

 UNACHI <i>Unión y cultura para el progreso</i> Universidad Autónoma de Chiriquí  DTIC <i>Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación</i> Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	Versión: 1.2022
	C. Adm. 05-2022
	Página 1 de 17

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
Vicerrectoría Administrativa
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación

Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación

Aprobado en:

Consejo Administrativo No. 5-2022
Sesión Ordinaria Virtual, del 9 de junio de 2022

Fecha de Publicación:

Junio 2022

 UNACHI <small>Unión y cultura para el progreso</small> Universidad Autónoma de Chiriquí		Versión: 1.2022
		C. Adm. 05-2022
		Página 2 de 17
Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación		

Índice de Contenidos

1. Introducción	3
2. Marco Legal	4
3. Objetivos	5
3.1 Objetivo General	5
3.2 Objetivos Específicos	5
4. Alcance	6
5. Definiciones	6
6. Ámbitos de aplicación	9
7. Lineamientos aplicables al estamento académico	9
7.1 Comité Técnico de Laboratorios	9
7.2 Laboratorios	10
7.2.1 Laboratorio especializado	10
7.2.2 Laboratorio de Informática	10
7.2.3 Del uso de los equipos informáticos	11
7.2.4 Del control de acceso a los equipos y sistemas	11
7.2.5 De la seguridad física del equipo de cómputo	12
8. Lineamientos aplicables al estamento administrativo	12
8.1 Gestión de Recursos Tecnológicos	12
9. Lineamientos aplicables a la Dirección de Tecnología	13
9.1 Base de datos	14
9.1.1 Controles y accesos	14
9.1.2 Respaldos y restauración	14
9.2 Mecanismos de seguridad de datos	14
9.3 Gestión de riesgos	15
9.4 Solicitudes de Servicios Tecnológicos	16
9.5 Correo electrónico Institucional y almacenamiento en la nube	16
9.5.1 Prohibiciones y Criterios de Revocación de Correo Institucional	17
10. Sanciones	17

 <p>UNACHI Universidad Autónoma de Chiriquí</p> <p>DTIC Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	Versión: 1.2022
	C. Adm. 05-2022
	Página 3 de 17

1. Introducción

La Universidad Autónoma de Chiriquí, se ha convertido en una institución referente a nivel nacional e internacional en cuanto a la generación e implementación de tecnologías de información y comunicación, siendo galardonada desde el año 2013 con diversos premios al desarrollo de plataformas de gobierno digital en diferentes categorías por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

En este sentido, se hace necesario el desarrollo de lineamientos y reglamentaciones que rijan el uso y manejo de equipos, tecnologías y servicios informáticos prestados por y para la institución, además de contribuir en la gestión y mejora continua de los procesos académicos, de investigación y administrativos de la Universidad con base en los principios de:

- Responsabilidad.- Establecer los roles y responsabilidades de cada individuo o grupo de personas de la Universidad en relación a las TI.
- Estrategia.- Diseñar la estrategia tecnológica de la Universidad que deberá tomar en cuenta el potencial de las TI.
- Adquisición.- Equilibrar el costo-beneficio, riesgo a mediano y largo plazo en las adquisiciones de TI.
- Desempeño.- Las TI deberán proporcionar el soporte a la Universidad, ofrecer servicios con los niveles y la calidad requeridos.
- Cumplimiento.- Las TI cumplirán con el marco normativo. Las políticas y los procedimientos internos estarán claramente definidos, implementados y apoyados.
- Componente humano.- Las políticas y procedimientos establecidos deberán considerar al factor humano en todos los procesos de gestión: competencia individual, formación, trabajo en equipo, comunicación, entre otros.

Los lineamientos expresados en el presente documento, buscan implementar en parte lo establecido por estándares como COBIT 5 e ISO 31000, por lo cual, se han establecido las siguientes normas para la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) con el objetivo principal de reglamentar los procesos relacionados en el sector público, además de contribuir al fortalecimiento de los sistemas e infraestructura tecnológica en la institución, incorporando lineamientos de control, los cuales deben ser acatados en la gestión y en el uso de los recursos de las TIC, así como para facilitar las labores de control y fiscalización. Cada norma ha sido clasificada y definida mediante una descripción, acompañada de una justificación que explica su objetivo primordial o su marco regulatorio.

La gestión de controles de acceso a los datos de la institución se mide de acuerdo a los privilegios, roles y perfiles de cada usuario dentro del sistema universitario. Cada miembro según el estamento (estudiantil, docente y administrativos) cuenta con un usuario con privilegios asignados para de esta forma controlar el acceso a los datos y así definir qué información puede acceder, agregar y modificar según lo requerido por las entidades encargadas correspondientes (Departamentos dueños del proceso).

