

FECHA DE ENTREGA: 09 de septiembre de 2022.

Objetivo del Proceso:

Diseñar, fortalecer y mantener la infraestructura y servicios tecnológicos que soportan la gestión organizacional de la Universidad, a partir del uso de tecnologías de última generación y de desarrollos tecnológicos que permitan el logro de los objetivos institucionales.

1. Información general de la gestión del proceso

Infraestructura Tecnológica

- Para el periodo en análisis se realizaron acciones que permitieron mantener en correcto funcionamiento la infraestructura tecnológica de la universidad, como el trámite de garantías y el uso de las pólizas de seguro ante los siniestros que se presentaron en el equipamiento tecnológico.
- Implementación del servicio de portal cautivo el cual permite controlar y gestionar el ingreso de los usuarios sobre las redes WiFi de la universidad destinadas para estudiantes y visitantes, quienes con la autenticación a través de sus credenciales institucionales podrán tener acceso a internet.
- Incorporación de las extensiones de Avaya en las cuentas de usuario de Teams en la UNAD, lo anterior permite que los usuarios se puedan intercomunicar a través de las extensiones de Avaya mediante teams.
- Se realizó la segmentación de los grupos de correos en el tenant de Microsoft 365, el cual, a partir de parámetros establecidos para cada usuario, se pueden determinar grupos de interés para el envío masivo de correos de manera segmentada desde las cuentas institucionales info@unad.edu.co (Gmail) e info@unadvirtual.edu.co (Microsoft Exchange). Lo anterior, además de permitir que las comunicaciones institucionales lleguen a los usuarios directamente interesados en la misma, las listas de distribución se actualizarán de manera dinámica entre ambos dominios, de acuerdo con la información reportada por GTHUM y RCA (contratación, desvinculación, novedades de contratación, matrícula activa de estudiantes).

Plataforma Tecnológica

- Migración desde Oldcampus Cloud hacia Oldcampus Zona Franca para los periodos del 2020 (762, 763, 764, 765 y 766); la migración de las instancias del periodo 954 (2021-II) y 955 (2021-II) al Oldcampus Zona Franca.

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Periodo: 16 de noviembre de 2021 al 15 de mayo de 2022

