

INFORME DE GESTIÓN OFICINA DE INFORMÁTICA 2020

Contenido

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	6
1. CONTRATOS Y ÓRDENES DE COMPRA 2020	8
1.1 Órdenes de Compra	8
1.2 Contratos	10
2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	15
2.1 Oracle PeopleSoft	15
2.1.1 HCM	15
2.1.2 ERP	16
2.2 AcademuSoft	17
2.2.1 Integración en la nueva versión de la autoevaluación docente	19
2.2.2 Módulo de Repositorio de Informes	19
2.2.3 Mejora en el Cargue de los Archivos de Pago	20
2.2.4 Verificación de Requisitos de Grado	20
2.2.5 Botón de Consulta de Matriculados	21
2.2.6 Aplicación del proceso de inscripciones de participantes a cursos libres.	21
2.2.7 Doble Programa (Fase 1: Matrícula Académica).	21
2.2.8 Casos Atendidos de Soporte.	21
2.3 Sistema CAU	22
2.3.1 Información Equipos de Cómputo - Proyectoras - Impresoras:	23
2.4 Orfeo	25
2.4.1 Sistema de apoyo a la gestión documental – Sistema Orfeo	25
2.4.2 Radicación y Digitalización Oficina de Informática	25
2.4.3 Creación de expedientes	27
2.4.4 Proceso de Carnetización	27
2.4.5 Proceso de ventanilla electrónica para admisiones	28
2.5 ISOLUCIÓN	29
3. CONECTIVIDAD	29
3.3 Telefonía IP :	30
3.4 WIFI:	31
3.5 REDES CABLEADAS	32

4. INFRAESTRUCTURA	32
5. SERVICIOS	35
5.1 Correo Institucional	35
6. ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO - SOPORTE TÉCNICO COMPUTACIONAL	36
6.1 Se mantienen los canales para solicitud de soporte técnico:	36
6.2 Estructura del Área de Soporte:	37
6.3 Soporte a Sede 20 de Julio	43
6.4 Resolución de Incidencias	44
6.5 Administración y mejoras en Salas de Informática.	45
6.6 Garantías	45
6.7 Atención y apoyo al soporte del Outsourcing de impresión Datecsa.	45
6.8 Mantenimiento de la Plataforma Computacional	46
6.9 Soporte a Eventos y Videoconferencias:	48
	48
7. LICENCIAMIENTO	49
8. PROYECTO SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	51
8.1 Plan estratégico de tecnologías de información y comunicaciones y la estrategia de información (PETIC)	53
8.2 Documentación en Isolucion	54
8.3 Implementación de software de control y monitoreo LibreNMS	57
8.4 Procesos de auditoría y seguridad	59
9. BUENAS PRÁCTICAS DE TI	60
10. Auditorias recibidas	64
11. ACADEMIA CISCO	65
12. FELICITACIONES	66
13. PQRS	67
14 Equipo de Comunicaciones	68
15. GESTIONES EN PROCESO	73



INTRODUCCIÓN

El informe de gestión y resultados tiene como objetivo presentar los avances y destaca las actividades más relevantes de la Oficina de informática de la Universidad del Atlántico realizadas durante el presente año 2020.

Es necesario tener en cuenta que las instalaciones de la Universidad al inicio de las actividades en el mes de enero se encontraban en toma a causa de protestas estudiantiles, que iniciaron en el mes de octubre del 2019 y culminaron bajo una mesa de garantías a finales del mes de enero del 2020, impactando algunas actividades que se realizan en sitio, sin embargo la Oficina de Informática en el cumplimiento de sus objetivos y con los recursos disponibles en ese momento logró brindar un servicio estable para toda la comunidad.

La Oficina de Informática como componente estratégico de la Universidad del Atlántico, con miras al cumplimiento de su objetivo y en su proceso de mejora continua, enmarcado en el plan estratégico institucional teniendo en cuenta la Misión y Visión institucional se encuentra realizando las actividades de implementación de soluciones tecnológicas complementado con el servicio brindando el soporte informático con la finalidad de aportar a la consecución de la gestión misional.

El presente año 2020 se encuentra enfrentando el COVID 19, una de las más agresivas pandemias vividas en los últimos tiempos, donde nadie se encontraba preparado a todas las consecuencias a causa de la situación de salud pública que ha paralizado a el mundo. La Oficina de informática se encuentra inmersa para superar la barrera del aislamiento social y poder dar continuidad a la misión institucional brindando herramientas efectivas, transparentes, actualizadas y seguras, potenciando la dimensión gestión tecnológica y comunicaciones con sistemas de información, plataforma tecnológica, conectividad entre otros.

Las actividades realizadas se han organizado en los grupos de trabajo de redes y conectividad, Desarrollo e implementación de sistemas de información, calidad y seguridad de la información, atención al usuario e infraestructura tecnológica y comunicaciones.

El presente informe de gestión de la Oficina de Informática se encuentra disponible para todos los interesados.

1. CONTRATOS Y ÓRDENES DE COMPRA 2020

1.1 Órdenes de Compra

OBJETO	NOMBRE PROVEEDOR	VALOR	OBSERVACIONES	ESTADO
Renovación de licencias de protección de software y datos en equipos de cómputo (PC, portátiles, servidores, dispositivos móviles)	PENDIENTE ADJUDICAR	\$43.758.501	Renovación de 1900 licencias de protección para Endpoint.	En curso
Prestar el servicio de arrendamiento de impresoras multifuncionales, equipos de fotocopiado y scanner, así como suministro de tóneres para estos mismos equipos con cobro por página impresa para la Universidad del Atlántico.	PENDIENTE ADJUDICAR	\$43.800.000	Prestar el servicio de arrendamiento de impresoras multifuncionales, equipos de fotocopiado y scanner, así como suministro de tóneres para estos mismos equipos con cobro por página impresa para la Universidad del Atlántico.	En curso
ADQUISICIÓN DE DISCOS DUROS PARA LOS SERVIDORES	LAN SECURITY	\$ 6.361.740	Adquisición de 6 discos duros referencia 718292-001 1.2TB 6G 10K SAS SFF SC G8/G9 HDD.	Completado

Adquisición de Switches de Acceso para Infraestructura del Data Center de la Universidad del Atlántico	PENDIENTE ADJUDICAR	\$43.000.000	Adquisición de Switches de acceso para renovación y mejoras a la infraestructura de red.	En curso
RENOVACIÓN DE SOFTWARE ACADEMICO STATGRAPHICS	SOFTWARE SHOP	\$8.850.625	Renovación por 12 meses	Completado
RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE ACADÉMICO FINALE	SOFTWARE SHOP	\$13.536.250	Renovación por 12 meses	Completado
SOPORTE BASES DE DATOS ORACLE NIVEL II	ALEMSYS SA	\$42.245.142	Brindar soporte técnico de segundo nivel para bases de datos Oracle y los servidores que alojan las bases de datos Oracle en la Universidad del Atlántico.	Completado

1.2 Contratos

La Oficina de informática de acuerdo a las necesidades identificadas internamente, por las diferentes unidades académicas o administrativas, en donde se evidenciaba la necesidad de adquirir un bien o servicio; que están relacionadas directamente con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y que superan los cincuenta salarios mínimos los cuales se relacionan a continuación:

Valor Contrato	Objeto de Contrato	Contratista	Observaciones	Estado
----------------	--------------------	-------------	---------------	--------

<p>§310.613.005</p>	<p>Prestación del servicio de conectividad a redes académicas de tecnología Avanzada RENATA incluidos los servicios de valor agregado en navegación publica desde redes académicas y servicios Cloud IaaS para la Universidad del Atlántico.</p>	<p>CORPORACIÓN RED NACIONAL ACADÉMICA DE TECNOLOGÍA AVANZADA-RENATA</p>	<p>El objeto a contratar se ejecutará durante el año 2020, comprendido a partir de la formalización de la prestación de los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 1000 Mbps de Conectividad avanzada para la comunidad académica internet 1:1 sin reuso · Conectividad a redes académicas · Cloud · Videoconferencias, VC Expreso, Eduroam, Peering con plataformas Google y Microsoft, ColFIRE · Plan de comunicaciones para uso masivo de la red · El CPE debe contar con un equipo en sitio con el backplane y throughput necesario para la capacidad contratada. <p>Cumplimiento a la Resolución 0002710 de 2017 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Adopción del protocolo IPv6” coexistencia de direccionamiento en IPv4 e IPv6 dual stack para todos los servicios ofrecidos</p>	<p>Completado</p>
---------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

<p>§110.111-890</p>	<p>Otro Si al contrato: Prestación del servicio de conectividad a redes académicas de tecnología Avanzada RENATA incluidos los servicios de valor agregado en navegación publica desde redes académicas y servicios Cloud IaaS para la Universidad del Atlántico.</p>	<p>CORPORACIÓN RED NACIONAL ACADÉMICA DE TECNOLOGÍA AVANZADA-RENATA</p>	<p>Ampliación de los recursos de infraestructura Cloud incluidos en el contrato inicial para epotenciar la plataforma SICVI y alojar la plataforma Academusoft y la página web institucional.</p>	<p>Completado</p>
---------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

205.620.489	Renovación de licencias académicas Microsoft OVS SE - Open Value Subscription con actualizaciones y soporte por un año	UNIPLES	<p>CANT. DESCRIPCION</p> <p>580 DsktpEdu ALING LicSAPk OLVE TY Acdmc Ent</p> <p>580 WinRmtDsktpSrvCAL ALNG LicSAPk OLVE TY Acdmc Ent DvcCAL</p> <p>1 SysCtrSts ALNG LicSAPk OLV 16lic E 1Y Acdmc AP CoreLic</p> <p>580 PrjctPro ALNG LicDAPk OLVE E 1y Acdmc Ent W1PrjctSvrCAL</p> <p>580 VisioPro ALNG LicSAPk OLVE TY Acdmc Ent</p> <p>1 SharePointSvr ALNG LicSAPk OLVE E 1Y Acdmc AP</p> <p>2 SQL SvrStdCore ALNG LicSAPk OLVE 2Lic E 1Y Acdmc AP Corelic</p> <p>1 WinSvrDataCtr ALNG LicSAPk OLVE 16Lic E 1Y Acdmc AP CoreLic</p> <p>3 WinSvrStd ALNG LicSAPk OLVE 16Lic E 1Y Acdmc AP CoreLic</p>	Completado
-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

<p>\$430.000.000</p>	<p>Proveer a la Universidad del Atlántico servicio de conectividad en fibra óptica a INTERNET DEDICADO en Sede Norte Carrera 30 # 8 – 49 Puerto Colombia - Atlántico, Sede Bellas Artes Calle 68 # 53 – 34 Barranquilla - Atlántico, Sede Centro Carrera 43 # 50 – 53 Barranquilla - Atlántico y Sede Suan Calle 7 # 23 – 05 Suan - Atlántico, seguridad DDOS en el enlace dedicado Sede Norte, y los Servicio de Telefonía</p>	<p>COMCEL</p>	<p>Contrato realizado para la interconexión de las diferentes sedes de la Universidad del Atlántico y Canal Back-up para el normal funcionamiento de esta misma, las características contratadas son las siguientes: *Ancho de Banda en el canal de comunicación a 500Mb *servicio de internet sede centro con capacidad de 150Mb., la última milla del proveedor debe ser en medio fibra óptica *Internet sede de Bellas Artes con capacidad de 150Mb., la última milla del proveedor debe ser fibra óptica * Internet sede ubicada en el municipio de SUAN, Ancho de banda en canal de comunicación 50 MB , la última milla del proveedor debe ser en medio fibra óptica * Servicio de Telefonía IP SIP.</p>	<p>Adjudicado</p>
----------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

	Local IP incluido Larga Distancia.			
\$85.346.800	ADQUISICIÓN LICENCIAMIENTO MATLAB CAMPUS WIDE	COMPONENTES ELECTRÓNICOS	Se realiza cancelación de la O.C. y liberación de CDP debido a modificación en la necesidad por parte de los decanos de las facultades usuarias. Se cambia por el proceso por la adquisición de Matlab campus Wide, el cual brinda cobertura total a estudiantes y docentes, además de incluir la suite completa de Matlab y Simulink.	Completado

<p>\$103.420.877</p>	<p>Adquisición de dos (2) dispositivos de seguridad perimetral Firewall NGNW-UTM en modalidad de compra, adquisición de las licencias necesarias para el funcionamiento de los dispositivos firewall con vigencia de 12 meses para las sedes Centro y Bellas Artes, y renovación del licenciamiento del Firewall Sophos XG230 de propiedad de la Universidad del Atlántico ubicado en la sede Suan con vigencia de 12 meses.</p>	<p>LIA SOLUTIONS</p>	<p>Se adquieren dos equipos NGFW licenciados para las sedes centro y bellas artes y la licencia de funcionamiento para el equipo NGFW de la sede Suan.</p>	<p>Completado</p>
----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

\$438.601.500	Adquisición de licencias Oracle DB por procesador, Software Peoplesoft suite HCM, Software Peoplesoft suite ERP con infraestructura en la nube Oracle y servicios de migración de máquinas virtuales.	OPTIMA	Adquisición de licencias Oracle DB por procesador, Software Peoplesoft suite HCM, Software Peoplesoft suite ERP con infraestructura en la nube Oracle y servicios de migración de máquinas virtuales.	Completado
\$79.361.100	Renovación de software de uso académico SPARTAN E-VIEWS MAPLE NVIVO	Software Shop	Renovación de software de uso académico SPARTAN E-VIEWS MAPLE NVIVO	Completado
\$118.000.000	ADQUISICIÓN DE 2500 MATERIALES PEDAGÓGICOS DIGITALES PREMIUM	LANGUAGE AND CULTURE FACILITATORS	Adquisición de 2500 materiales pedagógicos digitales Premium y SaaS de EnglishCentral	Completado

	<p>Y SAAS DE ENGLISHC ENTRAL AJUSTADO S A LA POLÍTICA DE ENSEÑANZA, EVALUACIÓN Y APRENDIZAJE DE UNA SEGUNDA LENGUA CON ÉNFASIS EN INGLÉS, PARA LOS ESTUDIANTES DE PRIMERO, SEGUNDO Y TERCER SEMESTRE QUE SE ENCUENTREN ESTUDIANDO INGLÉS EN LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO.</p>			
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

2.1 Oracle PeopleSoft

La Universidad del Atlántico cuenta con la Suite de PeopleSoft para el apoyo del área financiera, talento humano y activos fijos, a continuación se realiza un informe ejecutivo de las suit.

2.1.1 HCM **PEOPLESOFT** Human Capital Mangement HCM

La Suite HCM de PeopleSoft realiza los procesos de liquidación de nóminas institucionales y en el año se brindó el soporte técnico a las incidencias presentadas, automatización de procesos, generación de reportes esenciales para lograr mejoras en la ejecución y generación de nuevas funcionalidades.

Con la finalidad de dar atención, la Oficina de informática en esta época de pandemia ha facilitado canales de atención, revisión y análisis para el buen funcionamiento. Es así como las reuniones, por medio de la herramienta meet, con las dependencias que hacen parte del proceso son ayuda para analizar los requerimientos de manera conjunta y de esta manera hacer más eficiente el tiempo de respuesta.

Somos la primera Universidad Pública en Colombia con la implementación de la Suite en un ambiente de producción en la nube, brindando disponibilidad 7X24 acorde a las exigencias actuales. Aunado las actividades de Infraestructura para que estén en óptimas condiciones de funcionamiento La Suite HCM de PeopleSoft realiza los procesos de liquidación de nóminas institucionales y en el año se brindó el soporte

técnico a las incidencias presentadas, automatización de procesos, generación de reportes esenciales para lograr mejoras en la ejecución y generación de nuevas funcionalidades.

