



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
ACUERDO SUPERIOR N° 002 DE 2019
(Abril 08)

“Por el cual se adopta la Política de Seguridad de Información de la Universidad de los Llanos”.

EL CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

En uso de sus atribuciones legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la Ley 30 de 1992, el Acuerdo Superior No. 004 de 2009; y,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia establece en su artículo 69 el principio de la Autonomía Universitaria, establece que las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley.

Que la Ley 30 de 1992 organiza el servicio público de la Educación Superior y establece en su artículo 29 que la autonomía universitaria se determina por su campo de acción en los aspectos tales como; darse y modificar sus propios estatutos y Designar sus autoridades académicas y administrativas.

Que es función de la Oficina de sistemas de la Universidad de los Llanos, Gestionar, planificar y evaluar los recursos nuevos y actuales que conforman la infraestructura tecnológica de la Universidad, para responder a los requerimientos internos y externos, velando por la disponibilidad, autenticación, integridad y confidencialidad de la información y el resguardo de los recursos computacionales a nivel de hardware y software.

Que el Gobierno Nacional expidió la Ley 1273 de 2009 *"por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones"*.

Que la Ley 1341 de 2009 *"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC"*, determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicación.

Que la Ley 1581 de 2012 *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"*, tiene por objeto *"desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías*



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
ACUERDO SUPERIOR N° 002 DE 2019
(Abril 08)

“Por el cual se adopta la Política de Seguridad de Información de la Universidad de los Llanos”.

constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”.

Que el Gobierno Nacional expide el CONPES 3854 del 11 de abril de 2016 “Política Nacional de Seguridad Digital” que busca fortalecer la institucionalidad en torno a ello.

Que la Ley 1712 de 2014 regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que el Consejo de Académico de la Universidad de los Llanos en sesión Extraordinaria No. 055 del 04 de Diciembre de 2018, avaló el proyecto de Acuerdo Superior “*Por el cual se adopta la Política de Seguridad de Información de la Universidad de los Llanos*”.

Que el Consejo Superior de la Universidad de los Llanos reunido en las sesiones Ordinarias No 006 del día 04 de marzo de 2019 y No 007 del día 08 de Abril de 2019, aprobó en primer y segundo debate respectivamente, el presente Acuerdo Superior.

Que por lo anteriormente expuesto.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1º. ADOPTAR la Política de Seguridad de la Información de la Universidad de los Llanos.

PARÁGRAFO. El documento correspondiente a la Política de Seguridad de la Información de la Universidad de los Llanos, se anexa al Presente Acuerdo Superior y hace parte integral del mismo.

ARTÍCULO 2º. PUBLICAR en la página de la Universidad de los Llanos, Sistema Integrado de Gestión SIG, la Política de Seguridad de la Información, para el conocimiento de la comunidad en general.

ARTÍCULO 3º. ESTABLECER la Política de Seguridad de la Información como un documento de consulta obligatorio para el personal interno y externo de la Universidad de los Llanos, que requiera acceder a la información de la institución.



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
ACUERDO SUPERIOR N° 002 DE 2019
(Abril 08)

“Por el cual se adopta la Política de Seguridad de Información de la Universidad de los Llanos”.

ARTÍCULO 4°. El presente Acuerdo rige a partir de su aprobación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE, Y CÚMPLASE,

