

INFORME DE GESTIÓN

OFICINA DE INFORMÁTICA

2021

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. CONTRATOS Y ÓRDENES DE COMPRA 2021	5
1.1 Órdenes de Compra	5
1.2 Contratos	7
2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	13
2.1 Oracle PeopleSoft	13
2.1.1 HCM	13
2.1.2 ERP	13
2.2 AcademuSoft	14
2.2.2 Módulo de Repositorio de Informes	16
2.2.3 Mejora en el Cargue de los Archivos de Pago	16
2.2.4 Verificación de Requisitos de Grado	17
2.2.5 Botón de Consulta de Matriculados	17
2.2.6 Aplicación del proceso de inscripciones de participantes a cursos libres.	17
2.2.7 Doble Programa (Fase 1: Matrícula Académica).	17
2.2.8 Casos Atendidos de Soporte	18
2.3 Sistema CAU	18
2.3.1 Información Equipos de Cómputo - Proyectoras - Impresoras:	19
2.4 Orfeo	21
2.4.1 Sistema de apoyo a la gestión documental – Sistema Orfeo	21
2.4.2 Radicación y Digitalización Oficina de Informática	21
2.4.4 Proceso de Carnetización	23
2.4.5 Proceso de ventanilla electrónica para admisiones	23
2.5 ISOLUCIÓN	24
3. CONECTIVIDAD	24
3.3 Telefonía IP:	25
3.4 WIFI:	26

3.5 REDES CABLEADAS	27
4. INFRAESTRUCTURA	28
5. SERVICIOS	30
5.1 Correo Institucional	30
6. ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO - SOPORTE TÉCNICO COMPUTACIONAL	31
6.1 Canales para solicitud de soporte técnico:	31
6.2 Estructura del Área de Soporte:	32
6.3 Soporte a Sede centro	35
6.4 Soporte a Sede Bellas Artes.	36
6.5 Soporte a Sede Bellas Artes.	38
6.6 Resolución de Incidencias	38
6.7 Administración y mejoras en Salas de Informática.	39
6.8 Garantías	40
6.9 Atención y apoyo al soporte del outsourcing de impresión	40
6.10 Mantenimiento de la Plataforma Computacional	40
6.11 Soporte a Eventos y Videoconferencias:	41
7. LICENCIAMIENTO	41
8. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	43
8.1 Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones y la estrategia de información (PETIC)	44
8.2 Documentación en Isolucion	44
8.3 Software de control y monitoreo LibreNMS	47
8.4 Procesos de auditoría y seguridad informática	49
9. BUENAS PRÁCTICAS DE TI	49
10. Auditorias recibidas	51
12. PQRS	52
13 Equipo de Comunicaciones	52
14. Recomendaciones para la mejora	62

INTRODUCCIÓN

El informe de gestión y resultados tiene como objetivo presentar los avances y destacar las actividades más relevantes de la Oficina de informática de la Universidad del Atlántico realizadas durante el presente año 2021.

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 de soporte informático con la finalidad de aportar a la consecución de la gestión misional.

El presente año 2021 se destaca por la reactivación económica y la alternancia por sectores a causa del COVID 19, la Universidad del Atlántico también se ha estado preparando para cumplir con los protocolos de bioseguridad e iniciar alternancia, resguardando como prioridad la salud de toda su comunidad.

La Oficina de Informática continúa prestando sus servicios para 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, en el año 2021 se brindaron los soportes a los usuarios con modalidad presencial, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad y modalidad remota, a los usuarios que aún se encuentran con trabajo en casa.

Se continúa con las actividades 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 2021

1.1 Órdenes de Compra

OBJETO	NOMBRE PROVEEDOR	VALOR	OBSERVACIONES	ESTADO
Renovar el servicio de soporte y mantenimiento del software Isolución, herramienta especializada en la administración y automatización de los Sistemas de Gestión y Cumplimiento Normativo, con las mejoras funcionales y operativas que se generen, ISO 9001:2015.	ISOLUCION	\$25.359.068	Soporte de la herramienta Isolución	Completado
Adquisición de Laptop Corporativo para la Oficina Financiera	ADVANCED CONTROL	\$5.636.273	Adquisición de Laptop Corporativo para la oficina Financiera	Completado
Renovación de licenciamiento de software SolidWorks	ARON	\$22.758.912	Renovación de licenciamiento de uso académico Solidworks	Completado
Contrato de Mantenimiento Equipos de Computo	TELEMATIC SOLUTIONS	\$45.000.000	Contrato de Mantenimiento Equipos de Computo	Completado
Adquisición de repuestos y partes para reparación de servidor Max Planck	UNIPLES	\$5.185.187	Adquisición de repuestos y partes para reparación de servidor Max Planck	Completado

Renovación herramienta TURNITIN	ITIS SUPPORT	\$40.641.000	Renovación herramienta TURNITIN	Completado
Contratación de publicidad y pautas radiales	JAVIER HERRERA	\$14.000.000	Contratación de publicidad y pautas radiales	Completado
Compra de disco duro para servidor NAS del data center de la sede Norte	ADVANCED CONTROL	\$4.132.545	Compra de disco duro para servidor NAS del data center de la sede Norte	Completado
Software turismo Amadeus	IT GROUP COLOMBIA SAS	\$9.686.600	Software turismo Amadeus	Completado
Software turismo Zeus	SIESA	\$8.050.000	Software turismo Zeus	Completado
Transmisión vía Streaming de ceremonia de Grados	EDIT MUSIC PRODUCCIONES	\$17.850.000	Transmisión vía Streaming de ceremonia de Grados	Completado
Disco Duro y soporte planta telefónica PFC 2019	LAN SECURITY	\$16.660.000	Disco Duro y soporte planta telefónica PFC 2019	Completado
Adquisición Switch para DC PFC 2019	LAN SECURITY	\$8.211.000	Adquisición Switch para DC PFC 2019	Completado
Servicios de soporte Peoplesoft corrección vulnerabilidades	DIGITAL ONLINE SAS	\$14.458.500	Servicios de soporte Peoplesoft corrección vulnerabilidades	Completado
Renovación Antivirus ESET 1500 unidades	FRONTECH	\$35.820.000	Renovación Antivirus ESET 1500 unidades	Completado

Adquisición de carnets con tecnología Blockchain	CERTIKA	\$20.000.000	Adquisición de carnets con tecnología Blockchain	Completado
Adquisición de repuestos para la reparación de pantallas de equipos de computo	PUNTO DE SERVICIOS	\$2.284.959	Adquisición de repuestos para la reparación de pantallas de equipos de computo	Completado

1.2 Contratos

La Oficina de Informática de acuerdo con 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
\$533.090.369	Prestación del servicio de conectividad a redes académicas de tecnología Avanzada RENATA incluidos los servicios de valor agregado en	CORPORACIÓN RED NACIONAL ACADÉMICA DE TECNOLOGÍA AVANZADA-RENATA	<p>El objeto a contratar se ejecutará durante el año 2021, 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 	Completado

	navegación publica desde redes académicas y servicios Cloud IaaS para la Universidad del Atlántico.		<p>con el backplane y throughput necesario para la capacidad contratada.</p> <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>Infraestructura Cloud para alojamiento de aplicativos de la Universidad del Atlántico.</p>	
\$266.936.040	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	IFX NETWORKS	<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:</p> <p>*Ancho de Banda en el canal de comunicación a 500Mb</p> <p>*servicio de internet sede centro con capacidad de 200Mb., la última milla del proveedor debe ser en medio fibra óptica</p> <p>*Internet sede de Bellas Artes con capacidad de 200Mb., la última milla del proveedor debe ser fibra óptica</p> <p>* Internet sede ubicada en el municipio de SUAN, Ancho de banda en canal de comunicación 100 MB , la última milla del proveedor debe ser en medio fibra óptica</p> <p>Internet sede ubicada en el municipio de SABANALARGA,</p> <p>Ancho de banda en canal de comunicación 50 MB , la última milla del proveedor debe ser en medio fibra óptica</p> <p>* Servicio de Telefonía IP SIP.</p>	Completado

	Calle 7 # 23 – 05 Suan - Atlántico, seguridad DDOS en el enlace dedicado Sede Norte, y los Servicio de Telefonía Local IP incluido Larga Distancia.			
\$57.869.700	Renovación de licenciamient o de software Flexsim para uso académico	NADECA SAS	Renovación de licenciamiento de software Flexsim para uso académico	Completado
\$186.832.380	Contratación del servicio de arrendamient o de impresoras, escáner y equipos de fotocopiado.	DATECSA	Contratación del servicio de arrendamiento de impresoras, escáner y equipos de fotocopiado.	Completado