2.1.2 ERP **PEOPLESOFT** FINANCIAL MANAGEMENT ERP

La suite ERP soporta los procesos que en el momento se realizan en el Departamento Financiero, generación de los siguientes documentos: Solicitudes, Orden de compra, Pedidos, Facturas, Certificados de Disponibilidad Presupuestal, Registros Presupuestales, Causaciones y Cartas de Instrucción

Continúa el proceso de transferencia de conocimiento entre los líderes funcionales y los funcionarios encargados de los procesos en el Departamento Financiero y el departamento de compras, de tal manera que a la fecha las tareas se llevan a cabo en sus puestos de trabajo habituales, bajo la coordinación y apoyo funcional y técnico de los encargados en Peoplesoft. Al igual que la suite HCM, se realizan reuniones por medio de la herramienta meet, para analizar los requerimientos de manera conjunta y de esta manera hacer más eficiente el tiempo de respuesta.

Somos la primera Universidad Pública en Colombia con la implementación de la Suite ERP en un ambiente de producción en la nube, brindando disponibilidad 7X24 acorde a las exigencias actuales. Aunado las actividades de Infraestructura para que estén en óptimas condiciones de funcionamiento.

Con el compromiso de optimizar los procesos se tiene planificado añadir otras validaciones presupuestales en el módulo de AP(cuentas por pagar) orientas al árbol y rubro presupuestal en ejecución, Como crear nuevos reportes que ayuden a tener una visión general del proceso y ayuden a la toma de decisiones (informes predictivos).

Con la finalidad de dar atención a los procesos que realizan la labor funcional de la Suit PeopleSoft, la Oficina de informática en esta época de pandemia ha facilitado canales de atención, revisión y análisis para el buen funcionamiento de la suit, como son:

- Reuniones semanales, por medio de la herramienta meet, con las dependencias que hacen parte del proceso: El día miércoles con el Departamento Financiero y Bienes y Suministros; y el día jueves con la Oficina de Recursos Humanos

- Las reuniones son para analizar los requerimientos de manera conjunta y de esta manera hacer más eficiente el tiempo de respuesta
- Las incidencias que hemos recibido, estamos llevando un proceso de documentación y un tiempo de respuesta promedio entre 24 y 48 horas para la solución
- Se realizan reuniones del equipo técnico, de manera virtual con la herramienta meet, para analizar las incidencias y las alternativas de solución tanto técnicas como funcionales
- Por parte del equipo técnico se han brindado recomendaciones a los procesos, bien sea en la liquidación de las nóminas, la PILA y el ciclo financiero, siempre en la búsqueda del mejoramiento continuo

Lo anterior se demuestra en la continuidad del servicio, el cual no ha sido afectado por la época de cuarentena, y en donde el equipo técnico de Peoplesoft ha realizado el trabajo en casa, a pesar de los inconvenientes inherentes.

2.1.3 Migración Suite a OCI (Oracle Cloud Infrastructure)

Con la activación del contrato de soporte y licenciamiento de la Suite Peoplesoft para año 2020, se inició en proceso de migrar todos los componentes a servicios cloud IaaS, fue así como en el mes de noviembre se culminó el proceso de migración y la suite se encuentra protegida ante cualquier indisponibilidad en las instalaciones de la Universidad del Atlántico.

2.2 AcademuSoft

En el mes de agosto del 2019 se dio inicio a la actualización del sistema Academusoft, este proceso se encontraba a la espera aproximadamente 9 años, con esta actualización se le da mejora al proceso de vicedocencia, en especial al departamento de admisiones y registro académico, entre los beneficios que trae la nueva versión tenemos:

- Mejora en el nivel de concurrencias de estudiantes en matrícula académica
- Navegación mucho más ágil
- Actualización de las versiones de los motores de bases de datos
- Actualización en el manejo de las normas y leyes que rigen en la educación superior.



Fuente: Academusoft

En el año 2020 se dió continuidad a los procesos de soporte y mantenimiento del Software Academusoft, logrando mantener en funcionamiento la plataforma para el servicio de la comunidad académica, es importante resaltar la disponibilidad de la suit durante todo el proceso académico, apoyando la virtualidad a causa de la pandemia.

2.2.1 Integración en la nueva versión de la autoevaluación docente

Siendo las evaluaciones un indicador importante para toda gestión, la Universidad del Atlántico en su proceso de docencia realiza una actividad de autoevaluación, donde cada docente en el periodo estipulado, realiza el ejercicio de autoevaluarse, este formulario se encuentra al inicio al ingresar las calificaciones de sus estudiantes, este formulario es diseñado, revisado, avalado e interpretado por la vicerrectoría de docencia quien a su vez realiza la solicitud en su momento de activarlo.

El formulario es un desarrollo propio que se integró a la nueva versión del sistema de información Academusoft.

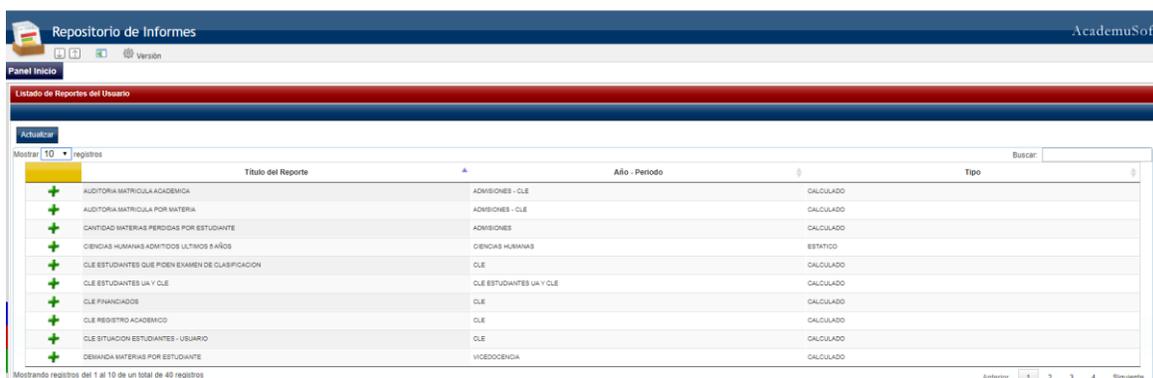
2.2.2 Módulo de Repositorio de Informes

El módulo en mención es una herramienta que se obtuvo en la última actualización del sistema académico la cual permite a las dependencias acceder de forma eficiente, segura y confiable de la información para ser usada en los indicadores académicos de la universidad y conocer el estado actual de los procesos.

A través de esta se obtiene la información correspondiente a inscritos, admitidos y matriculados, situación académica de los estudiantes con información histórica, estado de pago de los estudiantes, descuentos aplicados a los estudiantes, asignación académica docente, uso de recursos físicos entre otros.

En este repositorio la información está disponible en tiempo real con información actualizada extraída directamente de la base de datos académica, por lo que las dependencias pueden acceder directamente a los datos suprimiendo la necesidad de solicitarla a la oficina de informática como anteriormente se realizaba.

Hasta el momento se han habilitado 114 reportes complementando de este modo el sistema de información Academusoft.



Actualizar	Titulo del Reporte	Año -Periodo	Tipo
+	AUDITORIA MATRICULA ACADEMICA	ADMISIONES - CLE	CALCULADO
+	AUDITORIA MATRICULA POR MATERIA	ADMISIONES - CLE	CALCULADO
+	CANTIDAD MATERIAS PERDIDAS POR ESTUDIANTE	ADMISIONES	CALCULADO
+	Ciencias Humanas ADMITIDOS ULTIMOS 5 AÑOS	Ciencias Humanas	ESTATICO
+	CLE ESTUDIANTES QUE PUDEN EXAMEN DE CLASIFICACION	CLE	CALCULADO
+	CLE ESTUDIANTES UA Y CLE	CLE ESTUDIANTES UA Y CLE	CALCULADO
+	CLE FINANCIADOS	CLE	CALCULADO
+	CLE REGISTRO ACADEMICO	CLE	CALCULADO
+	CLE SITUACION ESTUDIANTES - USUARIO	CLE	CALCULADO
+	DEMANDA MATERIAS POR ESTUDIANTE	VICEDECANIA	CALCULADO

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 40 registros

2.2.3 Mejora en el Cargue de los Archivos de Pago

Se implementó dentro de Academusoft el cargue de archivos bancarios, que antes se estaba llevando por el sistema ALANIA.

Este proceso permite que el archivo bancario sea directamente cargado en academusoft evitando el doble proceso de cargue del archivo en dos sistemas diferentes y el daño de los datos debido a dicho proceso.

2.2.4 Verificación de Requisitos de Grado

Se modificó dentro del módulo de Grados, la búsqueda de las situaciones EXCLUIDO NO RENOVACIÓN DE MATRÍCULA e INACTIVO ya que solo admitía en estado ACTIVO. Además, en la funcionalidad requisitos **automáticos** de grado se validó que las asignaturas CULTURA CIUDADANA, DEPORTE FORMATIVO y CÁTEDRA UNIVERSITARIA se puedan consultar tanto en el módulo de bilingüismo como en el registro extendido del estudiante. Se realizó la capacitación y parametrización de dicha funcionalidad.

El beneficio es que las dependencias encargadas de firmar dichos requisitos de grado ya no lo harían debido a que el sistema automáticamente se encarga de esta verificación, además, el estudiante por su ambiente revisará los resultados automáticos desde lugar conectado a internet.

2.2.5 Botón de Consulta de Matriculados

Se implementó el módulo de consulta de matriculados en el área de reportes de ACADEMUSOFT con el fin de que el usuario mismo pueda generar sus reportes sin intervención de terceros, disminuyendo los procesos de consulta que llegan a informática.

La aplicación permite seleccionar los matriculados de acuerdo a la sede, periodo y programa escogido; dicho resultado también puede ser parametrizado de acuerdo a un grupo de áreas (Datos personales, Datos de ubicación, datos del programa, datos de matrícula académica, Colegio de procedencia e ICFES) para que se obtenga lo deseado; este resultado podrá ser exportado como archivo de excel o como archivo PDF.

Desde el mes de enero hasta el mes de mayo se tiene un total de 120 requerimientos de consulta por CAU que se reducirán en gran porcentaje con el botón.

2.2.6 Aplicación del proceso de inscripciones de participantes a cursos libres.

Mediante una aplicación integrada a ACADEMUSOFT, se realizó el proceso de inscripciones de los cursos libres que se lleva en la sede 43; se tomaron las especificaciones particulares de estos cursos donde se deben presentar adicionalmente a los programas, también los horarios de estos, la presentación del habeas data, el ingreso y control de las edades a los cursos que ellos participan y el manejo sin pin de la inscripción.

2.2.7 Doble Programa (Fase 1: Matrícula Académica).

Se realizó la implementación del proceso de matrícula académica para los estudiantes de doble programa basada en la resolución 000004 del 6 de diciembre de 2018, donde se establecen los nuevos criterios de matrícula académica de doble programa para los programas académicos de pregrado de la Universidad del Atlántico; de esta forma es el sistema y no una persona quien permite o inhabilita al estudiante a dicha inscripción.

2.2.8 Casos Atendidos de Soporte.

Se atendieron los diferentes reportes solicitados por las diferentes dependencias de la Universidad referente a Inscripciones, Admitidos, Matrícula Financiera, Matrícula Académica, Grados, Regionalización, Postgrados y Cursos Libres. Estos reportes

permiten contar con información estadística veraz para procesos como el SNIES, entre otros.

2.3 Sistema CAU



El sistema CAU es la herramienta Help Desk de la Oficina de informática, a través de ella se reciben los requerimientos de las diferentes dependencias y actores de la Universidad del Atlántico, en este sistema en tiempo real, el usuario puede realizar la trazabilidad de su solicitud, contactar el técnico asignado, realizar comentarios y calificar el servicio.

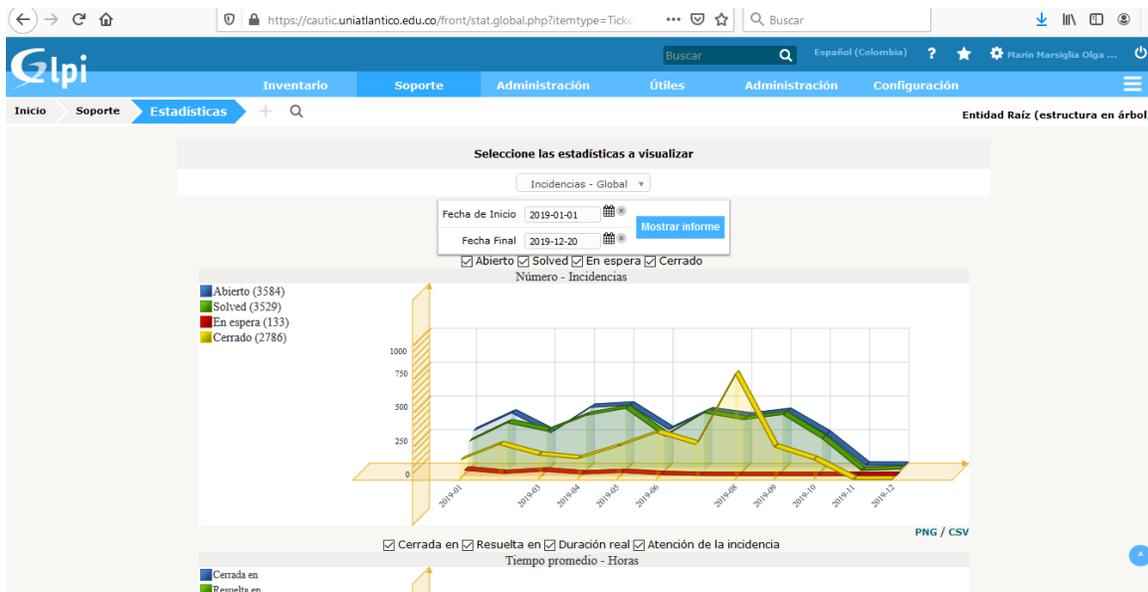
Por medio de este sistema de información se realizan las estadísticas para medir los indicadores de gestión:

- Cumplimiento en la atención de los requerimientos.
- Oportunidad de atención a los requerimientos.

En el presente año se realizó una actualización de la herramienta, aumentando de versión y con otras funcionalidades, en lo transcurrido del año se han resuelto 3890 incidencias logrando dar soporte a la comunidad, a causa de la pandemia hubo que flexibilizar las estrategias y por lo tanto se habilitaron otros puntos de atención de solicitudes, como son el correo soporte@mail.uniatlantico.edu.co para el soporte de correos institucionales, la atención de mesa de ayuda con una línea de whaptsApp, entre otros.

La herramienta CAU es un software libre parametrizado para el proceso de la Oficina de informática, la información que allí se revisa es muy valiosa ya que es el help desk de la atención a usuarios en la actividad de prestación del servicio, en ella se reciben las incidencias que tengan los usuarios y se procesan asignándole un técnico, luego este técnico se contacta con el usuario y al lograr la atención se le da cierre.

En este momento de pandemia se reforzó el uso, teniendo a cargo un equipo de trabajo para la asignación de incidencias.



Fuente: Plataforma Cau – Oficina de informática

2.3.1 Información Equipos de Cómputo - Proyectoras - Impresoras:

En los primeros meses del año la actividad de microinformática estuvo enfocada en la revisión y atención de las incidencias masivas que llegaron a causa de la toma prolongada desde el mes de octubre del 2019, al ingresar a las oficina había muchos equipos desconectados, usuarios con olvido de contraseñas de dominio y equipos para mantenimiento y corrección de errores técnicos.

En cumplimiento a las directrices recibidas por la Oficina de bienes y suministros, área encargada de los bienes de la Universidad, donde se reciben instrucciones acerca de la tenencia de los bienes institucionales, se procede a confirmar el usuario con el equipos de cómputo que se encuentra utilizando para sus labores, esto a su vez es confirmado por el jefe del área con su firma.