Dada en Villavicencio a los 08 días del mes de Abril de 2019

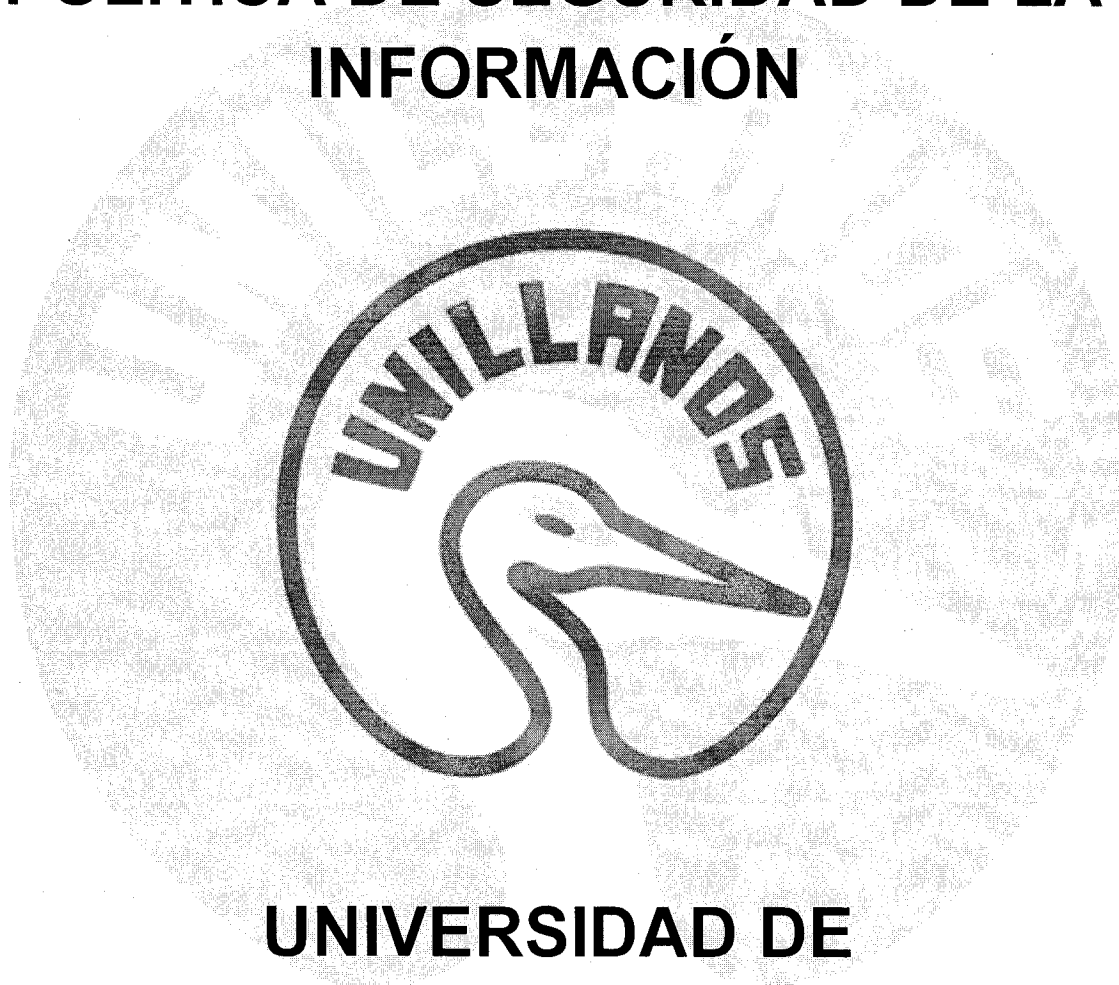

MARIA FERNANDA POLANIA
Presidente


GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario

Aprobado en primer debate Sesión Ordinaria No 006 de 2019
Aprobado en segundo debate Sesión Ordinaria No 007 de 2019