\$250.000.000	Contratación de servicios profesionales para el desarrollo e implementación de software para la gestión del consultorio jurídico de la Universidad del Atlántico	ACATIC	Contratación de servicios profesionales para el desarrollo e implementación de software para la gestión del consultorio jurídico de la Universidad del Atlántico	En proceso
\$72.487.660	Renovación de licencias Maple, Nvivo y Statgraphics	SOFTWARE SHOP	Renovación de licencias Maple, Nvivo y Statgraphics	Completado
\$135.700.000	Renovación licenciamiento OVS Microsoft	UNIPLES	Renovación licenciamiento OVS Microsoft	Completado
\$80.000.000	Servicios de producción de medios audiovisuales	EDIT MUSIC	Servicios de producción de medios audiovisuales	Completado

\$280.000.000	Contratación de servicios profesionales para el desarrollo e implementación de software para la gestión del Banco de Proyectos de la Universidad del Atlántico	PRODUCTOS GLOBALES SAS	Contratación de servicios profesionales para el desarrollo e implementación de software para la gestión del Banco de Proyectos de la Universidad del Atlántico	En proceso
\$350.000.000	Adquisición de equipos de cómputo para los laboratorios de informática de la Universidad del Atlántico	FUNDACIÓN TALENTO REGIONAL FETALENTOS	Adquisición de equipos de cómputo para los laboratorios de informática de la Universidad del Atlántico	Completado
\$160.000.000	Diseño, desarrollo e implementación de la nueva página web institucional de la Universidad del Atlántico	STACK POINTER	Diseño, desarrollo e implementación de la nueva página web institucional de la Universidad del Atlántico	En proceso

\$50.061.063	Contratación soporte licenciamiento Oracle	ORACLE COLOMBIA	Contratación soporte licenciamiento Oracle	Completado
\$79.580.000	Renovación infraestructura y plataforma como servicio Oracle cloud	OPTIMA CONSULTING	Renovación infraestructura y plataforma como servicio Oracle cloud	Completado
\$108.000.000	Renovación licencias ADOBE creative Cloud	GRUPO DECO	Renovación licencias ADOBE creative Cloud	Completado
\$154.700.000	Contratación de plataforma para el proceso de consulta candidatos a Rectoría	Consunet SAS	Contratación de plataforma para el proceso de consulta candidatos a Rectoría	Completado

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 suites.

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 a 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 Suite PeopleSoft, la Oficina de Informática en esta época de pandemia ha facilitado canales de atención, revisión y análisis para el buen funcionamiento de la suite, como son:

- Reuniones semanales, por medio de la herramienta meet, con las dependencias que hacen parte del proceso:
- 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 llevado 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
- Se contrató servicios de soporte peoplesoft, para corrección vulnerabilidades

Se continua con la prestación del servicio, en donde el equipo técnico de Peoplesoft brinda soporte y realiza las actividades desde trabajo en casa.

2.2 AcademuSoft

Es una EAS (Enterprise Application Solutions), para Instituciones de Educación Superior, que ofrece una alternativa de alto nivel en el ingreso, organización, gestión y administración de la

información, resultante de cada uno de los procesos académicos que se desarrollan al interior de la institución educativa. Busca optimizar la generación de resultados en tiempo real y apoyar a la alta gerencia en la toma de decisiones.

El sistema Academusoft durante el presente año contó con el soporte y mantenimiento, con la finalidad de dar continuidad al proceso de mejoramiento del sistema de información, logrando mantener en funcionamiento la plataforma para el servicio de la comunidad académica.



Fuente: Academusoft

Es importante resaltar la disponibilidad de la suite 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.

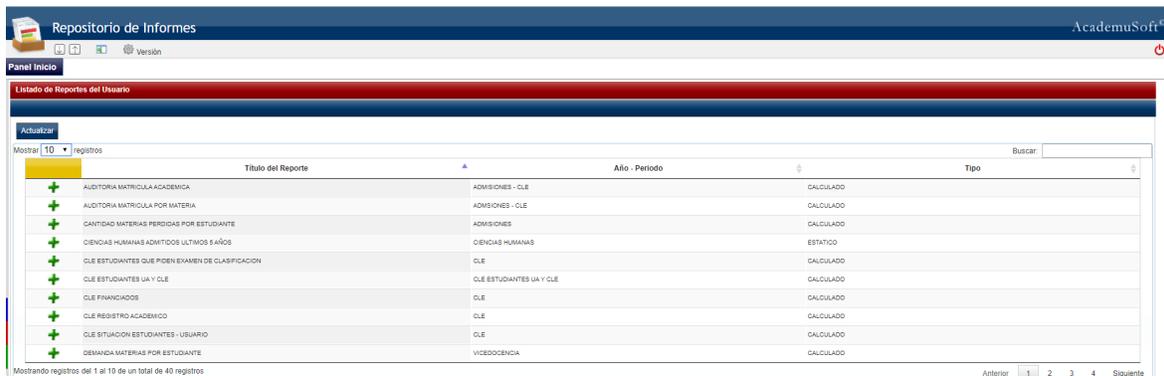
2.2.2 Módulo de Repositorio de Informes

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, dichos reportes están en constante actualización de acuerdo con las necesidades de información que van surgiendo.

Hasta el momento se han habilitado 139 reportes complementando de este modo el sistema de información Academusoft.



Repositorio de Informes Academusoft®

Panel Inicio Version

Listado de Reportes del Usuario

Actualizar

Mostrar 10 registros Buscar

	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
+	CIENCIAS HUMANAS ADMITIDOS ULTIMOS 5 AÑOS	CIENCIAS 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 - USUARIO	CLE	CALCULADO
+	DEMANDA MATERIAS POR ESTUDIANTE	VICEDECANIA	CALCULADO

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 40 registros Anterior 1 2 3 4 Siguiente

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 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 la Oficina de Informática.

La aplicación permite seleccionar los matriculados de acuerdo con 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.

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. Además se atendieron solicitudes de correcciones en datos de registro académico así como datos personales. En lo que va corrido del año se han atendido 621 casos.

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.

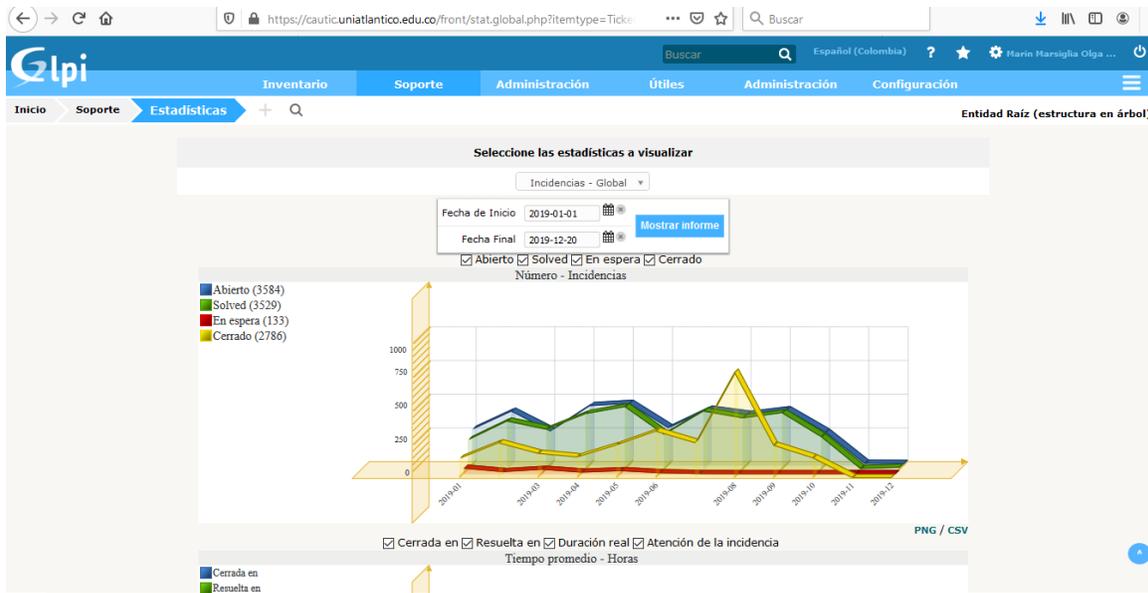
Por medio de este sistema de información se realizan las estadísticas para medir los indicadores de gestión:

- 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 otras funcionalidades, en lo transcurrido del año se han resuelto 1512 incidencias en el CAU, logrando dar soporte a la comunidad, a causa de la pandemia y la continuación de trabajo en casa y apertura parcial a la alternancia, 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 WhatsApp, el apoyo del correo mesadeayuda@mail.uniatlantico.edu.co, 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:

Debido a la toma prolongada a partir del mes de octubre del año 2019, posteriormente las directrices de aislamiento por parte del gobierno nacional a raíz de la pandemia COVID-19, la nueva toma en 2020, entre otros factores que provocaron el movimiento masivo de equipos, pérdidas y reasignaciones se vio afectada la labor de actualización de estos registros en la plataforma.