Luego se genera actualización de la información de los equipos en la plataforma, ingresando datos como ubicación, usuario, periféricos con los que está conectado, actualización de formato, para control de entrega, recepción y movimientos, esta labor es 100% presencial y a causa de la pandemia por el COVID 19 se vio afectada en su continuidad por el momento, sin embargo continuamos con la labor de actualización de información y recursos que se encuentren al alcance, por lo tanto esta proceso la actualización de la relación de los equipos tecnológicos que manejamos,

implementando la administración en la plataforma CAU. Actualmente se presentan inconsistencias aproximadamente en el 40% de los registros, tales como:

- Equipos en puestos de trabajo de la universidad sin asignación o acta de entrega.
- Equipos asignados o retirados de la universidad sin actualización debido a la ausencia de reportes en el momento de su adquisición y/o entrega
- Poco actualización en el CAU por falta de información debido al punto anterior

Equipos en el Sistema			
	Cantidad Total	Actualizados	Ingresados
Computadores	2597	1600	89
Monitores	1066	658	90
Impresoras	48	35	0
Proyectores	237	37	6

Cabe anotar que el estado “actualizados” hace referencia a aquellos equipos que tienen en la plataforma la actualización de datos, además del acta de constatación física o entrega, debidamente firmada por el usuario.

Creación de pestañas para digitar datos adicionales, tales como:

- Número de activo fijo asignado por el departamento de bienes y suministros con la finalidad de tener un mayor control desde el apoyo que presta la oficina de informática. En proceso de alimentación de este campo en la herramienta.
- Usuario alternativo, que permite determinar si los equipos son utilizados por docentes, estudiantes o administrativos. Lo que permite generar informes de forma más exacta. En proceso de alimentación de este campo en la herramienta.

La Oficina de informática realizó la gestión de solicitud de adquisición de equipos de escritorio para dotación de las salas y laboratorios de informática la cual es un proyecto que se encontraba pendiente desde años anteriores con los recursos del CREE, esta solicitud se encuentra en proceso en el área de Bienes y suministros, la dotación de estos equipos es un gran mejoramiento a la plataforma informática al uso de la academia, ya que la mayoría de equipos de cómputo de salas y laboratorios se encuentran con obsolescencia y deterioro.

2.3.2 Actualización de versión.

La Oficina de informática realizó la actualización de versión del Software que soporta CAU, la nueva versión ofrece versatilidad y nuevas funcionalidades que permiten una mejor gestión de la herramienta.

2.4 Orfeo

2.4.1 Sistema de apoyo a la gestión documental – Sistema Orfeo



La Plataforma Orfeo se encuentra en funcionamiento en la Universidad desde el año 2018, la cual trajo consigo muchas ventajas para los procesos documentales de la Oficina de Informática como:

- El seguimiento en tiempo real de trámites, tareas y documentos.
- Minimizó el tiempo de entrega en el proceso de carnetización.
- Facilidad para llevar los archivos en físico, recibir y dar respuestas a diferentes solicitudes y trámites.
- Archivar en expedientes virtuales.
- Entre otros.

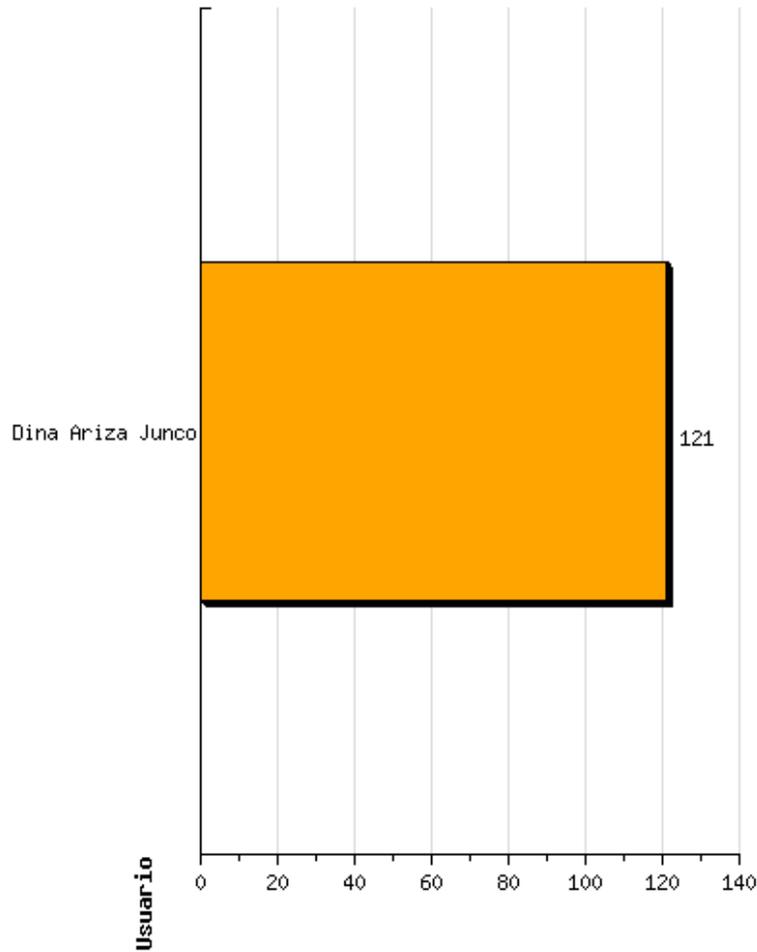
En el presente año se inició la gestión para el soporte y actualización de la herramienta el cual estaremos gestionando para que se lleve a cabo el próximo año

2.4.2 Radicación y Digitalización Oficina de Informática

Del 1 Enero al 17 de diciembre de 2020, desde la Oficina de Informática se han radicado un total de 121 documentos discriminados como se presenta en la siguiente Tabla teniendo en cuenta que el 100% de radicados son internos y radicados de salida.

RADICACIÓN – CONSULTA DE RADICADOS POR USUARIO

ORFEO - Generada el: 2020/12/17 16:46:15
Parámetros de Fecha: Entre 2020/01/01 y 2020/12/17



RADICACIÓN INTERNA	RADICACIÓN DE SALIDA
104	17

Tipo de Radicado	Interna
Agrupar por Tipo de Documento	-- No Agrupar Por Tipo de Documento
Desde fecha (aaaa/mm/dd)	2020/01/01
Hasta fecha (aaaa/mm/dd)	2020/12/17
<input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="Generar"/>	

#	Usuario ▲	Radicados
1	Dina Ariza Junco	104

Tipo de Radicado	Salida
Agrupar por Tipo de Documento	-- No Agrupar Por Tipo de Documento
Desde fecha (aaaa/mm/dd)	2020/01/01
Hasta fecha (aaaa/mm/dd)	2020/12/17
<input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="Generar"/>	

#	Usuario ▲	Radicados
1	Dina Ariza Junco	17

2.4.3 Creación de expedientes

De la misma manera que en soporte papel, en el Sistema Orfeo los documentos se organizan por expedientes y se ha solicitado a las dependencias dar el mismo tratamiento a los documentos producidos en soporte papel que a aquellos generados o gestionados a través del Sistema .

Este año por lo ocurrido con la pandemia se ha trabajado todo virtualmente.

En la Oficina de Informática hay un total de expedientes creados, discriminados así:

- Solicitudes internas
- Solicitudes externas

2.4.4 Proceso de Carnetización

La carnetización institucional en el presente año se vio afectada por la pandemia a causa del Covid 19, ya que por el aislamiento social decretado por el gobierno nacional y las precauciones de bioseguridad dieron instrucciones con respecto al uso de elementos de contacto físico con la finalidad de minimizar la propagación del virus, por lo tanto esta actividad disminuyó notablemente, es por eso que nos encontramos en espera de nuevas directrices para continuar con los procedimientos adecuados.

En cumplimiento de los acuerdos de las garantías con los estudiantes de la Facultad de Bellas Artes, se realizó una jornada de carnetización con la colaboración de un docente de la Facultad logrando un proceso masivo en los programas de : Licenciatura en música, artes plásticas, arte dramático, Música fundamentación, danza: para un total de 484 carnet elaborados, los cuales fueron entregados para su reparto a la Facultad.

2.4.5 Proceso de ventanilla electrónica para admisiones



Ⓞ No es seguro | ecmorfeo.uniatlantico.edu.co/cargueadmitidos/ ☆

 **FORMULARIO DE RECEPCION DE DOCUMENTOS PARA ASPIRANTES ADMITIDOS 2019-1**

Por favor ingresar la información que se le solicita.

INFORMACIÓN GENERAL	POR FAVOR DIGITE SU DOCUMENTO.
Tipo Identificación. (*) Seleccione ▼	Número Identificación. (*) <input type="text"/>
<input type="button" value="Validar Documento"/>	

El proceso de ventanilla electrónica de la Universidad del Atlántico se diseñó e implementó por la oficina de informática en ayuda con la Oficina de Archivos y control de registros, con el fin de gestionar la documentación de los aspirantes admitidos.

Mediante este aplicativo los aspirantes que fueron admitidos por la universidad según pueden cargar la documentación solicitada de manera online. Solo basta con seleccionar el tipo de documento, digitar el número de documento y podrán enviar desde cualquier parte mundo la información al respecto.

2.5 ISOLUCIÓN

Con la finalidad de la seguridad de la información y atendiendo a los objetivos de calidad en el mejoramiento de la gestión, en el presente periodo se realizó la gestión de la Actualización y soporte de la plataforma Isolución en conjunto con la oficina de planeación quienes son los administradores de la plataforma de manera funcional.

Este proceso se logró implementar y se encuentra funcionando y realizando las pruebas de las mejoras programadas.

3. CONECTIVIDAD

La Universidad del Atlántico en su componente estratégico Modernización de la Gestión brinda a la comunidad la infraestructura tecnológica como hilo conductor para el alcance de los objetivos misionales de la institución, la conectividad es un recurso extensión indispensable para los procesos académicos, administrativos, de investigación y de institucional.

Los avances e inversiones detallados a continuación corresponden al presente periodo comprendido desde el inicio del año 2020 hasta el momento actual, correspondiente al proceso del funcionamiento normal y al proceso de contingencia por el momento que actualmente estamos atravesando por la situación de salud pública debido a la pandemia por COVID 19.

Siendo la conectividad un factor de alta importancia en la prestación del servicio en la Universidad del Atlántico, la oficina de informática en cabeza del equipo de Redes y Telecomunicaciones se realizaron las siguientes gestiones relacionadas directamente a los procesos de telecomunicaciones:

3.1 Internet y datos:

- 1000 Mbps de conectividad avanzada para la comunidad académica internet 1:1 sin reuso
- 500Mb Salida Internacional NAP, manteniendo la capacidad del canal principal en 1000Mb.
- Conservación ancho de banda del canal secundario CLARO 500Mb, incrementando la capacidad de la conexión.

- Las sedes 43 y Bellas Artes cuentan con un canal dedicado de 150Mb
- La sede Suan cuenta con un canal dedicado de 50Mb
- Canal de respaldo por parte de RENATA asegurando la continuidad del servicio de Internet.

Es importante informar que la universidad cuenta con conectividad física (cableada) en los puestos de trabajo de las áreas administrativas y académicas; en las zonas comunes, se encuentra habilitado redes WiFi a los estudiantes por medio de un Portal Cautivo lo cuales podrán acceder ingresando el correo institucional. Muchos de estos equipos que soportan la infraestructura interna de la universidad como lo son switch, routers y APs necesitan ser renovados dado a la obsolescencia tecnológica que han sufrido, este proceso se encontraba en gestión pero a causa del aislamiento social y la directriz de trabajo en casa, se encuentra detenido.

3.2 Protocolo de internet IPv6 :

Dando cumplimiento a la Resolución 2710 del 3 de octubre 2017, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Por la cual se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6”. La Universidad del Atlántico en acompañamiento de RENATA como proveedor de salida a internet se configuró la publicación del segmento de red en protocolo IPv6 adquirido por la Universidad directamente al anunciador LACNIC.

3.3 Telefonía IP :

- Servicio de telefonía IP (Actualización y mejora del sistema de telefonía IP UA) 250 dispositivos.
- Contratación de bolsa de minutos para llamadas locales, nacionales, celulares, LDN-LDI.
- Optimización del servicio de *Contact Center* haciendo que las llamadas de los diferentes números publicados por el Departamento de Admisiones y Registro Académico ingresen a la cola de llamadas con un tiempo máximo de 30 segundos para ser atendidos.



3.4 WIFI:

- Implementación de Portal Cautivo en dispositivos inalámbricos Aerohive para las sedes Norte, Bellas Artes y Centro, autenticación con el correo institucional.



- Mejora y recuperación de la red inalámbrica de la biblioteca, consta de dispositivos: Aerohive y Mikrotik.
- Mejora y recuperación de la red inalámbrica del centro de convenciones, el cual consta de dispositivos Ubiquiti.
- Acción de mejora:
 - Se realizó la implementación de red inalámbrica en el Bloque I, consta de 16 Access Point Ubiquiti y 1 controladora Cloud Key de la misma marca.



- Implementación de la red inalámbrica mediante la plataforma Mikrotik instalada a principio de año en el departamento de postgrados (5to piso del bloque H)
- Se amplía la cobertura de redes inalámbricas en los salones de danza ubicados en el bloque académico F.
- Se amplía la cobertura de redes inalámbricas en las instalaciones de la sede 43, especialmente en los salones designados para bellas artes.
- Se amplía la cobertura de las redes inalámbricas en el Bloque de Tovar Ariza de sede 43 dado que el proyecto ejecutado por el Departamento de Postgrados incluía el ítem de redes inalámbricas el cual, constaba de 8 equipos Access Point que debían ser configurados por el área de redes de la Oficina de Informática.
- Se realiza configuración de 2 Access Point ubicados en la Decanatura de Nutrición y Dietética, dado que el proyecto ejecutado incluyó el ítem de redes inalámbricas.

3.5 REDES CABLEADAS

- Cableado estructurado de las salas y oficinas de postgrados en la sede centro de la universidad ejecutado y entregado en servicio, ubicados en el bloque Tovar Ariza y Bloque B para el servicio de funcionarios administrativos, docentes y estudiantes de Postgrados y Artes Plásticas respectivamente.
- Con la ayuda de los recursos del Departamento de Postgrados, se logra establecer un espacio físico adecuado para el cuarto de redes ubicado en el tercer piso del Bloque Académico H, donde se encuentran los salones de Postgrados y demás facultades en sede norte; dicho espacio consta de aire acondicionado y puerta de seguridad para que la vida útil de los equipos perdure y no se vean afectados por problemas del entorno.
- Se realiza configuración de equipo de red cableada (48 puntos de red) el cual está ubicado en la Decanatura de Nutrición y Dietética donde se ejecutó el proyecto de remodelación el cual incluyó la renovación de la red cableada.
- Se realiza configuración de equipo de red cableada (48 puntos de red) el cual está ubicado en la Unidad de Biología de la Facultad de Ciencias Básicas donde se

ejecutó el proyecto de remodelación el cual incluyó la renovación de la red cableada.

- Se realiza configuración de equipo de red cableada (24 puntos de red) el cual está ubicado en la Decanatura de Química y Farmacia donde se ejecutó el proyecto de remodelación el cual incluyó la renovación de la red cableada.
- Implementación rack de comunicaciones en Centro de Conciliación, rack de comunicaciones en Artes plásticas y rack de comunicaciones en Postgrados. Todas estas áreas están ubicadas en la sede centro para la puesta en marcha de la fibra óptica que suministra el servicio de internet en las áreas de Consultorio Jurídico, Artes Plásticas y Postgrados.



4. INFRAESTRUCTURA

La Universidad del Atlántico cuenta con una población aproximada de 27.000 usuarios entre estudiantes, docentes y administrativos los cuales hacen uso de los diferentes sistemas y plataformas digitales, la Oficina de Informática es la responsable de velar por el buen uso y funcionamiento de cada uno de estos elementos, para dicho fin la oficina tiene a disposición los siguientes elementos:



Servidores

- Treinta y dos (32) servidores físicos
- cincuenta y seis (56) servidores virtualizados

Donde se alojan los sistemas de información, base de datos, entre otros.

Al principio de año 2020 se instalaron los servidores y servicios de la gestión de los recursos del plan de fomento a la calidad que se inició en el año 2019, donde se realizó la aprobación y gestión del proyecto **“Compra e implementación de infraestructura de servidores, software de administración y gestión de servicios virtualizados para soportar todos los componentes del sistema académico, en el datacenter principal de la Oficina de informática Universidad del Atlántico”**

- La ampliación de las capacidades de Cloud IaaS RENATA, con la finalidad de dar un mejor servicio a la plataforma virtual SICVI.

