

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
POLITICAS DE EVALUACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	3
OBJETIVOS DEL MANUAL	3
ALCANCE	4
PROPÓSITO	4
POLÍTICAS	4
INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE (EQUIPOS, DISPOSITIVOS, APARATOS)	4
RESPONSABILIDADES DE CTIC	4
RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS	5
INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE (PROGRAMAS COMPUTACIONALES)	6
RESPONSABILIDADES DE CTIC	6
RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS	6
SEGURIDAD DEL ÁREA DE INFORMÁTICA	7
RESGUARDO DE ACTIVOS INFORMÁTICOS	7
RESPONSABILIDADES DE CTIC	7
RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	7
SOPORTE TÉCNICO A LOS EQUIPOS ASIGNADOS AL PERSONAL ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO	8
RESPONSABILIDADES DE CTIC	8
RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	9
ASIGNACIÓN DE USUARIO	9
RESPONSABILIDADES DE CTIC	9
RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	10
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	10
RESPONSABILIDADES DE CTIC	10
RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	11
MANEJO DE IMPRESORAS PARA PERSONAL ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO	11
RESPONSABILIDADES DE CTIC	11
RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	12
ACCESO AL INTERNET	12
RESPONSABILIDADES DE CTIC	12
RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	13

USO DE LABORATORIOS, TALLERES Y CENTROS DE CÓMPUTO.....	13
RESPONSABILIDADES DE CTIC	13
RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	13

INTRODUCCIÓN

El Manual de Políticas de Tecnologías de la Información de la Universidad La Salle Victoria, representa una importante herramienta que sirve para garantizar el uso ético y efectivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la institución.

Se define Tecnologías de la Información (TI), a las herramientas y métodos utilizados para recabar, retener, manipular o distribuir información, por lo general relacionada con las computadoras y las tecnologías utilizadas en la Universidad como los son: sistemas, plataformas, portales, así como los laboratorios, talleres y áreas de simulación.

En este manual, se determinan los lineamientos bajo los cuales se deberán de realizar la requisición, adquisición, instalación, uso, revisión y/o mantenimiento de los equipos y herramientas tecnológicas útiles para el desempeño de las actividades institucionales; a fin de que se realicen de una manera clara, precisa, transparente y real respetando los principios éticos para el uso efectivo de las Tecnologías de la Información.

POLITICAS DE EVALUACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La evaluación de las Tecnologías de la Información y Comunicación se lleva a cabo una vez al año y es realizado por la Coordinación de Desarrollo Académico y Servicios Educativos.

La evaluación se aplica mediante la encuesta de satisfacción de alumnado y docente, donde se establece en las preguntas 13 y 14 la eficiencia del equipo tecnológico y servicio de internet en la Universidad, además de la aplicación de la encuesta, la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación da seguimiento a los resultados de la misma, realizando las acciones correctivas para solventar las necesidades detectadas.

OBJETIVOS DEL MANUAL

Los objetivos del Manual de Políticas de Tecnologías de la Información de la Universidad La Salle Victoria, son los siguientes:

- a)** Facilitar la ejecución de las actividades desempeñadas por y para las tecnologías de la información en las diferentes áreas de la Institución.
- b)** Garantizar el uso ético y efectivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación utilizadas para la formación profesional del estudiante.

- c) Establecer las políticas para resguardo y garantía de acceso apropiado de la información de la Universidad.

ALCANCE

El presente manual es aplicable para toda la comunidad educativa de la institución, incluyendo todas las áreas administrativas. Todo lo que no sea contemplado dentro de este manual, queda susceptible a las disposiciones de las autoridades competentes.

PROPÓSITO

Dejar establecidas las políticas de Tecnologías de la Información que rigen el uso ético y efectivo de los sistemas, plataformas, portales, laboratorios, áreas de simulación de la Universidad, equipos y complementos tecnológicos, para asegurar su operatividad, de manera que los responsables del uso de las tecnologías disponibles, aseguren el cumplimiento de las mismas, con miras al desarrollo de un trabajo óptimo y de calidad.

POLÍTICAS

INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE (EQUIPOS, DISPOSITIVOS, APARATOS).

RESPONSABILIDADES DE CTIC.