Durante el año 2021 se han unido esfuerzos con el Departamento de Bienes y Suministros para generar acciones y documentar procesos que permitan el flujo de comunicación e información que incluya a estos bienes o elementos. Producto de estas reuniones se han revisado y modificado documentos, procedimientos y se han determinado pasos a seguir.

Actualmente, se ha dado inicio a la actualización completa de registros en la plataforma con el apoyo y acompañamiento de 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 y se adicionan placas de activos fijos a aquellos equipos que no los tienen.

Luego se procederá con la 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.

Estado actual de los registros (próximos a actualizar):

Equipos en el Sistema		
	Cantidad Total	Actualizados
Computadores	2596	En proceso
Monitores	1066	En proceso
Impresoras	48	En proceso
Proyectores	237	En proceso

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.
- Fecha de último mantenimiento: para identificar a través de descargas de informes en la plataforma los equipos con mantenimientos próximos a vencer y manejar prioridad.

La Oficina de Informática realizó la gestión de solicitud de adquisición de equipos de escritorio con los recursos del CREE, esta dotación para las salas y laboratorios de informática ya ha sido recibida y se encuentra en proceso de entrega e instalación en las salas con estado más crítico. La dotación de estos equipos es un gran mejoramiento a la plataforma informática al uso de la

academia, ya que la mayoría de los equipos de cómputo de salas y laboratorios se encuentran con obsolescencia y deterioro.

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:

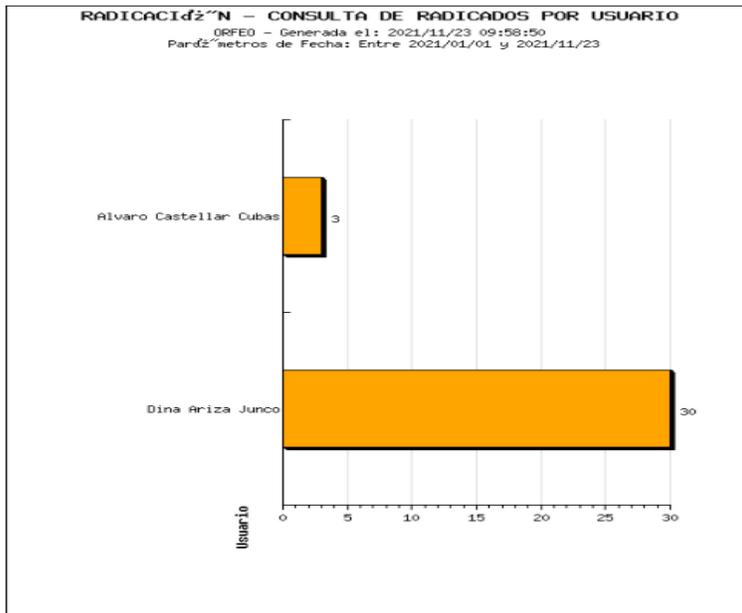
- El seguimiento en tiempo real de trámites, tareas y documentos.
- Minimizó el tiempo de entrega en el proceso de carnetización.
- Facilidad para llevar los archivos en físico, recibir y dar respuestas a diferentes solicitudes y trámites.
- Archivar en expedientes virtuales.

En el mes de junio de 2021 se procedió a migrar el software a servicios Cloud IaaS OCI, brindando a los usuarios internos y externos una disponibilidad 7/24 del software ORFEO.

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 23 de noviembre de 2021, desde la Oficina de Informática se han radicado un total de 33 documentos discriminados como se presenta en la siguiente Tabla teniendo en cuenta que el 100% de radicados son internos y radicados de salida.



RADICACIÓN INTERNA	RADICACIÓN DE SALIDA
25	8

Tipo de Radicado	Interna
Agrupar por Tipo de Documento	-- No Agrupar Por Tipo de Documento
Desde fecha (aaaa/mm/dd)	2021/01/01
Hasta fecha (aaaa/mm/dd)	2021/11/23
<input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="Generar"/>	

#	Usuario	Radicados
1	Alvaro Castellar Cubas	3
2	Dina Ariza Junco	22

|< << 1 >> >|
 items 2 pag 1/1

Tipo de Radicado	Salida
Agrupar por Tipo de Documento	-- No Agrupar Por Tipo de Documento
Desde fecha (aaaa/mm/dd)	2021/01/01
Hasta fecha (aaaa/mm/dd)	2021/11/23
<input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="Generar"/>	

#	Usuario	Radicados
1	Dina Ariza Junco	8

|< << 1 >> >|
 items 1 pag 1/1

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 continuó detenida por la pandemia a causa del Covid 19, a raíz de que en la actualidad aún nos encontramos en trabajo en casa, virtualización e iniciando la alternancia esta actividad disminuyó notablemente, es por eso que nos encontramos en espera de nuevas directrices para continuar con los procedimientos adecuados y en espera de empalmar con nuevos proyectos de infraestructura física en la Universidad.

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="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 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 del mundo la información al respecto.

2.5 ISOLUCIÓN

En el presente periodo la plataforma Isolución se encuentra en funcionamiento, atendiendo los procesos de calidad con la administración de la Oficina de Planeación.

Para el año 2021 el servidor donde se encuentra alojado el servicio web para la gestión de los procesos en calidad (isolucion) fue migrado a Cloud IaaS OCI, brindando disponibilidad 7/24 de la herramienta tecnológica.

El sistema de información Isolución contó con soporte durante la vigencia 2021.

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 de extensión indispensable para los procesos académicos, administrativos, de investigación y de institucional.

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 con salida Internacional NAP, manteniendo la capacidad del canal principal en 1000 Mb.
- Conservación ancha de banda del canal secundario redundante de 500Mb, incrementando la capacidad de la conexión.
- Las sedes 43 y Bellas Artes cuentan con un canal dedicado de 200 Mb
- La sede Suan cuenta con un canal dedicado de 100 Mb
- La sede Sabanalarga cuenta con un canal dedicado de 50 Mb

- 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, el proceso 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.
- Actualización del menú de bienvenida del contact center de admisiones, adicionalmente se aplica la cola de llamadas con un tiempo máximo de 3 minutos para ser atendidos.
- Adquisición de disco duro y soporte planta telefónica, garantizando mantenimiento y sostenimiento del servicio.



3.4 WIFI:

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



- Se realiza instalación y configuración de 14 equipos WIFI en la sede regional Sabanalarga con la finalidad de ampliar la cobertura de red.
- 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.
- Se realiza instalación y configuración de 5 equipos WIFI en el Bloque A de la sede Centro con la finalidad de ampliar la cobertura de red.
- Se está llevando a cabo el levantamiento de información referente a la situación actual de las redes inalámbricas de la Universidad y sus sedes, con la finalidad de actualizar y mejorar la red a nivel de congruencia y cobertura; teniendo en cuenta pasillos de bloques académicos, salas, salones, auditorios, áreas comunes, cafeterías, zonas deportivas como coliseo y espacios administrativos.

3.5 REDES CABLEADAS

- Se ejecutó proyecto de 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.
- 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.
- 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.
- Se realiza configuración de equipo de red cableada (24 puntos de red) el cual está ubicado en la Sala de Econometría 309D donde se ejecutó el proyecto de remodelación el cual incluyó la renovación de la red cableada.
- Se realiza configuración de equipo de red cableada (16 puntos de red) el cual está ubicado en el Laboratorio de Biomecánica 201C 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 sala magistral de Econometría 502D 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 la Oficina de Física 202C donde se ejecutó el proyecto de remodelación el cual incluyó la renovación de la red cableada.
- Se realiza configuración de red para la sede Sabanalarga, la cual cuenta con 15 Switches (14 de acceso y 1 Core) para poder proveer de servicio a toda la unidad regional, tanto inalámbrica como cableada.
- Se actualiza y optimiza a la red de datos de la Oficina Financiera la cual fue remodelada con ayuda de Servicios Generales, instalando y configurando 48 puntos de red para usuarios finales.

- Se actualiza y optimiza a la red de datos de la Oficina de Talento Humano la cual fue remodelada con ayuda de Servicios Generales, instalando y configurando 48 puntos de red para usuarios finales.
- Se actualiza y optimiza a la red de datos de la Oficina de Bienes y Servicios la cual fue remodelada con ayuda de Servicios Generales, instalando y configurando 24 puntos de red para usuarios finales.
- Se realiza configuración de equipo de red instalado en la sala de docentes del programa de Economía 501D, para proveer de servicio de red a 48 usuarios finales.



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.

A continuación relacionamos algunas de las mejoras y actividades realizadas desde el componente de infraestructura:

- La ampliación de las capacidades de Cloud IaaS RENATA, con la finalidad de dar un mejor servicio a la plataforma virtual SICVI.
- Compra de disco duro para servidor NAS del data center de la sede Norte
- Adquisición de disco duro y soporte para la planta telefónica
- Adquisición Switch para el datacenter
- Proceso en trámite de compra de equipo de seguridad perimetral (firewall UTM) para las Sedes Norte y Sabanalarga.
- Proceso en trámite de compra de licencias para los firewalls UTM de las sedes Centro, Bellas Artes y 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 migró 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.