 <p>Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	Versión: 1.2022
	C. Adm. 05-2022
	Página 4 de 17

2. Marco Legal

La presente Ley N. 65 del 30 de octubre de 2009, la cual dispone a la AIG como la entidad competente del Estado para planificar, coordinar, emitir directrices, supervisar, colaborar, apoyar y promover el uso óptimo de las tecnologías de información y comunicaciones en el sector gubernamental para la modernización de la gestión pública, así como recomendar la adopción de políticas, planes y acciones estratégicas nacionales relativas a ésta materia.

El marco legal que fundamenta a ésta Norma, lo componen las leyes y decretos ejecutivos emitidos continuación:

Ley 65 de 30 de octubre de 2009, "Que Crea La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental".

Decreto Ejecutivo N° 205 de 9 de marzo de 2010, "Por la cual se reglamenta la Ley 65 de 30 de octubre de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental".

Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, "Que regula el Uso de Medios Electrónicos para los Trámites Gubernamentales y modifica la Ley 65 de 2009, que Crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental".

Decreto Ejecutivo N° 719 de 15 de noviembre de 2013, "Que reglamenta la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, que regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales y modifica la Ley 65 de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental".

Decreto Ejecutivo N° 357 de 9 de agosto de 2016, "Que modifica el Decreto Ejecutivo N° 719 de 15 de noviembre de 2013 y dicta otras disposiciones para la ejecución de acciones de modernización gubernamental y de gobierno digital".

Decreto Ejecutivo N° 584 de 26 de julio de 2011, "Por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 311 y se deja sin efecto el Decreto Ejecutivo N° 555 de junio de 2010".

Decretos Ejecutivos N° 272 de 14 de abril de 2015, "Que modifica artículos al Decreto Ejecutivo N° 584 de 26 de julio de 2011, por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 311 y se deja sin efecto el Decreto Ejecutivo N° 555 de junio de 2010".

 <p>UNACHI Universidad Autónoma de Chiriquí</p> <p>DTIC Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	Versión: 1.2022
	C. Adm. 05-2022
	Página 5 de 17

3. Objetivos

Los presentes lineamientos tienen como objetivos lo siguiente:

3.1 Objetivos General

- Evaluar los recursos tecnológicos y de comunicación de la institución,

3.2 Objetivos específicos

- Identificar los recursos tecnológicos utilizados en la Unachi con la finalidad de racionalizar y optimizar su uso.
- Apoyar la gestión académica y administrativa con medios electrónicos eficientes para fortalecer el proceso educativo.
- Evitar el exceso de papelería aprovechando las ventajas que ofrecen los recursos tecnológicos.
- Establecer parámetros o lineamientos para la gestión del uso y manejo de los recursos tecnológicos.

Con el desarrollo de estos objetivos, se pretende desarrollar lineamientos aplicables a la gestión de tecnologías de información y comunicación institucionales, procurando así una mayor calidad en el desarrollo de las funciones académicas y administrativas desde el Campus Central hasta todas las sedes regionales, subsedes y extensiones. Estas normas y lineamientos se fundamentan en valores como la responsabilidad, la eficiencia y la productividad en el uso de recursos de la Universidad.

Es por ellos que la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la Universidad Autónoma de Chiriquí, ha realizado el manual de Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación para que sean el instrumento para concientizar a toda la comunidad universitaria acerca de la importancia y sensibilidad de la información y servicios críticos, de la superación de las fallas y de las debilidades, de tal forma que permiten a la entidad cumplir con su misión a través de las diferentes tareas que componen los principales procesos en los 3 estamentos (académico, administrativo y estudiantil). Estas normas y lineamientos son de obligatorio cumplimiento por parte de todas las unidades administrativas y académicas de la institución, incluyendo las personas que las integran, como estudiantes, egresados, graduados, profesores, personal administrativo y en general por cualquier usuario con alguna vinculación con la Universidad.

El presente documento que contiene los Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación de la Universidad Autónoma de Chiriquí, se encuentra disponible para toda la comunidad universitaria a través de la sección de transparencia del sitio web institucional.

 <p>UNACHI Universidad Autónoma de Chiriquí</p> <p>DTIC Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	Versión: 1.2022
	C. Adm. 05-2022
	Página 6 de 17

4. Alcance

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la Universidad Autónoma de Chiriquí, ha realizado el manual de Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación para que sean el instrumento para concientizar a toda la comunidad universitaria acerca de la importancia y sensibilidad de la información y servicios críticos, de la superación de las fallas y de las debilidades, de tal forma que permiten a la entidad cumplir con su misión a través de las diferentes tareas que componen los principales procesos en los 3 estamentos (académico, administrativo y estudiantil).

