a cabo sus respectivas funciones.
- **GRUPLAC - CVLAC:** Aplicativo en línea para el diligenciamiento y actualización de la información de los grupos de investigación e innovación. La operación de este sistema de información recae exclusivamente en la Coordinación de Investigaciones quien es el único cuerpo autorizado y calificado para llevar a cabo sus respectivas funciones.
- Cualquier software, programa, aplicación, aplicativo o herramienta informática, ya sea total o parcialmente desarrollado por colaboradores, estudiantes o becarios de la Unibautista, durante su tiempo de trabajo o becario y utilizando recursos institucionales (como equipos, redes, servidores, bases de datos, plataformas como Google Workspace (Sheets, Docs, Slides, Sites, Calendario, Apps Script, Formularios, Drive, Gemini, Youtube, Classroom, Chat y Analytics), Moodle, SIGA, SIABUC, Helisa y la Página Web), será propiedad exclusiva de la Unibautista. Por el solo hecho de realizar estos desarrollos en las condiciones mencionadas, los colaboradores, estudiantes y becarios ceden a la Unibautista todos los derechos de autor y propiedad intelectual relacionados, sin que se reconozca derecho económico o de propiedad alguno para la persona o grupo responsable del desarrollo. No se permitirá la venta, distribución ni cobro por el software sin el consentimiento previo y por escrito de la universidad. La Unibautista se reserva el derecho de utilizar, modificar, distribuir o comercializar estos desarrollos sin restricciones y no se aceptarán reclamaciones de pago por parte de los involucrados, ya que todo trabajo realizado en el contexto de sus actividades dentro de la institución se considera parte de las responsabilidades inherentes a su cargo o labor. En caso de que el desarrollo se realice fuera del horario laboral o de becario, sin utilizar recursos institucionales y con total transparencia sobre las herramientas empleadas (con evidencias reales), los derechos podrán ser negociados entre las partes involucradas, con

la aprobación del Coordinador, Jefe o encargado de la Dependencia TIC, siempre que no interfiera con los intereses y derechos de propiedad de la Unibautista.

## **11. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

Es fundamental que el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) esté alineado con las estrategias integrales de preservación del medio ambiente y con la Política Ambiental de La Unibautista. Como parte de esta visión, esta Política está en coherencia con los lineamientos Ambientales de la Institución, que tiene como objetivo principal minimizar el impacto ambiental en todas las actividades de la Unibautista.

Esta Política se fundamenta en la conciencia de la importancia de adoptar prácticas sostenibles en el ámbito de las TIC. Se busca promover el uso responsable de los recursos tecnológicos y fomentar la reducción de residuos electrónicos a través de acciones concretas.

Dentro de esta política, se implementan medidas como la adquisición de equipos tecnológicos con criterios de eficiencia energética y durabilidad, priorizando aquellos que poseen certificaciones ambientales reconocidas. Asimismo, se establecen programas de reciclaje y reutilización de dispositivos electrónicos en desuso, garantizando su correcta disposición y evitando su impacto negativo en el medio ambiente.

## 12. ADMINISTRACIÓN DE LAS POLÍTICAS

- Todos los colaboradores, directivos, profesores, estudiantes, directores de programa,, asesores, contratistas, proveedores y terceros que hagan uso de los servicios tecnológicos de telecomunicaciones, información y comunicación, tienen la responsabilidad de acatar la Política de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) establecida por la Fundación Universitaria Seminario Teológico Bautista Internacional.
- Las modificaciones o adiciones de la Política de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) serán propuestas por el Departamento de TICS y la Dirección Administrativa de la Unibautista y las nuevas iniciativas a través del Comité de Sistemas, aprobadas por el Consejo Directivo de la Unibautista. Estas políticas deben ser revisadas al menos una vez al año o cuando sea necesario.

### 13. REFERENCIAS

escolme.edu.co. (2009, 11 4). Glosario contable. Glosario contable. Retrieved 04 29, 2023, from

[https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/tecnicos\\_oei/Contabilidad/Glosario\\_contable.pdf](https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/tecnicos_oei/Contabilidad/Glosario_contable.pdf)

Seguridad en redes. Información publicada por monografias.com. Recuperado el 29 de 04 de 2023,

<https://www.monografias.com/trabajos106/seguridad-redes-informatica/seguridad-redes-informatica>

Cuentas de usuario. Información publicada por osi.es. Recuperado el 29 de 04 de 2023,

<https://www.incibe.es/ciudadania/#:~:text=Una%20cuenta%20de%20usuario%20es,o%20el%20protector%20de%20pantalla.>

¿Qué es encriptar?. Información publicada por Kelly Glorisel Morán Reyes en Prezi. Recuperado el 29 de 04 de 2023, <https://prezi.com/p/anoozbnzaqk6/que-es-encriptar/>

ISO/IEC 17799 Política de seguridad. Información publicada por pmg-ssi.com. Recuperado el 29 de 04 de 2023,

<https://www.pmg-ssi.com/2015/04/isoiec-17799-politica-de-seguridad/#:~:text=La%20norma%20NTP%20DISO%20FIEC,dem%C3%A1s%20organizaciones%20del%20mismo%20sector.>

Outsourcing. Información publicada por rockcontent. Recuperado el 29 de 04 de 2023,

<https://rockcontent.com/es/blog/que-es-outsourcing/>

Conceptos y vocabulario. Información publicada por pntic.mec.es. Recuperado el 29 de 04 de 2023,

[http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/demoSeguridadInformatica/conceptos\\_y\\_voca](http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/demoSeguridadInformatica/conceptos_y_voca)

[bulario1.html#:~:text=Riesgo%3A,para%20causar%20p%C3%A9rdidas%20o%20da%C3%B1os.](#)

Magerit. Información publicada por prevencionintegral. Recuperado el 29 de 04 de 2023, <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2006/adaptabilidad-del-metodo-magerit-analisis-gestion-riesgos-para-sistemas#:~:text=La%20vulnerabilidad%20se%20puede%20definir,una%20amenaza%20sobre%20un%20activo.>

**Proyectó:** Jonathan Rodriguez Lopez – Jefe de la Dependencia TIC

**Revisó y Ajustó:** Manuel Bernardo Delgado – Ingeniero en Sistemas