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.
- Adquisición de equipos de seguridad perimetral Firewall UTM Sophos XG430 para las sedes Centro y Bellas Artes
- Se instala servidor de red como solución de Firewall temporal para habilitar el servicio de internet a la Sede Regional Sabanalarga
- Puesta en funcionamiento de dispositivo de seguridad UTM en la Sede Regional SUAN.
- Se realiza configuración de VPN para las sedes Sabanalarga, Suan, Bellas Artes y Centro con los servicios de Telefonía IP y Directorio Activo.
- Despliegue de servicio para monitoreo de servidores y equipos activos de comunicaciones.

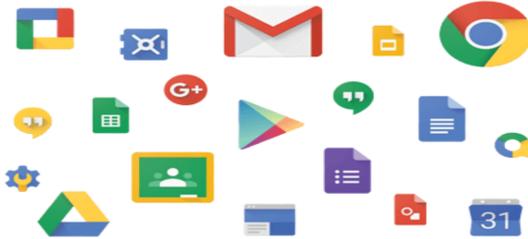
5. SERVICIOS

5.1 Correo Institucional

La plataforma de correos institucionales durante el 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.

En la Universidad del Atlántico se continúa el 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 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:

Debido a las directrices a nivel nacional e institucional por motivo de la pandemia COVID-19, se ha manejado la semipresencialidad como modalidad de trabajo, por esta razón el personal técnico de soporte sigue atendiendo de forma presencial en las instalaciones de la Universidad y de forma remota.

Se continuó con el protocolo de atención para el trabajo remoto, ya que muchos usuarios aún permanecen en trabajo en casa, se incremento la atención del trabajo presencial, ya que algunas oficinas administrativas y académicas se encuentran en modalidad alternancia y requieren soporte permanente.

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: se ha organizado la asignación de forma estandarizada según la zona y los días de presencialidad que registre el cronograma del personal técnico de soporte.

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 de este 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 la atención oportuna, aumento y potenciación 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 la nueva fibra óptica, con una velocidad de 150 megas simétricos del operador.
- Instalación y configuración de un nuevo switch para el rack de comunicaciones Postgrados en sede centro, para reemplazar uno que presentó daños.
- Instalación de tendido de red y de 5 Access Point en los pasillos del 2 y 3 piso del bloque A de la sede, gestionados para la mejora de la conectividad de Cursos Libres.
- Instalación y activación del nuevo Antivirus para 37 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 Postgrados.

Dependencia	Mejoras Realizadas
Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mantenimiento de impresora multifuncional Kyocera M3040 a cargo de esta dependencia.</i> • <i>Notificación para mantenimiento eléctrico en 13 puntos donde se conectan equipos. Este con el apoyo de Servicios Generales.</i> • <i>Mantenimiento a todos los equipos en el Consultorio Jurídico Sede Centro</i> • <i>Mantenimiento a todos los equipos del Centro de Conciliación Sede Centro</i> • <i>Supervisión del rack de comunicaciones de Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación</i>

<p>Cursos de Lenguas Extranjeras</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mantenimiento de los equipos de la sala de informática CLE, Segundo piso Bloque A, con una limpieza total de hardware total.</i> • <i>Supervisión del Rack de comunicaciones para el servicio de contratistas ubicado en la oficina de asistencia informática que alimenta el bloque A.</i> • <i>Mantenimiento a todos los equipos de cómputo de la extensión de cursos libres y la oficina de logística.</i> • <i>Instalación y activación del nuevo antivirus a los equipos de CLE.</i> • <i>Instalación de 5 AP para el servicio de estudiantes CLE.</i> • <i>Gestionamiento y supervisión del mantenimiento del aire acondicionado industrial que funciona en la Sala de informática de Cursos Libres, que también alimenta al Rack central de la fibra óptica.</i>
<p>Artes Plásticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Supervisión del buen funcionamiento de la red estructurada para oficina de coordinación de artes plásticas</i> • <i>Supervisión del rack comunicaciones para el bloque.</i> • <i>Soporte de instalación de licencias VIP Adobe y Creative Cloud en equipos de docentes</i> • <i>Mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos en Artes Plásticas, Sede Centro.</i>
<p>Postgrados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Supervisión del rack de comunicaciones, reemplazo y configuración de nuevo switch para la fibra óptica que conecta el internet en Postgrados, Sede Centro.</i> • <i>Instalación de nuevo sistema operativo y aplicativos a 31 computadores en sala de informática para el servicio de Postgrados</i> • <i>Supervisión de mantenimiento e instalación de estructura de red para el servicio de comunicaciones del nuevo operador de servicios de internet IFX en el bloque Tovar Ariza.</i> • <i>Supervisión del funcionamiento de los AP ubicados en el bloque Tovar Ariza</i>

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, tales como:
 - ❖ Socialización de resultados investigativos por parte de estudiantes de licenciatura en música.
 - ❖ Proyecto ganador del portafolio de estímulos “German Vargas Cantillo 2021”.
 - ❖ Encuentro internacional de trompeta, trombón y bombardino.
 - ❖ Ceremonia solemne de grados 2021-1.
 - ❖ Proceso de enseñanza-aprendizaje del carángano de San José de Saco desarrollado con estudiantes de tercer y cuarto semestre de Licenciatura en Música”
 - ❖ Lanzamiento libro “Pedro Biava Ramponi. Rasgos de su vida, Recopilación y transcripción de arreglos y obras corales (1902-1972)”
 - ❖ Ritual por la Paz y el Amor.
 - ❖ Protesta social y carnaval: relaciones y la cualidad del cuerpo en ambas manifestaciones.
 - ❖ Entre otros.
- Inicialización de mantenimientos preventivos para los equipos que se encuentran en la sede.
- Instalación remota de software Fínale v26 a los docentes de la sede para realización de clases virtuales.

Final v26 Site License (Idioma: Inglés)
Número de serie: HFN5-017691
Acuerdo de licencia del sitio
Registrado en 30/03/2020

[Descargar](#)
[Gestionar autorizaciones](#)

Autorizaciones para HFN5-017691
Asientos: 10
Disponibles: 2
Autorizaciones: 8

Ubicación	Código de usuario/ID de computadora	Plataforma/SO	Fecha de creación	Eliminar
Angela_Marin	6KDR8Y9X	Mac 10.14.6	10/12/2020	Eliminar
Juan_Rios	8GMGMU9B	Win 10	27/10/2020	Eliminar
Angel_Polo	MPSBWZUA	Win 8.1	26/10/2020	Eliminar
Arianna_Ferrer	SRZDKHHP	Mac 10.13.6	21/10/2020	Eliminar
Augusto_Ojito	V9PU0AHN	Mac 10.14.6	14/10/2020	Eliminar
Andres_Luquetta	YV7KPW3T	Win 10	14/10/2020	Eliminar
Ricardo_Ospina	6KFHRHEZ	Mac 10.14.6	14/10/2020	Eliminar
Luis_Sanchez	E7BIBGLH	Win 10	07/10/2020	Eliminar

Final v26 Site License Upgrade (Idioma: Inglés)
Número de serie: HFN5-014246
Acuerdo de licencia del sitio
Registrado en 30/03/2020 • Versiones anteriores

[Descargar](#)
[Gestionar autorizaciones](#)

Autorizaciones para HFN5-014246
Asientos: 11
Disponibles: 7
Autorizaciones: 4

Ubicación	Código de usuario/ID de computadora	Plataforma/SO	Fecha de creación	Eliminar
Rey_Arturo	ZW3JHVEDM	Win 10	05/11/2021	Eliminar
sanvic	EM98SCJW	macOS 10.15.7	08/08/2021	Eliminar
Manuel_Camargo	BUJUN6JF	macOS 10.15.7	13/05/2021	Eliminar
Eucaris_Guerra	6KDXVHFF	macOS 10.15.7	29/04/2021	Eliminar

- Soporte de instalación de licencias Adobe Creative Cloud en equipos de docentes.
- Soporte en sitio para eventos realizados en el MAUA.
- Instalación y activación del paquete de Office 365 para docentes y estudiantes que lo requirieran para el desarrollo de clases virtuales.
- Visita por parte de proveedores con el fin de analizar la cantidad de puntos de datos necesarios para la mejora del sistema de red WiFi.