Estos lineamientos aplican para los estudiantes, contratistas técnicos, personal académico, funcionarios administrativos, personal de apoyo y terceros no vinculados directamente a la universidad pero que presten su servicio y utilicen tecnologías de información. En lo que sigue, la palabra “usuario” y/o “usuarios” se referirá a cualquiera de estas personas. Los lineamientos aquí presentados aplican a los equipos propios de la Universidad o arrendados y a los equipos de personas externas que sean conectados a la red informática de la Universidad Autónoma de Chiriquí y a sus sistemas de información.

5. Definiciones

Acceso físico: Restricción de entrada y salida de personal, equipos y medios de áreas como edificios, laboratorios, oficinas, centros de datos o cuartos de servidores según lo requiera el caso.

Acceso lógico: Provee medios técnicos para controlar la información que los usuarios pueden utilizar, los programas que pueden ejecutar y las modificaciones que pueden hacer. Los controles pueden estar en el sistema operativo, aplicaciones, bases de datos, dispositivos de red y utilerías.

Antena: Permiten conexiones desde otros dispositivos sin cable como pueden ser las NICs (network interface cards - tarjetas de red), repetidores wireless, puntos de acceso inalámbrico (WAP o AP), y puentes wireless.

Backup: Copias de respaldo o de seguridad del sistema o de los datos, que puede ser utilizada en caso de producirse un fallo generalizado, caída del sistema, o el daño o eliminación accidental de archivos. Gracias a la información contenida en el backup, se podrá restaurar el sistema al estado en que se encontraba en el momento de realizar la copia de seguridad.

Comprimir: Proceso que compacta archivos para guardarlos en una unidad de almacenamiento limitada. Al comprimir un archivo con un programa de compresión de archivos como WinRar, Winzip, Winace, 7Zip o PowerArchiver, se crea un archivo que contiene toda la información del original, pero en un tamaño más reducido.

 <p>UNACHI Universidad Autónoma de Chiriquí</p> <p>DTIC Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	Versión: 1.2022
	C. Adm. 05-2022
	Página 7 de 17

Comunicación: Transmisión de información desde un equipo a cualquier otro. Para que se pueda realizar una transmisión de información, son necesarios tres elementos: El emisor, quien origina la información; el medio de transmisión: que permite la transmisión de esa información; el receptor: quien recibe la información.

Comunidad Universitaria: Está integrada por estudiantes matriculados en cualquiera de las carreras académicas que se imparten en la universidad a través del sistema universitario, el personal investigador, el personal docente, el de administración y terceros que tengan relación directa o indirecta con la universidad, en conclusión todos los grupos de interés.

Correo electrónico: También conocido como “E-mail”. Software que puede utilizarse para el envío y recepción de mensajería entre usuarios, entendiendo por mensajería cualquier texto, archivo, programa, etc.

Descomprimir: Proceso inverso a la compresión, en la que en un archivo comprimido se restablece toda la información de la misma forma y tamaño original.

Funciones Sustantivas: Las funciones sustantivas de la Universidad Autónoma de Chiriquí son la docencia, la gestión, la extensión y la investigación.

Hardware: Componentes físicos que conforman un sistema. Es la parte "dura", es decir, las partes que configuran la máquina y que le dan una serie de características.

Infraestructura: Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

LAN (Local Área Network): Se refiere a redes de computadoras que no traspasan de un ámbito delimitado por un área física determinada, como por ejemplo un edificio, una compañía, etc.

Puntos: Los puntos de acceso son dispositivos de red “wireless” que funcionan de forma equivalente a los “hubs” o concentradores, permitiendo que varios clientes “wireless” se comuniquen entre sí. A menudo se utilizan varios puntos de acceso para cubrir un área determinada como una casa, una oficina u otro tipo de localización delimitada.

Red de computadoras (red de ordenadores o red informática): Conjunto de equipos nodos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.

Red de computadoras: A nivel más elemental una red no es más que un conjunto de máquinas (computadoras, impresoras y otros recursos), un medio compartido (tal como un cable con el que se interconectan todas las computadoras y las impresoras), junto con una serie de reglas (protocolo) que rigen el acceso a dicho medio.

Red de Internet: Conjunto de computadoras y entidades alrededor del mundo, interconectadas entre sí, con el propósito de intercambiar correo e información de carácter general.

 <p>Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	Versión: 1.2022
	C. Adm. 05-2022
	Página 8 de 17

Redes sociales: Las Redes son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.

Router (enrutador): Un enrutador es un dispositivo para la interconexión de redes informáticas que permite asegurar el enrutamiento de paquetes entre redes o determinar la mejor ruta que debe tomar el paquete de datos.

Servicio: Programas que están disponibles en los servidores y que son utilizados por los usuarios de la red bajo una solicitud.

Software: Programas que dirigen el funcionamiento de un ordenador. Es la "parte lógica" de la máquina que permite enlazar todos los elementos de hardware de la manera más efectiva posible, permitiendo realizar cualquier tipo de trabajo.

