

INFORME DE GESTIÓN

OFICINA DE INFORMÁTICA

ENERO – Diciembre 2019

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
1. CONTRATOS Y ÓRDENES DE COMPRA 2019	5
1.1 Órdenes de Compra	6
1.2 Contratos	8
2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	14
2.1 Oracle PeopleSoft	14
2.1.1 HCM	14
2.1.2 ERP	15
2.2.1 Proceso de Selección y Admisión	18
2.2.2 Certificados en Línea de Postgrados y Pregrado	18
2.2.3 Aplicativo de Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación	19
2.2.4 Módulo de Repositorio de Informes	19
2.2.5 Mejora en el Cargue de los Archivos de Pago	20
2.2.5 Verificación de Requisitos de Grado	20
2.2.6 Botón de Consulta de Matriculados	21
2.2.7 Aplicación del proceso de inscripciones de participantes a cursos libres.	21
2.2.8 Doble Programa (Fase 1: Matrícula Académica).	21
2.2.9 Capacitaciones.	22
2.2.10 Casos Atendidos de Soporte.	22
2.3 Sistema CAU	22
2.3.1 Información Equipos de Cómputo - Proyectoros - Impresoras:	23
2.4 Orfeo	24
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 Proceso de ventanilla electrónica para admisiones	27
CONECTIVIDAD	28
3.2 Protocolo de internet IPv6 :	29
3.3 Telefonía IP :	29

3.4 WIFI:	29
3.5 REDES CABLEADAS	30
4. INFRAESTRUCTURA	31
5. SERVICIOS	33
5.1 Correo Institucional	33
6. ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO - SOPORTE TÉCNICO COMPUTACIONAL	34
6.1 Se mantienen los canales para solicitud de soporte técnico:	34
6.2 Estructura del Área de Soporte:	35
6.3 Soporte a Sede 20 de Julio	39
6.4 Resolución de Incidencias	40
6.5 Administración y mejoras en Salas de Informática.	40
6.6 Soporte y asesoría ViveLab Atlántico	41
6.7 Garantías	41
6.8 Atención y apoyo al soporte del Outsourcing de impresión Datecsa.	41
6.9 Mantenimiento de la Plataforma Computacional	42
6.10 Soporte a Eventos y Videoconferencias:	43
6.11 Soporte de Redes a Eventos:	43
6.12 Soporte al Directorio Activo:	44
7. LICENCIAMIENTO	44
8. PROYECTO SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	44
8.1 Plan estratégico de tecnologías de información y comunicaciones y la estrategia de información (PETIC)	46
8.2 Plan de contingencia y restauración en la Oficina de Informática	47
8.3 Implementación de software de control y monitoreo LibreNMS	48
8.4 Procesos de auditoría y seguridad	50
9. BUENAS PRÁCTICAS DE TI	51
9.2 Auditoría interna de calidad	54
11. ACADEMIA CISCO	55
12. FELICITACIONES	56

13. INDICADORES DEL PLAN DE ACCIÓN 2017-2019

57

INTRODUCCIÓN

El presente informe destaca las actividades más relevantes de la Oficina de informática de la Universidad del Atlántico realizadas durante el periodo comprendido de durante el año 2019.

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 2009-2019, en esta última etapa del plan de acción institucional se encuentra realizando las actividades de implementación de soluciones tecnológicas, con la finalidad de aportar a la consecución de la gestión misional.

Una de las metas es ser el hilo conductor de los procesos, con la finalidad de que cuenten con herramientas efectivas, transparentes, actualizadas y seguras, para lograr este objetivo se tiene la necesidad de potenciar 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.

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

1. CONTRATOS Y ÓRDENES DE COMPRA 2019

1.1 Órdenes de Compra

OBJETO	NOMBRE PROVEEDOR	VALOR	OBSERVACIONES	ESTADO
CABLEADO ESTRUCTURADO OFICINA JURÍDICA Y PEOPLESOFT	MEGAPRINTER	\$ 35.277.624	Compra realizada para el cableado estructurado de las nuevas oficinas jurídicas y el traslado del equipo People Soft	Completado
MEMBRESÍA IP4	LACNIC	\$ 942.057	Membresía para el direccionamiento IP4 de nuestros servicios web	Completado
RENOVACIÓN LICENCIA SPSS MATHEMATICA	INFORMESE	\$18.240.915	Renovación de licenciamiento SPSS y Mathematika	Completado
FIRMA DIGITAL TALENTO HUMANO	CERTICAMARA	\$609.280	Certificados requeridos por los formatos CLEBP, por directriz del Ministerio Nacional	Completado
ALQUILER DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EVENTO DE PROSPERIDAD	PC COM SA	\$4.165.000	Alquiler de 50 computadores portátiles core i5, 4GB de RAM, disco de 250-500GB, para el evento de prosperidad.	Completado
COMPRA DE ELEMENTOS DE REDES PARA EVENTO DE PROSPERIDAD	COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES INGENIERÍA SAS	\$7.795.667	Compra de los siguientes elementos de redes para el evento de prosperidad 2 SWITCH dell poe 1018, 16 puertos+ 2 sftp 2 SWITCH dell 1016, 24 puertos+ 2 sftp 20 JACK CAT 6A 1 CAJA UTP CAT 6ª X305 MT 2 CONECTOR RJ45 6AX 100	Completado

COMPRA DE ELEMENTOS PUNTOS DE RED SEDE 43 - BELLAS ARTES	EVOLUTION	\$7.076.000	Compra de los siguientes elementos de redes para la activación de los puntos de red de Bellas Artes en la Sede 43: 48 PATCH CORD DE 1 METROS CAT 6^a 2 TPLINK 1600-28TS 24G 2SFP PoE+Modulos 3 Multitoma rackeable horizontal de 6 salidas 5 juego de cable LC-LC multimodo 1 Pack Panel de 48 puerto Cat6 4 Módulo transceiver para switch DELL modelo N1124T 1 Instalación de punto de red con ductería metálica	Completado
MIGRACIÓN ACADEMUSOFT - DESARROLLOS INTERNOS	TBD	\$12.500.000	Realizar las migraciones de los siguientes desarrollos internos para la nueva versión de academusoft: • Diseño Ui/Ux del Módulo de Admisión. • Diagrama Relacional del Proceso de admisión. • Módulo para gestionar los reportes de selección y admisión. • Desarrollo y optimización de algoritmos: 1) Algoritmo de Selección. 2) Algoritmo de Admisión. 3) Algoritmo de Pruebas Específicas. 4) Algoritmo de Reasignación de Cupos. • Módulo para gestionar los cupos de admisión. • Módulo para gestionar los Archivo Icfes. • Migración Archivo Doble Programa • Migración Proceso Liquidación Financiera Masiva • Migración Proceso Matrícula Académica • Migración Proceso de Seguridad para el Ingreso de Notas(Token). • Migración Módulo de Login • Migración Módulo de Certificados • Migración Proceso Restricción de IP • Migración Proceso Control de Sesión (Políticas para evitar el secuestro de sesión) • Migración Módulo para generación de carnet. • Pruebas de integración. • Capacitación a los usuarios administradores del sitio	En curso
REPARACIÓN DE LA FIBRA ÓPTICA BLOQUE D	PRODUCTOS GLOBALES	\$20.999.930	Suministro y reparación de red de cableado estructurado en el Bloque D (BACKBONE) ubicado en la sede Norte de la Universidad del Atlántico.	Completado

LICENCIAMIENTO ANTIVIRUS	LIA	\$66.000.000	Renovación de licencias de antivirus para uso institucional	En curso
CERTIFICADO SSL Y PARTES PARA MEJOR DESEMPEÑO DE EQUIPOS SERVIDORES	UNIPLES	\$27.868.130	El certificado SSL para la autenticación del sitio web y demás aplicaciones que lo requieran	Completado
RENOVACIÓN DE BLOQUES DE DIRECCIONES	LACNIC	\$4.680.000	Renovación de los bloques de direcciones y números autónomos	En curso

1.2 Contratos

En el presente año 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
\$310.000.000	Contratar la afiliación a la Corporación Red Nacional Académica 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.	CORPORACIÓN RED NACIONAL ACADÉMICA DE TECNOLOGÍA AVANZADA-RENATA	Contrato realizado para la prestación del servicio de conectividad para la Universidad del Atlántico, con las siguientes especificaciones: • Servicios de RED Académica: 500 Mbps • Servicios de Internet: 500 Mbps • Servicios de Cloud: 18 Core, 36 Gigas de RAM, 1,2 Teras SAN, 1,2 Teras de Backup • Plazo: 12 meses • Incluye: *Router de borde en calidad de comodato. *Todos los costos directos e indirectos de instalaciones e impuestos. *Servicios de tecnología avanzada RENATA, STAR. *Capacitación presencial (1) y sesiones virtuales programadas para el uso y la apropiación de los servicios. *Configuración del EDUROAM en todas las sedes (actividad que debe ser ejecutada en coordinación con el área técnica de la Universidad y el área técnica de RENATA. * Soporte Técnico de la Red Académica 7x24 del NOC (NETWORK OPERATION CENTER)