6.5 Soporte a Sede Bellas Artes.

6.6 Resolución de Incidencias

Se realizaron modificaciones a los 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	<p>Tiempo de respuesta: 5 horas hábiles</p> <p>Tiempo de solución: 8 horas hábiles gestión dentro de la Universidad – 12 horas hábiles gestión en predio del usuario.</p>	<p>Se considera impacto o nivel alto en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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	<p>Tiempo de respuesta: 5 horas hábiles</p> <p>Tiempo de solución: 24 horas hábiles gestión dentro de la Universidad – 36 horas hábiles gestión en predio del usuario.</p>	<p>Se considera impacto o nivel medio en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Equipo se percibe lento. ❖ Daño impresora o cambio de tóner.
	BAJO	<p>Tiempo de respuesta: 7 horas hábiles</p> <p>Tiempo de solución: 48 horas hábiles</p>	<p>Se considera impacto o nivel bajo en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Programación de eventos. ❖ Requerimientos de mantenimientos o limpieza de equipos. ❖ Instalación de software.

6.7 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

En proceso 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

1. Revisión del sistema de iluminación en las salas de informática Ticket #005832
2. Gestión para reparación de los aires acondicionados de las salas de informática.
Se ha realizado gestión con el Departamento de Servicios Generales bajo ticket 005618, para revisión de los aires acondicionados de las salas de informática que en este momento se encuentran averiados: 101D- 102D - 103D- 104D -312D. Solicitado mantenimiento del aire de la sala 302D bajo ticket 005833.
3. Jornadas de limpieza y fumigación de las salas de informática.
Durante este periodo de no utilización de las salas, se ha gestionado con servicios generales bajo el ticket # 5508 jornadas de aseo a las salas. 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.

4. Mantenimiento a rejas y seguridad (cerraduras y candados)
En curso solicitud de ticket # 005831.

6.8 Garantías

Se generó consulta de estado de la garantía de cada equipo, actualmente en proceso actualización en el sistema CAU que permita generar alertas anticipadas de vencimiento y así tomar decisiones de extensión o compra de partes para repotenciar.

6.9 Atención y apoyo al soporte del outsourcing de impresión

- Mantenemos los tiempos de respuesta.
- Supervisión permanente del personal técnico de soporte para la oportuna atención de estos requerimientos. Técnico de soporte asignado para el monitoreo y documentación de estos casos en la plataforma CAU.

6.10 Mantenimiento de la Plataforma Computacional

Infraestructura tecnológica	Cantidad
Equipos de cómputo	2597
Salas de Informática	30
Servidores	32
Tableros inteligentes	16
Pantallas digitales	7
Video Beam	216

Fuente: CAU - Oficina de Informática

- Ejecutado proyecto para adquisición de equipos de cómputo por recursos CREE. Equipos instalados para aumentar la capacidad de las salas de informática.
- Mantenimiento a equipos de cómputo: ejecutado contrato de 800 mantenimientos preventivos a equipos de cómputo, además, se implementa procedimiento con el

personal técnico de soporte, para ejecutar mantenimiento preventivo a cada equipo atendido y que tenga más de 6 meses de haber recibido este servicio.

6.11 Soporte a Eventos y Videoconferencias:



Número de accesos a Transmisión de Videoconferencias hasta 11 de octubre de 2021, cada transmisión contando con el acompañamiento del personal de soporte.

Cantidad de Accesos
9186
Vc Espresso
185
Agendamientos
371



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 softwares 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 2021
GAUSSIAN	Licenciado (licencia 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 (licencia perpetua)
WINEDT 2016	Licenciado (licencia perpetua)
ADOBE MASTER SUITE CS5	Licenciado (licencia perpetua)
CABRI II Plus	Licenciado (licencia perpetua)
CLARITY ENGLISH	Licenciado (licencia perpetua)
FINALE v26	Licenciado (licencia perpetua)
EARMASER 6: LAB PACK	Licenciado (licencia perpetua)
MYTHWARE LENGUAJE LAB	Licenciado (licencia perpetua)
SIIGO WINDOWS	Licenciado (licencia perpetua)
STATA	Licenciado (licencia 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

La gestión de la Seguridad de la Información permanece con los mismos estándares, seguimientos de normas y leyes de los periodos anteriores, hubo continuidad de los lineamientos de seguridad y las actividades que se encuentran en el documento PLA-GT-010 Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

8.1 Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones y la estrategia de información (PETIC)

El proceso de Gestión Tecnológica y Comunicaciones actualizó 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), 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, en la actualización realizada se trabajó con la encuesta del FURAG, basados en estos lineamientos realizamos la mejora en la información, el documento, el cual se encuentra en la herramienta de apoyo al proceso de calidad ISOLUCION y en el microsítio de Informática en la página web institucional.

8.2 Documentación en Isolucion

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-016	Formato de perfiles y roles de seguridad
FOR-GT-015	Formato ingreso datacenter
FOR-GT-022	Formato préstamo de equipos

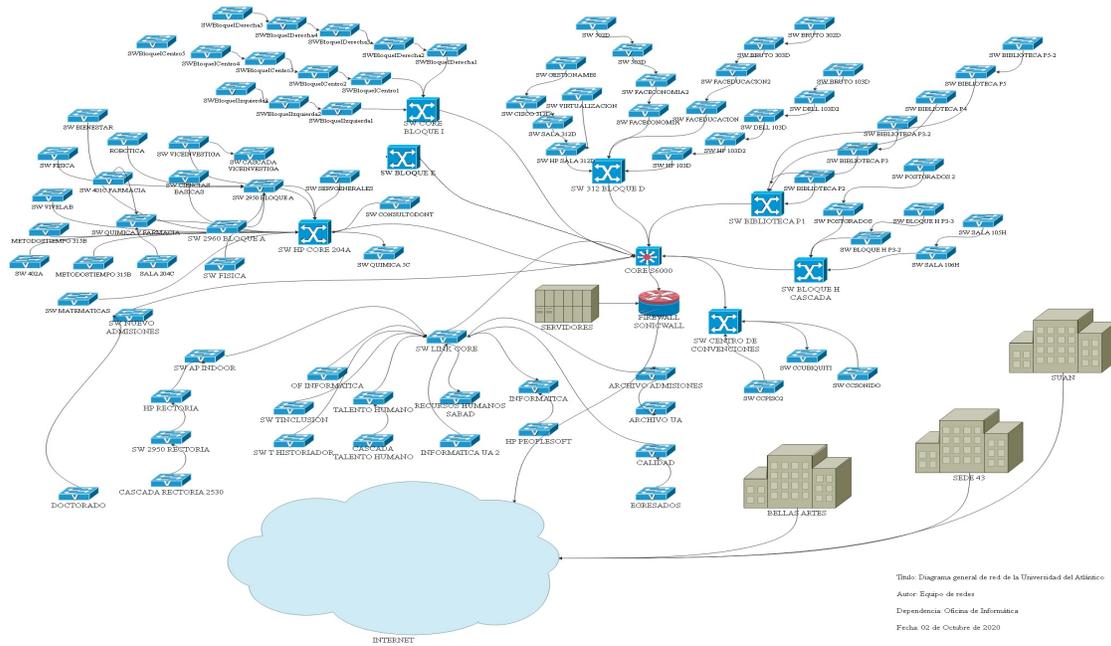
FOR-GT-013	Formato Requerimientos - Equipo de Comunicaciones
FOR-GT-012	Formato Solicitud de Préstamo Oficina de Comunicaciones
FOR-GT-014	Formato Solicitud de Auditorios
FOR-GT-018	Requerimiento de software
FOR-GT-017	Satisfacción de Asesorías

8.3 Software de control y monitoreo LibreNMS

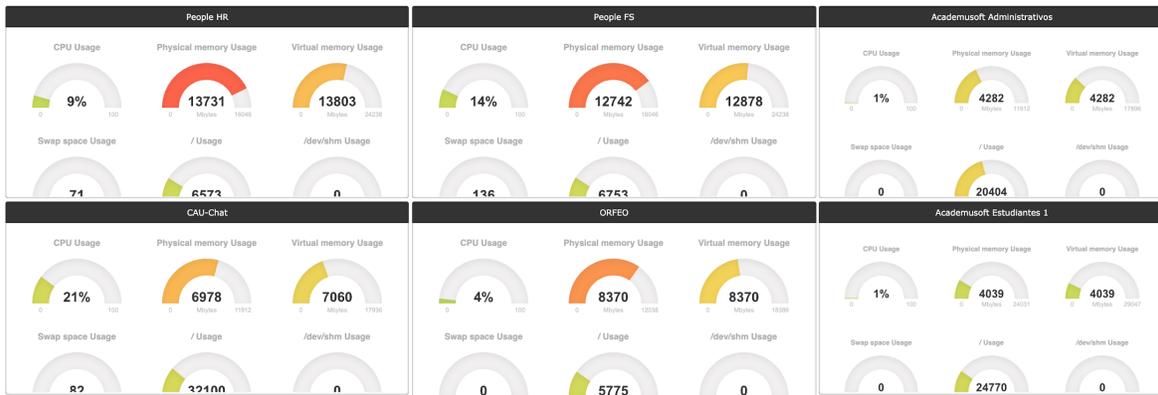
Continuamos con el uso del software para control y monitoreo de equipos de red y sistemas de comunicaciones utilizados por la Universidad del Atlántico, y así garantizar su buen uso y seguridad de la información.