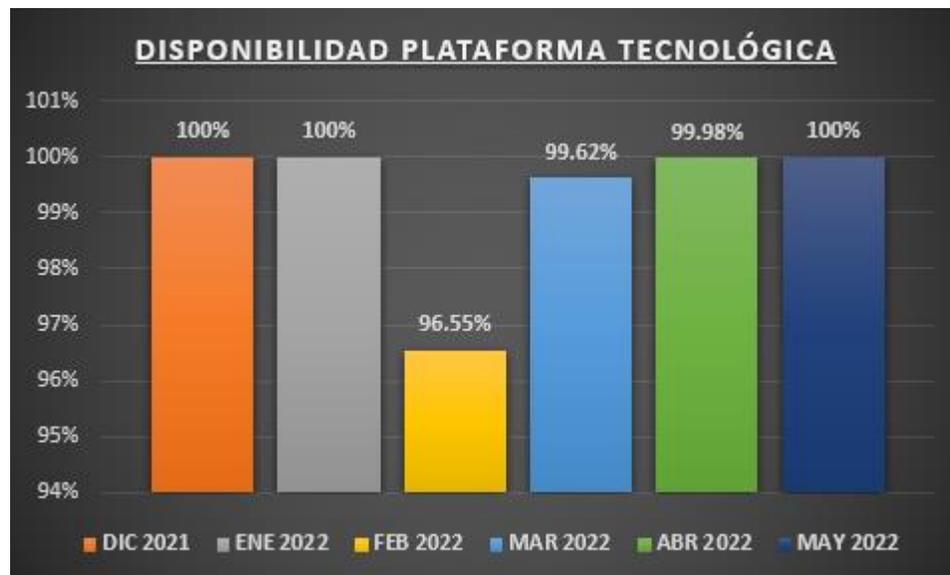
- Redimensionamiento de los servidores de bases de datos Oldcampus requerido para el proceso de migración de las instancias del periodo 955 (2021-II).
- Depuración y acceso de las instancias de Oldcampus desde el 2013 hasta el 2014 (esto para preparación de mover información al robot de cintas).
- Se realiza el primer laboratorio de prueba para copiado de datos del Oldcampus en el robot de cintas, lectura, recuperación y proceso de reinstalación. Lo anterior con el fin de verificar el ciclo del proceso, determinando tiempos de recuperación y restauración.
- Depuración y acceso de las instancias de Oldcampus desde el 2015 hasta el 2021.
- Ejecución de las pruebas de configuración y acceso de Oldcampus zona Franca y posterior configuración y puesta en marcha de las instancias del 2015-II al 2021-I
- Se finaliza Proceso de Migración de las instancias del período 8-03 del 2022 (1143) de las máquinas virtuales que compartían con el período 1142, a las nuevas máquinas virtuales que se les asignaron. Así que los períodos 16-2 y 16-5 tendrán infraestructura aparte, de la que se use con el período 8-03. Lo anterior con el fin de evitar problemas de sobrecarga, ya que se ha identificado incremento de matrícula en estos períodos.
- Se realiza el proceso de configuración de Moodle en la versión 4.0 denominado campusbase40, y se da inicio al análisis de este en conjunto con la VIMEP, para verificar su posible implementación en períodos académicos posteriores.
- Se realiza el proceso de creación, instalación, configuración y pruebas de los Servidores de base de datos utilizando MySQL Database Service - MDS con HA (Alta Disponibilidad) y MDS con Heatwave.
- Se realiza una actualización al cliente de matrícula del Draftbank para que consulte la información desde Unadsys en el campusbase393, cursos_libres, todas las instancias del 1141, 1142 y 1143; lo anterior, a solicitud de la VIMEP de relacionar o agrupar al personal que ingresa a esos espacios.
- Se finaliza Proceso de creación del DWH para UNAD Florida puesto que se está implementando el SII para ellos.

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Periodo: 16 de noviembre de 2021 al 15 de mayo de 2022

- Se activa para el período 8-03 del 2022 bloque experimental en los foros colaborativos, que facilita al rol de tutor la búsqueda de las nuevas participaciones en los temas de sus grupos, sin necesidad de ir buscando grupo por grupo
- A través del indicador IND-C12-003 se mide la disponibilidad de la plataforma tecnológica con periodicidad mensual, para el periodo de análisis este indicador tuvo el siguiente comportamiento:



El límite de control establecido por el proceso para este indicador es de 99,5%, para los meses de febrero de 2022, el indicador estuvo por debajo de la meta establecida, lo anterior se presentó debido a un envío de datos del período 954 al Oldcampus, proceso que llenó el disco para lo cual se liberó espacio permitiendo el correcto funcionamiento del campus115. Por otro lado, se presentó saturación de BD, que se resolvió con un script que permite liberar carga diariamente en las BDs.

Desarrollo de software

Para el periodo en análisis, se realizaron las siguientes integraciones, desarrollos y ajustes de módulos dentro del Sistema Integrado de Información SII 4.0.:

- **C2 – Módulo de Seguimiento Académico:** En el aplicativo centralizador de calificaciones se encuentra el módulo calificaciones, donde se realiza seguimiento académico por parte de los directores, se ajusta la consulta de tutores asignados

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Periodo: 16 de noviembre de 2021 al 15 de mayo de 2022

con la carga académica por la Gerencia de Talento Humano para facilitar la asignación de estudiantes y grupos. Este módulo se encuentra en producción.