\$273.859.451	Prestar el servicio de arrendamiento de impresoras multifuncionales, equipos de fotocopiado y scanner así como suministro de toners para estos mismos equipos con cobro por página impresa sin límite mínimo en el número de impresiones para la Universidad del Atlántico.	DATECSA S.A.	Contrato realizado para mantener el normal funcionamiento de los servicios de impresión, copiado y escáner de la Universidad del Atlántico necesarios para el desarrollo básico de las actividades académico-administrativas de la institución bajo la modalidad de arrendamiento ya que el objetivo de la Universidad es la educación y de esta manera se puede reducir los costos de depreciación y obsolescencia de los equipos, para ello se ponen a disposición de la Universidad los siguientes equipos: 4 Escáner de alta velocidad. 95 Impresoras a blanco y Negro 13 Impresoras a Color 1 Servidor de impresión
---------------	---	--------------	--

\$411.000.000	Proveer a la Universidad del Atlántico de servicio telefonía IP y de conectividad a INTERNET para conexiones desde redes Wireless, servicio de enlace MPLS entre la sede Ciudadela Universitaria - sede de Bellas Artes y la sede Ciudadela Universitaria - sede Centro 20 de Julio y servicio centralizado de detección y Mitigación de Amenazas DDoS.	TELMEX COLOMBIA S.A.	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 enlace de datos entre la sede Ciudadela Universitaria y sede 20 de Julio con capacidad de 150Mb. *servicio de enlace de datos entre la sede Ciudadela Universitaria y sede de Bellas Artes con capacidad de 150Mb. *Dada la viabilidad por parte de la Universidad de un canal MPLS para la sede ubicada en el municipio de SUAN, deberá implementarse la solución sin costos adicionales a la propuesta, llegando a un consenso en cuanto al prorrateo de los 300 Mb para cada uno de los tres canales en su momento existentes * Servicio de Telefonía IP SIP.
---------------	---	----------------------	--

\$160.591.722	Renovación y adquisición de 102 de licencias del software Adobe Creative Cloud	UNIPLES SA	Contrato para la renovación y adquisición del licenciamiento del software Adobe Creative Cloud, el cual consta de: • Photoshop: Edición y composición de imágenes • Illustrator: Ilustraciones y gráficos vectoriales • InDesign: Diseño y maquetación de páginas para la publicación digital e impresa • Adobe Muse: Diseña y publica sitios web sin escribir código • Dreamweaver: Diseño y desarrollo de sitios web modernos y adaptativos • Flash Builder: Entorno de desarrollo integrado para codificar aplicaciones Flash y publicación para dispositivos móviles • Adobe Premiere Pro: Producción y edición de videos • Acrobat pro: Creación, edición y firma de documentos y formularios PDF After Effects: Efectos visuales cinematográficos y gráficos animados
---------------	--	------------	--

\$405.790.000	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	UNIPLES	tres (3) Servidores en formato rack de una (1) U. Dos (2) sockets listos para ser utilizados Intel® Xeon Scalable Processors, con mínimo veinte (20) cores Un (1) procesador 2,0 GHz mínimo 256 GB de Memoria RAM en LRDIMMs de 64 GB DDR4 mínimo 2400 MHz Red Hat Linux, SUSE Linux, VMware ESX Server, VMware ESXI Host, Windows Server, Oracle Linux. Dos (2) Discos de 300GB 15K 12Gbps SAS 2.5" SFF HS HDD Soporte 12Gb/s SAS, mínimo Debe permitir RAID 0, 1, 5 Fuentes de poder y ventiladores Redundantes - Incluir cuatro (4) puertos LAN Ethernet rj45 de mínimo 10GB Incluir minimo dos (2) puertos de 16GB Fibre Channel Host Bus Adapter 3 Años 7x24x4 directa del fabricante, entregada por escrito y con validez para Colombia. Garantizar y/o permitir extensión de garantía por 3 años mas en periodos anuales individuales. El oferente debe incluir dentro de sus servicios: - Verificación de requerimientos de instalación. - Realización del ensamble e Instalación Física - Diagnostico del nodo instalado -Validación y actualización de niveles de Microcódigos Firmware y BIOS de dispositivos * Tres (3) licencias de VMware Vsphere Standard - Soporte a un (1) año
---------------	---	---------	--

2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

2.1 Oracle PeopleSoft

2.1.1 HCM **PEOPLESFT** Human Capital Mangement HCM

Durante el año 2019, las Suit HSM de PeopleSoft se encuentra estable y realizando los procesos de liquidación de nóminas institucionales.

En los resultados del proceso PILA se revisaron los redondeos de los aportes a entidades fiscales y parafiscales, y se dio cumplimiento a requerimientos especiales de los usuarios, por cambios legislativos o ajustes en las normativas propias de la Universidad.

El soporte técnico generó correcciones a las incidencias presentadas en los diferentes módulos de la suite, automatización de procesos, generación de reportes esenciales para lograr mejoras en la ejecución, generación de nuevas funcionalidades y capacitación de los recursos propios de la universidad.

Con el fin de optimizar el modelo de seguridad implementado, se determinó hacer una segmentación por módulos, procesos y subprocesos ejecutados por usuarios. Obteniendo como resultado en la suite Administración Del Talento Humano (HCM) 38 Roles, 114 Listas de Permisos, Usuarios Impactados a la fecha 8, Como proceso complementario a la seguridad por roles y perfiles se han creado Triggers que se encargan de auditar procesos críticos con el fin de tener un mayor control de los movimientos y acciones (crear, eliminar y actualizar) realizadas en el aplicativo.

Las actividades de Infraestructura se centraron en mantenimiento preventivo, revisión de los servicios instalados en los servidores que hacen parte de la infraestructura para que estén en óptimas condiciones de funcionamiento, verificación de logs, mantener el buen funcionamiento de las integraciones de existir entre los aplicativos (Integration Broker, Conversor) y PeopleSoft. Las actividades realizadas en infraestructura son aplicadas a las dos suites con las que cuenta la universidad.

Con el compromiso de optimizar los procesos se tiene planificado la parametrización de nuevos tipos de planilla para el módulo de aportes a seguridad social(PILA) como a su vez afinar las que actualmente se encuentra en el sistemas ya que se requieren contemplar cierto tipo de excepciones (novedades) a la hora del ingreso y retiro del

empleado con el fin de garantizar la liquidación y el pago exacto de su seguridad social .

2.1.2 ERP **PEOPLESOFT** FINANCIAL MANAGEMENT ERP

Implementación del módulo de Activos Fijos (AM) en lo referente a las NIIF, parametrizando categorías de activos, perfiles de activos, tipos de coste, plantillas de entradas contables, integración de Activos Fijos (AM) con módulos compras (PO) y Cuentas por Pagar (AP), migración de activos y realización de pruebas de activos que se adquieren desde los módulos de compras (PO) y Cuentas por Pagar (AP).

Se realizan mejoras, como la implementación de la carga de forma masiva de órdenes de compra de los empleados basados en una solicitud ya generada como parte de la mejora en los procesos y su paso al módulo de Cuentas a Pagar (AP).

La impresión de los certificados de ingresos y retenciones se ejecutan desde la suite HCM de Peoplesoft, pero se agregan las retenciones hechas a los empleados por otros conceptos diferentes a los de nómina. La obtención de estos datos ya se hacen vía integración con la suite Finanzas de Peoplesoft.

El proceso de generación de Oficios de Cartas de Instrucción mejoró al agrupar un número determinado de cartas de instrucción en un documento único de fácil manejo y que evite la firma de las cartas de instrucción individualmente.

En la suite finanzas (FIN) se realizó la depuración de roles existentes en el sistema pasamos de tener 64 a 32 ya que muchos de estos eran estándar y otorgan accesos avanzados al sistema. Con la optimización de estos se garantiza que el usuario solo tenga acceso a lo realmente requerido para realizar sus funciones, Para el caso de listas de permisos actualmente existen 73 ajustadas netamente a los roles presentados por cada dependencia que interactúa con el sistema con un impacto de 96 usuarios a la fecha.

Como proceso complementario a la seguridad por roles y perfiles se han creado Triggers que se encargan de auditar procesos críticos con el fin de tener un mayor control de los movimientos y acciones (crear, eliminar y actualizar) realizadas en el aplicativo.

Garantizando un control de quien hace que, para visualizar de una manera amigable los resultados de la auditoría se diseñó un reporte asociado a una lista de permiso, asignada al usuario delegado para revisar este tipo de incidencias.

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).

2.2 AcademuSoft



Fuente: Universidad de Pamplona – CIAD TI

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.



2.2.1 Proceso de Selección y Admisión

El proceso de selección y admisión dentro de la universidad, se realiza mediante la ejecución de varios algoritmos desarrollados por la Oficina de informática, los cuales, cumplen con cada una de las especificaciones de la resolución No 000001 del 12 de Marzo del 2018, donde se establecen los nuevos criterios de admisión para los programas académicos de pregrado de la Universidad del Atlántico.