Switch (conmutador): Dispositivo digital de lógica de interconexión de redes de computadores que opera en la capa de enlace de datos, Su función es interconectar dos o más segmentos de red, de manera similar a los puentes de red, pasando datos de un segmento a otro.

Usuarios: Se refiere a todos los administrativos, estudiantes, docentes, trabajadores temporales, y cualquier otra persona o entidad que por razón de su trabajo se le permita acceso, se le asignen derechos de uso y utilicen los recursos que componen los medios electrónicos de almacenamiento y transmisión de datos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Igualmente se clasifica como usuario a cualquier empleado, contratista, consultor, o trabajador temporal de compañías asociadas a la Universidad Autónoma de Chiriquí, a quienes se les preste cualquier tipo de servicio que implique la utilización de los medios electrónicos de transmisión de datos de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Virus: Pequeños programas de computadora cuya principal cualidad es la de poder auto replicarse, está escrito intencionalmente para instalarse en la computadora de un usuario sin el conocimiento o el permiso de éste para producir efectos dañinos.

WAN (Redes de Área Extensa): Al ampliarse el alcance de las LAN, traspasando las fronteras que delimitan su espacio físico, se convierten en una red de área extensa (WAN). Generalmente se denomina WAN a un conjunto de redes LAN situadas en espacios físicos distantes, que se interconectan entre sí mediante medios de transmisión de datos (enlaces de radio, fibra óptica, microondas, cable, MODEM, etc.).

 <p>Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	Versión: 1.2022
	C. Adm. 05-2022
	Página 9 de 17

6. **Ámbito de Aplicación**

Los presentes lineamientos de tecnologías de información, serán de aplicación a los sistemas de información, plataformas y activos de tipo tecnológico, propiedad de la Universidad Autónoma de Chiriquí, mismos que brindan soporte al ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes a través de medios electrónicos por los miembros de la comunidad universitaria y los ciudadanos, al igual que a todos los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que gestione la Universidad en la ejecución de sus competencias y funciones sustantivas.

Los lineamientos expuestos en el presente documento, servirán de base para la confección de posteriores reglamentos que rijan más específicamente la gestión de activos tecnológicos en los estamentos universitarios académico, administrativo y estudiantil según sea necesario y sea aprobado en los distintos consejos universitarios.

7. **Lineamientos aplicables al estamento académico**

A continuación, se detallan diversos lineamientos que se aplicarán al estamento académico, y que servirán de base para la creación de reglamentos según la necesidad que presente la universidad.

7.1 **Comité Técnico de Laboratorios**

Según el REGLAMENTO GENERAL DEL COMITÉ TÉCNICO DE LABORATORIOS aprobado en CONSEJO ADMINISTRATIVO No.10 – 2014 del 4 de septiembre de 2014, se define al Comité Técnico de Laboratorios (CTL): como "un ente técnico designado que ofrece asesoría para la gestión de los espacios académicos que poseen recursos informáticos, de tecnología y de investigación científica".

El Comité Técnico de Laboratorios (CTL) es una unidad de asesoría técnica y normativa adscrita a la Vicerrectoría Administrativa, que orienta y apoya a la Universidad Autónoma de Chiriquí en situaciones que concierne a la gestión de los laboratorios de informática.

Los deberes y derechos de los usuarios de los espacios determinados como "LABORATORIOS", serán establecidos a través del reglamento por parte del CTL de manera general. Cada facultad evaluará el uso de los recursos informáticos de acuerdo a las necesidades que presente sus diferentes estamentos.

De ser necesario establecer otras normas de forma específica para cada laboratorio existente en las diferentes facultades según su naturaleza o necesidad, se modificará el reglamento del CTL con la autorización de los miembros del comité que lo integran, para luego ser aprobada por los órganos de gobierno correspondientes.

 <p>Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	Versión: 1.2022
	C. Adm. 05-2022
	Página 10 de 17

7.2 Laboratorios

Existen 2 tipos de laboratorios, los *informáticos* y *especializados*, los cuales se definen a continuación:

7.2.1 Laboratorio especializado: es una entidad técnica y administrativa regentada por una unidad académica o de investigación que posee un espacio físico acondicionado y recursos especializados. Están en esta categoría los laboratorios científicos, los laboratorios de lenguas y otros afines.

7.2.2 Laboratorio de Informática: es una entidad técnica y administrativa, regentada por una unidad académica que posee un espacio físico y recursos informáticos que sirven de apoyo a las actividades de docencia, investigación, gestión y extensión de la Universidad.