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-vert			Alerts					Top-devices	
Summary	Devices	Ports	Timestamp	Rule	Hostname	ACK	Notes	Top 5 devices (last 15 minutes)	Traffic
Up	98	1484	2018-12-11 11:31:20	Port status up/down	172.28.29.170	+		10.0.0.101	
Down	1	3745	2018-12-11 11:31:16	Port status up/down	172.28.28.59	+		172.19.1.248	
Ignored	0	0	2018-12-11 11:30:18	Devices up/down	172.28.29.165	+		10.0.0.91	
Disabled/Shutdown	0	183	2018-12-11	Port up/down	172.28.28.71	+		10.0.0.87	
Total	99	5427						10.0.0.143	
Eventlog			Component-status						
Timestamp	Type	Hostname	Message	User	Status	Count			
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	Ok	0			
2018-12-11 11:41:25	Unit: 1 Slot: 0 Port: 7 Gigabit - Level	172.28.28.91	ifHighSpeed: 100 -> 0	System	Warning	82			
2018-12-11 11:41:25	Unit: 1 Slot: 0 Port: 7 Gigabit - Level	172.28.28.91	ifSpeed: 100000000 -> 0	System	Critical	0			
2018-12-11 11:41:25	Unit: 1 Slot: 0 Port: 7 Gigabit - Level	172.28.28.91	ifOperStatus: up -> down	System					

8.4 Procesos de auditoría y seguridad informática

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 proceso 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
- Políticas de informática vigentes.

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 2021 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 se tienen:

- **Grupo primario con el uso de metodologías ágiles para el desarrollo de las reuniones del equipo de trabajo:** 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 con base en 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.

Las reuniones del grupo primario se han realizado de manera virtual a través de la plataforma Meet y también de manera presencial, cumpliendo los lineamientos de bioseguridad, en estas reuniones se realiza un resumen de los temas pendientes y por emprender de cada equipo de trabajo con que cuenta la Oficina de Informática a través de sus líderes quienes sustentan necesidades, avances y dificultades, utilizando la metodología Scrum, en reuniones ágiles resolviendo las tres preguntas:

¿En qué nos encontramos actualmente?

¿Qué tenemos proyectado?

¿Qué dificultades hemos tenido para cumplir el objetivo?

- **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:** se continúa con la atención de los soportes por ubicación de los barrios más cercanos a los sitios de residencia de cada técnico que presta la atención, y también contamos con soporte en sitio

- **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; estos documentos son sometidos a revisiones y actualizaciones de manera periódica. De igual manera se realizan las mediciones de los indicadores de acuerdo con los tiempos establecidos y se realizan las acciones de mejora y correctivas que sean del caso.
- **Revisión diaria de los sistemas en línea:** los sistemas de información y por ser unas herramientas fundamentales 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 para tal fin.
- **Participación en las reuniones virtuales otros procesos:** Los procesos que requieran aportes y apoyo para la implementación de herramientas informáticas cuentan con nuestra participación y asesorías tecnológicas pertinentes.
- **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.
- **Ampliación del servicio cloud:** Se logró migrar al servicio en la nube de los sistemas de información críticos, incluyendo la página web institucional.

10. Auditorías recibidas

Auditoría de certificación de calidad

La Universidad del Atlántico entre los días 25 y 26 de febrero del presente año recibió la auditoría de seguimiento bajo la norma ISO 9001:2015, en esta oportunidad el proceso de Gestión Tecnológica y Comunicaciones no se encontró en la muestra seleccionada por el equipo auditor, sin embargo contribuyó de manera transversal en todos los procesos.

Auditoría de control interno

El proceso de Gestión Tecnológica y Comunicaciones estuvo auditado por la Oficina de Control Interno, la cual se cumplió a cabalidad en el requerimiento, en esta auditoría se evidenciaron dos (2) hallazgos menores, los cuales se encuentran bajo seguimiento para subsanarlos.

Auditoría interna de calidad

En el mes de agosto del presente año se recibió la auditoría interna de calidad en el proceso de Gestión Tecnológica y Comunicaciones, el equipo de trabajo atendió los requerimientos del equipo auditor interno, logrando una jornada muy importante para el proceso, en esta oportunidad el proceso de Gestión Tecnológica y Comunicaciones no tuvo “no conformidades”.

Auditoría Externa de seguimiento por Icontec

La Universidad del Atlántico entre los días 13 y 14 de diciembre del presente año recibió la auditoría de Seguimiento bajo la norma ISO 9001:2015, en esta oportunidad el proceso de Gestión Tecnológica y Comunicaciones no se encontró en la muestra seleccionada por el equipo auditor, sin embargo contribuyó de manera transversal en todos los procesos.

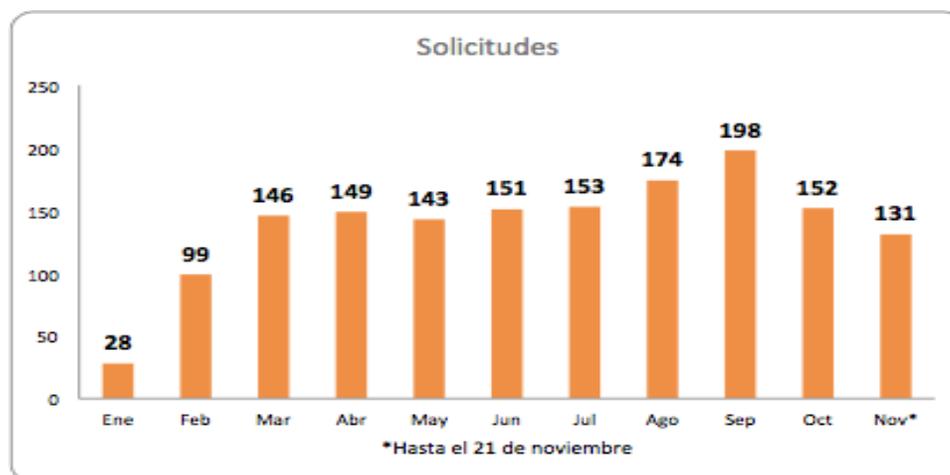
12. PQRS

Las peticiones, 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 informar a la Secretaría General donde se maneja el componente de atención al usuario.

13 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). Según el Plan Institucional propuesto para el 2021 se presentan a continuación los resultados de esta vigencia.

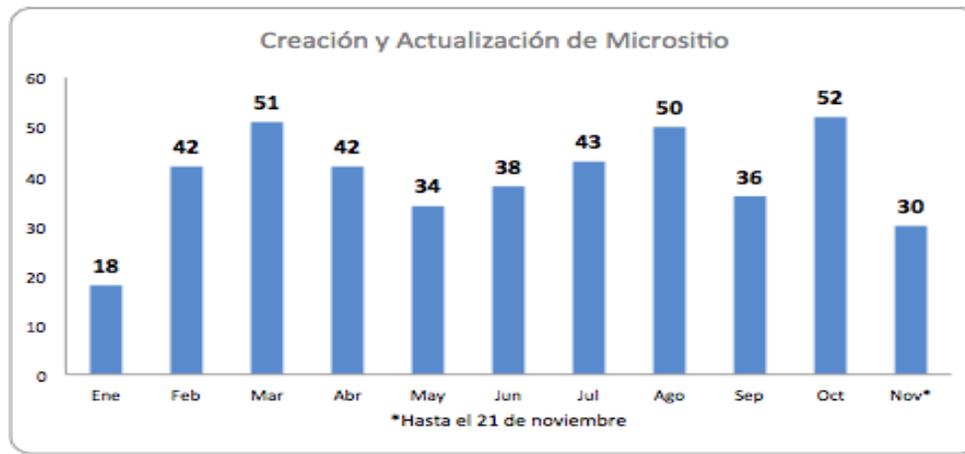
Gráfica 1. Solicitudes recibidas



Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 21 noviembre 2021)

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, investigativo, de extensión y proyección social de la Universidad como agente de desarrollo de la Región Caribe. Para esta vigencia se recibieron **1.524** (enero al 21 de noviembre 2021), sólo 13 fueron canceladas por parte del mismo solicitante dejando un porcentaje de atención de **99.1%**