- **C2_ Modulo Calificaciones Externas:** En el aplicativo centralizador de calificaciones se encuentra el módulo calificaciones, donde se registran las calificaciones y reportan las notas de los cursos que no son virtuales, por convenio con UNAD Florida u otras instituciones, configurados como cursos externos en el sistema. Este módulo se encuentra en producción.
- **C2 – módulo de recalificaciones:** En el aplicativo centralizador de calificaciones se encuentra el módulo calificaciones, donde se puede tramitar las solicitudes de recalificación, validar recalificaciones y aprobar recalificaciones, el proceso se realiza en tres momentos: el primero es la solicitud que realiza el tutor, director, o líder de programa; el segundo es validar la solicitud que realiza el Líder de programa que oferta el curso y por último la aprobación de la recalificación que la realiza la escuela a través de un cuerpo colegiado. Estos módulos se encuentran en producción.
- **CORE- Módulo de situaciones académicas:** Es un componente del CORE (Concentrador de Recursos Educativos), que reúne las particularidades académicas del estudiante una vez es admitido en un programa académico, cuando se configuran y aprueban, se aplican directamente en el plan de estudios individual del estudiante, están diseñadas por módulos; actualmente ya está en producción el módulo tipos de homologaciones, homologación por convenio, homologación externa, planes de transición. Los módulos Homologación interna, reconocimiento de saberes y validación de suficiencia se encuentran en fase de pruebas.
- **CORE- Módulo pruebas de estado:** Es un componente del CORE (Concentrador de Recursos Educativos) que permite gestionar las convocatorias de las pruebas y el registro de los resultados: Este módulo actualmente está en desarrollo y pruebas internas.
- **CORE- Módulo Cursos:** Es un componente del CORE (Concentrador de Recursos Educativos) que permite gestionar los cursos contenidos en un plan de estudios, el líder de programa puede configurar el tipo de curso, nivel de formación, las características de oferta (homologable, habilitable, por suficiencia y supletorio). Este módulo actualmente se encuentra en producción.
- **Sistema de Atención Integral SAI:** Este componente ya se encuentra integrado a SII 4.0, se compone de varios módulos, además de módulos contenidos en otros aplicativos como C2-y CORE y finalmente SAI – Estudiantes.

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Periodo: 16 de noviembre de 2021 al 15 de mayo de 2022

- ✓ **Novedades de matrícula:** Este módulo se encuentra contenido en el aplicativo CORE y hace parte de la aplicación SAI; permite a los estudiantes solicitar cancelación o aplazamiento del periodo académico o de cursos matriculados, asimismo el desistimiento de la solicitud o ejercer el derecho de reposición en caso de ser negada; permite a las escuelas devolver la solicitud en caso de que la misma este incompleta y que esta sea desestimada por términos. Módulo en producción.
- +
 - ✓ **Módulo solicitudes (Chat, atención telefónica):** Permite realizar el registro de las solicitudes en chat y llamadas de los usuarios por tipo de solicitud, visualizando el historial de las solicitudes, respuesta y resultados, lo mismo que el seguimiento de quien atiende el caso. Módulo en producción.
 - ✓ **Módulo solicitudes (tramites):** Permite realizar el registro de las solicitudes de tramites de devolución y reporte de recaudos de los usuarios, visualizando el historial de las solicitudes y el estado de cuenta, cargar los anexos a la solicitud, tramite o devolución, lo mismo que el seguimiento de quien radica la solicitud; Módulo actualmente en fase de pruebas.
- **Biblioteca:** Este componente ya se encuentra integrado a SII 4.0, permite tramitar reportes de datos estadísticos de sesiones y consultas de los usuarios, además del registro de uso, sesiones y cargue de datos; Módulo en fase de pruebas.
- **OAI- Módulo Gestión de Proctoring:** en el aplicativo Oferta Académica Integrada se implementa el módulo que facilita la gestión de asignación de Proctoring para los cursos con prueba objetiva Cerrada (POC) en la actividad que lo requiere. Módulo en producción.
- **OAI- Historial de tareas:** Módulo que facilita el reporte de la gestión de revisión de cursos por fecha, hora y tiempo determinado. Módulo en producción.
- **SC- Encuestas:** Dentro del aplicativo Gestión de Servicios de Consejería Académica, donde se realiza la caracterización y acompañamiento de los estudiantes nuevos, antiguos y de reingreso, se ajustan los botones que muestran el progreso del estudiante en la prueba, se agregaron nuevas acciones y preguntas de acompañamiento. Módulo en producción.