Revisó: Olga Balaguera - Jefe Ofi. Sistemas

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



**UNIVERSIDAD DE
LOS LLANOS**

1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Activo de información:** Información en formato físico o digital que se considera importante o con alta validez para la Universidad.
- **Ciberseguridad:** Disciplina basada en la computación que involucra tecnologías, personas, información y procesos para permitir operaciones seguras. Conlleva la creación, operación, análisis y pruebas de sistemas computacionales seguros. Así mismo incluye aspectos legales, políticas, factor humano, ético y gestión del riesgo en el contexto de los adversarios. (ACM / IEEE CS (2016) – JTF)
- **Confidencialidad:** Propiedad que garantiza que la información solo estará accesible únicamente al personal autorizado para ello.
- **Control:** Es un mecanismo preventivo o correctivo adoptado por la administración de una entidad para comprobar o inspeccionar de forma oportuna las ineficiencias o incongruencias presentadas en los procesos o acciones realizadas por cada dependencia, para gestionar el riesgo.
- **Evento de seguridad:** Identificación de un estado del sistema, del servicio o de la red que indica un posible incumplimiento de la política de seguridad de la información, una falla de controles, o una situación previamente desconocida que puede ser pertinente para la seguridad..
- **Evidencia digital:** Información generada o almacenada en formato digital de tal manera que pueda ser procesada o almacenada para su posible uso en un proceso legal.
- **Incidente:** Evento o serie de eventos indeseados o inesperados que tiene alta probabilidad de afectar la operación del negocio y comprometer la seguridad de la Información.
- **Política:** Documento de alto nivel normativo que establece la posición formal de la organización ante uno o varios asuntos relevantes. plan de acción o conjunto de reglas para la toma de decisiones que se aplican a todos los miembros de un grupo
- **Riesgo:** Relación de la probabilidad de evento y sus consecuencias para la organización, ante una situación inesperada o no deseada.
- **Seguridad informática:** Disciplina que se enfoca en proteger la integridad y privacidad de la infraestructura tecnológica, especialmente la información almacenada en los sistemas de información.
- **Seguridad de la información:** Protección de la información contra una gran variedad de amenazas con el fin de asegurar la continuidad del negocio, minimizar el riesgo para el negocio y maximizar el retorno de inversiones y oportunidades de negocio.
- **Tercero:** Persona natural o jurídica con las cuales una organización realiza transacciones y actúa como proveedor, outsourcing o consultor.

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
OFICINA DE SISTEMAS - FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS E INGENIERÍA
POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- **Sistemas de información:** Un sistema de información consiste en el conjunto de recursos tecnológicos y de comunicación que sirven como soporte para la recolección, procesamiento, almacenamiento y distribución de información relevante para los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación dentro de la Universidad de los Llanos, para que dada la correspondencia de los datos que ingresan a través de estos procesos se pueda generar información que se use posteriormente para la operación de la misma.

Los componentes de un sistema de información son:

- Las personas: Docentes, estudiantes, administrativos y egresados autorizados para hacer uso de los sistemas de información; Así mismo los funcionarios y contratistas de las diferentes áreas que ingresan información periódicamente a los sistemas de información; profesionales y técnicos capacitados para dar soporte y administrar los sistemas de información.
 - Datos, información y conocimiento: Estos representan las actividades que se realizan dentro de la institución y generan información para toma de decisiones.
 - Procesos y actividades: Son las políticas y reglas de negocio aplicables a través del mapa de procesos.
 - Recursos tecnológicos y de comunicación: Se trata del hardware usado para el almacenamiento, la entrada y salida de datos, y el software utilizado para la recolección, procesamiento y análisis de datos.
- **Administración de sistemas de información:** La administración de los sistemas de información abarca el sostenimiento en línea, la realización de copias de seguridad, actualización, mantenimiento y corrección de errores, el trabajo creativo para impulsar nuevos conocimientos e información. Realizar los cambios en el hardware, el software, las bases de datos y telecomunicaciones según los cambios de la estrategia, reglas y procedimientos que se realicen en la Universidad.

2. OBJETIVO

Establecer lineamientos de seguridad de información sobre los activos de información y los procesos en la Universidad de los Llanos, como herramienta que logre garantizar que los riesgos son identificados, valorados y minimizados en forma estructurada y eficiente; reduciendo costos operativos y financieros, creando así una cultura de seguridad y legalidad de las normas vigentes y preservando adecuadamente la información de la institución.