FECHA	SERVIDOR WEB	SERVIDOR MYSQL
MARZO Hasta el 16	CPU=4 RAM=8	CPU=4 RAM=6
MAYO hasta el 10	CPU=4 RAM=16	CPU=6 RAM=8
MAYO a partir del 11	CPU=16 RAM=32	CPU=12 RAM=16

- Proceso en trámite de compra de equipos y licencias de firewall para las sede de Bellas Artes, Sede centro y Sede Suan.
- Proceso en trámite licitatorio para ampliar capacidades de Cloud y migración de servicios para ofrecer disponibilidad 7/24 en los procesos misionales y administrativos.
- Se migro la página web principal de la Universidad www.uniatlantico.edu.co, a servicios IaaS con proveedor RENATA. lo cual brinda disponibilidad 7/24 de acceso y visibilidad institucional.

UPS

- Dos (2) UPS con capacidad de 15Kva. cada una
- Un (1) DPS
- Se puso en funcionamiento una (1) Planta Eléctrica de capacidad de 220 Kva.

Dentro de los procesos internos de la Oficina de Informática, la directriz principal radica en la estabilidad y aseguramiento de las diferentes plataformas tecnológicas al igual que los diferentes sistemas en uso, por lo cual se ha robustecido con la adquisición, implementación o instalación de:

- Ampliación de la capacidad de almacenamiento del storage principal del DataCenter, para atender los nuevos requerimientos en infraestructura de servidores.
- Despliegue de nuevo servidor para servicio de aplicativo gestor de biblioteca KOHA.
- Instalación de nuevo servidor para servicio de estadísticas de acceso a base de datos virtuales EZPROXY-GESEZP.
- Actualización de componentes y puesta en funcionamiento chasis de servidores y almacenamiento para área de desarrollo de aplicaciones en la Oficina de Informática.
- Despliegue de servidor para proceso de pago en línea por PSE de volantes de matrícula financiera y certificados.
- Construcción de ambientes de prueba para la actualización del software de gestión académica.
- Unificación de servidor de licencias de software académicos.
- Ampliación de la capacidad de enfriamiento del área de DataCenter.
- Puesta en funcionamiento de dispositivo de seguridad UTM en la Sede Regional SUAN.
- Despliegue de servicio para monitoreo de servidores y equipos activos de comunicaciones.

5. SERVICIOS

5.1 Correo Institucional

La plataforma de correos institucionales durante el primer semestre del año tuvo una disponibilidad del 100%, ya que nuestro servicio funciona bajo el esquema de computación en la nube (Cloud Computing Saas), a través del servicio Gmail para la Educación de Google, el dominio principal de nuestra institución corresponde a @uniatlantico.edu.co. En el periodo en mención se atendieron todas las solicitudes de creación, modificación y suspensión de cuentas de correo aproximadamente unas 3.450 solicitudes, al igual que la creación de nuevas cuentas de los estudiantes nuevos en el semestre.

En este proceso de trabajo en casa y educación virtual, las herramientas tecnológicas cumplen un papel muy importante para la participación en los diferentes compromisos dentro de la Universidad, el correo institucional de la Universidad se encuentra en la plataforma gmail, a través de esta herramienta podemos acceder a toda la suite de gmail entre la cuales tenemos:

G Suite



Entre ellas tenemos: meet, drive, calendar, classRoom, Jamboard, Hangouts, entre otros.

6. ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO - SOPORTE TÉCNICO COMPUTACIONAL

A través de la Oficina de Informática se gestionaron los siguientes avances a nivel de Soporte Técnico Computacional y de Software:

6.1 Se adicionan canales para solicitud de soporte técnico:

Atendiendo desde un solo frente diferentes necesidades de los usuarios, canalizando las peticiones a través de medios estandarizados tales como:



 soportesalas@mail.uniatlantico.edu.co ▼

 mesadeayuda@mail.uniatlantico.edu.co ▼

Linea Whatsapp:  Mesa De Ayuda +57 310 4324091

6.2 Estructura del Área de Soporte:

En los primeros meses del año, la estructura del área soporte se modificó un poco ya que hubo ausencias de contratación de algunas personas que hacían parte del equipo y que atendían los procesos de soportes como son la sede Suan y la atención al Vivelab, se realizó una reestructuración de atención para atender las solicitudes con el mínimo impacto posible en el servicio.

A finales de mes de marzo del presente año, se recibieron directrices a nivel nacional e institucional por motivo de la pandemia mundial, procedemos a acatar el aislamiento social y a realizar nuestro trabajo en casa, por lo tanto se modificó la prestación del servicio, a continuación describimos la organización de la atención remota:

1

Canales disponibles:

Herramienta CAU

Vía celular o whatsapp: 3104324091 (atención de 8:00am a 12:00m y de 2:00pm a 5:00pm)

Correo: mesadeayuda@mail.uniatlantico.edu.co

Datos:

- Nombre completo
- Número y tipo de documento
- Tipo de Vinculación (Docente, Administrativo)
- Programa o dependencia
- Dirección de Residencia /Barrio
- Teléfono
- Correo Electrónico
- Tipo de requerimiento: Daño de hardware o software u otra solicitud.
- Descripción del inconveniente o solicitud:

Esta información debe ser consignada en la herramienta help desk CAU.

2

Constatación de la salida de equipos de cómputo formato de Departamento de Bienes y Suministros.

A través del canal de recepción se debe solicitar el soporte de permiso de salida del equipo, firmado por los responsables, para poder generar la atención y asignación al personal técnico asignado a cada zona.

En caso de no existir tal soporte, se debe asesorar al usuario para legalizar la salida del equipo y consignarlo en el sistema.

3 Organización de Zonas

Técnico Ingeniero	Celular	Dirección	Zona	Observación
-------------------	---------	-----------	------	-------------

Jeimy Campo	310 8967616	Soledad	Soledad, Zona circunvalar hasta la Cra 38	No se autoriza publicar estos datos en ninguno de los canales de la universidad, ni entregar a los usuarios.
Orlando Madrid	301 3107070	Puerto Colombia	Puerto Colombia, Villa Campestre, Riomar, Limón, Buenavista, Miramar, Alameda del Rio, Las flores, Adela de Char y aledaños.	No se autoriza publicar estos datos en ninguno de los canales de la universidad, ni entregar a los usuarios.
Jairo Paternina	301 3909536	Soledad	Soledad, Zona metropolitana	
Luis Molina	301 7236814	Los Andes	San Felipe, Silencio, Olaya, Buena esperanza, Andes, Carmen, San isidro, Los pinos, Nogales, Porvenir	No se autoriza publicar estos datos en ninguno de los canales de la universidad, ni entregar a los usuarios.

Avis Alee	301 5114473	Montes	San José, La Victoria, El Carmen, La alboraya, Cevillar, La unión, Las palmas, Universal I y II, La magdalena, El campito, Alfonso López, Los pinos, Los trupillos, Las nieves y aledaños.	No se autoriza publicar estos datos en ninguno de los canales de la universidad, ni entregar a los usuarios.
Jose Peralta	300 6455974	Sabanagrande	Sabanagrande y aledaños	No se autoriza publicar estos datos en ninguno de los canales de la universidad, ni entregar a los usuarios.
Ivan Muñoz	301 3452268	Chiquinquirá	Chiquinquirá, Boston, Prado, Recreo, Delicias, Barrio abajo, Montecristo, El Rosario, Centro, Bella Vista, San francisco, Paraíso	No se autoriza publicar estos datos en ninguno de los canales de la universidad, ni entregar a los usuarios.

Isaías Villegas	305 3616071	Malambo	Malambo y aledaños, Simón Bolívar y zonas cercanas a la calle 30 hasta la carrera 4.	No se autoriza publicar estos datos en ninguno de los canales de la universidad, ni entregar a los usuarios.
-----------------	----------------	---------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4 Protocolo de bioseguridad

Las medidas generales de bioseguridad son las indicadas en la resolución 666 de 2020, que adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus Covid-19 y que hemos adaptado a nuestra labor en la Universidad de Atlántico.

En nuestras casas hacer la respectiva desinfección de las áreas de trabajo 2 veces al día con productos desinfectantes.

Es fundamental tener como prioridad el soporte de forma remota, a través de las herramientas help desk que ya conocemos para resolver los inconvenientes técnicos.

Habiendo agotado todos los recursos de diagnóstico y reparación virtual, incluyendo la evaluación o aporte del equipo de soporte técnico, únicamente si es necesario el soporte presencial, se debe proceder de la siguiente forma:

1. Acordar vía telefónica con el usuario responsable solicitante la forma como se hará llegar al predio del técnico / ingeniero o a la oficina de la universidad el equipo afectado.
2. Para esta gestión se pueden presentar 2 situaciones que serán en acuerdo con el usuario:

a). El usuario se encarga de hacer llegar el equipo al predio del técnico / ingeniero:

- El técnico / ingeniero debe estar preparado para recibir el equipo usando los elementos de protección personal.
- Solicitar de antemano al usuario llegar con los elementos de protección y guardar los protocolos de distancia. El usuario no debe ingresar al predio del técnico / ingeniero.
- Las indicaciones se deben dar vía telefónica o correo y no al momento de la entrega.
- El equipo debe venir empacado y solicitar de antemano al usuario (vía correo) los elementos que requiera el técnico / ingeniero, tales como cables, cargadores, instaladores, entre otros.

b). El usuario solicita al técnico / ingeniero la recogida del equipo:

- Solicitar de antemano al usuario estar preparado para entregar el equipo usando los elementos de protección personal.
- El técnico / ingeniero debe llegar con los elementos de protección personal y guardar los protocolos de distancia. El técnico / ingeniero no debe ingresar al predio del usuario.
- Las indicaciones se deben dar vía telefónica o correo y no al momento de la entrega.
- El equipo debe venir empacado y solicitar de antemano al usuario (vía correo) los elementos que requiera el técnico / ingeniero, tales como cables, cargadores, instaladores, entre otros.

3. Esto debe ser formalizado inmediatamente se genere la atención a través de las herramientas CAU y correo electrónico por parte del técnico / ingeniero.
4. Al regresar a su vivienda, el técnico / ingeniero debe cumplir con los protocolos de ingreso, retiro del calzado, cambio de ropa y baño inmediato.
5. Al desempacar el equipo realizar el protocolo de desinfección del mismo con producto desinfectante, se sugiere alcohol al 70% y posterior lavado de manos con agua y jabón.
6. Se debe proceder de la misma forma al devolver el equipo al usuario
7. Se debe llevar un registro de soportes de este tipo con dirección y teléfono del usuario, con la finalidad de que sirva como referencia para las autoridades sanitarias y se puedan rastrear los contactos en caso de que algún miembro del equipo sea diagnosticado con Covid-19.

Fuente

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-735-de-2020.pdf>

6.3 Soporte a Sede centro

Continuamos con los cambios y mejoras en atención oportuna, aumento de elementos tecnológicos y puntos de red al servicio de las dependencias asociadas a la sede, detallado de la siguiente manera:

- Instalación e implementación de rack de comunicaciones Artes Plásticas
- Instalación e implementación de rack de comunicaciones Postgrados en sede centro
- instalación de tendido de red para Access Point en Galería de Arte, Taller de Escultura y área común de Artes Plásticas y BLoques B y D de la sede

- Activación de herramientas Office para 21 computadores a la orden de CLE
- Atención remota para los docentes CLE en pro de solucionar requerimientos referentes de clases virtuales
- Supervisión presencial para revisión de alarma en UPS que alimenta Rack principal de comunicaciones en la sede centro y rack de comunicaciones en bloque Postgrado

Dependencia	Mejoras Realizadas
Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	<ul style="list-style-type: none"> ● Modernización de impresora multifuncional Kyocera M3040 a cargo de esta dependencia, configuración de escaner en red para funcionarios contratistas ● Cambio de cableado estructurado para 11 equipos que presentaban fallas desde el cableado realizado por el contratista. ● Reubicación de 5 puestos de trabajo para contratistas en el Consultorio Jurídico ● Actualización de sistema operativo para 6 computadores ubicados en el Centro de Conciliación Sede Centro ● Implementación de rack de comunicaciones para el servicio en FO de Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación
Cursos de Lenguas Extranjeras	<ul style="list-style-type: none"> ● Puesta en marcha de sala de informática CLE, Segundo piso Bloque A con respectivos programas autorizados para elaborar pruebas de clasificación y herramientas colaborativas para la educación virtual ● Instalación de nuevo Rack de comunicaciones para el servicio de contratistas ubicados en la oficina de Admisiones, cableado estructurado alineado a normatividad vigente para el servicio de 8 puestos de trabajo ● Supervisión de AP activos para el servicio de estudiantes CLE
Artes Plásticas	<ul style="list-style-type: none"> ● Puesta en marcha red estructurada para oficina de coordinación de artes plásticas ● Instalación de rack comunicaciones para el bloque. FO en servicio ● Soporte de instalación de licencias VIP Adobe y Creative Cloud en equipos de docentes ● Mantenimiento preventivo y actualizaciones supervisadas para 10MAC ubicados en sala especial de diseño en Artes Plásticas ● Actualización de direccionamiento de servicios de escáner a través de SMB para nueva impresora ubicada en la sede centro
Postgrados	<ul style="list-style-type: none"> ● Instalación de rack comunicaciones para el bloque Tovar Ariza para el servicio de funcionarios administrativos, docentes y estudiantes de Postgrados ● Instalación de 31 computadores AIO en sala de informática para el servicio de Postgrados

- Supervisión de instalación de estructura de red para el servicio de comunicaciones del bloque Tovar Ariza
- Supervisión de instalación y entrega de AP Ubiquiti en el bloque Tovar Ariza

6.4 Soporte a Sede Bellas artes.

Continuamos con los cambios y mejoras en atención oportuna, aumento de elementos tecnológicos, detallado de la siguiente manera:

- Atención remota para los docentes en pro de solucionar requerimientos referentes de clases virtuales, videoconferencias, etc.
- Ampliación del ancho de banda de la sede a 150 Megas.
- Administración y soporte del canal de Zoom asignado a Bellas Artes para presentación de charlas y eventos.
- Inicialización de mantenimientos preventivos para los equipos que se encuentran en la sede.
- Instalación remota de software Finlale v26 a los docentes de la sede para realización de clases virtuales.
- Soporte de instalación de licencias Adobe Creative Cloud en equipos de docentes.

6.5 Resolución de Incidencias

Nos encontramos en proceso de modificación de nuestros tiempos de atención para mantener nuestros Acuerdos de Niveles de Servicio. Manteniendo por el momento los actuales:

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO			
Tipo de Solicitud	Nivel	SLA (Tiempo de atención – Horas hábiles)	Observaciones
Incidencias	ALTO	Tiempo de respuesta: 1 hora	Se considera impacto o nivel alto en los siguientes casos:
		Tiempo de solución: 4 horas	❖ Inconvenientes con el encendido del equipo.
			❖ Inconvenientes con el acceso al equipo.
			❖ Inconvenientes con funcionamiento de software.

			❖ Sin internet.	
			❖ Daños o pérdida de equipos.	
	MEDIO	Tiempo de respuesta: 4 horas	Se considera impacto o nivel medio en los siguientes casos:	
		Tiempo de solución: 12 horas	❖ Equipo se percibe lento.	
			❖ Daño impresora o cambio de tóner.	
	BAJO	Tiempo de respuesta: 6 horas	Se considera impacto o nivel bajo en los siguientes casos:	
		Tiempo de solución: 24 horas	❖ Programación de eventos.	
			❖ Requerimientos de mantenimientos o limpieza de equipos.	
		❖ Instalación de software.		