Habiendo definido ambos tipos de laboratorios, se establece que a través del reglamento de Comité Técnico de Laboratorios (CTL), y otras posibles modificaciones necesarias para su desarrollo y que rijan cierto tipo de laboratorios según la necesidad, se establece lo siguiente:

La administración de los recursos y funcionamiento de los laboratorios informáticos es responsabilidad del personal designado por la facultad a quien pertenece cada laboratorio, junto con el comité técnico de laboratorios (CTL) apoyado por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

Podrán hacer uso de los laboratorios informáticos, los siguientes usuarios teniendo la más alta prioridad las actividades académicas:

1. Estudiantes con matrícula académica o por lo menos pre matrícula vigente en el periodo académico en curso.
2. Docentes.
3. Personal administrativo que requiera el uso de los laboratorios informáticos debido a actividades de capacitación, previamente autorizadas y coordinadas por la administración en conjunto con la facultad a la que pertenezca el laboratorio requerido.

Está prohibido a los usuarios de los sistemas de información de la Universidad, realizar las siguientes acciones:

- A. El acceso físico y/o manipulación de los servidores, switches, routers, antenas, puntos y elementos activos de red y las bases de datos que almacenan información privilegiada y transacciones propias de la universidad. Estas acciones serán realizadas única y exclusivamente por el personal de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación autorizado para realizar estas labores.
- B. El ingreso físico a los espacios físicos que contienen los equipos de comunicaciones, excepto para el personal de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación u otros autorizados para tal fin.

 <p>Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	Versión: 1.2022
	C. Adm. 05-2022
	Página 11 de 17

- C. Redactar, transmitir, acceder o recibir vía Internet, haciendo uso de las redes o equipos de cómputo de la Universidad información con contenido que pudiera ser discriminatorio, ofensivo, obsceno, amenazante, intimidante o destructivo para cualquier individuo u organización. Ejemplos de contenido inaceptable incluyen, entre otros, comentarios en general o imágenes con contenido sexual, discriminación racial u otro tipo de comentarios o imágenes que pudieran ofender a algún individuo con base en su raza, edad, orientación sexual, creencias religiosas, orientación política, nacionalidad, limitaciones físicas o cualquier otra característica especial protegida por la ley.
- D. El acceso físico o lógico a los servidores, switches, routers, antenas, puntos de acceso, elementos activos de red y las bases de datos que almacenan información privilegiada y transacciones propias de la universidad mediante el uso de herramientas lógicas tales como programas de computación que pudieran ocasionar daños permanentes en la información allí almacenada.
- E. No se permite ingerir ningún tipo de bebida o alimento cerca a los equipos de trabajo.
- F. Al término de la jornada, se debe verificar que el área de trabajo quede limpia y ordenada (computadoras apagadas, teclado y ratón limpios y en su lugar, no papeles innecesarios, ni envases con líquidos o contenidos que puedan provocar desperfectos en los equipos, no plumas, etc.)

7.2.3 Del uso de los equipos informáticos

1. El personal administrativo o docente, al igual que los estudiantes al ingresar a los laboratorios para fines académicos deberá utilizar únicamente el equipo de cómputo asignado por la autoridad competente.
2. El uso del equipo será exclusivamente para realizar las actividades relacionadas con las funciones asignadas, académicas o administrativas.
3. La instalación o reubicación del equipo al interior de una misma área, ya sea independiente o conectado a la red, será realizada únicamente por personal autorizado o de la dirección de tecnologías de información y comunicación.
4. El técnico operador deberá elaborar y mantener actualizado el registro de la distribución y asignación del equipo de cómputo.

7.2.4 Del control de acceso a los equipos y sistemas

1. Cada equipo de cómputo, deberá tener una cuenta de usuario y contraseña para el acceso al mismo, la cual únicamente será de conocimiento de la persona asignada y ésta no se deberá compartir con ninguna persona.
2. La estructura de una contraseña debe incluir, de preferencia, la combinación de caracteres alfabéticos (mayúscula y minúscula) y caracteres numéricos.
3. No se deberán utilizar contraseñas que sean palabras con significado o nombres (el del usuario, personajes de ficción, miembros de la familia, mascotas, marcas, ciudades, lugares, palabras de diccionario u otro relacionado).
4. No se recomienda usar contraseñas con una estructura completamente numérica con algún significado (teléfono, fecha de nacimiento, etc.).