Es responsabilidad de la Coordinación de Tecnologías de la Información considerar los siguientes lineamientos ante la adquisición, instalación, mantenimiento y buen funcionamiento de los equipos, dispositivos y/o aparatos de la Universidad.

- a) Vigilar y llevar un inventario detallado de la infraestructura de Hardware de la Institución, acorde con las necesidades existentes de la misma.
- b) Realizar los requerimientos ante las autoridades competentes de los activos informáticos que hayan sido proyectados y/o solicitados, según las necesidades que se presenten en cada área de trabajo.
- c) Trabajar en conjunto y/o atender las solicitudes de la Dirección Académica y la Coordinación de Orientación y Desarrollo académico para gestionar y adquirir los requerimientos de los recursos tecnológicos que se determinen necesarios para lograr el perfil de egreso.

- d)** Determinar la vida útil de los equipos de informática, con la finalidad de optimizar su uso.
- e)** Gestionar la adquisición de bienes y/o servicios, donde se incluyan equipos informáticos como parte integrante o complementaria de otros.
- f)** Revisar que los equipos de informática cumplan con las especificaciones indicadas en las solicitudes, de no ser así coordinar la devolución de los mismos.
- g)** Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los equipos informáticos de la Universidad.
- h)** Gestionar la instalación de los equipos y programas informáticos utilizados en la Universidad.
- i)** Evaluar y autorizar el área física donde se instalará un nuevo equipo informático, confirmando que el área esté óptima para la instalación de los mismos.
- j)** Verificar que los equipos tecnológicos tengan: disponibilidad de energía eléctrica, cableado estructurado y mantengan las condiciones físicas aceptables y adecuadas de temperatura, entre otros.
- k)** Solicitar a la Coordinación Administrativa los servicios eléctricos y/o aspectos necesarios previos a la instalación de los equipos informáticos requeridos.
- l)** Verificar el inventario de los equipos y programas informáticos que sean instalados, con la finalidad de llevar un control de los mismos.
- m)** Instalar todas las aplicaciones de los equipos y programas informáticos utilizados por la Universidad.
- n)** Recomendar al usuario sobre el uso y manejo adecuado de los equipos y programas informáticos instalados.
- o)** Verificar que los proveedores de programas computacionales suministren los manuales correspondientes al funcionamiento de los equipos o programas especializados.

RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

Es responsabilidad de los usuarios de las Tecnologías de la información atender los siguientes lineamientos:

- a)** Cuidar en todo momento los equipos asignados para desempeñar sus actividades académicas.

- b)** Hacer uso solo de los equipos asignados y autorizados para ejecutar las actividades o tareas de la Universidad.
Restringir la solicitud de reparación y mantenimiento exclusivamente del equipo propiedad de la institución, y abstenerse de efectuar solicitudes a la Coordinación de Tecnologías de la Información para la reparación de equipos tecnológicos personales.
- c)** Solicitar a la Coordinación de Tecnologías de la Información un levantamiento de los equipos informáticos necesarios que requiera el área.
- d)** Reportar fallas o complicaciones para el uso de los equipos o herramientas tecnológicas durante o después de la sesión de trabajo en la que se hubiere presentado.
- e)** Solicitar complementos como cables, adaptadores o controles en las áreas correspondientes.

INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE (PROGRAMAS COMPUTACIONALES)

La Coordinación de Tecnologías de la Información es responsable en la Universidad de la instalación, actualización y modificación de los programas computacionales utilizados por la misma.

RESPONSABILIDADES DE CTIC

- a)** Llevar inventario del software (programas) instalados en la Universidad.
- b)** Revisar que todo el software instalado en la Universidad, esté legalmente licenciado.
- c)** Tener la custodia y almacenamiento de todos los softwares de la Universidad.
- d)** Apoyar a los usuarios a llevar a cabo respaldos de información en los espacios designados para el almacenamiento (discos, nube, servidores de almacenamiento) de la Universidad.

RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

El software existente en los equipos asignados a los usuarios estará regido por los siguientes lineamientos:

- a) Hacer uso apropiado del software a su disposición.
- b) Informar a la Coordinación de Tecnologías de la Información, en caso de presentarse cualquier problema de virus en su equipo informático.
- c) Restringirse o evadir la instalación y/o descarga de juegos, videos, música o aplicaciones de ningún tipo, que provengan de páginas de internet que no tengan relación con la Universidad.