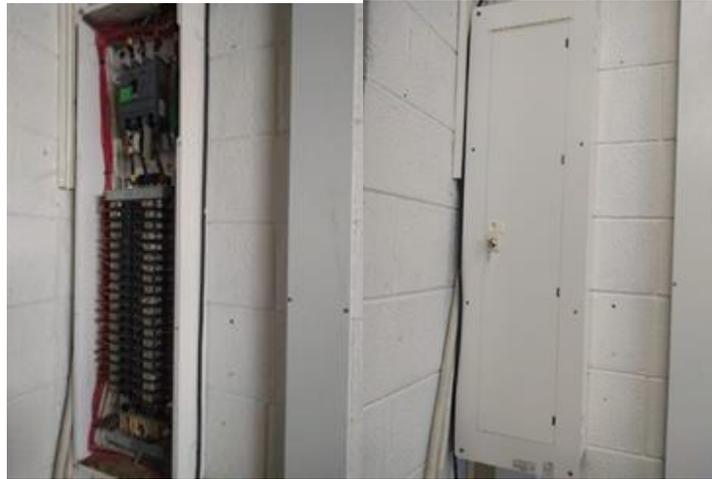
6.6 Administración y mejoras en Salas de Informática.

Se mantienen los formatos para asistencia del personal de apoyo (Monitores). Durante el año en curso no se ejecutaron labores con personal de apoyo - monitores debido al aislamiento decretado por las autoridades sanitarias

Actualización del registro de equipos de cada una de las Salas en plataforma CAU.

Revisión y organización de sistemas eléctricos, mejoras en seguridad y mantenimiento general:

- Para darle una mejor protección eléctrica a nuestro equipos de las salas de informática, se gestiona con servicios generales bajo el ticket #4677, la identificación de los circuitos eléctricos y la organización de las tapas de las canaletas de C/U de las salas de informática en los bloques D y H. Solucionando los siguientes inconvenientes:
 1. Tablero Eléctrico ubicado en la sala 103D, con un totalizador de 125 amp, el tablero consta de 42 circuitos, que distribuye para las salas 101,102,103 y 104D y sin su tapa de protección.



CIRCUITO	SALA	EQUIPOS QUE ALIMENTA
1-5	101D	TODA LA SALA
6-7	102D	PRIMERA LINEA DE EQUIPOS
8-9	102D	SEGUNDA LÍNEA DE EQUIPOS
10-11	102D	TERCERA LÍNEA DE EQUIPOS

12-13	102D	CUARTA LÍNEA DE EQUIPOS
14-15	102D	QUINTA LÍNEA DE EQUIPOS
16-17	102D	SEXTA LÍNEA DE EQUIPOS
18-19	103D	PRIMERA LINEA DE EQUIPOS
20	103D	SEGUNDA LÍNEA DE EQUIPOS
21	103D	TERCERA LÍNEA DE EQUIPOS
22	103D	CUARTA LÍNEA DE EQUIPOS
23	103D	QUINTQ LÍNEA DE EQUIPOS

24-25	103D	SEXTA LÍNEA DE EQUIPOS
26	103D	RACK DE COMUNICACIONES
27-28	104D	PRIMERA LINEA DE EQUIPOS
29-30	104D	SEGUNDA LÍNEA DE EQUIPOS
31-32	104D	TERCERA LÍNEA DE EQUIPOS
33-34	104D	CUARTA LÍNEA DE EQUIPOS
35-36	104D	QUINTA LÍNEA DE EQUIPOS
37-38	104D	SEXTA LÍNEA DE EQUIPOS

39-40		DESOCUPADO
41-42		DESOCUPADO

- Organizar las tapas de las canaletas en cada una de las salas



- Revisión del sistema de iluminación en las salas de informática:

Haciendo una revisión de las luces se Gestiono con servicios generales bajo solicitud de ticket #4717, #4946, #4947 y #4948, el cambio de luces de fluorescentes a led en las salas 101,102,103 y 104, estas fueron revisadas y reparadas, sin embargo, no se cambiaron a led debido a que no hubo presupuesto de acuerdo a lo informado por servicios generales, se instalaron los interruptores de luces de las salas 103 y 104 ya que estos venían directamente del circuito del tablero general del piso 1, de igual manera se solicitó revisión del resto de las salas de informática, quedando estas todas con su sistema de iluminación funcionando.



4. Reparación de UPS de las salas de informática.

Se solicitó a servicios generales reparación de las UPS que le dan soporte de energía a las salas de informática, ellos solicitaron cotización a una empresa que presta este servicio, pero hasta finalizar este informe no había sido atendido por falta de presupuesto, según lo informado por el departamento de servicios generales

Se logró colocar a funcionar las salas de informática 105H y 106H debido a que se encuentra averiada la UPS que genera alimentación eléctrica en los primeros pisos del bloque H, esta se puso a trabajar en modo By-pass.



5. Mantenimiento a los aires acondicionados de las salas de informática.
De acuerdo a un cronograma de mantenimiento por parte de servicios generales, se realizó lavado a los aires de las salas, de igual manera en estos tiempos donde las salas no están siendo utilizadas, se han encendido los aires para calentarlos, en estas visitas a las salas, se encontraron los aires de las salas 302, 502D y 106H que no funcionaban, servicios generales los atendió bajo la solicitud de ticket #4718, sin embargo el aire acondicionado de la sala 106H tuvo como diagnóstico final, problema de la máquina y por su tiempo de servicio es mejor cambiarlo por otro nuevo.

6. Jornadas de limpieza y fumigación de las salas de informática.
Durante este periodo de no utilización de las salas y después de nuestra presencialidad a las instalaciones, se ha gestionado con servicios generales bajo el ticket#4840 jornadas de aseo a las salas en los meses de agosto, octubre y noviembre, manteniéndose estas totalmente aseadas. Además, de jornadas de fumigación que han permitido limpiar el mobiliario de comején y animales en general que son peligrosos para los técnicos que laboran actualmente en las salas realizando diagnóstico de los equipos de cómputo.





7. Mantenimiento a rejas y seguridad (cerraduras y candados)

Durante el segundo semestre de este año 2020, se gestiono con servicios generales mantenimiento de pintura a las rejas de las salas bajo solicitud de ticket #4679, de igual se solicitaron cambios de cerradura de las puertas de ingreso a las salas con el ticket #4678 a las que presentaban problemas.



6.7 Garantías

Se genera gestión de las siguientes garantías con los proveedores correspondientes:

1. Series SN. CO2Z236QLVCG - Placa 23515 y SN. CO2Z2B49LVCG - Placa 23516 a cargo del docente Pedro Puentes.

2. SPF1PF38K - TICKET 40C46Q4 - SPF1PF53Z - TICKET 40C46RM a cargo del docente Jorge Restrepo Pimienta.
3. MP1HB011 a cargo de la docente Mirna Bernal.

En proceso consulta de estado de la garantía de cada equipo, con miras a actualización en el sistema CAU que permita generar alertas anticipadas de vencimiento y así tomar decisiones de extensión u contratación de elementos de ferretería.

6.8 Atención y apoyo al soporte del Outsourcing de impresión Datecsa.

- Mantenemos los tiempos de respuesta.
- Debido a la reducción de personal técnico contratado por la universidad, se asigna usuario en la herramienta Help Desk al técnico de Datecsa con la finalidad de que diligencie los soportes realizados, con supervisión permanente del recurso asignado para el monitoreo de la plataforma CAU.

A causa del COVID 19 donde se acató el aislamiento social y trabajo en casa, el proceso de impresión se encuentra sujeto a las necesidades puntuales de las áreas.

6.9 Mantenimiento de la Plataforma Computacional

Infraestructura tecnológica	Cantidad
Equipos de cómputo	2597
Salas de Informática	30
Servidores	32
Tableros inteligentes	16
Pantallas digitales	7

Fuente: CAU - Oficina de Informática

- En proceso avanzado proyecto para adquisición de equipos de cómputo por recursos CREE, debido a que el más del 70% de nuestra plataforma computacional tienen en promedio 8 años y al mes de agosto del año 2018 habían perdido la garantía extendida.
- En proceso mantenimientos preventivos a equipos de cómputo en las dependencias y adjunto de hoja de vida de los equipos en la herramienta CAU.
 1. Debido a la toma de la sede por parte de los estudiantes desde octubre del año 2019, no se pudieron realizar mantenimientos preventivos al inicio del año, se inician mantenimientos preventivos en noviembre del 2020 encontrando equipos en mal estado y con piezas dañadas.
 2. En cuanto a los mantenimientos preventivos de los equipos de cómputo en el departamento de física oficina 201C. El 17 de noviembre del año en curso, se pudo evidenciar en el acta de constatación de equipos que había 28 equipos, relacionados en la misma y solo se encontraron físicamente 22, de los cuales 14 se encuentran en buen estado de funcionamiento además se les hizo mantenimiento preventivo al Hardware y Software. Los otros 8 se encontraron en mal estado hallándose humedad, sulfatación en unos y en otros algunos con problemas por Board , además se encontraron mouse y teclados en mal estado por lo que se requiere cambio de los mismos. Es de anotar que las verificaciones y mantenimientos de estos equipos se vieron un poco retrasadas por el difícil acceso a las oficinas ya que el ingreso está a cargo de los usuarios de la dependencia. El reporte exacto fue diligenciado y enviado a los supervisores.
 3. El siguiente departamento en hacerle mantenimiento total fue el de Servicios Generales, en el cual se dejaron todos los equipos funcionando(11). Se le aplicó un mantenimiento y limpieza de hardware completo, también se optimizó la parte de software, limpieza de archivos innecesarios y temporales, se defragmento el disco duro, y se le instaló el nuevo antivirus a cada uno. Se cierra esta jornada con una constatación física y un inventario de periféricos(teclados, mouses, monitores) para mantener todo organizado como se encuentra en la base de datos de equipos en el CAU.

6.10 Soporte a Eventos y Videoconferencias:



Número de Horas de Transmisión de Videoconferencias hasta 18 de Septiembre de 2020, cada transmisión contando con el acompañamiento del personal de soporte.

Transmisión
122240 horas
Reuniones
18000
Usuarios
3323

Posicionando la Universidad del Atlántico en el primer puesto a nivel nacional, caso de éxito.



ZOOM: USO AGENDAMIENTO COLABORATORIO

Etiquetas de fila	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Total general
mail.uniatlantico.edu.co			69	336	1456	1953
ucaldas.edu.co	4		36	348	984	1370
ucatolica.edu.co		61	208	280	244	822
gmail.com		6	10	87	358	463
corposucre.edu.co			157	190	45	392
unitecnar.edu.co	3		32	168	163	366
uis.edu.co			19	114	219	357
hotmail.com			4	103	148	255
utp.edu.co	1		6	110	67	188
ut.edu.co	2		31	82	47	162
udistrital.edu.co			27	63	68	158
unilibre.edu.co			3	15	46	52
unicesar.edu.co			21	52	36	109
correo.unicordoba.edu.co			23	36	33	92
itm.edu.co	4		53	9	4	70
mail.udes.edu.co			3	5	61	69
unibague.edu.co			28	28	12	68
areandina.edu.co		10	18	22	14	64
renata.edu.co		2	23	32	7	64
udes.edu.co				2	56	58



Herramienta para:

- ✓ Eventos
- ✓ Reuniones
- ✓ Webinars
- ✓ Clases



GERENCIA DE SOLUCIONES

Video Conferencia RENATA

RENATA Colombia
Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada



- ✓ Es una solución integrada entre el Colaboratorio RENATA y ZOOM, donde hay un total de 1.000 salas para agendamiento permanente de clases, reuniones, foros, etc. Con capacidad para 300 personas concurrentes cada una.



CASO de EXITO

A lo largo del año a través de nuestro sistema de agendamiento en el Colaboratorio se han realizado más de 7 mil reuniones. Uniatlántico con mayor número de usuarios (3.323 clases en el 2020)

7. LICENCIAMIENTO

Se gestiona renovación de los siguientes Software y se genera su posterior entrega, instalación y soporte a usuarios o salas de informática:

Entre los software activos encontramos

<u>Software Licenciado</u>	<u>Vigencia</u>
Maple	Licenciado
E-views	Licenciado
ADOBE CREATIVE CLOUD	Licenciado
MATLAB	Licenciado, pasó de licenciamiento concurrente a licenciamiento tipo campus
FLEXSIM GENERAL	Licenciado
FLEXSIM HC	Licenciado
NVIVO	Licenciado
ESET ENDPOINT ANTIVIRUS	Vigente a diciembre de 2020
GAUSSIAN	Licenciado (lic perpetua)
IBM SPSS STATISTICS 19	Licenciado
SOLIDWORK 2018 SP5.0	Licenciado
SUIT OVS MICROSOFT	Licenciado
STATGRAPHICS CENTURIUM	Licenciado
YENKA MATHEMATICAS	Licenciado

SPARTAN	Licenciado
STUDIO ONE 3 pRO	Licenciado (lic perpetua)
WINEDT 2016	Licenciado (lic perpetua)
ADOBE MASTER SUITE CS5	Licenciado (lic perpetua)
CABRI II Plus	Licenciado (lic perpetua)
CLARITY ENGLISH	Licenciado (lic perpetua)
FINALE v26	Licenciado (lic perpetua)
EARMASER 6: LAB PACK	Licenciado (lic perpetua)
MYTHWARE LENGUAJE LAB	Licenciado (lic perpetua)
SIIGO WINDOWS	Licenciado (lic perpetua)
STATA	Licenciado (lic perpetua)
Licencias Oracle DB por procesador, Software Peoplesoft suite HCM, Software Peoplesoft suite ERP y Servicios en la Nube Oracle	Licenciado

8. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Con la finalidad de mejoramiento en materia de seguridad informática y la efectividad del sistema de gestión de seguridad de la información nos regimos por el siguiente

marco legal o antecedentes vigente en Colombia, teniendo claro la dinámica de los cambios que inciden en su concepción y la rapidez en que se vaya ajustando a las necesidades derivadas de los cambios, es por ellos que esa tarea adquiere la máxima importancia, pues continuamente aparecen tecnologías, sistemas y servicios que imponen requerimientos no contemplados inicialmente.

- Constitución Política. Artículo 15. Reconoce como Derecho Fundamental el Habeas Data;
- Artículo 20. Libertad de Información.
- Ley 527 de 1999. “Por medio de la cual se define y se reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”
- Ley 962 de 2005. “Simplificación y Racionalización de Trámite. Atributos de seguridad en la información electrónica de entidades públicas;”
- Ley 1266 de 2008. “Por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países
- Ley 1273 de 2009. “Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado “de la protección de la información y de los datos” y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones”. Art. 199. Espionaje; Art. 258. Utilización indebida de información; Art. 418. Revelación de Secreto; Art. 419. Utilización de asunto sometido a secreto o reserva; Art. 420. Utilización indebida de información oficial; Artículo 431. Utilización indebida de información obtenida en el ejercicio de la función pública; Artículo 463. Espionaje.
- Ley 1341 de 2009. “Tecnologías de la Información y aplicación de seguridad”.
- Ley 1437 de 2011. “Procedimiento Administrativo y aplicación de criterios de seguridad”.

- Ley 1480 de 2011. “Protección al consumidor por medios electrónicos. Seguridad en transacciones electrónicas”.
- Ley 1581 de 2012. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales”.
- Decreto Ley 019 de 2012. “Racionalización de trámites a través de medios electrónicos. Criterio de seguridad”.
- Ley 1621 de 2013. “Por medio de la cual se expiden normas para fortalecer el marco jurídico que permite a los organismos que llevan a cabo actividades de inteligencia y contrainteligencia cumplir con su misión constitucional y legal y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1727 de 2009. “Por el cual se determina la forma en la cual los operadores de los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información”
- Decreto 2952 de 2010. “Por el cual se reglamentan los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008”
- Decreto 2364 de 2012. “Firma electrónica”
- Decreto 2609 de 2012. “Expediente electrónico”
- Decreto 2693 de 2012. “Gobierno electrónico”
- Política Pública: CONPES 3701 de 2011 Lineamientos de Política para Ciberseguridad y Ciberdefensa, CONPES 3854 de 2016 Política Nacional de Seguridad digital.

La Oficina de informática realizo la gestión para la adquisición de los dispositivos de seguridad perimetral dos (2) Firewall , los cuales ayudan a la mejor prestación de los servicios de internet.