	Versión: 1.2022
	C. Adm. 05-2022
	Página 12 de 17

7.2.5 De la seguridad física del equipo de cómputo

1. El equipo de cómputo (computadoras, servidores) deberá estar conectado a un tomacorriente regulado y, de preferencia a una fuente ininterrumpida de energía. En las áreas que no cuentan con tomacorrientes de este tipo, el equipo deberá ser conectado a un regulador de voltaje adecuado a la carga del equipo. Las impresoras siempre deberán estar conectadas a un tomacorriente normal y protegidas con conexiones físicas a tierra.
2. No se debe fumar ni ingerir alimentos o bebidas al hacer uso de las instalaciones de cómputo.
3. Queda prohibido conectar aparatos o equipos que no sean computadoras a los tomacorrientes regulados y fuentes ininterrumpidas de energía del laboratorio.
4. Los equipos deben estar apagados antes de ser conectados o desconectados del tomacorriente o de los puertos de red, así como para efectuar cualquier mantenimiento, instalación o actualización de los mismos.
5. El encargado del área de informática revisará periódicamente que el equipo se encuentre en las mismas condiciones físicas en las que se entregó al usuario (bancos de memoria, disco duro, unidades de cd, etc.), lo anterior con la finalidad de detectar posible extracción de algún componente interno o externo del equipo.

8. Lineamientos aplicables al estamento administrativo

A continuación, se detallan diversos lineamientos que se aplicarán al estamento administrativo, y que servirán de base para la creación de reglamentos según la necesidad que presente la universidad.

8.1 Gestión de Recursos Tecnológicos

El acceso a los recursos informáticos que provee la Universidad Autónoma de Chiriquí, tales como internet, sistemas de información y redes de comunicación de datos entre otros, es suministrado a los usuarios de la Universidad Autónoma de Chiriquí como herramientas de soporte para gestionar la información necesaria para realizar de manera óptima sus actividades, mediante el uso de herramientas tecnológicas de punta, para lo cual debe cumplirse con los siguientes aspectos:

1. Todo tipo de información que provenga, sea transmitida o recibida a través de un sistema computacional de comunicación institucional, es considerada parte de los registros oficiales de la Universidad Autónoma de Chiriquí y, por ende, está sujeta a cumplir las normas y restricciones consignadas en el presente documento. Como consecuencia de esto, el usuario, deberá siempre asegurarse que la información contenida en los mensajes de correo electrónico y en otros sistemas y transmisiones es precisa, apropiada, ética y constructiva.
2. Los equipos institucionales, servicios, y tecnologías proporcionadas a los usuarios para hacer uso del Internet son en todo momento propiedad de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Por tal motivo, la Universidad Autónoma de Chiriquí se reserva el derecho a monitorear el tráfico de navegación de

 <p>UNACHI Universidad Autónoma de Chiriquí</p> <p>DTIC Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	Versión: 1.2022
	C. Adm. 05-2022
	Página 13 de 17

Internet, y retirar, leer o verificar cualquier documento enviado o recibido a través de conexiones en línea y que sea guardado en los computadores de la Universidad.

3. Los equipos asignados a cada uno de los usuarios de la Universidad Autónoma de Chiriquí se consideran propiedad de la institución y por lo tanto, esta última es la encargada de decidir las aplicaciones que se han de manejar en cada equipo. La instalación o desinstalación de aplicaciones de software por parte de usuarios deberá estar restringida.
4. El uso de los recursos informáticos provistos por la universidad debe limitarse única y exclusivamente a fines institucionales.
5. Todos y cada uno de los computadores de la Universidad Autónoma de Chiriquí se encuentran trabajando en red y deben ser validados por un dominio institucional.
6. Cada usuario es el único responsable de la administración y el buen uso de su nombre de usuario y contraseña de red, correo institucional, plataforma de LMS y/o sistema de información universitario y por lo tanto, será responsable de las acciones realizadas por terceros quienes conozcan su clave de ingreso a las redes institucionales.
7. La Vicerrectoría Administrativa por medio de la Dirección General de Recursos Humanos, deberá mantener actualizada, la base de datos de la rotación de los funcionarios con la suspensión o eliminación de cuentas de correos, claves de acceso a sistemas entre otros de personas que ya no tengan vínculos con ciertas oficinas o la institución y evitar accesos no autorizados.
8. Los antivirus de los equipos informáticos de la institución serán instalados, actualizados y habilitados continuamente por parte de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación o por los operadores de los distintos laboratorios con los que cuenta la universidad.
9. Utilizar software comercial o libre en las estaciones de trabajo institucionales tanto académicas como administrativas debidamente autorizadas por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la Universidad Autónoma de Chiriquí, en caso de las áreas administrativas, o por el Comité Técnico de Laboratorios en caso de los equipos pertenecientes a los laboratorios académicos.
10. Se prohíbe almacenar información de índole personal como videos, fotos, música entre otros en los equipos institucionales.
11. Se prohíbe el uso de equipos, redes, espacio en servidor, impresoras, entre otros para almacenar o realizar labores de índole personal y no institucional.
12. Se prohíbe alterar o copiar un archivo perteneciente a otro usuario sin el previo consentimiento del dueño del archivo.

9. Lineamientos aplicables a la Dirección de Tecnología

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación es el ente administrativo normativo que tiene la responsabilidad de establecer los procedimientos tecnológicos, procesar sistemas y brindar soporte técnico en el ámbito de la informática, gestionando las redes, telecomunicaciones y sistemas de información.

