

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Periodo: 15 de Mayo y el 15 de Noviembre de 2016.

Fecha de Entrega: 12 de Diciembre de 2016.

Objetivo del Proceso:

Planear, administrar y suministrar la infraestructura tecnológica de la UNAD, asegurando la disponibilidad de los servicios de Tecnologías de la Información requeridos por los Procesos Misionales, Estratégicos, de Apoyo y Evaluación, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1. Aspectos que conllevaron al cumplimiento del objetivo

Desarrollos para dispositivos móviles

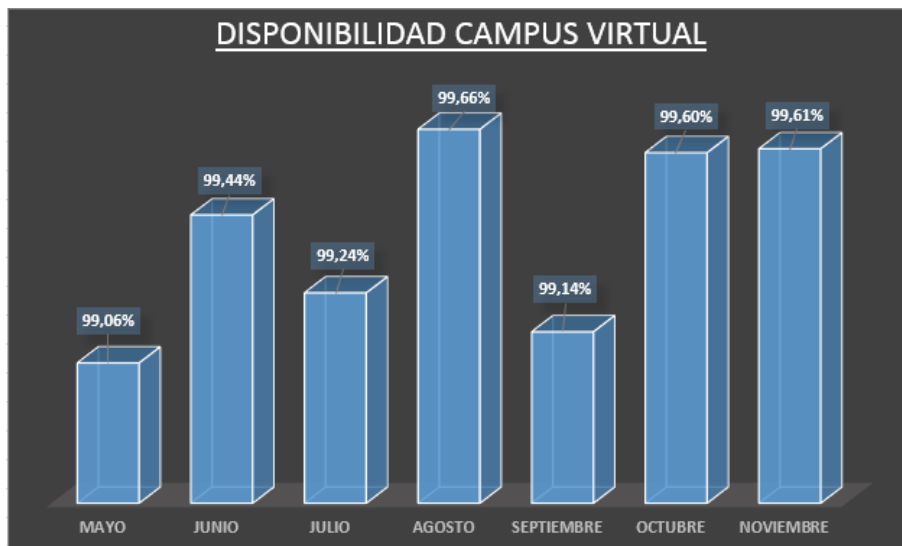
- Se activó en campus virtual el acceso a la aplicación Moodle Mobile, la cual permite acceder desde cualquier celular o tableta a los cursos matriculados, una vez instalada esta app en el dispositivo del estudiante.

La aplicación permite la descarga hasta de 50Mb de recursos montados en los cursos, para después revisarlos sin necesidad de estar en línea, solo se requiere internet cuando se necesite descargar o cargar información.

Moodle mobile permite ver nuestros cursos desde el dispositivo móvil, permitirá ver Pdf, archivos de Word en modo offline, y realizar las entregas en foros, tareas y realización de cuestionarios, en online o conectado a Internet.

- Para este periodo la PTI realizó en la aplicación UNAgenda, cambios de estructuración en la forma como se distribuye la agenda y actualización de los nombres de algunas de las columnas, a solicitud de la VIMEP.

Resultados de disponibilidad



En el periodo analizado, el campus virtual tuvo en promedio un 99.39% de disponibilidad, la cual se vio afectada particularmente en los meses Mayo, Julio y Septiembre, debido a falta de espacio de almacenamiento y capacidad de procesamiento en las máquinas que se encuentran en el NAP de las Américas, motivo por el cual se solicitaron máquinas virtuales en el Data center de Movistar Bogotá. Otra causa fueron fallas de equipos tecnológicos (Un Blade y un disco de la SAN) en los meses de Julio y Septiembre, fallas que fueron solventadas en su momento.

El equipo de la PTI se encuentra en constante monitoreo de la plataforma tecnológica, con el fin de garantizar la disponibilidad de la misma.