En este sistema, el usuario puede conocer el estado de cada uno de los aspirantes según el programa, procesar los archivos que son enviados del icfes, y generar los archivos de la publicación de resultados de admisión.

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

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

En el año 2019 se realizó modificación de los algoritmos anteriormente creados debido a una nueva interpretación de la resolución No 000001 del 12 de Marzo del 2018 para prevenir problemas jurídicos con los aspirantes.

2.2.2 Certificados en Línea de Postgrados y Pregrado

El proceso de certificados en línea que originalmente se estableció para generar los certificados a los estudiantes de pregrado, dicho proceso ya está cubriendo las certificaciones en línea de pregrado como de postgrado, por lo que cualquier estudiante puede solicitar y descargar certificados de manera Online. Dicha solicitud, se realiza mediante un módulo de certificados diseñado y desarrollado por la Oficina de Informática, el cual, se encuentra en el Campus IT (Estudiante) .

En el módulo, el estudiante puede solicitar un conjunto de certificados asociados a su condición académica.

A parte de los certificados que le indican si está matriculado actualmente, si culmino su contenido programático, si es egresado; ahora también puede generar certificados de:

- Matrícula Financiera
- Estudio
- Estudio (Inactivo)
- Ranking

- Paz y Salvo Académico
- Doble Programa
- Paz y Salvo y Horas Cursadas
- Conducta

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

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

Para el año 2019 hasta el mes de mayo se han descargado un 6074 evitando traslados por parte de los estudiante para realizar su solicitud, ahorrando los gastos de papel que asume la universidad al momento de entregar los resultados y mejorando los tiempos de entrega por parte de la Universidad.

2.2.3 Aplicativo de Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación

El sistema está habilitado para la generación de reportes para los procesos del SNIES teniendo en cuenta rangos de fechas y de forma general, el Ministerio de Justicia e internamente para la misma Universidad.

En el Centro de Conciliación se tomó como referencia los parámetros del Ministerio de Justicia facilitando los procesos exigidos por el gobierno y enlazando los casos desde su inicio en el Consultorio Jurídico, pasando por la audiencia, hasta su seguimiento, lo que ahorro tiempo y esfuerzo de los profesionales encargados de llevar las conciliaciones.

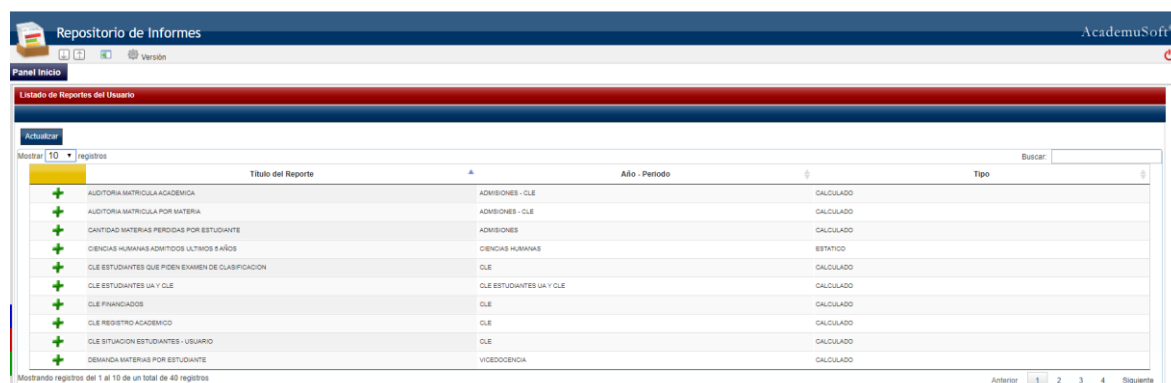
2.2.4 Módulo de Repositorio de Informes

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 40 reportes complementando de este modo el sistema de información Academusoft.



Título 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
CENCENAS HUMANAS ADMITIDOS ULTIMOS 5 AÑOS	CENCENAS HUMANAS	ESTATICO
CLE ESTUDIANTES QUE PIDEN 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 - URBANO	CLE	CALCULADO
DEMANDA MATERIAS POR ESTUDIANTE	VIGENCIA	CALCULADO

2.2.5 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.

2.2.5 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.

2.2.6 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.

2.2.7 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.

Con esto no requieren llegar a la sede para inscribirse. En las inscripciones realizadas en el presente año se inscribieron aproximadamente 2000 personas por dicha aplicación.

2.2.8 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.

Actualmente 1448 estudiantes en doble programa se benefician de dicha aplicación.

2.2.9 Capacitaciones.

Se realizaron las siguientes capacitaciones en Academusoft y Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación en la Universidad del Atlántico.

- Asociar Título a Programa
- Normas
- Sanciones
- Grados
- Navegación de la Vista Moderna en Academusoft
- Asesorías Jurídicas a los Estudiantes del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación
- Encuestas en SEO

La realización de estas capacitaciones por parte de personal idóneo trae como beneficio un ahorro de dinero a la Institución ya que no se requiere contratación de personal externo, además, se está disponible en horario laboral para este proceso.

2.2.10 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



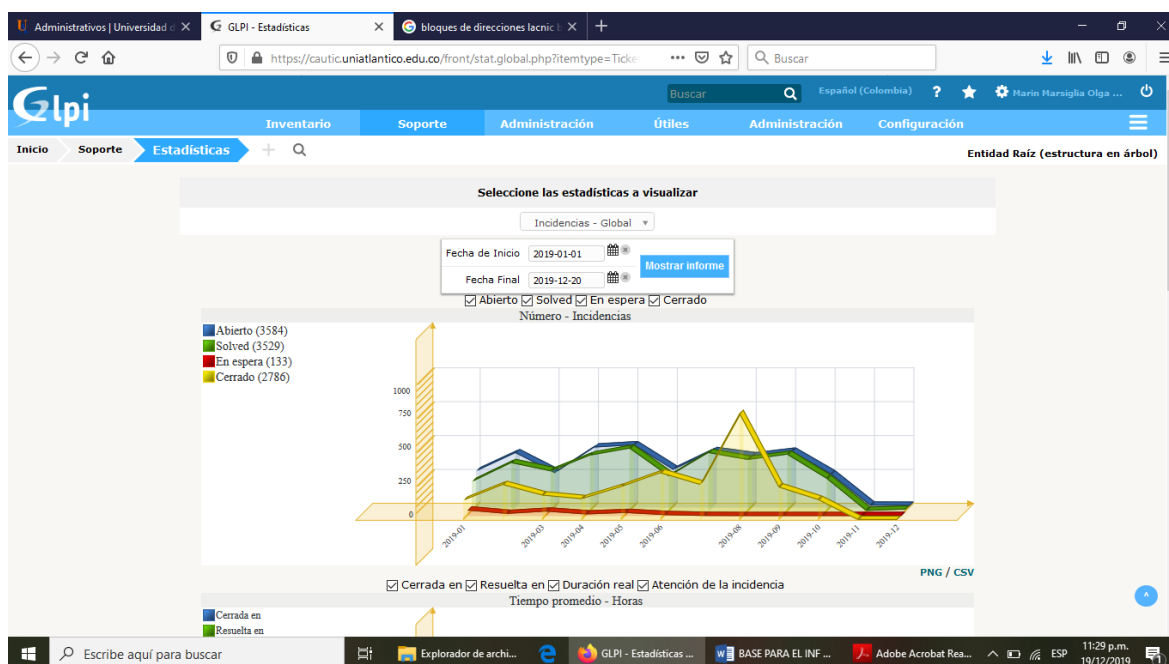
Sistema CAU
Centro de atención al
usuario

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 de los requerimientos.

En lo transcurrido del año 2019 con corte a 20 de Diciembre, se han recibido 3584 incidencias de las cuales se encuentran resueltas 3529, se espera resolver en su totalidad todas las incidencias, una vez ingresemos a la sede norte y se regrese a normalidad administrativa y académica.



Fuente: Plataforma Cau – Oficina de informática

2.3.1 Información Equipos de Cómputo - Proyectoras - Impresoras:

Como mejora en la actividad de microinformática, los miembros del equipo de trabajo realizaron una constatación física en la asignación de los equipos de cómputo de la Universidad.

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.

En 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 erradamente.
- Seriales errados.
- Equipos asignados a personal que ya no se encuentra laborando.
- Equipos encontrados físicamente y que no habían sido ingresados al sistema.

Equipos en el Sistema			
	Cantidad Total	Actualizados	Ingresados
Computadores	2508	1700	81
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.

2.4 Orfeo

2.4.1 Sistema de apoyo a la gestión documental – Sistema Orfeo



El 2 de abril del año 2018 se comenzó a implementar la Plataforma Orfeo 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.