Seguridad de la información

- **Boletines informativos en ciberseguridad:**

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Periodo: 16 de noviembre de 2021 al 15 de mayo de 2022

Desde el CSIRT se generaron boletines informativos dirigidos a la comunidad UNADISTA a través de los cuales se genera un proceso de concientización en temas de ciberseguridad y delitos informáticos, con el propósito transmitir el conocimiento necesario para que comprendan el entorno de riesgo cibernético, sus características y variables, como mecanismo de sensibilización para que estén alertas y puedan identificar las diferentes estrategias utilizadas por los cibercriminales para engañar, estafar, robar y comprometer la información sensible del personal institucional. También se informa sobre eventos de phishing que se presentaron y las acciones correctivas para afrontar dichas situaciones y prevenir la materialización de estos.

- El CSIRT realizó mesas de trabajo para la sanitización de las vulnerabilidades detectadas en los sitios relacionados al dominio www.unad.edu.co y los diferentes sistemas de la universidad, contribuyendo en la reducción de brechas de seguridad que se encontraban expuestas en estos.
- El CSIRT contribuyo en los ajustes finales de la RESOLUCIÓN No. 14762 DEL 29 DE OCTUBRE DE 2020 Por la cual se define el Marco de Referencia del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI, y se deroga la Resolución 4256 del 3 de marzo de 2015

2. Elementos por considerar para realizar el análisis de la gestión del proceso:

2.1. Satisfacción del cliente

A través de la mesa de ayuda, los usuarios pueden realizar la calificación del servicio prestado por el personal de soporte de la gerencia, y a través de esta calificación se recibe la retroalimentación de parte de los usuarios y se puede conocer la percepción sobre la prestación del servicio (atención de incidentes y requerimientos tecnológicos),

El proceso de gestión de servicios de infraestructura tecnológica tiene establecido el indicador **IND-SGC-C12-007** Satisfacción en la prestación del servicio, este indicador se mide a través de la calificación que realizan los usuarios a los tickets relacionados en la aplicación de mesa de ayuda. La meta de este indicador corresponde al 98%.

Para el periodo en análisis este indicador obtuvo un comportamiento general promedio de **98,2%** en la satisfacción del usuario final, medición que se encuentra por encima de la meta del indicador.

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Periodo: 16 de noviembre de 2021 al 15 de mayo de 2022



En los meses de enero, febrero y marzo se presentan dos aspectos principalmente, el primero corresponde a la configuración por defecto 3 estrellas (Regular) que tiene la aplicación de mesa de ayuda en la calificación de los casos, y muchos usuarios aún desconocen que deben seleccionar las estrellas para calificar los tickets de acuerdo al nivel de satisfacción en la solución de las solicitudes, desde la GPIT se han emitido píldoras informativas con el fin de aclarar aspectos de importancia en el uso de la aplicación de mesa de ayuda; el segundo aspecto que se evidencia es que los usuarios califican como no satisfactorio la atención de los casos, pero no diligencian la encuesta de insatisfacción, por lo cual es complicado para el proceso identificar los motivos de la calificación negativa.