3. ALCANCE

La política de Seguridad de la Información aplica sobre todos los activos de información y los recursos tecnológicos usados para su procesamiento y comunicación:

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
OFICINA DE SISTEMAS - FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS E INGENIERÍA
POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Información: Contenida en bases de datos, archivos planos, archivos binarios, correos electrónicos, medios de comunicación, memorias, etc.
- **Activos físicos:**
 - **Infraestructura de las tecnologías de la información (TI):** centro de datos, Racks, cableado, escritorios, archivadores, salas de almacenamiento de medios físicos, dispositivos de identificación y autenticación, control de acceso del personal y otros dispositivos de seguridad como por ejemplo cámaras.
 - **Hardware de las tecnologías de la información (TI):** Estaciones de trabajo, computadores de escritorio y portátiles, dispositivos de almacenamiento, servidores, módems, dispositivos de comunicaciones, impresoras, scanners, fotocopadoras y equipos multifunción.
 - **Documentación:** Procedimientos, programas, guías, formatos, manuales y demás documentación física de propiedad de la Universidad de los Llanos, como archivos, datos, procesos que se custodian, transmiten o procesan en la Universidad de los Llanos desde equipos o plataformas tecnológicas internas o externas.
- **Activos de servicios de las tecnologías de la información (TI):** Servicios de autenticación de usuario, administración de procesos de usuario, aplicaciones, Firewalls, servidores proxy, servicios de red, servicios web, servicios inalámbricos, anti-virus, detección y prevención de intrusiones, seguridad, FTP, bases de datos, correo electrónico y mensajería instantánea, herramientas de desarrollo, contratos de soporte y mantenimiento de software.

Aplica para todos los usuarios internos en todos los niveles jerárquicos y usuarios externos:

- **Directivas Administrativas y Académicas:** Serán los responsables de clasificar la información, tener disponibilidad de la misma y serán responsables de asegurar la información de su área, controlando que se cumplan los requerimientos de seguridad de acuerdo con lo indicado por los propietarios de la información y las medidas implementadas por la Universidad.
- **Oficina de sistemas:** Será responsable de implementar las medidas y controles necesarios para salvaguardar los activos de información de acuerdo con la política de seguridad.
- **Contratistas:** Tendrán como responsabilidad hacer buen uso del acceso a la información suministrada para el cumplimiento de sus actividades contractuales.
- **Terceros:** Tendrán como responsabilidad hacer buen uso del acceso a la información suministrada por la Universidad de los Llanos.

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
OFICINA DE SISTEMAS - FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS E INGENIERÍA
POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La administración de los sistemas de información institucionales de la Universidad de los Llanos estará a cargo de la oficina de sistemas o del personal capacitado y autorizado por dicha oficina para realizar las diferentes tareas de acuerdo con los lineamientos establecidos por la oficina de sistemas.

4. DEFINICIÓN DE POLÍTICAS

El presente documento busca definir las acciones a realizar para garantizar la protección de la información alojada en los distintos medios físicos o virtuales, razón por la cual se hace necesario el establecimiento de políticas que controlen el acceso a los mismos y que propendan a la regulación de la información almacenada.

Las políticas definidas tendrán como meta no solo la protección de la información, sino también su resguardo frente a posibles intrusiones abusivas que busquen su reproducción parcial o total, además de garantizar el acceso en todo momento a la misma siempre respetando las normas de privacidad que rigen la institución.

Este compendio de políticas busca también dictar pautas y normas que apoyen el quehacer diario del personal de la institución que son responsables de la información por ellos administrada, orientarlos acerca de las buenas prácticas que deben seguir durante el ejercicio de su labor y ayudarlos a evitar posibles sanciones debido al desconocimiento

Gestión de riesgos

La Universidad de los Llanos entiende la trascendencia de la gestión de los riesgos de seguridad de la información y su incidencia en la continuidad del que hacer institucional para lo cual se compromete con la adopción de un proceso formal en este sentido y en aras de disponer a la comunidad académica y demás usuarios procesos institucionales seguros y confiables.

La universidad de los Llanos asumirá un proceso de análisis y gestión de riesgos, que se desarrolle de forma permanente y asignará los recursos necesarios y suficientes para garantizar su continuidad en el marco de los lineamientos internacionales. Así como la conformación de un equipo de carácter interdisciplinario que realice seguimiento a su implementación y proponga aspectos de mejora continua.

4.2 Política de Privacidad

La información personal de estudiantes, docentes, funcionarios y demás usuarios alojada en los diferentes aplicativos administrados por la oficina de sistemas, estará amparada por las normas de protección de datos personales vigentes, garantizando que esta no sea usada para fines diferentes a los misionales de la institución.