2.4.2 Radicación y Digitalización Oficina de Informática

Con corte al 20 de diciembre de 2019, desde la Oficina de Informática se han radicado un total de 351 documentos discriminados como se presenta en la siguiente Tabla teniendo en cuenta que 336 de estas son radicaciones internas y 15 radicaciones de salida

RADICACIÓN INTERNA	RADICACIÓN DE SALIDA
336	15

RADICADO POR ENTREGA PERSONAL Y PRESENCIAL	RADICADOS DIGITALIZADOS	RADICADOS DE ENTRADA DESDE EL AREA DE CORRESPONDENCIA
261	341	31

RADICADO ACTUAL EN LA DEPENDENCIA	RADICADOS REASIGNADOS	RADICADOS INFORMADOS
26	25	6

Anulación de radicados

Estas solicitudes de anulación se formalizan mediante la generación de Actas de Anulación generadas directamente desde el Sistema y que son comunicadas a la Secretaría y demás miembros del Comité Interno de Archivo.

Se obtuvo un número de Dos (2) documentos Anulados por parte de la oficina de informática al 20 de diciembre de 2019

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.

En la Oficina de Informática hay un total de 3 expedientes creados, discriminados así:

- Solicitudes de ventanilla electrónica
- Solicitudes internas
- Solicitudes externas

Proceso de Carnetización

La carnetización institucional tiene mejoras significativas al racionalizar el proceso a través de la plataforma Orfeo, la cual se implementó a comienzos del año 2018 con este nuevo procedimiento:

- Elaboración de carné
- Elaboración de acta de entrega de Carnets
- Anexo por medio de la plataforma Orfeo

- Radiación por medio de la plataforma Orfeo
- Impresión de recibido por parte del equipo de archivos
- Digitalización
- Envío en físico y digital

Con este nuevo procedimiento se han radicado aproximadamente un total de 160 actas de entrega pertenecientes al proceso de carnetización en el transcurso del año 2019, se radican por medio de la plataforma Orfeo para ser direccionados a las diferentes facultades y departamentos, de esta manera se minimiza el tiempo de entrega y el de atender y dar respuestas a solicitudes, de esta manera se han elaborado aproximadamente 4010 carnets estudiantiles y de egresados.

NÚMERO DE ACTAS DE ENTREGA DE CARNÉS	NÚMERO DE CARNÉS ENTREGADOS
160	4010

Por lo anterior aún se continúa realizando el proceso a través de Academusoft, ya que el estudiante es el encargado de ingresar la información necesaria para el carnet, incluyendo sus datos personales y foto con las características requeridas para el procesamiento de este documento institucional.

Con la nueva implementación de la vista moderna de Academusoft nos encontramos realizando pruebas para la implementación del proceso de carnetización con este aplicativo

2.4.3 Proceso de ventanilla electrónica para admisiones

**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. (*)	Número Identificación. (*)
Seleccione ▼	

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 su puntaje icfes o el total de la prueba específica, 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.

CONECTIVIDAD

Desde la oficina de informática en cabeza del equipo de Redes y Telecomunicaciones se realizaron las siguientes gestiones relacionadas directamente a los proceso de telecomunicaciones:

3.1 Internet y datos:

- Conservación ancho de banda 500Mb para redes ACADÉMICAS.
- 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.
- Incremento del ancho de banda de los canales de datos de las sedes 43 y Bellas Artes a 150Mb
- Incremento del ancho de banda del canal CLARO a 50Mb en sede Suan.
- Canal de respaldo por parte de RENATA asegurando la continuidad del servicio de Internet.

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 configuro 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 el 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.



3.5 REDES CABLEADAS

Acciones de mejora:

- Implementación de cableado en el Departamento de Jurídica.

- Implementación fase 1 de cableado en PeopleSoft.
- Implementación fase 1 de cableado en el Centro de Conciliación y Artes plásticas en sede centro.
- Restauración del servicio de red del bloque académico D: Debido al incendio ocurrido en el presente año en el bloque D, se vio afectada la fibra óptica, la cual suministra conectividad a las facultades Ciencias de la Educación, Ciencias Humanas, Ciencias económicas, Arquitectura, virtualización, Gestión ambiental y las salas de informática 101,102,103,104,302,502, 512.

Con la reparación de la fibra también se recuperaron la conectividad de las cámaras del bloque D.



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

- Veintiocho (28) servidores físicos
- cincuenta y seis (56) servidores virtualizados

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

Al finalizar el año 2019 se realizó la gestión de los recursos del plan de fomento a la calidad, 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”**

Nos encontramos a la espera de la gestión por parte de bienes y suministros donde se encuentran

UPS

- Dos (2) UPS con capacidad de 15Kva. cada una
- Un (1) DPS
- Se colocó 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 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 2019 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, al igual que la creación de nuevas cuentas de los estudiantes nuevos en el semestre 20192

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 mantienen los 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:



Sistema CAU

Centro de atención al
usuario



soportesalas@mail.uniatlantico.edu.co ▼



mesadeayuda@mail.uniatlantico.edu.co ▼

6.2 Estructura del Área de Soporte:

Mantenemos como eje central del soporte la sede Norte, con personal en las sedes 20 de Julio, SUAN y Bellas Artes, mejora significativa del soporte a Vive-Lab asignando un técnico permanente a esa ubicación, atención de eventos y reuniones en diferentes ubicaciones, tales como, El Centro de Convenciones, Sala Meira del Mar, Coliseo Chelo de Castro, etc.

Seguimos garantizando atención oportuna debido a la correcta recepción de solicitudes, mantenimiento de los espacios e implementos tecnológicos para préstamos.

Actividades Personal de Soporte	
Recurso	Actividades
Contratista - Profesional Coordinador	- Recepción y revisión de las incidencias o solicitudes generadas por los diferentes canales. Y posterior asignación de las diferentes actividades al personal técnico. - Coordinar la labores del personal técnico y personal de apoyo (monitores) en las salas de informática.. - Administración del inventario de insumos para soporte. - Administración de la plataforma CAU. - Generar Informes acerca de la gestión realizada en el área.
Contratista - Profesional Sede Centro	- Atención a los CAU con solicitudes de soporte técnico a dependencias de sede 20 de Julio, a nivel de equipos de cómputo, redes, software e impresoras. - Apoyo en verificación y actualización de inventario. - Atención de eventos en la sede.

Contratista - Profesional Sede Bellas Artes	- Atención a los CAU con solicitudes de soporte técnico a dependencias de sede 43, a nivel de equipos de cómputo, redes, software e impresoras. - Apoyo con el proceso de selección de monitores en la sede y gestión de novedades. - Apoyo en verificación y actualización de inventario. - Atención de eventos en la sede.
Contratista - Técnico Sede Norte	Soporte y asesoría a Vive-Lab.
Contratista - Técnico Sede Norte	- Atención al buzón soportesalas@mail.uniatlantico.edu.co para respuesta a solicitudes de préstamos, solicitudes de instalaciones de software, quejas y observaciones en general. - Apoyo con el proceso de selección de monitores y gestión de novedades. - Prueba y preparación de equipos para entrega en la oficina 204ª. - Apoyo en verificación y actualización de inventario.
Contratista - Técnico Sede Norte	- Cierre de salas de informática en turno de 9:15pm, supervisión y cambios de turno a monitores, reporte de incidentes y faltas de asistencia. - Manejo de servidores de licencia, instalación y actualización de software en salas, envío de reportes de vencimientos o inconvenientes con licencias.
Contratista - Técnico Sede Norte	- Soporte y asesoría a Vive-lab. - Prueba y preparación de equipos para entrega en la oficina 204ª. - Apoyo en verificación y actualización de inventario.
Contratista - Técnico Sede Norte	- Prueba y reparación de equipos sin garantía en oficina de diagnóstico bloque G. - Atención a eventos programados por la universidad, preparando y entregando equipos en calidad de préstamo. - Apoyo en verificación y actualización de inventario.
Contratista - Técnico Sede Norte	- Atención a los CAU con solicitudes de soporte a impresoras, asignando al personal de Datecsa y verificando la ejecución para hacer el respectivo cierre y documentación. - Apoyo en verificación y actualización de inventario. - Apertura de salas de informática en turno de 6:30am, supervisión y cambios de turno a monitores, reporte de incidentes y faltas de asistencia. - Entrega de equipos y/o periféricos para préstamos eventuales.
Contratista - Técnico Sede Norte	- Atención y soporte a conferencias por Renata. - Atención a eventos a nivel de equipos de sonido, video beam, Smart board. - Prueba y reparación de equipos sin garantía en oficina de diagnóstico bloque G.
Contratista-Técnico Sede SUAN	- Atención a las solicitudes de soporte técnico a dependencias de sede SUAN, a nivel de equipos de cómputo, redes, software e impresoras. - Apoyo en verificación y actualización de inventario. - Apertura de salas de informática. - Entrega de equipos y/o periféricos para préstamos eventuales.