8.1 Plan estratégico de tecnologías de información y comunicaciones y la estrategia de información (PETIC)

El proceso de Gestión tecnológica y comunicaciones cuenta con el documento codificado en el sistema de gestión PLA-GT-006 denominado Plan estratégico de tecnología de información y comunicaciones y la estrategia de información (PETIC), el presente documento se encuentra en versión inicial y desde el proceso de gestión tecnológica y comunicaciones nos encontramos actualizando y así cumplir con el objetivo de la mejora continua, el documento es un insumo importante para realizar todos los proyectos del plan de acción vigente, los cuales están medidos en los indicadores de gestión y plan de acción, a continuación enumeramos los capítulos enunciados en el documento, el cual se encuentra en la herramienta de apoyo al proceso de calidad ISOLUCION y en el micrositio de informática en la página web institucional, el cual invitamos a consultarlo.

A continuación, se envía el contenido de la versión que se encuentra en Isolucion

1. OBJETIVO
- 1.1 GENERAL y ESPECÍFICO
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO 4
3. MISIÓN DE LA UNIVERSIDAD 7
4. VISIÓN DE LA UNIVERSIDAD 7
5. FUNCIONES DE LA UNIVERSIDAD 8
6. OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD 8
7. METODOLOGÍA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO 9
8. LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 10
- 8.1 L.1 Desarrollo de la ciencia, la tecnología, la innovación y las artes. 10

8.2 L.2 Formación humanística y científica de excelencia y pertinencia. 10

8.3 L.3 Relaciones universidad y sociedad, vinculación con el entorno. 10

8.4 L.4 Bienestar universitario, democracia y convivencia. 10

8.5 L.5 Modernización de la gestión universitaria. 11

Organigrama de la Universidad del Atlántico 11

9. POLÍTICAS INFORMÁTICAS 11

Seguimiento, revisión y actualización del plan 11

10. SITUACIÓN ACTUAL 12

Funciones 13

Grupo de Soporte y Servicio: 20

Funciones 20

Grupo de Desarrollo: 21

Funciones 21

Grupo de Redes: 22

Funciones 22

Grupo de Calidad: 23

Funciones 23

Grupo de Seguridad Informática: 23

Funciones 24

Análisis Actual de la Oficina de Informática 25

Reportes y estadísticas de la Oficina de Informática 28

Diagrama de red de la Universidad del Atlántico 28

8.2 Documentación en Insolucion

PROCEDIMIENTOS

PRO-GT-007	PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA A USUARIOS
PRO-GT-005	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO DE HARDWARE Y SOFTWARE
PRO-GT-002	PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE SOFTWARE
PRO-GT-006	PROCEDIMIENTO PARA PUBLICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS
PRO-GT-004	PROCEDIMIENTO PARA PUBLICAR EN LA PÁGINA WEB
PRO-GT-003	PROCEDIMIENTO PARA TENER ACCESO A LA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES

INSTRUCTIVOS

INS-GT-001	INSTRUCTIVO CONEXIÓN AL WIFI
INS-GT-002	INSTRUCTIVO DE GENERACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
INS-GT-008	INSTRUCTIVO DE INSTALACIÓN ANTIVIRUS
INS-GT-017	INSTRUCTIVO DE USO DEL CAU
INS-GT-016	INSTRUCTIVO DESACTIVAR EL BLOQUEADOR DE ELEMENTOS EMERGENTES EN INTERNET EXPLORER Y MOZILLA FIREFOX
INS-GT-006	INSTRUCTIVO DIAGNÓSTICO DE EQUIPOS DE COMPUTO
INS-GT-009	INSTRUCTIVO INGRESO AL DOMINIO WINDOWS
INS-GT-019	INSTRUCTIVO PARA EL BUEN USO DEL TABLERO ELECTRÓNICO
INS-GT-007	INSTRUCTIVO PARA EL INGRESO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS
INS-GT-005	INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LAS CUENTAS DE CORREO INSTITUCIONAL
INS-GT-004	INSTRUCTIVO PARA LA CREACIÓN DE USUARIOS Y ASIGNACIÓN DE ROLES
INS-GT-018	INSTRUCTIVO PARA PROCESO DE CARNETIZACIÓN

INS-GT-020	INSTRUCTIVO PORTAL CAUTIVO
INS-GT-012	INSTRUCTIVO SOLICITUD DE PUBLICACIÓN
INS-GT-014	INSTRUCTIVO SOPORTE TÉCNICO SNIES

POLÍTICAS, PLANES, MANUALES, MATRICES

PLA-GT-005	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE TÉCNICO E INFORMÁTICO
MAN-GT-002	MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA UDELA
MAN-GT-001	MANUAL DE SEGURIDAD Y POLÍTICAS DE INFORMÁTICA
DOC-GT-006	MATRIZ DE ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN
DOC-GT-005	MATRIZ DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
DOC-GT-003	MATRIZ DE COMUNICACIÓN DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES
DOC-GT-002	MATRIZ DE INFORMACIÓN
PLA-GT-007	PLAN ACUERDO NIVELES DE SERVICIO EQUIPO DE COMUNICACIONES
PLA-GT-003	Plan de contingencia de informática
PLA-GT-001	Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo y Periféricos de la Universidad del Atlántico
PLA-GT-006	Plan Estratégico de tecnologías de información y comunicaciones y la estrategia de información (PETIC)
DOC-GT-007	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
DOC-GT-008	Política y Estrategia de Comunicación

PLA-GT-009	Plan de seguridad y privacidad de la información
PLA-GT-010	Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información

FORMATOS

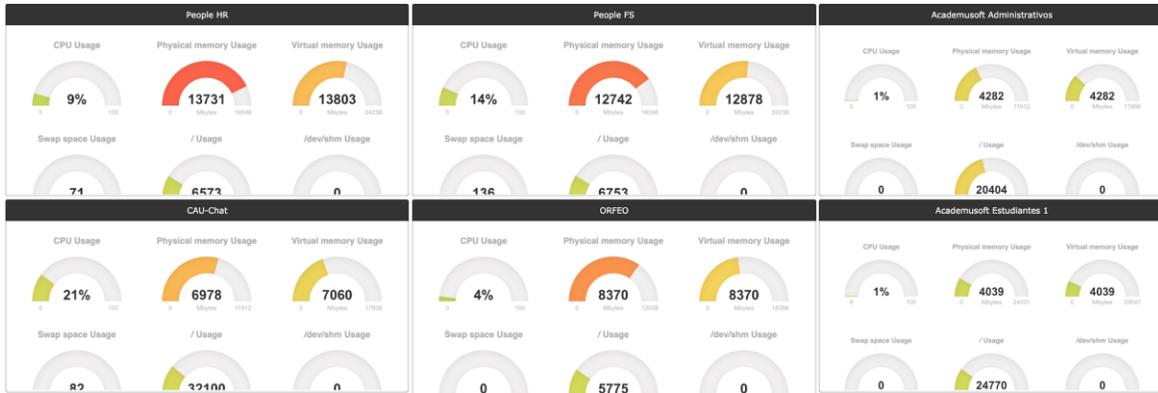
FOR-GT-021	Documento de autorización de uso de derechos de imagen sobre fotografías y fijaciones audiovisuales (vídeos) y de propiedad intelectual otorgado a la universidad del atlántico
FOR-GT-023	Formato cambio de Periféricos en Inventario
FOR-GT-007	Formato de evaluación de servicios Renata. Evaluar retirar.
FOR-GT-016	Formato de perfiles y roles de seguridad
FOR-GT-015	Formato ingreso datacenter
FOR-GT-022	Formato préstamo de equipos
FOR-GT-013	Formato Requerimientos - Equipo de Comunicaciones
FOR-GT-012	Formato Solicitud de Préstamo Oficina de Comunicaciones
FOR-GT-014	Formato Solicitud de Auditorios
FOR-GT-018	Requerimiento de software
FOR-GT-017	Satisfacción de Asesorías

8.3 Implementación de software de control y monitoreo LibreNMS

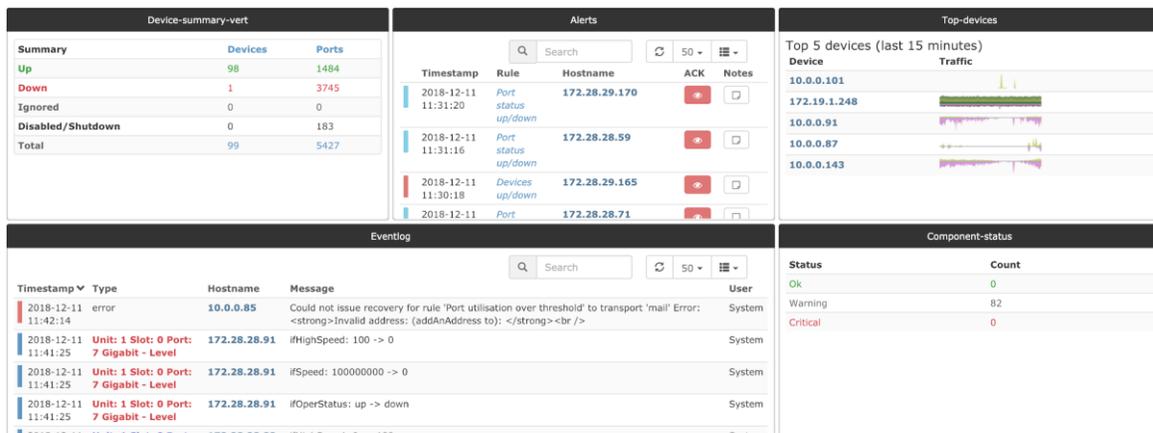
Dada la cantidad de equipos, redes y sistemas utilizados por la Universidad del Atlántico, y en el afán de tener control y administración de los mismos para garantizar su buen uso y seguridad se procede con la implementación de un sistema robusto de monitoreo y alertas de código abierto.

Este software es capaz de descubrir todos los equipos de la red local utilizando diferentes protocolos, como CDP, FDP, LLDP y ARP, y monitorizar los equipos a través de SNMP, e incluso puede monitorizar routers que usan protocolos de routing como OSPF y BGP.

Red Universidad del Atlántico



Consumo y alertas



8.4 Procesos de auditoría y seguridad

Como proceso continuo de seguridad informática y de la información y mejora de los procesos, la Oficina de informática desde su área de Seguridad Informática y de la Información, presta soporte y apoyo en:

- Análisis de la seguridad web de la Universidad del Atlántico
- Seguridad Ventanilla Electrónica de Orfeo
- Seguridad del Sistema Académico
- Seguridad del Sistema de PSE

- Auditoría del sistema académico
- Auditoría servidores DHCP
- Apoyo y acompañamiento desde seguridad al procesos de inscripción
- Documentación de los procesos y procedimientos de la Oficina de Informática
- Identificación de riesgos y seguimientos a incidencias de la seguridad de la información
- Seguimientos y control de activos de información según su integridad, confidencialidad y disponibilidad.

9. BUENAS PRÁCTICAS DE TI

La Oficina de informática en cumplimiento a su proyecto P6: Mejoramiento Del Servicio De Gestión Tecnológica Y Comunicaciones del plan de acción, en el transcurso del año 2020 realizó la implementación de buenas prácticas en los diferentes servicios prestados a la comunidad universitaria y en cumplimiento de leyes y normas, entre las cuales tenemos :

- **Continuación del grupo primario con el uso de metodologías ágiles para el desarrollo de las reuniones del equipo de trabajo:** En el primer trimestre del año 2020 se logró continuar con las reuniones del grupo primario utilizando la metodología de “Kanban”, ya probada con efectividad en el periodo anterior, la cual consiste en la organización del trabajo diario en base a un panel de tareas relacionadas en unas tarjetas preferiblemente de colores donde se visualiza el avance, utilizando las siguientes fases:
Backlog: En esta fase se realiza un listado de tareas o actividades que se han identificado
To do: En esta fase se encuentran las tareas por hacer, es decir las que pasan del listado de actividades en general a la asignación de recursos.
Doing: Es la fase en proceso , aquí se encuentran las actividades que están en la actualidad desarrollándose.
Test: Es la fase de prueba
Done: Las actividades terminadas pasan a esta fase.

- **Mejoramiento del servicio de atención al usuario a través de la plataforma CAU:** con la finalidad de proporcionar a los usuarios facilidad para el uso de un punto único de atención de las solicitudes se habilitó en el periodo actual de la pandemia las siguientes estrategias :

Línea de celular : para llamar y recibir los servicios de mesa de ayuda: La línea celular corresponde al número 3104324091, la cual es atendida por un integrante del equipo de soporte, para orientar y crear el CAU, si el usuario no puede en el momento diligenciar la incidencia. **Creación de la incidencia en el CAU por mesa de ayuda:** Mesa de ayuda la conforman un equipo de trabajo de soporte a los usuarios, los cuales se dividen las tareas de atención logrando tener control de las incidencias y así poder visualizar en el CAU los requerimientos atendidos, para darle trámite en la asignación de un técnico y seguimiento de la respuesta.

A través de comunicaciones por medio del correo info@mail.uniatlantico.edu.co se le realizó aviso a la comunidad de la atención por este canal.

- **Sectorización de la atención al usuario:** Para salvaguardar la salud de los técnicos del área y minimizar el traslado y/o salida de sus hogares para realizar los soportes, con el equipo de atención al usuario se diseñó una estrategia de sectorización de las atenciones, ubicando los barrios más cercanos a los sitios de residencia de cada técnico que presta la atención, de manera interna se realizó una guía para que poder distribuir las atenciones.
- **Actualización de documentos en el SIG:** Para cumplir con los objetivos de calidad y realizar la mejora continua, el proceso de Gestión tecnológica y comunicaciones mantiene actualizada la documentación en la plataforma Isolucion, en la actualidad nos encontramos actualizando y revisando la totalidad de documentos del proceso, en este momento nos encontrábamos en la etapa de asignación de documentos a los integrantes del proceso de gestión tecnológica y comunicaciones, también se llevo a cabo la realización de los planes : Plan de seguridad de la información y plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información.

En la actualidad nos encontramos con los indicadores medidos y analizados y realizando las acciones de mejora y correctivas

One to One: la oficina de informática con ánimo de tener contacto en medio de la situación de pandemia mundial y con sentido humanístico , vio la necesidad de tener un acercamiento personalizado, iniciando con los integrantes del equipo de trabajo, la metodología consiste en una reunión de 15 minutos de manera

individual por lo general en el inicio del día logrando 3 reuniones diarias antes de iniciar la jornada, en el primer semestre del año culminamos la metodología, donde se trataron temas no solamente de índole laboral sino también personal, indagando el área emocional y situación actual del colaborador de él y su núcleo familiar.

- **Revisión diaria de los sistemas en línea:** Por encontramos en una situación de virtualidad y trabajo en casa, y que los sistemas de información tomaron una importancia muy alta para la ejecución de los procesos de la Universidad, se lidera una estrategia de revisión diaria en las primeras horas de la mañana inicialmente con el desarrollo de una rutina elaborada por el ingeniero de desarrollo y complementada por la revisión personal de un miembro de la Oficina de informática asignado previamente en la herramienta calendar que ofrece google, donde esta persona verifica la disponibilidad y da aviso a través del grupo de WhatsApp que cuenta la Oficina de informática y comunicaciones, así cada integrante incluyendo al jefe del área, realiza esta tarea cada 20 días aproximadamente siendo más efectiva y menos rutinaria si le tocaría a una sola persona.
- **Reuniones virtuales semanales con los procesos de la plataforma PeopleSoft:** esta buena práctica se adoptó con la finalidad de interactuar y verificar el funcionamiento de esta suit, la cual en la actualidad es el apoyo de los procesos de financiera, bienes y suministros y talento humano.
- **Reuniones virtuales con los equipos internos de trabajo:** acatando las instrucciones rectorales del trabajo en casa y con la finalidad de liderar los equipos de trabajo nos encontramos realizando de manera periódica reuniones alguna de ellas son:
 - Comité técnico:** en reunión virtual revisamos los proyectos, realizamos las evaluaciones técnicas, se proponen mejoras técnicas para el buen funcionamiento
 - Reuniones virtuales por equipo de trabajo:** estas reuniones se realizan por los pilares de la oficina de trabajo es decir : desarrollo, comunicaciones, redes y conectividad, soporte, entre otros.
 - Reuniones virtuales con todos los miembros de la oficina de informática y comunicaciones:** En esta reunión tratamos temas de interés de todos los miembros de la Oficina de informática , revisamos estrategias y lineamientos para el funcionamiento del proceso.
- **Participación en las reuniones virtuales otros procesos:** Los procesos que requieran aportes y apoyo para la implementación de herramientas informáticas

cuentan con nuestra participación activa y brindamos las características y asesorías tecnológicas

- **Implementación de turnos para revisión semanal de la Oficina y del Datacenter:** La Oficina de informática en medio del trabajo en casa a causa del aislamiento social por la pandemia COVID 19 ha prestado el servicios para toda la comunidad 7X24, nuestros servicios se encuentran alojados de manera híbrida entre el datacenter en sitio y la nube, es por eso que se implementó la revisión de en sitio de la Oficina de manera voluntaria por el personal con características técnicas adecuadas para resolver alguna situación encontrada, estas visitas son registradas en el formato FOR- GT-015, Formato ingreso Datacenter, el cual también está siendo utilizado para el ingreso a la Oficina.
- **Atención preferencial en línea para soporte de correo institucional :** A cargo de un funcionario de planta se realiza la atención diaria y permanente para la ayuda al restablecimiento de accesos a las cuentas de correo institucional entre otras informaciones
- **Elaboración de estudios previos:** A raíz de la pandemia y de trabajo en casa la función de elaboración y gestión ante bienes y suministros se concentró en un ingeniero del área el cual se especializó en este proceso para llevarlo a cabo con transparencia y organización.