- d) Restringirse o evadir el almacenamiento de archivos sin relación a las actividades académicas en los discos de las computadoras institucionales. Tales como: **MP3** (u otro formato de música), **EXE** (archivos ejecutables), **MSI** (archivos de instalación), **JPG; JPEG, GIF, BMP, PNG, ETC** (imágenes), **INI** (Archivos de configuración de instalación), **INF** (Archivos de configuración de instalación), **DLL** (librerías de archivos), **ZIP** (archivos comprimidos, por lo regular son archivos personales y aplicaciones), **RAR** (archivos comprimidos, por lo regular son archivos personales y aplicaciones), entre otros.
- e) Restringirse a la desinstalación de antivirus del equipo a su uso, malware, adware, ransomware, entre otros.

SEGURIDAD DEL ÁREA DE INFORMÁTICA

- a) Todos los sistemas de información deberán estar resguardados dentro del área asignada por la Coordinación de Tecnologías de la Información.
- b) Los usuarios o visitantes externos no podrán acceder al área destinada a la Coordinación de Tecnologías de la Información, sin la previa autorización del Coordinador o acompañados por un integrante de la coordinación.
- c) Solo podrán acceder al área de infraestructura informática los empleados de la Coordinación de Tecnologías de la Información.

RESGUARDO DE ACTIVOS INFORMÁTICOS

RESPONSABILIDADES DE CTIC

El mal uso de los recursos informáticos puede afectar el funcionamiento de los equipos de oficina (PC), la red, los servidores por lo que la Coordinación de Tecnologías de la Información es responsable de:

- a) Custodiar todos los activos informáticos de la Universidad.
- b) Asignar los equipos informáticos a todos los usuarios, de acuerdo con los requerimientos de las áreas.
- c) Revisar que no le sea asignado un mismo activo informático a más de un usuario.
- d) Verificar que los usuarios sean empleados de la Universidad
- e) Llevar el control de los equipos informáticos asignados al personal de la Universidad.

RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

Al ser asignado un activo a un usuario es responsable de:

- a) Resguardar los equipos informáticos asignados (computadoras, monitores, teclados, impresoras, teléfonos, bocinas, cámaras, etc..) o cualquier otro equipo informático no especificado en este apartado.
- b) Notificar vía electrónica o mediante cualquier otra vía los inconvenientes o anomalías presentadas con los equipos, accesorios, impresoras, sistemas, entre otros.

SOPORTE TÉCNICO A LOS EQUIPOS ASIGNADOS AL PERSONAL ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO.

La Coordinación de Tecnologías de la Información atenderá las solicitudes recibidas para la asistencia y/o soporte técnico a los equipos asignados a los usuarios.

Para el soporte técnico brindado desde los portales docente y alumnos, es únicamente en relación al uso de las herramientas tecnológicas disponibles como la Suite de Google Workspace o Microsoft Office 365 que les permiten realizar las actividades académicas de la Universidad.

RESPONSABILIDADES DE CTIC

Todas las solicitudes de Asistencia y/o Soporte Técnico, deberán ser remitidas, vía formulario ([Solicitud de Soporte y Apoyo Técnico](#)) a la Coordinación de Tecnologías de Información, quien designará al personal técnico bajo su cargo para atender la solicitud correspondiente.

- a) Dar un tiempo de respuesta a cada una de las solicitudes que hayan sido notificadas por los usuarios en un plazo no mayor de un (1) día laborable.
- b) Cuando la Coordinación de Tecnologías considere que el reporte de avería es mínimo, se procederá a realizar el mantenimiento correctivo, de lo contrario, determinará la falla y procederá con la adquisición de los materiales necesarios para su reparación.
- c) Asegurarse que la solicitud se atendió y se cubrió la necesidad presentada y que el usuario esté satisfecho con el servicio prestado.
- d) Recibir e instalar los equipos tecnológicos solicitados por las diferentes áreas de la Universidad.
- e) Revisar todos los equipos, accesorios, programas, entre otros.
- f) Dar Soporte y/o Asistencia Técnica solamente a los equipos informáticos de la Universidad.

RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

La responsabilidad de los usuarios ante la solicitud de asistencia del área de informática es la siguiente:

- a) Solicitar, vía formulario [Solicitud de Soporte y Apoyo Técnico](#), mismas que serán atendidas por la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación según el número de reporte asignado.
- b) Solicitar todos los servicios de Soporte y Apoyo Técnico mediante el formulario mencionado. En caso que el equipo no responda, será efectuada vía telefónica y posteriormente llenar el formulario correspondiente.

ASIGNACIÓN DE USUARIO

El objetivo de la asignación de usuarios corresponde a establecer el acceso a los equipos, sistemas, portales o plataformas con los que cuente la Universidad según corresponda alumnos, docentes y personal administrativo.

RESPONSABILIDADES DE CTIC

Es responsabilidad de la Coordinación de Tecnologías de la Información evaluar las solicitudes de creación o modificación de usuarios en los sistemas de información por parte de las Coordinaciones de Recursos Humanos, Promoción o Dirección Académica considerando los siguientes lineamientos.

- a) Crear el usuario y contraseñas según corresponda a los sistemas, portales o plataformas de la Universidad mismas que serán solicitadas por las Coordinaciones de Recursos Humanos, Promoción o Dirección Académica.
- b) Informar a los alumnos, docente o personal administrativo los usuarios y contraseñas correspondientes para los diferentes accesos según el tipo de usuario.
- c) Monitorear el uso de los usuarios con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento de los mismos.
- d) Deshabilitar los usuarios de alumnos, docentes o personal administrativo, según información remitida, por las Coordinaciones de Recursos Humanos, Promoción o Dirección Académica.

RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) Ningún usuario podrá solicitar directamente a la Coordinación de Tecnologías, la creación de usuarios para los sistemas, portales o plataformas de la Universidad.
- b) Asegurarse del cierre de manera correcta de la sesión de usuario al momento de finalizar sus labores.
- c) No permitir a persona ajena a la institución el acceso a sistemas, portales o plataformas de la Universidad.
- d) No compartir los usuarios y contraseñas otorgados a ninguna otra persona para acceder a la infraestructura tecnológica de la Universidad.
- e) El restablecimiento de usuarios docentes o alumnos lo podrán solicitar mediante correo electrónico a la Coordinación de Tecnologías o mediante los portales docente y alumno en el apartado de soporte técnico.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se establecen medidas de seguridad a ser seguidas por toda la comunidad universitaria con el propósito de proteger la información que se genera día a día garantizando la confidencialidad de la información.

RESPONSABILIDADES DE CTIC

- a) Establecer los análisis de los equipos de cómputo en busca de amenazas que puedan poner en riesgo la seguridad de la información.
- b) Verificar que los equipos estén libres de vulnerabilidades a fin de reducir los riesgos a que puedan someterse.
- c) Cuidar la seguridad de la información que se genera día a día en los sistemas de la Universidad.
- d) Almacenar en un lugar seguro todos los backups o copia de seguridad ejecutados, preferiblemente fuera de la institución.
- e) Monitorear el uso indebido de todos los equipos tecnológicos por parte de los usuarios de la Universidad.
- f) Cuidar la instalación de programas que garanticen la seguridad de la información en los equipos tecnológicos.
- g) Revisar continuamente los software o dispositivos de seguridad en la Universidad para minimizar los riesgos de seguridad de la información.

RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) Utilizar el correo electrónico institucional solo para recibir y/o enviar correspondencia relacionadas con su trabajo o actividad educativa.
- b) Revisar y responder todos los correos electrónicos internos como externos relacionados con las actividades de la Universidad.
- c) Manejar todas las informaciones institucionales exclusivamente a través de los correos internos que dispone la Universidad.
- d) Asegurarse de salvar y proteger la información que maneja.
- e) No transferir a terceras personas informaciones consideradas como confidencial sin autorización previa.
- f) Guardar la información de trabajo en las unidades de almacenamiento disponibles, garantizando así la integridad de la información.
- g) Crear una contraseña privada, con la finalidad de que no sea fácil el acceso a las cuentas institucionales o equipos informáticos asignados, asegurándose que tenga las siguientes características:
 - Ocho (8) ó más caracteres.
 - Combinar letras mayúsculas, minúsculas y números.
 - Fácil de recordar y difícil de adivinar.
 - No compartir la contraseña creada para acceder al equipo informático asignado.
- h) No hacer uso indebido de la información institucional que maneja.