Con la gestión de acompañamiento técnico permanente en la sede SUAN logramos cubrir las necesidades a nivel técnico en la sede, además de canalizar las necesidades tanto de soporte en redes como en computadores. Se logra diagnóstico, mantenimiento, relación de equipos en existencia, concepto para dar de baja a equipos obsoletos, instalación de imagen de oficina a equipos adquiridos en el primer trimestre del año en curso. Además, de la asignación de 30 mouse para la sede, con el fin de suplir los faltantes encontrados al recibir la sede en 2018 y tener stock disponible para cambios.

Resumen de la gestión (Sede SUAN):

En vista del gran crecimiento de esta sede, se asignó a un soporte en informática.

- En principio de año se encontraron los equipos de las salas guardados, y se reinstalaron nuevamente las salas de informática.
- Se realizó inventario detallado de los equipos de cómputo en la sede.

TIPO	MARCA	CANTIDAD	ESTADO	OBSERVACIONES
All In One	Dell Vostro	20	BUEN ESTADO	Se instala imagen con los software solicitados.
Desktop	Dell Optiplex	29	BUEN ESTADO	Se instala imagen con los software solicitados.
Desktop	Dell Optiplex	7	AVERIADOS	Diagnóstico: Daño de Board
Portátil	Lenovo	16	BUEN ESTADO	Se instala imagen con los software solicitados.
Portátil	Lenovo	8	AVERIADOS	Traídos a sede Norte para gestionar reparación.
Desktop	HP Prodesk	8	BUEN ESTADO	Se instala imagen con los software solicitados.
Desktop	Lenovo P330	33	BUEN ESTADO	Se instala imagen con los software solicitados.

- Se realizó instalación de antivirus, actualización de sistema e instalación de software solicitados.
- Se entregó a la sede 33 equipos nuevos (lenovo P330) destinados a la sala AI1 , se hizo el debido recibimiento y se instalaron y dejaron en correcto funcionamiento en la sala.
- Se entregan nuevos mouses a las salas de informática AI1 y AI2.

- Se gestiona con Datecsa la configuración de scanner en red por carpeta FTP, distribuidos en los diferentes computadores en las dependencias asocías.
- Renovación de modelo de impresora instalada en la oficina de Bienestar. Se realiza cambio de Kyocera FP1035 por la modelo Kyocera M2035 para brindar mayor soporte de atención.
- Se realiza entrega de equipos de cómputo, sonido y audiovisuales a docentes y administrativos y se brinda soporte a los docentes en sus requerimientos.

En cuanto a la red de la sede:

- Se hace seguimiento por problemas de lentitud e intermitencia, se logra ampliar el canal, el cual pasó de 10Mbps de velocidad a 50Mbps de velocidad
- Se hace seguimiento al cambio de radioenlace a fibra óptica,
- Se habilitan puntos de red requeridos en el Gran Salón, Biblioteca, oficina de Bienestar y oficina digitalización.

Dependencia	Soporte y Mejoras
Consultorio Medico	• Correcta entrega e instalación de equipo de cómputo, se deja operando debidamente. • Instalacion de impresora • Instalación de los software requeridos tales como antivirus y Office.
Coordinación (Regionalización)	• Se brindó apoyo durante todo el semestre en los horarios de la sede. • Se brindó apoyo a seguimiento a docentes. • Se hace instalacion de equipo, se actualiza e instalan los software requeridos, se deja en correcto funcionamiento. • Creacion carpeta compartida en Drive (equipo sede regional sur) • Soporte a los diferentes eventos en la sede.
Bienestar	• Se reubica y reinstala equipo por cambio de oficina. • Se habilita punto de red . • Se hace reubicacion de impresora e instalación de esta • Se brinda el debido soporte en los talleres de esta dependencia.
Biblioteca	• Se entregan 6 PC portatiles en esta dependencia, se dejan operando correctamente y con todos los software requeridos para los estudiantes. • Se brinda mantenimiento a los equipos. • Se brinda soporte a las capacitaciones de esta dependencia.

6.3 Soporte a Sede 20 de Julio

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:

- Se brinda acceso al portal cautivo a los estudiantes de toda la sede y se genera ampliación de la cobertura a través de fibra óptica, extendiendo hasta el consultorio jurídico y hasta el bloque de artes plásticas.
- Se gestiona con Datecsa la configuración de scanner en red por carpeta FTP, distribuidos en 38 computadores en las dependencias asociadas
- Renovación de modelo de impresora instalada en la oficina de artes plásticas. Se cambia Kyocera 1035 por la modelo 2035 para brindar mayor soporte de atención

Dependencia	Mejoras Realizadas
Consultorio Jurídico	• Cambio de cableado estructurado para 8 equipos que presentaban fallas desde el cableado realizado por el contratista. • Reubicación de 12 puestos de trabajo para contratistas en el Consultorio Jurídico • Actualización de sistema operativo para 6 computadores ubicados en el Centro de Conciliación Sede Centro • Soporte para instalación de software MAGIC y JAWS para computadores del Consultorio jurídico como lo indica la normativa • Entrega e instalación de teléfono IP para la funcionaria Carmela Ariza • Entrega y supervisión de instalación pantalla informativa • Reubicación AP y tendido de transmisión de datos
Cursos de Lenguas Extranjeras	• Instalación y entrega de telefono IP para el dpto de admisiones en cursos de lenguas extranjeras. • Instalación de nuevo switch para el servicio de 8 terminales de contratistas ubicados en la oficina de Admisiones • Cambio de cableado tendido y reubicación de 5 estaciones de trabajo dentro de la oficina de Admisiones

Artes Plásticas	- Tendido de red para la oficina de coordinación de artes plásticas. - Soporte de instalación de licencias VIP Adobe - Supervisión para la instalación de cableado tendido para nueva biblioteca y sala de consultas Artes Plásticas - Actualización de direccionamiento de servicios de escáner a través de SMB
-----------------	---

6.4 Resolución de Incidencias

Ratificamos nuestros tiempos de atención para mantener nuestros Acuerdos de Niveles de Servicio.

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.

6.5 Administración y mejoras en Salas de Informática.

Se continua con el uso de los formatos para asistencia del personal de apoyo (Monitores).

Se continua con el uso del formato Hoja de Vida de Salas de Informática para control de software por salas, estado y relación de equipos.
Actualización del registro de equipos de cada una de las Salas en plataforma CAU.

6.6 Soporte y asesoría ViveLab Atlántico

- Se asigna técnico de tiempo completo para la atención del soporte, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta y generar valor agregado a los cursos y eventos que allí se ofrecen.
- Soporte, instalación y actualización de nuevos software requeridos para la ejecución de proyectos y cursos en este centro de emprendimiento, entre ellos la Suite de Adobe VIP Select.
- Acompañamiento permanente en las clases dictadas con el fin de mantener estable los servicios de internet y configuraciones de mouse y teclados inalámbricos.
- Acompañamiento en exámenes de Inglés y en los demás eventos en horario diurno y nocturno.

6.7 Garantías

Total Garantías reportadas y gestionadas (Lenovo y HP) ----- 10

Total fuentes cambiadas ----- 6

Total discos duros cambiados ----- 2

Total board cambiados ----- 2

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

- Mantenemos los tiempos de respuesta.
- Mantenemos manejo de incidencias de impresión asignadas a un técnico de la oficina de informática que debe verificar la correcta ejecución de las mismas para poder generar el cierre, con lo que se logra Interventoría directa y supervisión.
- Migración del servidor de impresión a una nueva máquina con mejores características.

Gestión - Mejoras en Cifras		
	Periodo	Cantidad
Máquinas a la espera de repuesto	2018	0
	2019	0
Máquinas disponibles para entrega o cambio	2018	4
	2018	5
Máquinas FS1035 (modelo antiguo) reemplazadas por modelo M3145IDN	2018	28
	2019	16

6.9 Mantenimiento de la Plataforma Computacional

Concepto	Cantidad
Plataforma computacional	2500
Impresoras propias	20
Impresoras Datecsa	120
Salas de Informática Sede Norte	13
Salas de Informática Sede 20 de Julio	3
Salas de Informatica SUAN	3
Salas de Informática Bellas Artes	2
Software Licenciados	28
Software Free	34
Laboratorios con equipos de cómputo	20

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.
- Ejecución de mantenimiento físico y lógico para 1500 equipos de cómputo, proyecto terminado en el mes de Enero.

6.10 Soporte a Eventos y Videoconferencias:

Número de Horas de Transmisión de Videoconferencias durante el año, cada transmisión contando con el acompañamiento del personal de soporte.

ANUAL
601 horas

Estas transmisiones se vieron afectadas por la toma y bloqueo de las instalaciones de la universidad.

Asesoría, entrega de equipos y soporte para eventos internos y externos de la Universidad.

Mencionamos algunos:

- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
- Capacitaciones Orfeo
- Jornada de Inscripción al Programa Jóvenes en Acción (Coliseo Chelo de Castro) y Sede SUAN.
- Elección de Decanos, Cajacopi.

6.11 Soporte de Redes a Eventos:

Se realiza soporte por parte del área de redes de informática en el proyecto de bancarización, almuerzos subsidiados, inscripción de jóvenes en acción y apertura de la cafetería para los estudiantes de posgrados liderado por Vicerrectoría de Bienestar.