10. Auditorías recibidas

Auditoría de certificación de calidad

La Universidad del Atlántico entre los días 11 al 13 de marzo del presente año recibió la auditoría de certificación de calidad logrando el otorgamiento de la certificación, en esta oportunidad el proceso de Gestión tecnológica y comunicaciones recibió la auditoría de manera excelente logrando no tener ninguna no conformidad y aportando su granito de arena para la consecución del logro.

Auditoría de control interno

EL proceso de gestión tecnológica y comunicaciones siempre se encuentra presto a recibir las auditorías requeridas por cualquier ente de control, en lo que va del año se ha recibido requerimiento de la Oficina de control interno, la cual se cumple a cabalidad en el requerimiento.

Auditoría interna de calidad

En el mes de noviembre se recibió la auditoría interna de calidad en el proceso de Gestión tecnológica y comunicaciones, en el cronograma establecido fue la primera auditoría realizada en todo el proceso, el cual se cumplió en la fecha y hora propuesta, el proceso se encuentra realizando las acciones correctivas de el hallazgo con respecto a la parte de los mantenimientos y prestación de servicio de soporte, los cuales fueron afectados por la pandemia mundial a causa del Covid 19.

11. ACADEMIA CISCO

La Academia Cisco es un proyecto fundamentado bajo la línea estratégica de modernización de la gestión en el motor de autogestión, sin embargo inicialmente por los paros y tomas que tenían las instalaciones de la Universidad en el año 2019 y por la pandemia mundial a causa del Covid 19 en el presente año, fueron factores que afectaron la prestación del servicio, las demoras en los términos inicialmente pactados con los estudiantes, hicieron que los estudiantes, desertaran y solicitaran devolución de su matrícula, ya que por lo general son estudiantes que requieren el conocimiento inmediato para poder trabajar y los laboratorios y prácticas de Cisco se realizan de manera presencial.



**CURSO DE DISEÑO Y CONFIGURACIÓN
DE REDES CISCO PREPARACIÓN PARA
LA CERTIFICACIÓN CCNA**

Con instructores certificados a nivel internacional en CCNA Y CCNP

Proceso de inscripción ▶

1. Regístrese en el formulario de inscripción
2. Para matricularse debe cancelar el valor total de la matrícula. Debe traer el volante de pago a la Oficina de Informática para reservar su cupo. El curso puede pagarse por medio de tarjeta de crédito en nuestras instalaciones y por consignación bancaria. La consignación debe hacerse a la siguiente cuenta:

Banco Davivienda
Cuenta Ahorro No.
026600152347
REF #1 (documento de identidad)
REF #2 Código 1423100
Único para este curso

Más Información
Teléfono 3162266 Ext. 1387 o a la extensión 1136.
Correo: academiainformatica@uniatlantico.edu.co
Academia Cisco - Universidad del Atlántico.

Universidad del Atlántico OFICINA DE INFORMÁTICA
WWW.UNIATLANTICO.EDU.CO/INFORMATICA

alibaba CISCO
Networking Academy

La pandemia por el COVID 19 hizo que los procesos se reinventaran y el año se realizo de manera virtual, la academia también se vio afectada por el aislamiento social, ya que

en el proceso de aprendizaje de los cursos tienen un alto componente de laboratorios presenciales con los kit especializados.

12. FELICITACIONES

A través del aplicativo de atención al ciudadano de la Universidad del Atlántico, en el sistema de PQRs, la oficina de Informática realiza el tratamiento de las peticiones, quejas y reclamos que llegan al área, las cuales se analizan, se responden al ciudadano y se envía el respectivo informe con las acciones de mejora al área encargada.

Se resalta las felicitación recibida a la Oficina de Informática

Durante el transcurso del año se recibieron muchas peticiones, pero es gratificante para el equipo de trabajo recibir de parte de los usuarios reconocimiento por la labor cumplida, es por eso que resaltamos y agradecemos a las personas que de alguna forma, ya sea por el medio de atención al ciudadano, por vía correo institucional o de manera personal nos brindan este detalle.

CANTIDAD	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	DETALLE
1	Felicitación	Atención Oportuna	Se recibe felicitaciones por parte de Usuario donde manifiesta que fue excelente el acompañamiento del equipo de Informática dando solución inmediata.
1	Felicitación	Solicitudes	Se Recibe felicitaciones de Solicitudes atendidas a tiempo, cumpliendo con las expectativas del Usuario.

1	Felicitación	Comunicaciones	Las solicitudes son contestadas a tiempo y oportunas
1	Felicitación	Soporte técnico	El acompañamiento brindado por el técnico Luis Molina, en la atención a los requerimientos de regionalización
1	Felicitación	Gestión	Agradecimiento por la labor realizada por la jefa (E) Olga Marin y su equipo de trabajo
1	Felicitación	Atención usuario	Resalta la labor realizada por el técnico Luis Molina en la atención a una docente

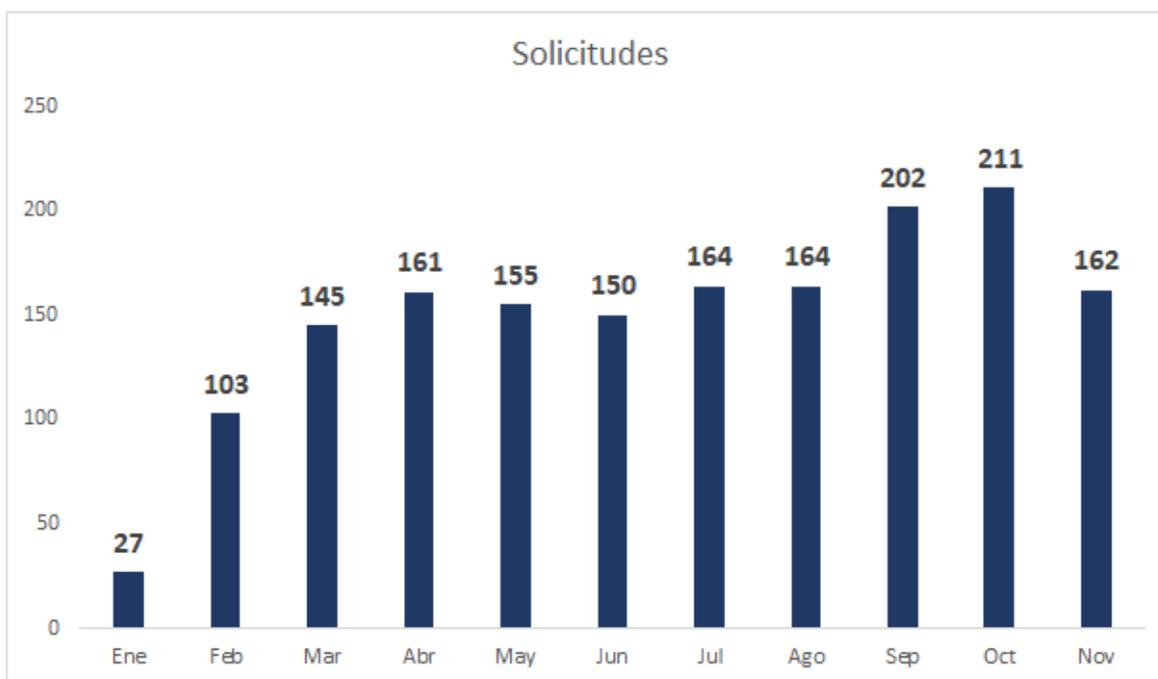
13. PQRS

La petición, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones enviadas al proceso de gestión tecnológica y comunicaciones son atendidas de manera inmediata, respondidas a través del correo soporte@mail.uniatlantico.edu.co y consolidadas trimestralmente para para un informe a la secretaría general donde se maneja el componente de atención al usuario.

14 Equipo de Comunicaciones

En cumplimiento con la acción comunicativa e informativa que dé cuenta, en forma objetiva, veraz y oportuna, el quehacer institucional y de su vinculación social. El Equipo de Comunicaciones ejerce sus funciones a través de la Página Web, Correo Institucional masivo y Redes Sociales, Protocolo e Imagen Institucional (diseño y producción audiovisual) se referencia a continuación los resultados de esta vigencia 2020.

Gráfica 1. Solicitudes recibidas 2020

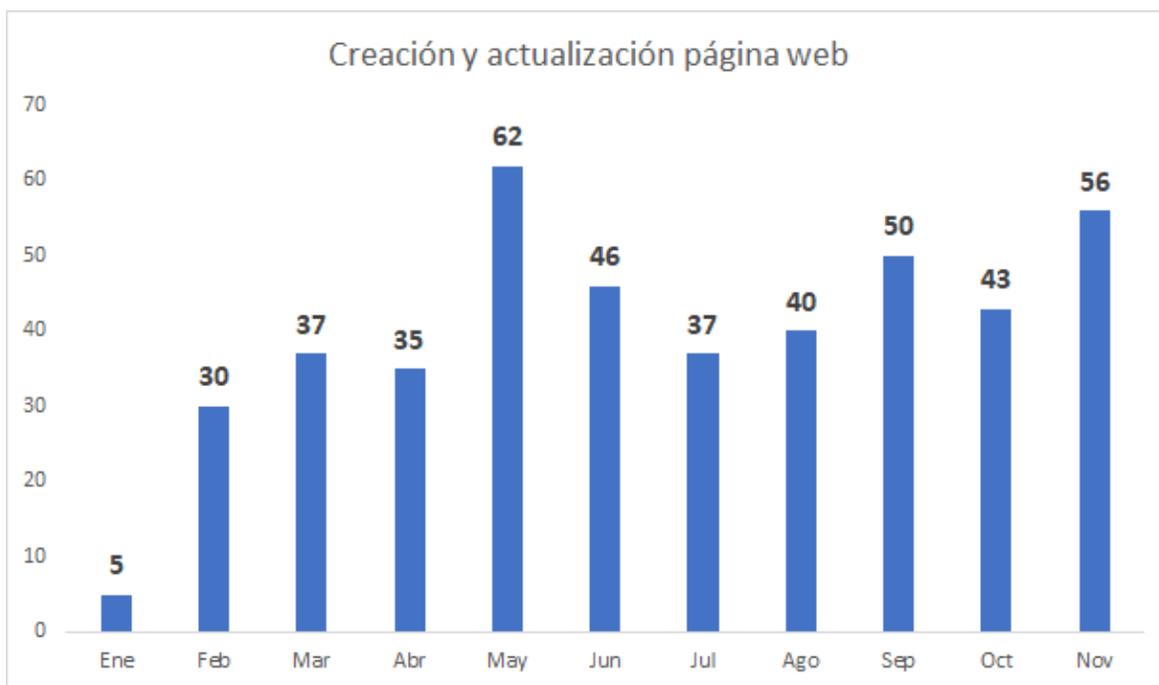


Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 30 noviembre 2020)

A través del procedimiento FOR-TG-013 para solicitar apoyo del Equipo de Comunicaciones se ha logrado el **fortalecimiento y visibilidad de la imagen institucional**, con la intención de difundir el quehacer académico, investigativos, de extensión y proyección social de la universidad como agente de desarrollo de la Región

Caribe. Para esta vigencia se recibieron **1.644** (enero al 30 de noviembre 2020), sólo 13 fueron canceladas por parte del mismo solicitante dejando un porcentaje de atención de **99.2%**

Gráfica 2. Creación y actualización página web 2020

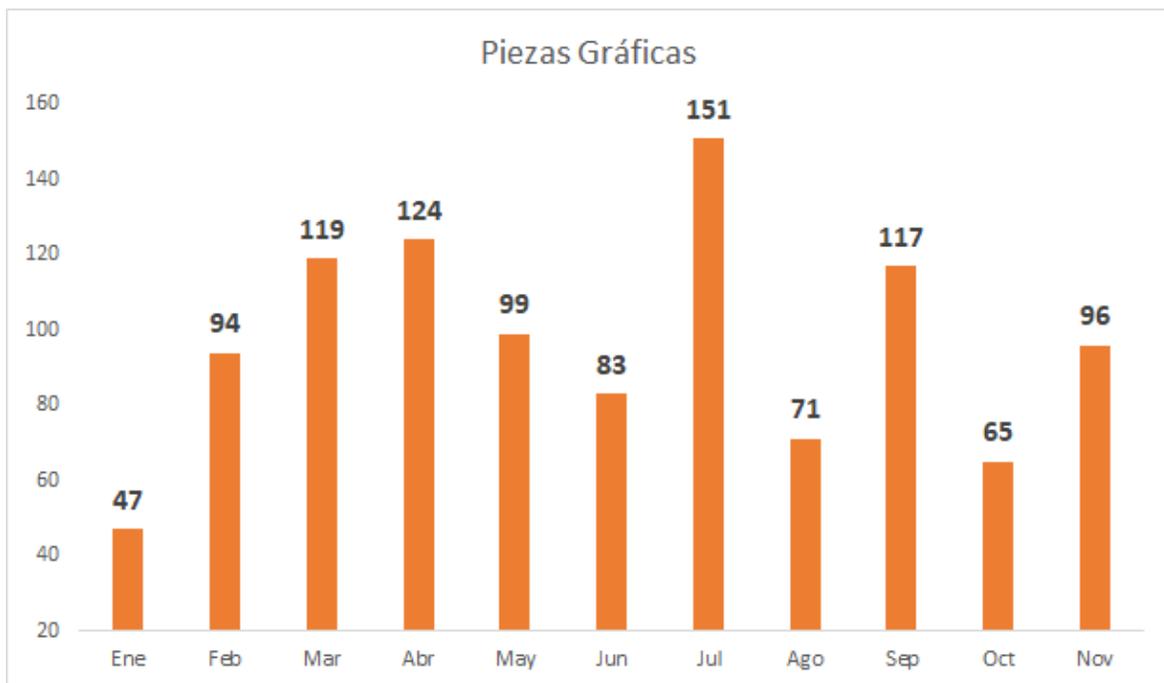


Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 30 noviembre 2020)

Bajo la premisa que el medio más usado para dar información institucional es la **página web**, se procura que su contenido se mantenga actualizado y al alcance de sus usuarios, por ello durante estos dos años se ha fortalecido el canal de comunicación con las dependencias académicas y administrativas, quienes suministran la información, la envíen oportunamente al Equipo de Comunicaciones responsable de operar la plataforma.

Como se evidencia en la gráfica se refleja el cumplimiento de **441 actualizaciones** que brinda transparencia y acceso a la información.