Mejoras tecnológicas para la prestación del servicio

- Creación y asignación de 4 máquinas virtuales a la Plataforma Tecnológica en el Data Center de Movistar Bogotá, a las cuales se trasladó el Campus12, Campus14 y Campus 17, aumentando capacidad de almacenamiento y procesamiento para mejorar la operatividad del Campus virtual.
- Se contrató con la nube de Oracle 16 OCPU en donde se envió para pruebas el campus16.unad.edu.co con las instancias ECSAH09 y ECISALUD05; con lo anterior, la GIDT busca mejorar el nivel de acceso de los estudiantes a los servicios ofrecidos por estas dos escuelas. Mayor capacidad de servicio para el estudiante y docente. Al verificar que esta nueva innovación tecnológica de servicios en la nube, preste un mejor servicio a nuestro usuario final, la institución determinará hacer una migración paulatina de los servicios alojados en la plataforma física a una plataforma basada en la nube.
- Se realizó ampliación de ancho de banda en 18 canales de datos y la ampliación del canal principal de internet con lo cual se obtuvo un crecimiento del 20%.

Actualmente la UNAD dispone de 300Mb de ancho de banda dedicado hacia internet.

- Implementación y puesta en marcha de una solución WiFi la cual presta cobertura en 64 centros de la UNAD de forma eficiente y haciendo uso de las últimas tecnologías de transmisión inalámbricas.
- Inventario tecnológico: Se desarrolló e integró al Sistema de Inventario Tecnológico, la administración de los elementos de conectividad (Switch, router inalámbrico, Access point, entre otros), con el fin de tener integrado en una sola aplicación todos los elementos tecnológicos administrados por la GIDT.
- Aseguramiento a nivel de servidores, e implementación de mejores prácticas para minimizar las brechas de seguridad, a nivel de hardware, sistema operativo y aplicaciones instaladas.
- Adquisición de los servicios de HP Care Pack (paquetes servicios que extienden las garantías estándar de los equipos HP) para los elementos tecnológicos portátiles, impresoras y escáner ubicados en los distintos centros de la UNAD que se arrendaron en modalidad Leasing.

2. Aspectos que dificultaron el cumplimiento del objetivo del proceso

Debido a las diferentes revisiones que tuvo la institución por parte de entes externos, se tuvieron que replantear los tiempos de cumplimiento de las actividades propias del proceso.

3. Asuntos pendientes y en proceso

- Adquisición e implementación de una solución para respaldo y automatización del proceso de backups de la UNAD.

Los constantes cambios e innovación a los que se enfrenta la universidad en sus procesos y actividades, han conllevado al incremento de su infraestructura tecnológica y aplicaciones, por tal razón se hace necesario la adquisición e implementación de una solución que optimice el proceso copias de respaldo y/o backup, que permita salvaguardar y recuperar datos, evitando pérdida de información que ponga en riesgo la continuidad del negocio.

Actualmente la GIDT ya cuenta con el estudio de mercado en donde se plantean diferentes herramientas y alternativas de adquisición.

- Estandarización de los procedimientos de ESTRATEGIA DEL SERVICIO y TRANSICIÓN DEL SERVICIO, con sus correspondientes instructivos y formatos, que dan cumplimiento a las normas 27001:2013 y 20000:2011

4. Conformidad de los productos y servicios

No aplica.

5. De acuerdo a la información documentada previamente, indique cual fue el aporte del proceso para cumplir con la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

“El diseño, desarrollo, puesta en producción, provisión y operación de los servicios de infraestructura tecnológica, para la prestación eficaz y eficiente dentro de los márgenes de disponibilidad definidos, propendiendo por el cumplimiento de las funciones misionales de la entidad.

La protección, preservación y soporte de la información institucional almacenada en medio electrónico, salvaguardando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta”.

La GIDT gestiona los recursos tecnológicos que se encuentran al servicio de toda la institución; para el periodo en mención, se aportó a la política con la ampliación de diferentes canales de datos y el canal principal de internet, se brindó mayor cobertura de internet a nivel nacional a través de la implementación de la solución WiFi; así mismo se gestionó de manera óptima los servidores institucionales con el fin de brindar mayor rendimiento, capacidad y seguridad de la información almacenada en los mismos, brindando el respaldo necesario de la información de impacto para la institución.

A través de la aplicación de mesa de ayuda, la GIDT recibe todas las solicitudes de incidencias y requerimientos tecnológicos, las cuales cuentan con tiempos de atención definidos por esta gerencia. A través de los indicadores de gestión que tiene el proceso, se hace seguimiento a la eficacia, eficiencia y efectividad de los servicios prestados. Estas mediciones son analizadas mensualmente y para el periodo analizado su comportamiento fue estable y estuvo dentro de los parámetros aceptados por el proceso.