En el proyecto de almuerzos subsidiados, se realizó la instalación de 12 puntos de red en diferentes áreas de la universidad con el fin de soportar la conectividad de los puntos de entrega de bonos.

6.12 Soporte al Directorio Activo:

Se realiza depuración del servicio de directorio activo, cuyo objetivo principal era eliminar los usuarios y equipos inactivos entre los años 2009 – 2017, cuyo resultado fue, 1.477 estaciones de trabajo y 781 usuarios inoperantes que se borraron.

7. LICENCIAMIENTO

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

Nombre Software o Licencia	Cant. de Licencias
SPSS	1 licencia / 10 usuarios
MATHEMATICA	1 licencia / 10 usuarios
SUIT ADOBE VIP SELECT	102 licencias
ANTIVIRUS	Licenciamiento

8. PROYECTO SISTEMA DE 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 esas 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,

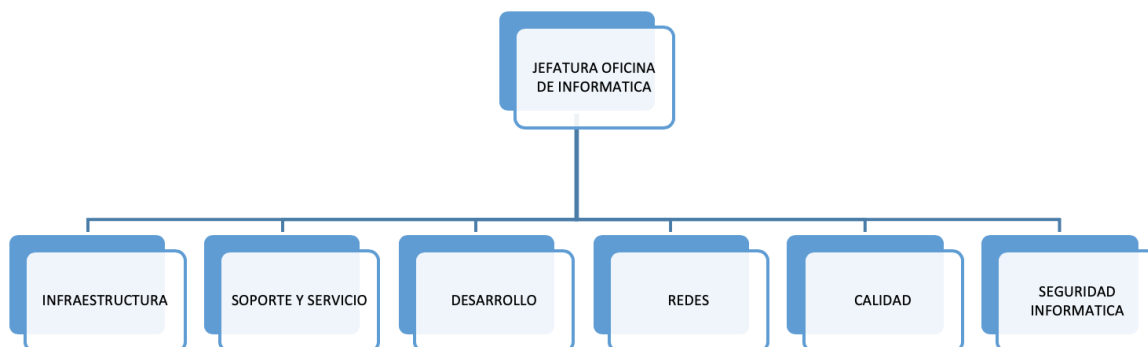
comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información”

- 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.

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

El Plan Estratégico de tecnologías de información y comunicaciones y la estrategia de información (PETIC) tiene como objetivo fundamental ser el marco orientador para la toma de decisiones institucionales en materia de incorporación de tecnologías de información y comunicación (TIC) a los procesos institucionales. Por ese alcance, es un insumo fundamental para el proceso de gestión institucional, bajo un enfoque de arquitectura organizacional definido, para apoyar el cumplimiento de los objetivos institucionales durante el período 2018 - 2019.

Adicionalmente este documento dio una nueva estructura interna la oficina de Informática permitiendo definir funciones y responsabilidades.



8.2 Plan de contingencia y restauración en la Oficina de Informática

Este documento es un instrumento de gestión para el manejo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el dominio del soporte y el desempeño.

Dicho plan contiene las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad del negocio y las operaciones de una compañía u organización. Un plan de contingencias es un caso particular de plan de continuidad del negocio aplicado al departamento de informática o tecnologías.

Inmerso en el documento se encuentran, el Plan de Respaldo en el que se evidencian medidas preventivas, el Plan de Emergencias en el cual se presentan las contramedidas en el caso de que se materialice una amenaza y un Plan de Recuperación en el cual se indican las medidas necesarias después de materializada y controlada la amenaza.

El documento a su vez relaciona los siguientes instructivos.

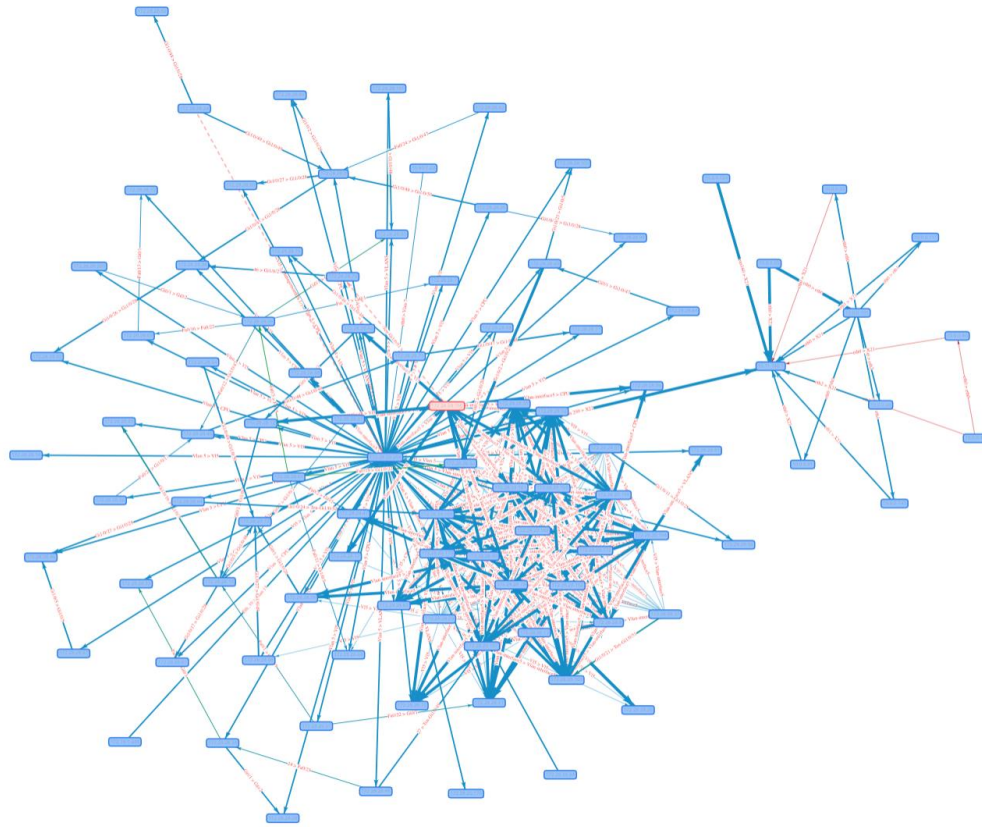
- Instructivo subir servicio datacenter
- Instructivo subir servicio web página principal
- Instructivo subir servicio postgresql-académico
- Instructivo subir servicio oracle-académico
- Instructivo subir servicio web sitios viceinvestigaciones
- Instructivo subir servicio web sitios vice bienestar
- Instructivo subir servicio web sitios auxiliares página principal
- Instructivo subir servicio ezproxy
- Instructivo subir servicio DNS público

8.3 Implementación de software de control y monitoreo LibreNMS

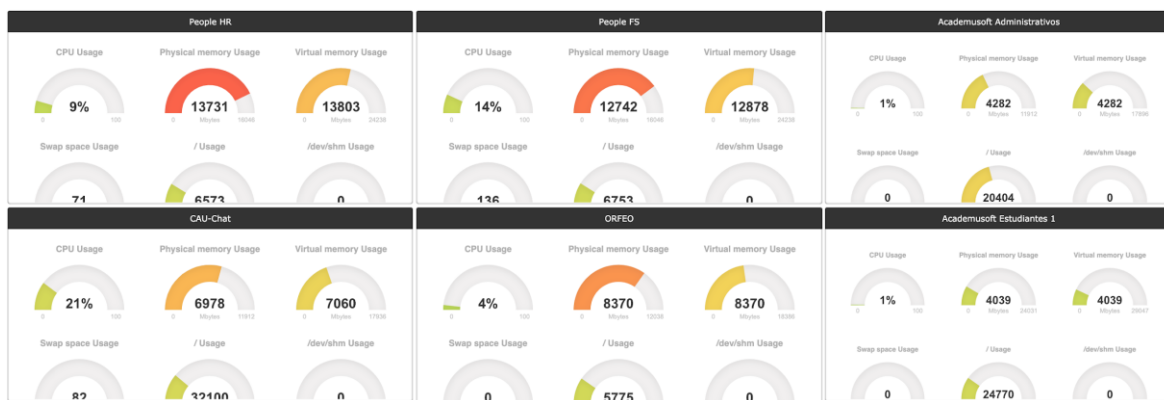
Dada la cantidad de equipos, redes y sistemas utilizados por la Universidad del Atlántico, y en el afán de tener control y administración de los mismos para garantizar su buen uso y seguridad se procede con la implementación de un sistema robusto de monitoreo y alertas de código abierto.