Antes de depositar información personal en los diferentes sistemas de la institución los usuarios deberán leer y aceptar la política de tratamiento y protección de datos personales (http://190.60.95.17:8080/ORION/ASPIRANTE_ESTUDIANTE/Inscripcion/documentos/proteccionDatos.pdf) antes de poder realizar sus procesos.

La oficina de sistemas atenderá cualquier solicitud de los usuarios que busquen la modificación o eliminación de información publicada en el sitio web, que consideren esté vulnerando su privacidad.

4.3 Política de Hosting y Dominio

Los servidores bajo responsabilidad de la oficina de sistemas, prestarán servicios de dominio y hosting única y exclusivamente para los dominios unillanos.edu.co, brindando soporte básico para php y java. Los aplicativos basados en otras tecnologías se aceptarán o no de acuerdo con el estudio previo por parte de la oficina de sistemas.

Todo sitio y/o aplicativo que desee alojarse en las instalaciones del datacenter deberá cumplir con los requisitos mínimos de seguridad que se encuentren vigentes al momento de la solicitud de alojamiento y deberá cumplir con los estándares de accesibilidad exigidos para la institución.

Para el acceso remoto a los aplicativos alojados, se brindará acceso mediante ssh y ftp, en caso de requerir algún acceso adicional, deberá ser presentado vía correo electrónico y/u oficio para que sea determinada su viabilidad por parte de la oficina de sistemas.

En caso de detectarse alguna vulnerabilidad u/o infracción en cualquiera de los aplicativos o sitios alojados en el datacenter, este podrá ser suspendido de inmediato y por el tiempo que la oficina considere necesario.

Todo sitio o aplicativo de alguna dependencia o unidad académica de la Universidad de los Llanos que se desee publicar como sitio web debe tener el dominio unillanos.edu.co.

4.4 Política de Software Propietario

Los aplicativos adquiridos por la institución deberán cumplir con los estándares de seguridad y accesibilidad exigidos por la ley 1273 de 2009 o la que se aplique al momento de la compra de los mismos. La oficina de sistemas se reserva el derecho de rechazar el alojamiento de aplicativos si estos no cumplen con los estándares mínimos.

Los terceros que realicen desarrollos y/o necesiten alojar aplicativos en los servidores de la institución deberán firmar una cláusula de confidencialidad según la ley 1581 de 2012, la cual deberá estar incluida en el contrato.

La oficina de sistemas se reserva el derecho de presentar las respectivas reclamaciones ante las autoridades correspondientes en caso de que se detecte mal uso por parte de los terceros a los recursos que se les fueron asignados según el tipo de falta.

4.5 Política de copias de seguridad

La Universidad de los Llanos mediante la oficina de sistemas se encargará de realizar periódicamente las copias de seguridad de cada uno de los sistemas de información y bases de datos que se encuentren a su cargo. En caso de que la oficina de sistemas haya autorizado al personal capacitado de otra dependencia para realizar las copias de seguridad de los datos de un sistema de información, este personal será responsable de realizar dichas copias con la periodicidad requerida.

La periodicidad en que se deben realizar las copias de seguridad cada sistema de información está de acuerdo con la cantidad de transacciones realizadas. Así mismo, los registros de copias de seguridad deben ser guardados con los niveles de seguridad que exige la prioridad de cada base de datos.

4.6 Política de Acceso físico a terceros

El personal externo a la oficina de sistemas que requieran acceso al datacenter, bien sea para labores de mantenimiento o actualización, deberán estar plenamente identificados a la hora de ingresar y deberán ser acompañados en todo momento por un funcionario de la oficina. En caso de detectarse cualquier comportamiento inadecuado por parte del tercero, la oficina de sistemas podrá tomar las medidas correctivas que considere necesarias.

4.7 Política de control de acceso

Los accesos remotos a los equipos solo podrán ser concedidos al personal activo de la institución, para el caso de los estudiantes, estos deberán presentar en la oficina de sistemas oficio firmado por su coordinador de pasantía o trabajo de grado.