Gráfica 2. Creación y actualización micrositio página web

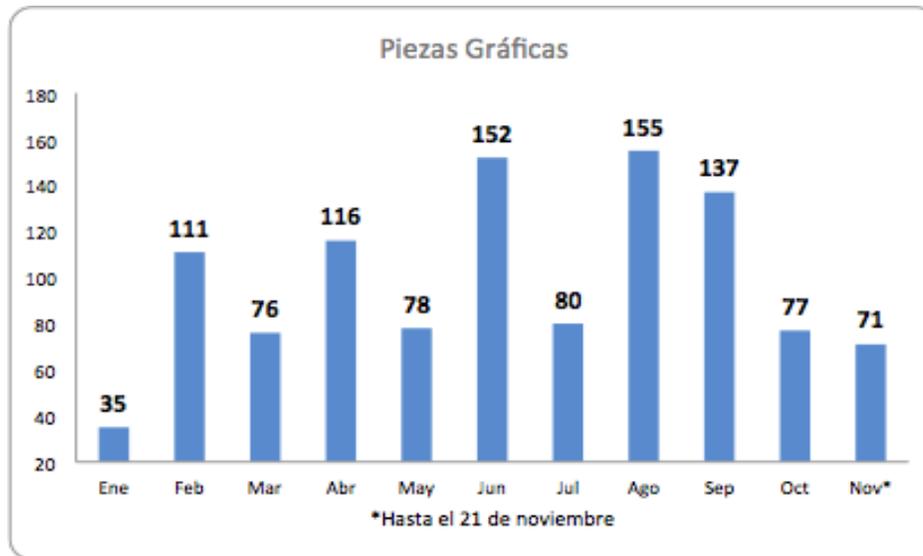


Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 21 noviembre 2021)

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, se ha fortalecido el canal de comunicación con las dependencias académicas y administrativas quienes suministran la información. Se ha insistido en que dicha información sea enviada oportunamente para mantener una página web institucional actualizada. Dicha labor es liderada por el Equipo de Comunicaciones a través del webmaster que opera la plataforma.

Como se evidencia en la gráfica se refleja el cumplimiento de **436 actualizaciones** que brinda transparencia y acceso a la información.

Gráfica 3. Creación de piezas gráficas

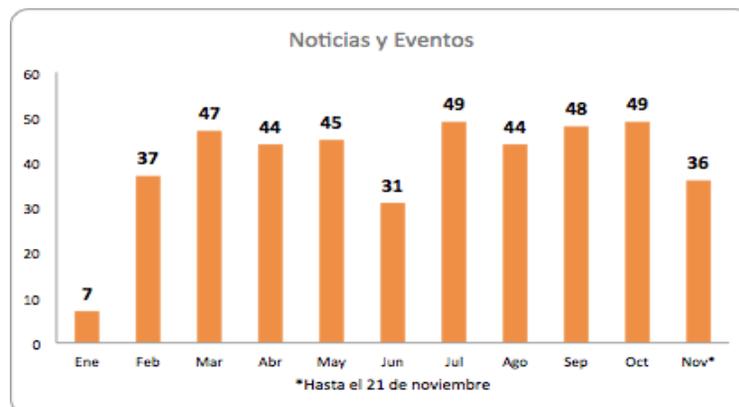


Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 21 noviembre 2021)

La Universidad de la Atlántico, en procura de mantener una imagen institucional posicionada, cuenta con el Equipo de Comunicaciones que apoya a las dependencias administrativas y académicas en sus actividades, proyectos, programas o eventos, creando diseños que respeten el Manual de Imagen Corporativa y continuar posicionando el sello Uniatlántico.

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 **1.088 piezas gráficas**.

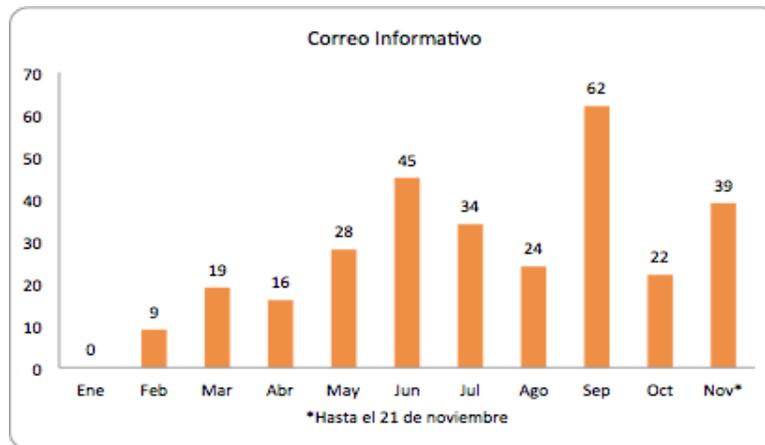
Gráfica 4. Difusión noticias –eventos



Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 21 noviembre 2021)

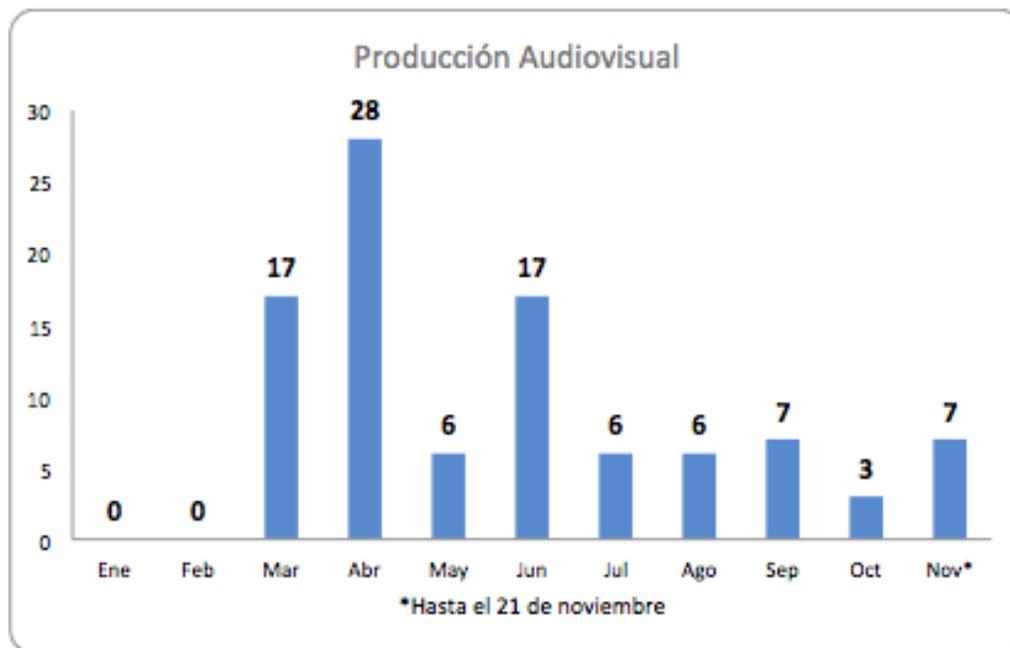
Frente a la difusión de noticias y eventos, el Equipo de Comunicaciones apoyó en la promoción de estos a través de **437 noticias** las cuales fueron difundidas por la página web (sección noticias y/o eventos) y el envío de correos a la comunidad universitaria. El uso del **correo informativo** como medio interno de comunicación se enviaron **298** a las 85.000 mil cuentas activas.

Gráfico 5. Correo Informativo



Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 21 noviembre 2021)

Gráfica 6. Producción Audiovisual



Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 21 noviembre 2021)

Se destaca que de los 97 videoclips realizados en totalidad, **50 videos**, fueron para la visibilidad de los programas académicos que debían recibir la visita de pares académicos del CNA, siendo está una herramienta efectiva que evidencia el fortalecimiento del proceso de Acreditación Institucional.

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 de 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 1. Gestión de Eventos Maestra de Ceremonia 2021

Meses	Eventos Total	Observaciones
Enero	0	Las solicitudes de eventos iniciaron en el mes de marzo por parte de las dependencias académicas y administrativas.
Febrero	0	
Marzo	4	Es necesario recordar que cuando inició la pandemia los eventos y/o reuniones se realizan de manera virtual por la plataforma de Meet o Zoom.
Abril	8	
Mayo	1	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. Con base en la anterior, se presenta un total de 38 eventos atendidos como lo registra la tabla.
Junio	3	
Julio	2	
Agosto	2	
Septiembre	7	

Octubre	5	brindan el servicio de protocolo y organización de eventos con un cumplimiento del 100% .
Noviembre	5	
Diciembre	1	
Total	38	

Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 31 de diciembre de 2021)

Gráfico 7. Comunicados de Prensa



Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 21 noviembre 2021)

La Universidad del Atlántico, busca visibilizar las noticias **positivas** a la comunidad universitaria y comunidad en general a través de los medios de comunicación local, regional y nacional. A la fecha se han publicado **36 comunicados de prensa**. En el Plan de Acción se proyectó enviar 30 comunicados para esta vigencia y se ha superado la cifra dejando claro que la institución es generadora de noticias positivas para dar a conocer a la comunidad universitaria y comunidad en general.

La meta en periodicidad es que mínimamente se envíe a medios un comunicado mensual. En el mes de enero la institución estaba en transición de vacaciones e inicio de actividades y proceso de contratación. Mes de abril el receso de cambio de semestre 2020-2 a 2021-1.