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



Estado de los servidores



Consumo y alertas

Device-summary-ver

Summary	Devices	Ports
Up	98	1484
Down	1	3745
Ignored	0	0
Disabled/Shutdown	0	183
Total	99	5427

Alerts

Q

Search

50

Timestamp	Rule	Hostname	ACK	Notes
2018-12-11 11:31:29	Port status up/down	172.28.29.170		
2018-12-11 11:31:16	Port status up/down	172.28.28.59		
2018-12-11 11:30:18	Devices up/down	172.28.29.165		
2018-12-11 11:30:11	Port	172.28.28.71		

Top-devices

Top 5 devices (last 15 minutes)

Device	Traffic
10.0.0.101	
172.19.1.248	
10.0.0.91	
10.0.0.87	
10.0.0.143	

Eventlog

Q

Search

50

Timestamp	Type	Hostname	Message	User
2018-12-11 11:42:14	error	10.0.0.85	Could not issue recovery for rule 'Port utilisation over threshold' to transport 'mail' Error: Invalid address: (addAnAddress to): 	System
2018-12-11 11:41:25	Unit: 1 Slot: 0 Port: 7 Gigabit - Level	172.28.28.91	#HighSpeed: 100 -> 0	System
2018-12-11 11:41:25	Unit: 1 Slot: 0 Port: 7 Gigabit - Level	172.28.28.91	#Speed: 100000000 -> 0	System
2018-12-11 11:41:25	Unit: 1 Slot: 0 Port: 7 Gigabit - Level	172.28.28.91	#OperStatus: up -> down	System

Component-status

Status	Count
Ok	0
Warning	82
Critical	0

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

Buenas prácticas 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 2019 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 :

- **Adopción de metodologías ágiles para el desarrollo de las reuniones del equipo de trabajo:** En el primer trimestre del año, en las reuniones del grupo primario se adiciona el uso de la metodología de “Kanban”, 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 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 y así tener orden de los requerimientos y asignación de tareas, se habilitó la creación de los CAU a través del correo institucional personal enviando la solicitud a la cuenta soportecau@mail.uniatlantico.edu.co . Una vez enviado el correo se crea la requisición en el sistema.
- **Depuración de la información de carnetización :** Como insumo para realizar la carnetización de los estudiantes de la Universidad, existe un módulo para recolectar la información necesaria, en algunas ocasiones esa información es recibida en la plataforma de manera irregular con fotos no válidas e imágenes que no corresponden a sus datos, se está realizando reportes al área

encargada para que revisen el tema ya que esta acción carga a nuestros servidores de información basura poniendo en riesgo el almacenamiento y haciendo un retroceso en las actividades de carnetización.

- **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, a continuación se relacionan los documentos con mejoras y que fueron creados en la plataforma:

- INS-GT-009 Instructivo de Ingreso al dominio
- INS-GT-020 Instructivo al portal cautivo
- INS-GT-014 Instructivo soporte técnico SNIES
- PLA-GT-003 Plan de contingencia
- PLA-GT-006 PETIC
- FOR-GT-018 Requerimiento de software

Al mismo tiempo se encuentran actualizados los indicadores de gestión y del plan de acción hasta el mes de Agosto del presente año, se realizó la evaluación de los riesgos del proceso, las acciones de mejora, el informe de revisión por la dirección y el plan de presupuesto del área

- **Charla de las 5s:** la oficina de informática propende por el orden y limpieza de su espacio físico y laboral, por lo mismo se solicitó apoyo a la Oficina de talento humano, del área de seguridad y salud en el trabajo para que brindo una charla informativa de la metodología de las 5s para mejorar en la organización.

9.1 Registro Nacional de Base de datos

Hasta el 30 de Enero del 2019 fue el plazo para las entidades públicas en el cumplimiento a la ley 1581 del 2012 o régimen general de datos personales, aplicable al tratamiento de información personal contenida en cualquier base de datos realizado por personas naturales o jurídicas de naturaleza pública o privada, la Universidad del Atlántico realizó la inscripción requerida por la Superintendencia de Industria y Comercio, la Universidad para cumplir con el requerimiento cuenta con:

- La Política de tratamiento de datos personales aprobada por resolución rectoral No. 1425 del 9 de Agosto del 2016

- Registro en la plataforma RNBD de la Superintendencia de industria y Comercio

No. Radicado (CIR)	Nombre de la Base de Datos	Cantidad de Titulares	Continuar
17-123218-000000-000	Egresados Graduados	58.292	Consultar Registro
17-123218-000001-000	Egresados Graduados	58.292	Consultar Registro
17-123218-000002-000	Egresados Graduados	59.206	Consultar Registro Modificar Datos
17-130950-000000-000	MISGARD25	90.950	Consultar Registro
17-130950-000001-000	MISGARD25	90.950	Consultar Registro Modificar Datos
17-134245-000000-000	bancohv	4.510	Consultar Registro Modificar Datos
18-269470-000000-000	Inscritos Academia Cisco	3.256	Consultar Registro Modificar Datos
18-287326-000000-000	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA COMUNIDADES AFRODESCENDIENTES	18.766	Consultar Registro Modificar Datos
	Ciudadanos Sistema Orfeo	8.779	Continuar Registro ✕ Borrar Registro
18-324855-000000-000	INSCRITOS	19.652	Consultar Registro Modificar Datos

Mostrando 1 a 10 de 10 registros

Fuente: RNBD- Superintendencia de Industria y comercio.

9.2 Auditoría interna de calidad

En día 27 de Mayo del presente año se recibió la auditoría interna de calidad liderada por el proceso de gestión de la calidad, el resultado de la auditoría fue satisfactorio para el proceso de Gestión tecnológica y comunicaciones, obteniendo Aspectos positivos que resaltan el trabajo en equipo y el liderazgo dentro del proceso, no hubo hallazgos para no conformidades y los auditores realizaron tres observaciones en las cuales nos encontramos trabajando para acatar las recomendaciones.

11. ACADEMIA CISCO

En el periodo 2019 se desarrolló un módulo CCNA R&S con 5 estudiantes matriculados, en el 2019-2 se realizó apertura de CCNA R&S con 6 estudiantes; no se lograron aperturar cursos adicionales por falta de demanda de estudiantes.

Se promocionaron los cursos mediante folleto virtual en el sitio web de la Universidad y redes sociales de la institución.



**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.
006620152347**

REF #1 (documento de identidad)
REF #2 Código 14231001
Único para este curso

Más Información
Teléfono 3852266 Ext. 1387 o a la extensión 1136.
Correo academias@uniatlantico.edu.co.
Academia Cisco - Universidad del Atlántico.

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

alain CISCO
Networking
Partners

Es indispensable, para incrementar la oferta académica disponer de por lo mínimo dos salas de informática (actualmente se cuenta con una), adquirir nuevos computadores y dispositivos de red para laboratorio, y generar volantes de matrícula en la plataforma Academusoft para que los estudiantes tengan facilidades de pago como el retiro de cesantías.

Entre los retos propuestos de la Academia Cisco de la Universidad del Atlántico tenemos:

- Realizar más campañas en la comunidad de la Universidad (estudiantes, docentes y administrativos) para dar a conocer los beneficios y puedan acceder los interesados.

- Inclusión de los estudiantes de la academia al sistema de información académico de la Universidad, para lo cual nos encontramos esperando la actualización de versión que se encuentra en proceso.

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 al ingreso a la plataforma	Se recibe felicitaciones por parte de un usuario que recibió atención acerca de su proceso de ingreso a la plataforma académica.
1	Felicitación	Soporte de redes al bloque g	se realiza reorganización y reparación y sincronización de equipos de comunicaciones (AP, Swicht, etc) que se encuentran en el bloque g, también se realizó limpieza y organización de los cuartos de comunicaciones.

--	--	--	--

13. INDICADORES DEL PLAN DE ACCIÓN 2017-2019

A continuación se realiza medición de los indicadores del plan de acción 2017-2019 con corte a 20 de diciembre del 2019 al mismo tiempo los logros y limitantes.

P1: Renovación De La Plataforma De Los Sistemas De Información Con Alineación A La Nueva Legislación Y Modernización De Los Procesos

Sistemas de Información	2019
	Diciembre
% de mantenimiento de los sistemas de información existentes	70%
% de implementación de sistemas de información inexistentes	55%
% de licenciamiento de software renovado o actualizado	60%