Al momento de recibir credenciales de acceso remoto, el usuario se compromete a velar por el resguardo de las mismas, dado que cualquier situación que pueda presentarse por medio del uso de las credenciales asignadas a un usuario, serán responsabilidad del mismo.

Todo acceso remoto o desde las instalaciones de las instituciones se encuentra auditado, de tal manera que se pueda llevar un registro de las actividades y fechas en que los usuarios hagan uso de los sistemas disponibles, el cual se encontrará debidamente resguardado y será consultado en caso de que así lo disponga la oficina de sistemas o algún órgano de control.

El acceso físico al datacenter está restringido mediante autenticación dactilar, la cual estará disponible solamente para el jefe de la oficina de sistemas y el personal que éste considere idóneos para tal responsabilidad.

4.8 Política de credenciales de acceso y autenticación

Las credenciales de acceso realizadas por el personal de la oficina de sistemas a los servidores, deberán ser actualizadas periódicamente, dichas credenciales deberán cumplir con los estándares de complejidad requeridas por las normas y recomendaciones vigentes.

Los usuarios que administran los sistemas de información financiero, académico o cualquier aplicativo deberán realizar actualización periódica de sus credenciales con el apoyo de los respectivos aplicativos, los cuales, realizarán las respectivas alertas cuando sea necesario realizar el cambio.

El administrador de cada aplicativo entregará las credenciales de acceso a los usuarios finales de acuerdo con la solicitud por correo electrónico u oficio del encargado de cada dependencia.

Los usuarios finales de los diversos aplicativos deberán actualizar de manera obligatoria y periódica sus credenciales de acceso de acuerdo con las restricciones de cada sistema.

Cualquier mal uso de las credenciales asignadas bien sea a un funcionario de la oficina de sistemas, administrador de aplicativo o usuario final será enteramente responsabilidad del propietario de la credencial, y se tomarán las medidas correctivas o sancionatorias a las que haya lugar de acuerdo con la Ley 1273 de 2009 o la que haga sus veces.

4.9 Política de gestión de incidentes

En caso de detectar alguna vulneración a cualquier equipo o sistema, esta deberá ser atendida con máxima prioridad, eliminando la incidencia y buscando mantener la continuidad del servicio y la integridad de la información alojada.

Los incidentes detectados serán reportados antes los entes correspondientes según la ley 1273 de 2009 o sus modificaciones, adjuntando fecha, hora y demás datos que puedan ser usados por las entidades para realizar el respectivo seguimiento.

En caso de detectarse que por mal uso por parte del usuario final se presenta un incidente de manera repetitiva, se bloqueara el acceso a dicho usuario por el tiempo determinado de acuerdo con la gravedad del incidente.

4.10 Política de asignación y uso de dispositivos computacionales

Los equipos de la Universidad de los Llanos serán agregados a un dominio de autenticación que gestiona los usuarios y determina las autorizaciones para acceder a la navegación en la red, este dominio restringe a los usuarios instalaciones intencionadas e involuntarias de programas maliciosos que pueden llegar a afectar el equipo asignado o infectar los que están en la misma red, la oficina de sistemas asigna las políticas del dominio.

Los líderes de proceso deben solicitar a la oficina de sistemas la creación, modificación o eliminación de usuarios en el dominio de autenticación de acuerdo con la rotación de personal.

Todo programa informático que es instalado en los campus de la Universidad de los Llanos es verificado por la oficina de sistemas, quien determina si el programa no representa amenaza a la información de la universidad.

El usuario es responsable por el uso de las herramientas informáticas y medios de comunicación que son suministradas por la Universidad de los Llanos. El usuario debe estar seguro de que la información procede de una fuente confiable, sin embargo, si tiene dudas al respecto, esta información puede ser enviada a la oficina de sistemas para su verificación. La no verificación de la información y que conlleven a pérdidas físicas o lógicas de equipos que contengan información

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
OFICINA DE SISTEMAS - FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS E INGENIERÍA
POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

puede llevar a la aplicación de las medidas correctivas necesarias según la ley 1273 de 2009 o sus modificaciones.