A través de la aplicación de inventario tecnológico, la GIDT pone a disposición de los usuarios, una herramienta que le permite a cada usuario conocer los elementos tecnológicos que tiene bajo su responsabilidad y para la gerencia la optimización en la asignación y control del inventario tecnológico, adquirido a través de leasing operativo.

La plataforma tecnológica está en constante actualización e implementación de diversas estrategias que permitan optimizar los procesos de educación, mejorando la accesibilidad a los cursos, la operación del campus y la interacción entre los diferentes actores, como es el caso de los servicios en la nube contratados con Oracle, pruebas que actualmente adelanta el equipo de la PTI y proceso descrito en el numeral 1 de este informe (*MEJORAS TECNOLÓGICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO*).

“Optimizar la gestión universitaria a través del seguimiento y control de los procesos, apoyándose en los dispositivos definidos por la universidad”.

La GIDT realiza constante monitoreo a la prestación del servicio a través de los indicadores de gestión que tiene establecidos y los sistemas implementados para tal fin, propendiendo por el buen desarrollo de las actividades y prestación del servicio, dando cumplimiento a los márgenes de disponibilidad definidos y generando soluciones prácticas a las dificultades tecnológicas que se presentan en el continuo desarrollo de la gestión.

Adicionalmente, la GIDT ajustó los procedimientos, lineamientos y normatividad, de acuerdo a las necesidades y funcionamiento actual de la gerencia en pro de un mejoramiento continuo.

“Impulsar la Gestión del Conocimiento y la innovación a partir del incentivo a la producción intelectual con calidad y pertinencia, del fomento de la cultura de la investigación y de la diseminación del conocimiento en la Web 3.0 y otros dispositivos que fortalezcan ambientes virtuales de aprendizaje”.

Con la implementación de la aplicación de UNAgenda, el proceso le brinda al estudiante una herramienta que le facilitará llevar el control de las actividades de los cursos que tiene inscritos, con las fechas de vencimiento de las actividades y los avances que se llevan de cada una, teniendo a la mano la información relevante del periodo académico que tiene vigente.

6. Componente de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI Y componente Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica CGS-IT

- Se ajustaron y pasarán para estandarización los documentos relacionados a los procedimientos de ESTRATEGIA DEL SERVICIO y TRANSICIÓN DEL SERVICIO, con sus correspondientes instructivos y formatos, que dan cumplimiento a las normas 27001:2013 y 20000:2011

Se Modificó:

- ✓ P-12-1 Procedimiento Estrategia del Servicio.
- ✓ P-12-3 Procedimiento Transición del Servicio.
- ✓ I-12-1-1 Instructivo de Desarrollo de Software.
- ✓ F-12-1-1 Formato de Requerimientos de Software.
- ✓ F-12-3-1 Formato de Registro de Pruebas de Software.
- ✓ F-12-3-2 Formato de Acta de Entrega y Recibo del Proyecto.
- ✓ F-12-3-3 Formato Solicitud Ambiente de Prueba, Producción y/o Mejoras.
- ✓ F-12-3-4 Formato RFC (Solicitud de Cambios).

Se generó la siguiente documentación:

- ✓ Instructivo para la Gestión de Leasing.
- ✓ Instructivo para Respaldo de Información.
- ✓ Formato Bitácora de Seguimiento de Backups.

✓ Formato para el Análisis de los Riesgos Identificados Asociados a la Seguridad de la Información

- Se publicó la Resolución 8547 del 8 de Septiembre del 2016. Reglamentación del uso de los Servicios de Tecnología, y la cual deroga la Resolución 2945 de 2009 la cual reglamenta el uso de los Servicios de Tecnología y la Resolución 5071 de 2013, por la cual se definieron políticas de Renovación Tecnológica para la Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Inducciones y PIC: A través del plan institucional de capacitaciones liderado por la GTHUM, la GIDT brinda inducción general y específica sobre los factores claves de seguridad de la información, como: controles implementados para mitigar riesgos, responsabilidades del personal universitario, restricciones, ley de delitos informáticos, entre otros.