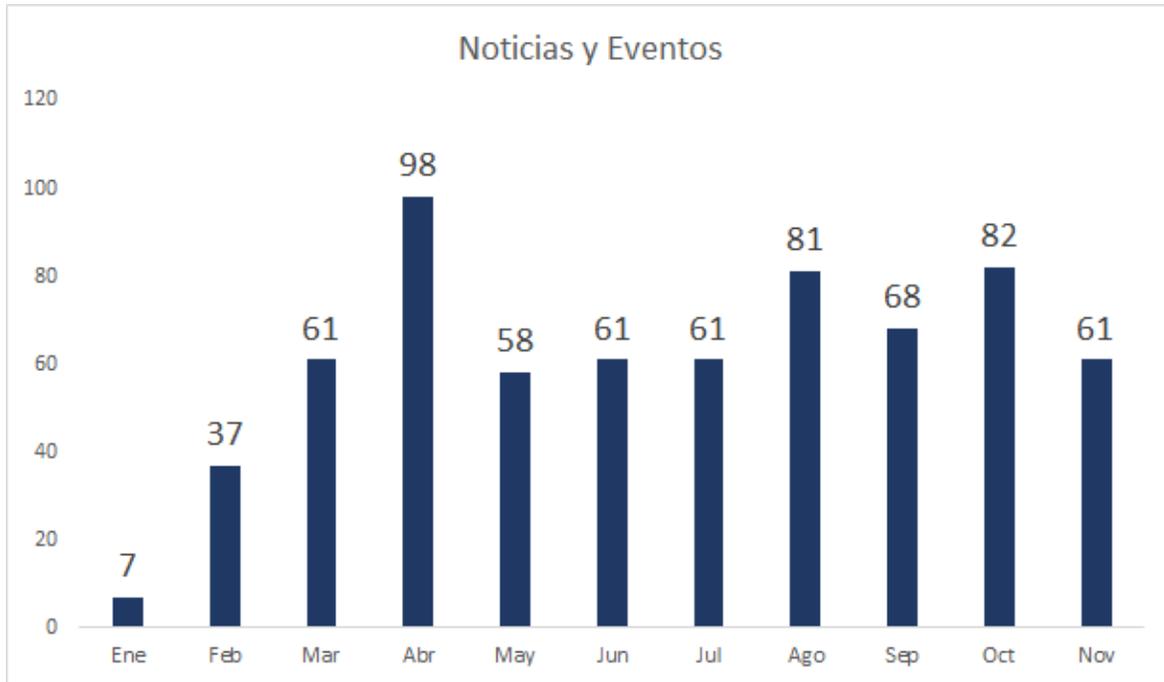
Gráfica 3. Creación de piezas gráficas 2020



Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 30 noviembre 2020)

El recurso gráfico cumple una labor de difusión y visibilidad para garantizar homogeneidad en la identidad institucional y sentido de pertenencia; la comunidad universitaria se apoya con este criterio en la organización de sus eventos y actividades misionales. Durante este año se crearon **1.066 piezas gráficas**.

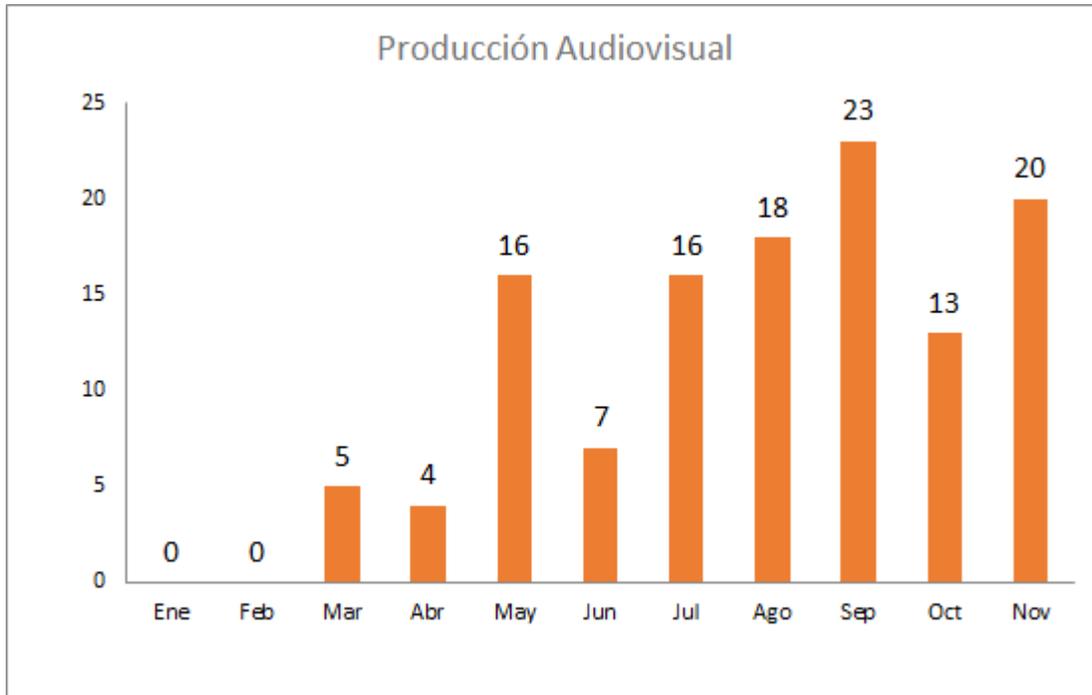
Gráfica 4. Difusión noticias –eventos 2020



Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 30 noviembre 2020)

Frente a la difusión de noticias y eventos, el Equipo de Comunicaciones apoyó en la promoción de los mismos a través de **675 noticias y/o reseñas escritas** las cuales fueron difundidas por la página web y el envío de correos a la comunidad universitaria.

Gráfica 5. Producción Audiovisual 2020



Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 30 noviembre 2020)

En cumplimiento con la virtualidad que se enfrentó en esta vigencia, el Equipo de Comunicaciones no sólo produjo piezas audiovisuales para difundir los eventos y/o actividades sino que también puso al servicio de la comunidad universitaria, las transmisiones para lograr más cobertura puesto que, en las plataformas como meet y zoom Renata tenía un cupo limitado. Por ello, en los eventos que requieren mayor cobertura se organizó el equipo humano y técnico para que las redes sociales institucionales oficiales sirvieran de plataforma de difusión masiva desde las transmisiones en vivo.

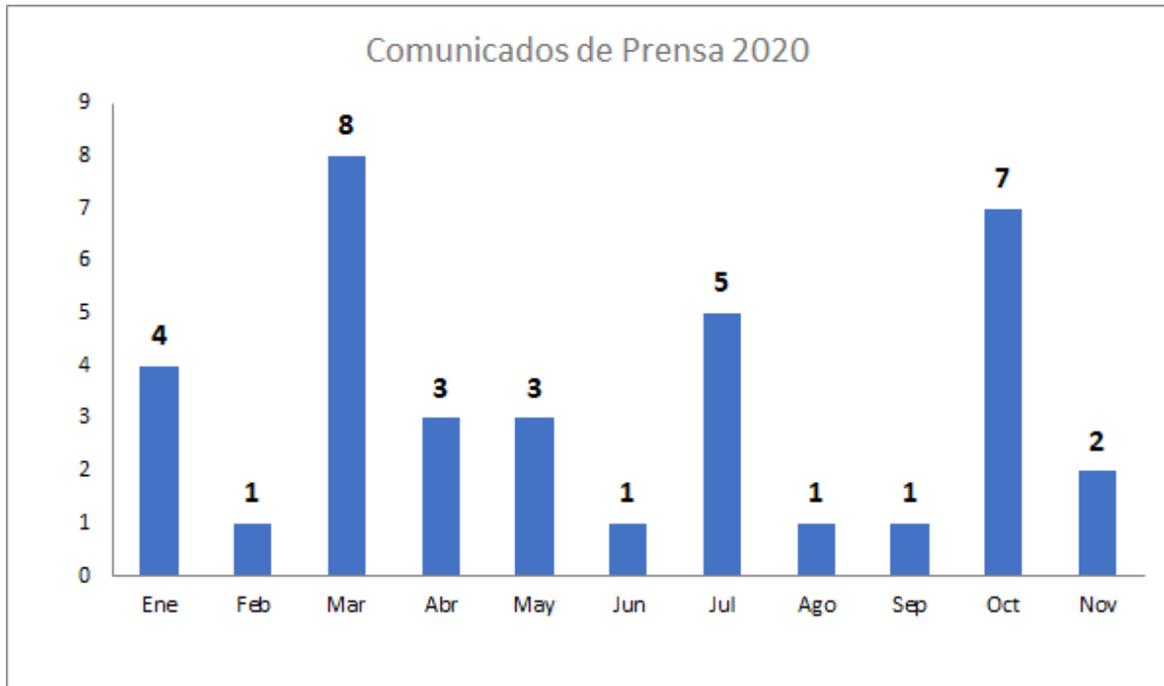
Tabla. Gestión de Eventos Maestra de Ceremonia 2020

Presencial	Realizadas Febrero - Marzo 2020	Solicitudes recibidas	Cancelados	Cumplimiento solicitudes	Observaciones
Febrero	3	4	1		Los cancelados han sido por solicitud del mismo solicitante. Cuando inició la pandemia los eventos solicitados a través del FOR-GT-014 para los tres auditorios que administra el equipo de comunicaciones: Meira Delmar, Julio Enrique Blanco y Amilcar Guido , dejaron de llegar por ser un servicio de infraestructura y protocolo, sin embargo, los eventos y/o reuniones se realizan de manera virtual por la plataforma de meet o zoom. Cada solicitante crea su espacio; procede a solicitar apoyo del equipo de comunicaciones por medio del correo comunicaciones@mail.uniatlantico.edu.co para el acompañamiento de maestra de ceremonia.
Marzo	21	22	1		
Subtotal	24	26	2	92,31	
Virtualidad	Realizadas Abril- Junio 2020	Solicitudes recibidas	Cancelados	Cumplimiento solicitudes	
Abril	0	0	0		
Mayo	3	3	0		
Junio	2	2	0		
Subtotal	5	5	0	100,00%	
Total	29	31	2	93,55	
Virtualidad	Realizadas Julio- Diciembre 2020	Solicitudes recibidas	Cancelados	Cumplimiento solicitudes	Observaciones
Julio	7	7	0		Los cancelados han sido por solicitud del mismo solicitante. A raíz del análisis del cambio que generó la pandemia del Covid-19 se modificó la gestión de eventos que se hace por medio del FOR-GT-014 para solicitar los auditorios y desarrollar eventos presenciales a eventos virtuales que han sido apoyados por el Equipo de Comunicaciones.
Agosto	4	4	0		
Septiembre	3	3	0		
Octubre	9	9	0		
Noviembre	14	14	0		
Diciembre	6	6	0		
Total	43	43	0	100,00	
ANUALIDAD 2020	72	74	2	97,30	

Fuente: Equipo de Comunicaciones (*21 de diciembre de 2020)

Adicional se destaca que el acompañamiento de maestro(a) de ceremonia continuó bajo la modalidad virtual, demostrando la capacidad del equipo para reinventarse ante la adversidad. El mes de transición fue abril para retomar el apoyo en protocolo de eventos nacionales e internacionales de la institución a través de la construcción del libreto, redacción de discurso para la Rectoría y la presentación del evento en las plataformas de videoconferencias: zoom y meet.

Gráfico 6. Comunicados de Prensa 2020



Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 30 noviembre 2020)

Es necesario resaltar que la Universidad del Atlántico, logró visibilizar sus noticias **positivas** a la comunidad universitaria y comunidad en general a través de los medios de comunicación local, regional y nacional quienes realizaron la publicación de los 36 comunicados de prensa.

Dichos comunicados recopilan hechos que son de interés para los medios de comunicación por su impacto en la Región y estos contribuyen al fortalecimiento de la imagen institucional destacando logros y continuidad en los procesos a pesar de la pandemia a raíz del Covid-19. Demostrando que la institución se adaptó a la virtualidad con estándares de calidad.

Tabla 2. Crecimiento Redes Sociales 2020

	# Seguidores ENERO	# seguidores Actual	% DE CRECIMIENTO
FACEBOOK	68444	76426	12%
INSTAGRAM	22600	26.600	18%
TWITTER	16255	19504	20%
TOTAL	107299	122540	60%

Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 30 noviembre 2020)

Las Redes Sociales Institucionales, han sido un soporte fundamental para tener cercanía con la comunidad universitaria en especial, estudiantes, quienes consultan permanentemente para estar informados y actualizados del quehacer universitario. Por ello, siempre estamos en un seguimiento constante del porcentaje de crecimiento, como lo presenta la tabla anterior este año 2020 reporta 60% ratificando lo transversal que se ha convertido dichas plataformas de información y comunicación.

La Oficina de informática por su característica de transversalidad, logra interactuar con todos los componentes institucionales de la Universidad, durante todo el proceso de virtualidad el cual inició de modalidad 100%, debido a la pandemia mundial de COVID 19, llevando a cabo una terminación del semestre 2019 e inicio de los semestres 2020. Cabe resaltar que de la misma forma la Oficina de informática y el Equipo de Comunicaciones no escatima su esfuerzo para respaldar todos los procesos de la Universidad del Atlántico en aras del cumplimiento misional.

15. Recomendaciones para la mejora

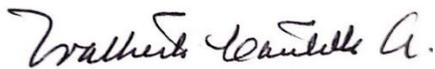
Con la finalidad de continuar con la mejora del servicio de la Oficina de informática, lo cual conlleva a un desarrollo integral de los procesos institucionales, se resaltan las gestiones que se consideran tener en cuenta para la mejora

- Continuar con el mejoramiento de la conectividad y organización de los equipos de comunicación y redes en el campus universitario.
- Reforzar la seguridad del correo institucional, con una plataforma especializada para el tema.
- Asignación de espacios físicos para nuevos laboratorios de informática, para lograr llegar al índice de media nacional en equipos por estudiantes.
- Análisis de la documentación relacionada a la oficina de informática para su actualización y/o creación.
- Robustecer la seguridad de la información
- Continuar con el plan de desarrollo institucional y actualizar el plan de acción del proceso Gestión tecnológica y comunicaciones
- Implementación de controles de acceso a la Universidad del Atlántico para mejorar la percepción de seguridad.
- Actualización permanente de los documentos del proceso
- Análisis y acciones del tráfico de red físico y lógico.
- Análisis y lineamiento para purgue de los diferentes sistemas con los que cuenta Universidad del Atlántico.
- Creación de comité de seguridad de la información.
- Gestión de los residuos RAEE.
- Capacitaciones para la gestión informática
- Planificación de reubicación de dispositivos WIFI MICROTIK
- Implementación del nuevo directorio Activo Federado.
- Replanteamiento de TOPOLOGÍA y reubicación física de equipos por marcas
- Establecimiento de políticas de seguridad por puertos en la RED
- Implementar la medición de tiempos al personal técnico a través de la plataforma y generar informes semanales de la gestión.
- Adquisición y/o outsourcing de equipos de cómputo para salas, academia y administrativo.
- Continuar con la adquisición de servidores y almacenamiento en la nube
- Continuar con la gestión de soportes para los diferentes sistemas de información y suit existentes en la Universidad
- Revisión de licenciamiento de software utilizado al interior de la Universidad con la finalidad de permanecer en cumplimiento del software legalizado.
- Potenciar el uso del dominio de la Universidad y reforzar el directorio activo
- Coordinar con Bienes y suministros el proceso para dar de baja a equipos electrónicos que se encuentran en desuso al interior de la Universidad, basándose en procedimientos y compañías de disposición de este tipo de

elementos, dándole cumplimiento a la normativa que rige para este tema y evitando el deterioro del medio ambiente

- Vincular más personal en la planta de la Oficina de Informática como funcionarios de la Universidad, disminuyendo las OPS y garantizando que el conocimiento y experiencia tenga mayor permanencia al servicio de la Universidad
- Fortalecer lo sistemas de información existentes y dotar con estos a las dependencias que en la actualidad carecen de estas herramientas o utilizan Excel como su principal herramienta de gestión
- Integrar todos los sistemas de información de la Universidad, que garantice repositorio de datos únicos y estables para garantizar que la información generada sea confiable y se fortalezca el proceso de toma de decisión
- Utilizar herramientas tecnológicas de punta (minería de datos, analítica de datos, big data, IA, IOT, etc) que apoyen la gestión de las diferentes áreas de la Universidad.

Cordialmente,



Walberto Cantillo Acuña
Jefe Oficina de informática