2.2. Grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad

Desde el proceso C-12 se aporta al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales a través de la ejecución de las metas establecida en el Macroproyecto 6 INNOVACIÓN, las cuales permiten el aprovechamiento de las transformaciones digitales para potenciar la productividad, competitividad y liderazgo transformador de la universidad:

PROYECTO 21: SISTEMA DE INTELIGENCIA INSTITUCIONAL - SIIUNAD 4.0 Y SISTEMA AUREA (GESTIÓN CAMPUS VIRTUAL)

En este proyecto se establecen las metas de desarrollo e integración de componentes que permiten la consolidación del sistema integrado de información SII 4.0; para la vigencia 2022 se proyectó el desarrollo de los siguientes componentes, los cuales a la fecha se encuentran en proceso de construcción:

1. Sistema de Atención Integral-SAI - Módulo devoluciones, anidado al módulo de gestión financiera.

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Periodo: 16 de noviembre de 2021 al 15 de mayo de 2022

2. Sistema de grados
3. Desarrollo del módulo de CIPAS dentro del OIL
4. Módulo de gestión documental.

Se proyectó la integración de los siguientes componentes al SII 4.0:

1. Sistema de Atención Integral-SAI - Módulo solicitudes (Chat, atención telefónica, Mesa de ayuda, PQRS y trámites)
2. Integrar los informes de uso de la biblioteca con el C2 (Centralizador)
3. Módulo de gestión documental (datos abiertos)
4. Sistema de validador de acciones del C2 sobre Blockchain para certificaciones docentes

Estas metas están proyectadas para ser ejecutadas durante toda la vigencia de 2022, de acuerdo con la priorización dada al equipo de desarrollo de software sobre dichos proyectos.

PROYECTO 22: GOBIERNO DIGITAL

Se inició el desarrollo del proyecto de Arquitectura Empresarial para UNAD a través del cual se construirá un mapa de ruta tecnológico, que integre en su mayoría los procesos y procedimientos enfocados a optimizar la toma de decisiones a nivel institucional; en su primera fase se generó el AS-IS en el cual se presenta el estado actual de la UNAD frente al modelo de Arquitectura Empresarial del estado.

PROYECTO 24 - GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:

En este periodo se han ejecutado acciones que permitieron mantener en correcto funcionamiento la solución de comunicaciones y conectividad y la infraestructura tecnológica de la universidad, como el trámite de garantías y el uso de las pólizas de seguro ante los siniestros que se presentaron en el equipamiento tecnológico; se renovó la infraestructura de NUBE DE ORACLE en la cual se encuentran alojados los servicios académicos, talento humano y registro y control académico.

2.3. Desempeño y conformidad de las salidas de proceso

El proceso de gestión de servicios de infraestructura tecnológica cuenta con cinco (5) salidas del proceso, identificadas en su caracterización:

- Incorporación e implementación de soluciones tecnológica
- Información académica e institucional respaldada
- Acceso por parte de los usuarios a los diferentes recursos tecnológicos
- Sistemas de información y Plataforma tecnológica disponible para uso institucional.

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Periodo: 16 de noviembre de 2021 al 15 de mayo de 2022

- Incidentes y requerimientos tecnológicos gestionados.

Para el periodo en análisis se realizaron acciones que permitieron mantener en correcto funcionamiento la infraestructura tecnológica de la universidad, como el trámite de garantías y el uso de las pólizas de seguro ante los siniestros que se presentaron en el equipamiento tecnológico.

Se llevó a cabo la renovación de la arquitectura de nube ORACLE OCI con la cual se garantiza la disponibilidad y continuidad de los servicios académicos y administrativos que permiten la operación de la plataforma tecnológica Accesit.

Se cuenta con las políticas de backup para la realización de las copias de respaldo a las diferentes aplicaciones, bases de datos y servidores de la UNAD, garantizando el respaldo, y disponibilidad de la información institucional.

La GPIT a través de soluciones webservice generadas con el Sistema de Talento Humano, ha optimizado el proceso de creación de cuentas de correo institucional y acceso a la intranet, al personal que se incorpora laboralmente con la institución.