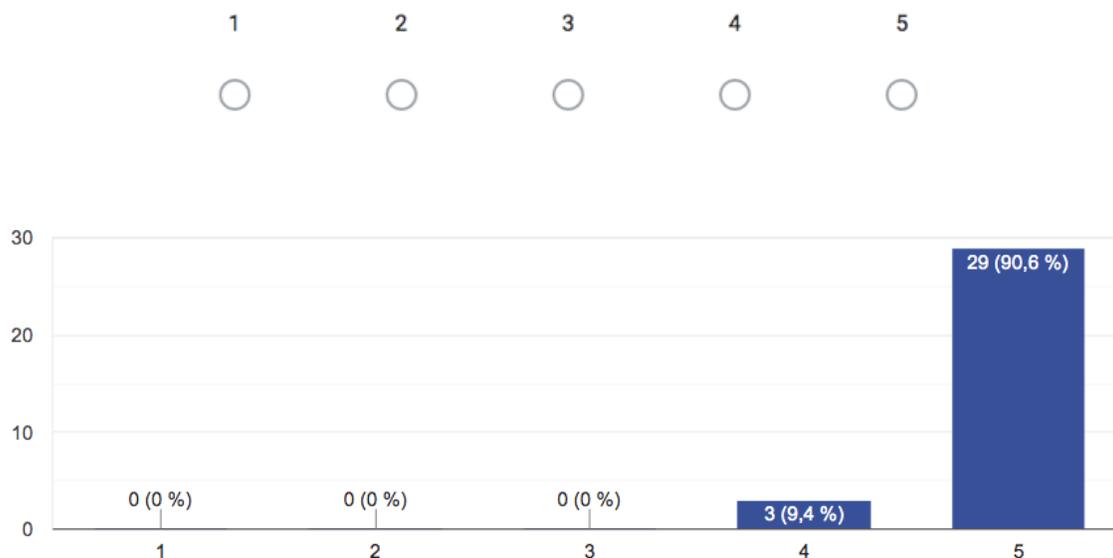
Dichos comunicados recopilan hechos que son de interés para los medios de comunicación por su impacto en la Región y estos contribuyen al fortalecimiento de la imagen institucional destacando logros y continuidad en los procesos a pesar de la pandemia a raíz del Covid-19.

Por otra parte, el nivel de satisfacción en asesorías brindadas en comunicación estratégica, protocolo y vocerías institucionales se contó con una respuesta positiva por parte de los usuarios que solicitaron acompañamiento y orientación del Equipo de Comunicaciones respondiendo a la siguiente pregunta:

Gráfico 8. Nivel de satisfacción por asesoría

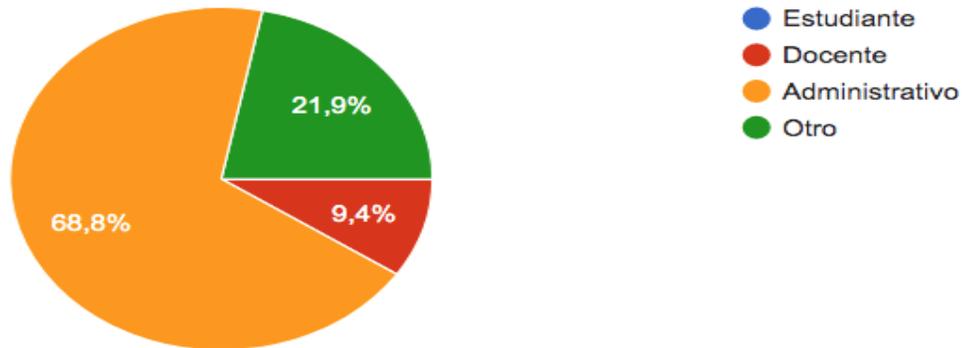
Nivel de satisfacción por asesoría *

La calificación se encuentra en la escala de valores de 1 a 5, siendo: 1= Deficiente, 2= Regular, 3= Aceptable, 4= Bueno y 5= Excelente.



Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 21 noviembre 2021)

Gráfica 9. Vínculo institucional



Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 21 noviembre 2021)

Afortunadamente se logró la calificación más alta ‘Excelente’, resultado que compromete al Equipo continuar en el proceso. Para destacar algunas asesorías en comunicación y protocolo son:

- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020
- Plan de diálogo permanente - Semana de Diálogos
- Conmemoración 80 años de la Universidad de la Atlántico
- Inducción Estudiantes Nuevos de pregrado y postgrados
- Feria virtual Postgrados
- Visitas de Pares Académicos para la renovación y acreditación de los programas
- Inicio de clases 2021-2 calendario académico
- Ceremonias de Grados
- Socialización del PDI
- Proceso de Admisiones y Registro
- Asesoría de los pilotos de alternancia
- Proceso de Elecciones - garantizando la gobernabilidad

Boletín Somos UA

En respuesta a la necesidad de aumentar la percepción positiva de la Universidad del Atlántico desde el aporte que ofrece a la educación y desarrollo social se proyectó la creación del **Boletín Somos UA** como estrategia que permite difundir a la comunidad universitaria y comunidad en general las noticias positivas más relevantes mensualmente. Dicha estrategia se implementó en agosto programando cuatro boletines para esta vigencia.

Se presentan a continuación las portadas de cada boletín hasta la fecha:



Uniatlántico desarrolló sistema de generación de hidrógeno, que apalanca la transición energética

Universidad del Atlántico recibe aval para iniciar plan de apertura administrativa

Obras de docente Jairo Enrique Soto Hernández hacen parte de la biblioteca del Congreso de Estados Unidos

Semana de la Memoria 2021

Tabla 2. Crecimiento Redes Sociales

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
FACEBOOK	78.352	81.002	81.490	82.740	83.380	83.770	84.040	84.060	85.220	85.570	86.315
INSTAGRAM	27.000	27.700	28.000	28.600	28.900	29.310	29.500	29.720	29.920	30.110	30.270
TWITTER	19.566	19.674	19.781	19.969	20.186	20.311	20.610	20.680	20.760	20.860	20.911

	# Seguidores ENERO	# Seguidores NOVIEMBRE	INCREMENTO	
FACEBOOK	78.352	86.315	7.963	9%
INSTAGRAM	27.000	30.270	3.270	11%
TWITTER	19.566	20.912	1.346	6%

Fuente: Equipo de Comunicaciones (*cifras a 21 noviembre 2021)

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 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.

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.

14. 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:

- Continuar con la mejora del Datacenter en su infraestructura física y de servidores, y la estandarización del fluido eléctrico y datos.
- Realizar mantenimiento de las puertas de seguridad y acceso biométrico
- Continuar con los complementos de la implementación de las suites ERP y HCM de PeopleSoft.
- 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, contar con herramientas para envío de correos masivos
- Asignación de espacios físicos para nuevos laboratorios de informática, para lograr llegar al índice de media nacional en equipos por estudiantes.
- Continuar con el Análisis y actualización permanente de la documentación relacionada con el proceso de Gestión Tecnológica y Comunicaciones (PETIC, planes, procedimientos, instructivos, etc)
- Robustecer la seguridad de la información y creación de comité de seguridad de la información
- Continuar con el plan de desarrollo institucional y actualizar el plan de acción del proceso Gestión Tecnológica y Comunicaciones
- Continuar con los controles de acceso a la Universidad del Atlántico para mejorar la percepción de seguridad y vincular la Carnetización al proceso. Actualización de un plan de contingencia informático
- Análisis y acciones del tráfico de red físico y lógico, establecimiento de políticas de seguridad por puertos en la red.
- Análisis y lineamiento para purgue de los diferentes sistemas con los que cuenta Universidad del Atlántico.
- Gestión de los residuos RAEE.
- Capacitaciones para la gestión informática
- Implementación del nuevo directorio Activo Federado, potenciar el uso del dominio de la Universidad y reforzar el directorio activo
- Planteamiento de topología y reubicación física de equipos por marcas, planificación de reubicación de dispositivos wifi.
- Adquisición y/o outsourcing de equipos de cómputo para estudiantes, docentes y administrativos.
- Continuar con la adquisición de servidores y almacenamiento en la nube
- Continuar con la gestión de soportes para los diferentes sistemas de información 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.
- Continuar con el trabajo en equipo con Bienes y Suministros 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 y la constatación de equipos de cómputo y actualizarlos en la plataforma CAU
- 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 los sistemas de información existentes y dotar con estos a las dependencias que en la actualidad carecen de estas herramientas o que 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 fortalezca el proceso de toma de decisión
- Utilizar herramientas tecnológicas de punta (minería de datos, analítica de datos, bigdata, IA, IOT, etc) que apoyen la gestión de las diferentes áreas de la Universidad.

Cordialmente,



Walberto Cantillo Acuña
Jefe Oficina de informática