MANEJO DE IMPRESORAS PARA PERSONAL ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO.

Buscando regular la impresión de documentos innecesarios por parte de los usuarios y establecer un control interno, se han establecido los siguientes lineamientos:

RESPONSABILIDADES DE CTIC

- a) Monitorear el uso de las impresoras.
- b) Coadyuvar con la compra o renta de equipos de impresión en las diferentes áreas de la Universidad.
- c) Las impresoras a color sólo serán utilizadas para imprimir documentos que exclusivamente requieran ser impresos a color, no para hacer pruebas ni borradores.
- d) Solo se deberán imprimir trabajos que tengan relación con la Universidad.

- e) Cada área solicitará el papel de impresión a utilizar y será responsable del uso del mismo.
- f) Solo se utilizarán para impresoras, toners y tintas originales o en su caso se solicitará al proveedor de los equipos de impresión arrendados los insumos necesarios.
- g) Solicitar a los proveedores la asistencia técnica o soporte técnico de los equipos que requieran atención.

RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) No imprimir documentos personales, ni a terceras personas en las impresoras de la Universidad.
- b) Romper los borradores impresos de trabajos considerados como confidenciales.
- c) Los “borradores” de trabajos serán impresos bajo el mandato de economía de tinta.
- d) Utilizar para borradores de trabajo, hojas recicladas que no contengan información considerada como confidencial.
- e) Hacer buen uso del material de trabajo disponible en el área para sus impresiones.

ACCESO AL INTERNET

El internet es un medio importante y eficiente de comunicación, por lo cual es importante lograr un uso equitativo y eficiente del mismo, por lo tanto, la Coordinación de Tecnologías de la Información cuida que se cumplan los siguientes lineamientos:

RESPONSABILIDADES DE CTIC

- a) Solicitar a las coordinaciones académicas las páginas que requieran para su acceso a los materiales educativos contenidos en las mismas.
- b) Monitorear el acceso de las páginas de internet por parte de la Comunidad Universitaria y de ser necesario emitirá un reporte de las páginas bloqueadas por el Firewall.
- c) Realizar la distribución del ancho de banda entregado por el proveedor de internet a las diferentes áreas de la Universidad, priorizando el uso académico y administrativo.
- d) Realizar las configuraciones en el firewall para bloquear las categorías de URL no permitidas por la Universidad.
- e) Realizar monitoreos de internet, notificando a las áreas los inconvenientes presentados en la misma.

RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) Está prohibido el acceso a las categorías establecidas para la coordinación de Tecnologías de la Información que puedan atentar contra la seguridad de la información en la Universidad.
- b) No hacer mal uso de internet accediendo a sitios como, por ejemplo: música, videos, películas, juegos, descargas, entre otras, que puedan limitar el ancho de banda asignado en las áreas.
- c) Está prohibido solicitar el acceso a internet para los dispositivos personales.
- d) Reportar a la Coordinación mediante los medios establecidos las áreas que tengan problemas con el acceso a internet.

USO DE LABORATORIOS, TALLERES Y CENTROS DE CÓMPUTO.

Los espacios designados como laboratorios, talleres o centros de cómputo son primordiales para las actividades académicas de la Universidad por lo que es necesario seguir los siguientes lineamientos para su uso:

RESPONSABILIDADES DE CTIC

- a) Proveer el equipo de cómputo necesario según las necesidades detectadas por las Coordinaciones Académicas y autorizadas por la Coordinación de Desarrollo Académico.
- b) Verificar cada inicio y cierre de semestre el correcto funcionamiento del equipo de cómputo.
- c) Realizar los mantenimientos correspondientes al equipo de cómputo de los laboratorios, talleres o centros de cómputo de la Universidad.

RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) Respetar en todo momento los reglamentos establecidos por la Universidad referente a los laboratorios y talleres.
- b) Notificar a la Coordinación de Tecnologías cualquier problema relacionado a los equipos informáticos dentro del laboratorio, taller o centro de cómputo.
- c) Respetar los horarios asignados a las clases dentro de los laboratorios, talleres o centros de cómputos.