Con respecto a las salidas no conformes del proceso, para este periodo no se presentaron salidas no conformes, dado que recientemente la universidad realizó la Incorporación de equipos tecnológicos actualizando dicha plataforma, también se renovó el contrato de licenciamiento Microsoft y se encuentra en proceso de ejecución el contrato de licenciamiento especializado. En la vigencia 2021 se implementaron los servicios integrales de conectividad a nivel nacional, quedando en operación los servicios de conectividad inalámbrica, telefonía IP AVAYA y arquitectura SD-WAN.

Se atendieron todos los incidentes y requerimientos tecnológicos recibidos a través de la aplicación de mesa de ayuda, realizando seguimiento diario a la atención de estos por parte del personal de soporte de la GPIT a nivel nacional.

2.4. No conformidades

Para el periodo en análisis el proceso C-12 Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica no tiene relacionadas acciones en el SSAM como producto de no conformidades.

2.5. Resultados de seguimiento y medición

El proceso tiene definidos 7 indicadores de gestión, los cuales son analizados mensualmente:

Indicadores de eficacia:

IND-C12-001 Solución de requerimientos tecnológicos

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Periodo: 16 de noviembre de 2021 al 15 de mayo de 2022

IND-C12-002 Solución de incidentes tecnológicos

IND-C12-004 Disponibilidad de la plataforma

Indicadores de eficiencia:

IND-C12-006 Oportunidad del servicio en la atención de solicitudes

IND-C12-007 Tiempo promedio empleado para la atención de un incidente

IND-C12-008 Tiempo promedio empleado para la atención de un requerimiento tecnológico

Indicador de efectividad:

IND-C12-009 Satisfacción en la prestación del servicio

En general, el comportamiento de los indicadores del proceso estuvo dentro de las metas definidas para los mismos, solo el indicador de efectividad IND-SGC-C12-007 Satisfacción en la prestación del servicio en los meses de enero, febrero y marzo de 2022 tuvieron un comportamiento inferior a la meta establecida; lo anterior debido a la configuración que tiene la mesa de ayuda, la cual pone por defecto 3 estrellas (Regular) en la calificación de todos los casos, y muchos usuarios aún desconocen que deben seleccionar las estrellas para calificar los tickets de acuerdo al nivel de satisfacción en la solución de las solicitudes. Desde la GPIT se han emitido píldoras informativas con el fin de aclarar aspectos de importancia en el uso de la aplicación de mesa de ayuda

Una de las oportunidades de mejora identificadas fue la optimización del Informe mensual de seguimiento de la mesa de ayuda, cada zona mensualmente realiza el análisis del comportamiento de los indicadores del proceso, estos son analizados de forma individual; la GPIT a través de la herramienta **Google Data Studio** consolidó la base de datos, la publicación de los gráficos y el informe con el análisis de los mismos, para que los 8 espejos zonales a través de la selección de su zona, visualice los datos correspondiente a los centros de la misma y tenga en un mismo espacio toda la información requerida para realizar el análisis correspondiente y la generación del informe de manera estandarizada; adicionalmente, desde la sede nacional se puede visualizar todos los informes y el comportamiento de los indicadores del proceso por zona y centro.

2.6. Resultados de las auditorías

La auditoría interna al proceso C-12 Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica aún no se ha desarrollado para la vigencia 2022.

En el ejercicio de auditoría externa realizada en la vigencia 2021 no se presentaron hallazgos asociados al proceso.

2.7. Adecuación de los recursos

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Periodo: 16 de noviembre de 2021 al 15 de mayo de 2022

A través de la renovación de los diferentes contratos (Licenciamiento Microsoft, Licenciamiento Especializado, alojamiento en la nube ORACLE OCI) la universidad garantiza los recursos tecnológicos (hardware y software) necesarios para el desarrollo de los objetivos y la misión institucional.

Se están realizando los procesos de revisión de perfiles y hojas de vida para la contratación de personal que apoye la gestión del proceso y finalizando la ley de garantías la universidad evaluará la contratación del personal de apoyo faltante.