La asignación de equipos está a cargo de cada jefe de dependencia, decano, directores de programa o escuela, y debe realizarse únicamente a personal que tenga algún tipo de vínculo con la Universidad de los Llanos, ya que son responsables de su cuidado y de la información que en ellos reposa.

Cada usuario vinculado debe tener claro que los equipos que utiliza son solo para el desarrollo de funciones o actividades en beneficio de la Universidad y es responsable de la información producto de dichas funciones o actividades. Cada usuario deberá crear copias de seguridad o utilizar espacios en la nube brindados por la Universidad o podrán solicitar a la oficina de sistemas servicios para la realización de backup. Asimismo, esta información no podrá ser divulgada, editada o vendida por los usuarios que accedan a ella, aceptando que cualquier infracción a esta política puede ser reportada ante las autoridades pertinentes de acuerdo con la ley 158 de 2012 o la que haga sus veces.

La información personal que no es producto de una actividad para la Universidad de los Llanos no se debe almacenar en los equipos propiedad de la Universidad, por tanto, cualquier daño o pérdida de la misma, no es responsabilidad de la Institución.

4.11 Política de Mantenimiento y protección de dispositivos computacionales

Se deben realizar mantenimientos preventivos y correctivos anuales de los equipos activos y pasivos de la red junto con las estaciones de trabajo (computadores, servidores, switch, etc) que se encuentre en uso por el personal de la institución.

Es obligatoria la adquisición de programas (antivirus) que permiten una mayor seguridad en la navegación en el internet y la distribución interna de la información de la Universidad.

La oficina de sistemas se reserva el derecho de realizar cambios en las configuraciones de topología de la red y los equipos de acuerdo con las necesidades de la institución.

Para garantizar la calidad de los equipos de cómputo, activos y pasivos que adquiera la Universidad de los Llanos cumplan con los requerimientos técnicos necesarios, dicha adquisición deberá estar acompañada de la ficha técnica del equipo expedida por la oficina de sistemas.

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
OFICINA DE SISTEMAS - FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS E INGENIERÍA
POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

4.12 Política de atención a usuarios

Todo servicio que requiera soporte técnico se realiza por la Mesa de Ayuda de la oficina de sistemas, los requerimientos que sean solicitados por otros medios no serán tomados en cuenta, salvo los eventos que sean debidamente sustentados.

El personal de la oficina de sistemas debe velar por la oportuna atención de todas las solicitudes recibidas por medio de la mesa de ayuda y en caso de que no se pueda realizar la reparación del incidente, se debe sustentar debidamente la situación presentada.

Los servicios serán atendidos según prioridad, esta clasificación está determinada en el sistema y es definida por el personal de soporte cuando realiza la visita donde se solicitó el servicio.

Todo servicio que conlleve a mantenimiento especializado u obsolescencia de equipos se deberá realizar a través de los formatos de ficha técnica que expide la oficina de sistemas.

Los usuarios de mesa de ayuda podrán realizar "No conformidades" sobre los servicios solicitados si el requerimiento no fue debidamente solucionado o el problema persiste, también podrá realizar la calificación del servicio realizado.

5. EJECUCIÓN DE LA POLÍTICA

5.1 Implementación de la política:

Es responsabilidad de todos los funcionarios, contratistas y terceros de la Universidad de los Llanos, de acuerdo con sus competencias, velar por el cumplimiento de esta política y la aplicación de los procedimientos definidos para tal fin.

5.2 Seguimiento, evaluación y actualización:

Las recomendaciones de actualización de la Política de seguridad de la información es responsabilidad de la Oficina de sistemas y su seguimiento y evaluación deberá realizarlo el Sistema Integrado de Gestión mediante indicadores que permitan la orientación y toma de decisiones.

5.3 Coordinación para la ejecución de la política:

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
OFICINA DE SISTEMAS - FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS E INGENIERÍA
POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Oficina de Sistemas es la dependencia responsable de coordinar la promoción, implementación, seguimiento y autoevaluación de la política de seguridad de la información en todas las dependencias misionales, estratégicas, de apoyo y evaluación.