 <p>Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	Versión: 1.2022
	C. Adm. 05-2022
	Página 14 de 17

9.1 Base De Datos

La base de datos institucional de la universidad Autónoma de Chiriquí contiene un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. La base de datos institucional aloja la información completa del sistema universitario por lo cual es sumamente sensible, de gran importancia y la base central de todos los módulos y sistemas de información.

9.1.1 Controles y Accesos:

Las bases de datos administrativas tienen diversos controles de seguridad por parte de los sistemas y módulos que lo acceden, desde cortafuegos, antivirus y restricciones de redes. Ningún usuario tiene acceso a la base de datos directamente con excepción de los administradores de base de datos quienes dan el mantenimiento y soporte requerido a las mismas.

9.1.2 Respaldos y Restauración:

Se realizan respaldos de seguridad de la base de datos 3 veces por semana a las 4:00 p. m por parte de los administradores. Las restauraciones solo se realizan de manera puntual en casos de auditorías o de copias de pruebas para los desarrolladores de la institución.

9.2 Mecanismos de Seguridad de Datos

La Universidad Autónoma de Chiriquí debe evitar, o al menos prevenir en la medida de lo posible, que la información o los servicios se vean perjudicados por incidentes de seguridad. Para ello se implementarán las medidas de seguridad determinadas en parte por la Autoridad para la Innovación Gubernamental (AIG), así como cualquier control adicional identificado a través de una evaluación de amenazas y riesgos. Estos controles, roles y responsabilidades de seguridad de todo el personal, estarán debidamente definidos y documentados.

Para garantizar el cumplimiento de los presentes lineamientos, de manera preventiva, se deberá cumplir con lo siguiente:

- Autorizar la puesta en producción de los sistemas desarrollados, considerando los correspondientes aspectos de seguridad.
- Evaluar regularmente la seguridad de los sistemas, incluyendo evaluaciones de los cambios de configuración realizados de forma rutinaria.
- Revisar periódicamente si las medidas de seguridad establecidas se están aplicando conforme a la definición de aplicabilidad de las mismas. Esta revisión se realizará como máximo cada dos años mediante auditorías internas o externas.

Dado que los servicios se pueden degradar rápidamente debido a incidentes, que van desde una simple desaceleración hasta su parada, se monitorizarán las operaciones de manera continuada para detectar anomalías en los niveles de prestación de los mismos.

 <p>Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	Versión: 1.2022
	C. Adm. 05-2022
	Página 15 de 17

La monitorización es especialmente relevante en el supuesto de que se establezcan líneas de defensa de acuerdo a lo establecido por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación. Los mecanismos de detección, análisis y reporte llegarán a los responsables de la Información, de la Seguridad, de los Servicios y del Sistema regularmente y cuando se produzca una desviación significativa de los parámetros que se hayan preestablecido como normales.

Se dará respuesta a los potenciales incidentes de seguridad del siguiente modo:

- Se establecerán mecanismos para responder eficazmente a los incidentes de seguridad según el sistema afectado.
- Se designará un punto de contacto para las comunicaciones con respecto a incidentes detectados en otros sistemas y/o módulos de sistema de forma paralela.
- Se establecerán protocolos para el intercambio de información relacionada con cada incidente. Esto incluye comunicaciones, en ambos sentidos, con los equipos asignados para tal fin.

Para garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos, se desarrollarán planes de continuidad de los sistemas de información como parte del plan general de continuidad de negocio y actividades de recuperación.

Cabe señalar que toda información que se maneje a través de los sistemas informáticos y vías digitales de comunicación propias de la institución, deberá ser utilizada única y exclusivamente para usos de las funciones sustantivas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

9.3 Gestión de riesgos

La gestión de riesgos es parte esencial del proceso de seguridad de la información y los procesos que eso conlleva. La misma ha de realizarse de manera continua con el objetivo de minimizar los riesgos hasta niveles aceptables.

Todos los sistemas y procesos sujetos a este lineamiento, deberán pasar por un análisis de riesgos, evaluando las amenazas y los riesgos a los que están expuestos. Este análisis se realizará:

- Al menos una vez al año.
- Cuando cambie la información manejada.
- Cuando cambien los servicios prestados a través del sistema o proceso.
- Cuando ocurra un incidente grave de seguridad.
- Cuando se reporten vulnerabilidades graves.

Para la armonización de los análisis de riesgos, la Vicerrectoría Administrativa, a través de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, establecerá una valoración de referencia para los diferentes tipos de información manejados y los diferentes servicios prestados. Se dinamizará la disponibilidad de recursos para atender a las necesidades de seguridad de los diferentes sistemas, promoviendo inversiones de carácter horizontal.

