



GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE REDES E INTERNET

C: PGT-02; V: 01



Uniclaretiana
Fundación Universitaria Claretiana

www.uniclaretiana.edu.co  

1

OBJETIVO

Realizar la administración, adecuación, monitoreo, operación y actualización de la red de datos y canales de internet de la Fundación Universitaria Claretiana Uniclaretiana con el fin de garantizar su disponibilidad.

2

ALCANCE

El procedimiento inicia con el monitoreo de las redes de datos LAN, WLAN y WAN, sigue con la identificación de una oportunidad de mejora o con la detección de un incidente o evento, finalmente concluye con la aplicación de la mejora o la solución del incidente y la normalización del servicio.

3

DEFINICIONES

Canal de Datos: Medio de transmisión por el cual viaja la información.

CAT: Centro de Atención Tutorial.

Conectividad: Es la capacidad de un dispositivo para estar conectado con otro u otros ubicados en distintos puntos geográficos.

Falla: Consecuencia de un incidente de red.

Gestión de red: se define como el conjunto de actividades dedicadas al control y vigilancia de recursos de red y telecomunicaciones.

Incidente de seguridad de la Información: evento o serie de eventos de seguridad de la información no deseados o inesperados, que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones de negocio y de amenazar la seguridad de la información. (ISO 27035).

ISP (Internet Service Provider): Proveedor de servicios de internet.

Monitorear: Observar el curso de uno o varios parámetros para detectar posibles anomalías.

Red LAN (Local Area Network) / Red de área local: Una LAN es una red que conecta dispositivos en un área relativamente pequeña y predeterminada.

Red WLAN (Wireless Local Area Network) / Red de área local inalámbrica: Es una red de tipo local que conecta los dispositivos mediante ondas de radiofrecuencia.

Red WAN (Wide Area Network) / Red de área amplia: Es un sistema que une varias redes locales, aunque sus miembros no estén todos en una misma ubicación física.

TIC: Tecnologías de la información y la comunicación.

4

CONDICIONES INICIALES

- 4.1 La conectividad en la Sede Principal de Quibdó y los CAT está contratada con un tercero también conocido como ISP.
- 4.2 Los líderes de los procesos académicos y administrativos son los responsables de realizar la solicitud de desarrollo de software.

- 4.3** Todas las solicitudes de desarrollo de software o mantenimiento de aplicaciones deben realizarse por medio de la Mesa de ayuda.
- 4.4** Los colaboradores de Uniclaretiana cuentan con credenciales de acceso a la mesa de ayuda.
- 4.5** El acceso a la mesa de ayuda es <https://mesadeayuda.uniclaretiana.edu.co>
- 4.6** Gestión TIC cumple con sus propósitos a través de sus equipos de trabajo, que se relacionan a continuación:
- Administración de servidores
 - Redes y conectividad
 - Seguridad y respaldos de la información
 - Desarrollo de Software
 - Administración de Base de Datos

5

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
01	Monitorear la red	Observar el funcionamiento de los canales de internet, conectividad a servidores y base de datos por medio de las herramientas disponibles.	Profesional de TIC responsable de las redes y conectividad	Herramienta de Gestión de Red
02	Punto de control	¿Se detectó un Incidente y/o evento de Red? Nota 01: Si no se detecta un incidente, repetir la actividad 01. Nota 02: Si se detecta un incidente, continuar la actividad 03.	Profesional de TIC responsable de las redes y conectividad	Herramienta de Gestión de Red
03	Realizar diagnóstico de falla	Diagnosticar el tipo de falla encontrado.	Profesional de TIC responsable de las redes y conectividad	FGT04 Registro de fallas de red
04	Punto de control	¿Se requiere informar al ISP? Nota 01: Si se requiere informar al ISP, continuar con la actividad 05. Nota 02: Si no requiere informar al ISP, continuar con la actividad 06.	Profesional de TIC responsable de las redes y conectividad	N/A

05	Reportar falla	Reportar la falla al ISP	Profesional de TIC responsable de las redes y conectividad	Id de Reporte del ISP
06	Punto de control	<p>¿Los cambios fueron exitosos?</p> <p>Nota 01: Si los cambios fueron exitosos, continuar con la actividad 08.</p> <p>Nota 02: Si los cambios no fueron exitosos, repetir la actividad 04.</p>	Profesional de TIC responsable de las redes y conectividad	N/A
07	Aplicar mejoras y/o cambios	Realizar las acciones necesarias para normalizar el servicio.	Profesional de TIC responsable de las redes y conectividad	
08	Registrar Solución	Registrar la solución y fecha de solución.	Profesional de TIC responsable de las redes y conectividad	FGT04 Registro de fallas de red

6

ANEXOS

PGM-01 Elaboración y control de la información documentada

7

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Acuerdo Superior No 008 del 10 de mayo de 2017, Política de uso de las TIC en la Fundación Universitaria Claretiana.

Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1266 de 2008 Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

Ley 527 de 1999 Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

Decreto 103 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1377 de 2013 Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 para la protección de datos personales.

Decreto 2609 de 2012 Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.

Decreto 1360 de 1989 Por el cual se reglamenta la inscripción de soporte lógico (software) en el Registro Nacional del Derecho de Autor.

Directiva Presidencial 04 de 2012 Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papeles en la administración pública.

Acuerdo 060 de 2001 Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	MODIFICÓ	APROBÓ	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A



RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Elaboró/Modificó	Cargo	Firma	Fecha
Néstor Ramos Arteaga	Director TIC	En Físico	19/07/2018
Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Comité Integrado de Gestión	N/A	Acta N°19	30/08/2019
Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Comité Integrado de Gestión	N/A	Acta N°19	30/08/2019

Vigente a partir de: 18/09/2019