Logros	Límites
Durante el año 2019 la oficina de informática inicio el proceso de migración de los desarrollos internos realizados al software Academusoft, estos desarrollos internos se integraron a la nueva versión de Academusoft instalada - La suit de PeopleSoft en el primer semestre del año se llevaron a cabo la reparametrizaciones y ajustes para las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Durante el año 2019, las Suit HSM de PeopleSoft se	En el año 2019 no hubo asignación de presupuesto para soporte en actualización de requerimientos para la suit de People , nos encontramos a la espera de la terminación de ajustes a los desarrollos con el anterior proveedor ,la toma realizada por los estudiantes en la sedes de la Universidad y al no tener ingreso a las oficinas de la institución causo retrasos y traumatismo en los procesos de actualización de la nueva versión del sistema Academusoft

encuentra estable y realizando los procesos de liquidación de nóminas institucionales. En los resultados del proceso PILA se revisaron los redondeos de los aportes a entidades fiscales y parafiscales, y se dio cumplimiento a requerimientos especiales de los usuarios, por cambios legislativos o ajustes en las normativas propias de la Universidad También se realizaron las normalizaciones de la nómina de docentes catedráticos en la elaboración de los requisitos financieros, también se adelanto con el módulo de activos fijos, entró en funcionamiento la auditoría para el proceso de facturación. Esta auditoría registra todas las acciones (adición, edición y eliminación) realizado en la factura. La Universidad del Atlántico se encuentra trabajando con la plataforma de sistemas de información totalmente licenciados , en el primer semestre se realizo la Renovación de licenciamiento SPSS y Mathematika, Certificados requeridos por los formatos CLEBP, por directriz del Ministerio Nacional Renovación y adquisición de 102 de licencias del software Adobe Creative Cloud, se realiza la gestión de todos los licenciamientos de licenciamiento, sin embargo por la toma de los estudiante muchos procesos quedaron encerrados en la oficina de bienes y suministros. El proceso de certificados en línea que originalmente se estableció para generar los certificados a los estudiantes de	Se cuenta con poco personal para desarrollo, en el primer semestre del año la Oficina de informática perdio varios contratistas y entre ellos dos dedicados a desarrollo, eso causo traumas en los procesos que tenian asignados, la causa raiz de los retiros fue la contratación por periodos cortos en el presente año Lentitud en los procesos internos de adquisición eln la parte juridica de la Universidad
--	--

pregrado, dicho proceso ya está cubriendo las certificaciones en línea de pregrado como de postgrado, por lo que cualquier estudiante puede solicitar y descargar certificados de manera Online. Se implementó dentro de Academusoft el cargue de archivos bancarios, que antes se estaba llevando por el sistema ALANIA. Se implementó el módulo de consulta de matriculados en el área de reportes de ACADEMUSOFT	
--	--

P2: Academias De Certificación Tecnológicas

Academia de Certificación	2019
	Diciembre
Número de estudiantes capacitados en la academia tecnológica	45

Logros	Límites
La Academia Cisco de la Universidad se encuentra activa en el transcurso del año se realizó actividad para contactar a los estudiantes de la Universidad, ya que ellos cuentan con un precio especial que puede interesar a las personas que tienen deseos de acceder al conocimiento y este tipo de certificación	Por la situación de protesta estudiantil en Colombia, la academia se vio algo afectada, ya que muchos de nuestros estudiantes son personas externas a la comunidad estudiantil regular. Otra limitante es la forma de pago que tiene el estudiante de la academia, la cual no cumple los requisitos para que puedan recibir los beneficios de las cajas de compensación. En el primer semestre del año hubo baja inscripción en los cursos cisco, la toma de estudiantes desde el mes de octubre del presente año limito la gestión de licenciamiento en la oficina de bienes y suministros

P3: Renovación De La Infraestructura Tecnológica

Infraestructura Tecnológica	2019
	Diciembre
% de cumplimiento de las necesidades de infraestructura tecnológica	40%

Logros	Límites
Se logró estabilizar las actividades con los equipos existentes, se logró solventar la prestación del servicio con Alquiler de 50 computadores portátiles core i5, 4GB de RAM, disco de 250-500GB, para el evento de prosperidad, Se realizó la gestión para la adquisición de servidores con recursos de plan fomento	La toma de los estudiantes el cual bloqueo el acceso de las instalaciones ocasiono suspensión de procesos en cursos entre los cuales se encontraban la adquisición de equipos de cómputo para las salas

P4: Conectividad En Bloques Y Áreas Abiertas De La Universidad

Conectividad en campus	2019
	Diciembre
% de cobertura de conectividad del campus	55%

Logros	Límites
En el primer semestre del año se ha realizado algunas compras de elementos para redes y conectividad, logrando prestar el servicio a la comunidad y se logró contratar el servicio de internet para las diferentes sedes de la Universidad Conservación ancho de banda 500Mb para redes ACADÉMICAS. 500Mb Salida Internacional NAP, manteniendo la capacidad del canal principal en 1000Mb.	En espera de mayor presupuesto para continuar con los proyectos de actualización de cableado y cobertura del sistema Wi-Fi del Campus universitario.

Conservación ancho de banda del canal secundario CLARO 500Mb, incrementando la capacidad de la conexión. Incremento del ancho de banda de los canales de datos de las sedes 43 y Bellas Artes a 150Mb Incremento del ancho de banda del canal CLARO a 50Mb en sede Suan. se realizo el arreglo del bloque D el cual sufrio daños en los recursos de red con el incendio ocurrido en el mismo	
---	--

P5: Sistema De Información Y Comunicación

Sistema de información y comunicación	2019
	Diciembre
% de Número de piezas comunicativas creadas	93%
Posicionamiento de noticias publicadas en medios de comunicaciones locales, regionales o Nacionales.	100%
Porcentaje de encuestas con resultados favorable	100%
Nivel de satisfacción por asesorías	100%
% de Número de eventos gestionados	98%

Logros	Límites
Se logro atender la mayoría de piezas comunicativas Se logro el cubrimiento y atención a la mayoría de noticias de la universidad Se lograron medir, por primera vez, los diferentes procesos realizados por el Equipo de Comunicaciones para conocer qué tanto cumplimiento se le daba a los requerimientos de la comunidad	Limitación de recursos El sitio web de la Universidad llegó a una etapa de cambio, por su magnitud y por estar por más de 6 años con la misma apariencia, necesita hacer cambios de fondo para cumplir con los requerimientos de la universidad. El factor tiempo para la aplicación de las encuestas.

universitaria. De igual manera, con la implementación de la encuesta de satisfacción, se logró obtener una retroalimentación sobre la percepción de los productos entregados y las asesorías brindadas. Se logro cubrir todos los eventos realizados	Comunicación entre los procesos y el equipo de comunicaciones.
---	--

P6: Mejoramiento Del Servicio De Gestión Tecnológica Y Comunicaciones

Mejoramiento de la Gestión de Servicio TI	2019
	Diciembre
% de implementación Acciones de Buenas Practicas y seguridad en TI	75%
Elaboración y adopción del plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones PETIC	1
Elaboración y adopción del plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información	0,5
Elaboración y adopción del plan de seguridad y privacidad de la información	0,5

Logros	Límites
En el primer semestre del año se realizaron mejores prácticas entre las cuales: Adopción de metodologías ágiles para el desarrollo de las reuniones del equipo de trabajo, se habilito la cuenta soportecau@mail.uniatlantico.edu.co para recibir las incidencias a las personas con dificultades en la plataforma CAU, Depuración de la información de carnetización, Actualización de documentos en el SIG.	El tiempo para desarrollar algunas actividades no fue suficiente, la toma de las instalaciones de la universidad causo suspensión de procesos. Aún falta implementar documentación afectado por la toma de las instalaciones y que tuvo por consecuencia la no contratación de personal que se encontraba asignado a los procesos. La toma de las instalaciones causo suspensión de varios procesos en gestión.

En seguridad de TI se avanzó en la evaluación y monitoreo de seguridad en las plataformas y se recibió la auditoria interna de calidad con resultados positivos. El documento PETIC se logró terminar en su versión 1. Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información se encuentra asignado para la construcción.	El tiempo para la realización de los documentos con todas las actividades del área no fue suficiente para la terminación del documento el cual se vio afectado por la toma de las instalaciones y que tuvo por consecuencia la no contratación de personal que se encontraba asignado a los procesos
--	---

La Oficina de informática en el segundo semestre del año inicio varios procesos de gestión para el mejoramiento y cumplimiento de las actividades, en cumplimiento del plan de acción propuesto, entre las cuales:

- Gestión para la adquisición de equipos de cómputo con recursos CREE
- Gestión para renovación de licenciamientos entre las cuales la suit de Microsoft OVS, licencias de sistemas académicos como Nvivo, EvIEWS, Solidwork, Spartan, Statgraphics , Dvisualizer Pro, Maple
- Licenciamiento de base de datos Oracle
- Gestión para la normalización y estandarización de los servidores que alojan las bases de datos

Estos procesos quedaron suspendidos en la Oficina de Bienes y suministros, por la situación de toma en las instalaciones de la Universidad, la cual no permitió el acceso a las oficinas administrativas, afectando todas las actividades.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Actualizar el PETIC de la Oficina de informática.
- Continuar con la mejora del Datacenter en su infraestructura física, para la estandarización del fluido eléctrico y datos.
- Continuar con los complementos de la implementación de las suites ERP y HCM de PeopleSoft.
- Continuar con la Carnetización de toda la comunidad universitaria, con el fin de dar imagen institucional y sentido de pertinencia, al mismo tiempo implementar

mecanismos de control dentro de la Universidad utilizando el documento de identidad.

- 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.
- Garantizar el desarrollo de los proyectos y actividades de la Oficina de informática con la estabilidad durante el año de los profesionales y técnicos contratistas.

Agradeciendo de antemano la atención prestada y atentos a sus comentarios.

Atentamente,

OLGA LUCIA MARIN MARSIGLIA

Jefe (E)

Oficina de Informática