 <p>Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	Versión: 1.2022
	C. Adm. 05-2022
	Página 16 de 17

9.4 Solicitudes de Servicios Tecnológicos

Para toda la universidad, las solicitudes de servicios serán únicamente realizadas a través del sistema de información destinado para tal fin. En caso de no contar con conexión a internet, se deberá establecer comunicación vía telefónica con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, donde un capturador registrará el caso en el sistema para solicitudes de servicios tecnológicos, a fin de asignarle un técnico que se le dé seguimiento y brindar la solución de dicho caso.

9.5 Correo electrónico Institucional y almacenamiento en la nube

Las cuentas de correo institucional son de uso personal e intransferible, por lo tanto es responsabilidad del usuario salvaguardar su contraseña, cambiarla periódicamente, y no prestarse bajo ninguna circunstancia.

La creación de usuario de correo institucional debe ser solicitada a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, a través del sistema de solicitudes de servicios, con especificación de las necesidades del usuario del correo electrónico solicitado. Esta solicitud deberá ser aprobada por el Director de Tecnología para su ejecución.

Las cuentas de correo institucional son de uso personal e intransferible, por lo tanto es responsabilidad del usuario salvaguardar la contraseña, cambiarla periódicamente, y no prestarse bajo ninguna circunstancia.

La creación de usuario debe ser solicitada por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, a través del sistema de solicitudes de servicios, con especificación de las necesidades del usuario del correo electrónico solicitado. Esta solicitud deberá ser aprobada por el Director de Tecnología.

La desactivación de una cuenta de correo electrónico institucional supone la pérdida automática de la capacidad de enviar y recibir mensajes a dicha cuenta.

- Como norma general, las cuentas de correo electrónico se mantendrán activas mientras la relación de la persona con la Institución esté vigente, independientemente del estamento al que pertenezca.
- La desactivación del correo se realizará cuando un usuario sea separado de la institución, o en caso de ser estudiante, tenga su estatus de "graduado", previa notificación por parte de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Una vez cesada la relación de un funcionario administrativo o docente (jubilación, finalización de contrato, etc.) Las cuentas serán eliminadas en el plazo no mayor de 2 meses.
- Cuando un funcionario administrativo o docente cause baja en el cargo o puesto de trabajo deberá proporcionar la información de la cuenta asociada a la persona que lo suceda.
- El espacio de uso y almacenamiento será establecido por la Vicerrectoría Administrativa en conjunto con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, y puede variar según la disponibilidad de recursos.

 <p>Lineamientos Generales Institucionales para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	Versión: 1.2022
	C. Adm. 05-2022
	Página 17 de 17

- De ser violado lo establecido en cuanto a uso y almacenamiento de correo institucional, se le notificará vía correo electrónico, y se le concederán 7 días calendario para ajustarse a las nuevas políticas, de insistir en infringir lo establecido, se tomarán medidas que van desde la suspensión de la cuenta hasta el reinicio de la misma.
- No se deben adjuntar archivos o documentos para utilización en envíos de correos electrónicos masivos. De ser necesario, se recomienda subir dichos archivos a algún servicio de almacenamiento en la nube y hacer referencia a los mismos mediante vínculos o enlaces.
- De infringir lo establecido en cuánto envío de archivos a través de correo masivo, se le retirará de su cuenta el privilegio de envío de correo masivo.

9.5.1 Prohibiciones y Criterios de Revocación de Correo Institucional:

- Transmitir virus, programas de uso mal intencionado o introducir software malicioso en la red o en los servidores (virus, worms, ráfagas de correo electrónico no solicitado, etc.).
- Leer correo ajeno, generar o enviar correos electrónicos a nombre de otra persona sin autorización o suplantando su identidad.
- Acceder a archivos de correo electrónico que estén en el buzón de otra persona, excepto con fines de auditoría.
- Violar los derechos de cualquier persona o institución protegidos por derechos de autor, patentes o cualquier otra forma de propiedad intelectual.
- Usar el sistema con el fin de realizar algún tipo de acoso, difamación, calumnia o con intención de intimidar, insultar, injuriar o cualquier otra forma de actividad hostil o maliciosa.
- Enviar mensajes de correo no solicitados, incluyendo correo basura (material publicitario enviado por correo) o cualquier otro tipo de anuncio comercial a personas que nunca han solicitado ese tipo de material (email spam, mensajes electrónicos masivos, no solicitados y no autorizados en el correo electrónico).
- Utilizar correo electrónico y otros recursos o recibir archivos de ningún tipo infringiendo leyes de derecho de autor, si no se tiene licencia de uso previamente contratada.

10. SANCIONES

El incumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente documento, serán sujetos a procesos disciplinarios de acuerdo a las normas vigentes en la Universidad Autónoma de Chiriquí para tal fin.