2.8. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

El proceso cuenta con 6 riesgos identificados en la aplicación de mapa de riesgos institucional:

- 2083: Instalación o desinstalación no autorizada de software
- 2195: Uso indebido de la información
- 3261: Fallas en la infraestructura de comunicaciones del proveedor de conectividad en Colombia
- 3628: Indisponibilidad de la Plataforma Tecnológica.
- 3907: Indisponibilidad de las aplicaciones de misión crítica de la UNAD.
- 4088: Incidente Cibernético

2083: Instalación o desinstalación no autorizada de software

Esta situación se encuentra controlada, dado que actualmente los equipos no cuentan con permisos de administrador local, por lo tanto, si un usuario llega a requerir estos permisos, se debe realizar la solicitud a la GPIT a través de la mesa de ayuda adjuntando el Formato para solicitud de administración de activos de información debidamente diligenciado.

Adicionalmente, cuando los usuarios requieren la instalación de un software específico, este debe ser solicitado a través de la mesa de ayuda, casos que son escalados al grupo de seguridad de la información, quienes se encargan de validar posibles vulnerabilidades que estas puedan generar en la infraestructura tecnológica y aprobar o denegar su instalación.

Se adelantó el levantamiento de necesidades de herramientas tecnológicas que requiere la GPIT y el equipo del CSIRT para atender el soporte técnico requerido por la plataforma humana Unadista, estas serán adquiridas a través de la renovación del contrato de licenciamiento especializado, la cual se llevará a cabo en el segundo semestre del 2022.

2195: Uso indebido de la información

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Periodo: 16 de noviembre de 2021 al 15 de mayo de 2022

Se implementó el servicio de portal cautivo el cual permite controlar y gestionar el ingreso de los usuarios y dispositivos sobre las redes WiFi de la universidad destinadas para estudiantes y visitantes, quienes, con la autenticación a través de sus credenciales institucionales podrán tener acceso a internet.

3261: Fallas en la infraestructura de comunicaciones del proveedor de conectividad en Colombia

Se tiene un modelo de acuerdos de nivel de servicio con el proveedor de comunicaciones, los cuales garantizan la disponibilidad del servicio contratado, cuando se presentan indisponibilidades se penalizan a través de la factura de pago mensual al proveedor. Se cuentan con los informes mensuales de seguimiento generados por Telefónica Colombia, donde se detallan las indisponibilidades de servicio presentadas durante cada mes.

3628: Indisponibilidad de la Plataforma Tecnológica.

Este riesgo se controla a través del indicador de gestión IND-C12-004 Disponibilidad de la plataforma el cual tiene una medición y análisis mensual con una meta del 99,5% de disponibilidad.

4088: Incidente Cibernético

Se implementó el servicio de portal cautivo el cual permite controlar y gestionar el ingreso de los usuarios y dispositivos sobre las redes WiFi de la universidad destinadas para estudiantes y visitantes, quienes, con la autenticación a través de sus credenciales institucionales podrán tener acceso a internet.

Se realizaron los ajustes finales a la RESOLUCIÓN No. 14762 DEL 29 DE OCTUBRE DE 2020 Por la cual se define el Marco de Referencia del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI, y se deroga la Resolución 4256 del 3 de marzo de 2015

3907: Indisponibilidad de las aplicaciones de misión crítica de la UNAD.

Se realiza seguimiento y monitoreo diario a la infraestructura tecnológica de servidores a nivel nacional, el cual es documentado en una bitácora de seguimiento; en caso de evidenciar alguna indisponibilidad, se informa al responsable o administrador del servicio con el fin de mitigar el impacto en el menor tiempo posible.

Se realizó el inventario de centros de cableado a nivel nacional, donde se identifican los dispositivos que hacen parte de estos, para que, en caso de presentarse alguna indisponibilidad, se pueda solicitar manos remotas al centro correspondiente y poder guiar la solución al inconveniente presentado.

2.9. Oportunidades de Mejora

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Periodo: 16 de noviembre de 2021 al 15 de mayo de 2022

No se identificaron oportunidades de mejora para este periodo.