



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LA SANTISIMA CONCEPCION
SECRETARIA GENERAL**

DECRETO DE RECTORÍA N°229/2020

**MODIFICA NORMAS QUE RIGEN LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA
UNIVERSIDAD Y FIJA TEXTO REFUNDIDO**

VISTO:

1. El DR N°29/2008 que aprobó las Políticas y Normas que rigen los Servicios Informáticos de la Universidad;
2. El Decreto de Rectoría N°124/2009, que modificó las normas que rigen los servicios informáticos de la Universidad;
3. El Decreto de Rectoría N°247/2019 que creó Unidad y actualizó estructura y funciones de la Dirección de Servicios Informáticos;
4. La necesidad de adecuar las normas que rigen los servicios informáticos a la nueva estructura de la Dirección de Servicios Informáticos y de la Universidad;
5. La propuesta del Director de Servicios Informáticos y el informe favorable de la Dirección de Gestión Estratégica;
6. Lo solicitado por el Vicerrector de Administración y Finanzas, lo informado por la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas y la Secretaría General de la Universidad;
7. Las facultades que me confieren los Estatutos Generales de la Universidad.

DECRETO:

PRIMERO: Modifica normas que rigen los servicios informáticos de la Universidad para adecuarlas a la nueva estructura y funciones de la Dirección de Servicios Informáticos, según el texto refundido que se transcribe a continuación:

**Normativa de los Servicios Informáticos de la Universidad Católica de la
Santísima Concepción**

Artículo 1. Objeto y aplicación

La siguiente normativa tiene por objeto regular los distintos servicios informáticos existentes en la Universidad, las obligaciones y derechos de los usuarios y los responsables de cada uno de ellos.



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LA SANTISIMA CONCEPCION
SECRETARIA GENERAL**

Artículo 2. Responsables

La Dirección de Servicios Informáticos, por medio de sus unidades, es la responsable de velar por la administración de los servidores institucionales, correos electrónico institucional, sitios web institucionales, portal institucional; el diseño y mantención de redes y comunicación de datos; el soporte técnico a las unidades académicas y administrativas de la Universidad; el desarrollo y mantención de sistemas; el soporte a los usuarios de sistemas administrativos y académicos.

Artículo 3. Administración de Servidores Institucionales y Plataforma Tecnológica Asociada

La Unidad de Plataformas Tecnológicas, es la encargada de velar por el cumplimiento de la normativa que rige el servicio de Administración de Servidores Institucionales y Plataforma Tecnológica Asociada. Con este fin las normas del servicio son las siguientes:

- a. Generar los estándares de seguridad de equipos, dispositivos y software, que permitan controlar y asegurar la información digital institucional.
- b. Gestionar la difusión de los estándares de seguridad de la información digital institucional.
- c. La revisión y evaluación de los estándares de seguridad, en el ámbito de las plataformas tecnológicas, serán efectuadas por la Dirección de Servicios Informáticos, con el fin de generar las mejoras y perfeccionar los mecanismos de seguridad y control de la información institucional.
- d. La determinación de los requerimientos de resguardo de la información y del software institucional serán definidos por la Dirección de Servicios Informáticos, debiendo generar los procedimientos en cada uno de los sistemas, así como disponer y controlar la realización de las copias y la comprobación periódica de su restauración.
- e. La Dirección de Servicios Informáticos, en colaboración con los responsables de la información de cada unidad, aplicará metodologías de análisis de riesgo de los sistemas informáticos Institucionales, para identificar, cuantificar y priorizar los peligros en la seguridad de la información institucional.
- f. Velar para que la información electrónica sea accesible sólo por las personas y/o procesos autorizados.
- g. Custodiar el correcto funcionamiento, tanto de los equipos tecnológicos como de los procesos informáticos que participan en la generación de la información digital institucional.
- h. Velar para que la información institucional esté disponible para los usuarios y/o procesos autorizados.
- i. Adquisición e implementación de nuevos softwares de propósito no académico deberán ser visados por la Dirección de Servicios Informáticos.



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LA SANTISIMA CONCEPCION
SECRETARIA GENERAL**

Artículo 4. Administración de Correo Electrónico Institucional

La Dirección de Servicios Informáticos, por medio de la Unidad de Plataformas Tecnológicas, es la encargada de velar por el cumplimiento de la normativa que rige el servicio de correo electrónico institucional. Con este fin las normas del servicio son las siguientes:

- a. Tendrán derecho a una cuenta de correo electrónico el personal académico, administrativo, alumnos y terceros formalmente autorizados por Vicerrectores, Directores, Secretarios Académicos o Secretario Docente, según sea el caso.
- b. La creación, modificación y eliminación de cuentas de correo, así como la administración del servicio de correo electrónico será responsabilidad de la Dirección de Servicios Informáticos.
- c. Los usuarios autorizados podrán manejar sus mensajes mediante:
 - Clientes de correo validados por la Dirección de Servicios Informáticos que soporte el protocolo vigente utilizado por esta Dirección.
 - Servicio WebMail,¹ disponible a través de los navegadores de Internet, validados por el área.
- e. La cuenta de correo electrónico será personal e intransferible, por lo que puede ser usada sólo por la persona a la que se asigna, siendo éste el responsable directo de la confidencialidad de la contraseña correspondiente, así como del contenido de los correos.
- f. Las cuentas de correo podrán ser creadas como indefinidas o a plazo fijo, según la solicitud respectiva.
- g. Las cuentas de correos creadas como indefinidas serán eliminadas sólo cuando sea solicitado por Vicerrectores, Directores o Secretarios Académicos de Facultad; las que son creadas con plazo fijo serán eliminadas automáticamente a su vencimiento.
- h. Cada cuenta de correo tendrá una capacidad de almacenamiento definida, por lo que será responsabilidad del usuario la administración periódica y respaldo de sus correos.
- i. Los usuarios podrán transferir, enviar y recibir archivos mediante este medio hasta un tamaño definido por la plataforma de correo institucional.
- j. Los archivos adjuntos con aquellas extensiones definidas como peligrosas por la Dirección de Servicios Informáticos, serán restringidos aplicando políticas de seguridad.
- k. Cada vez que los mecanismos de seguridad detecten un posible tráfico de virus en los archivos, estos quedarán en cuarentena, notificando el hecho al destinatario.

¹ Webmail: servicio que permite acceder a la cuenta de correo electrónico a través de una página web utilizando un navegador y sin descargar los mensajes al propio computador.



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LA SANTISIMA CONCEPCION
SECRETARIA GENERAL**

- l. La revisión y evaluación de los estándares de seguridad, en el ámbito del correo institucional, serán efectuadas por la Dirección de Servicios Informáticos, con el fin de generar las mejoras y perfeccionar los mecanismos de seguridad y control de la información institucional.
- m. La detección de comunicaciones y/o material inapropiado, que circule a través de este servicio, sea difamatorio, ofensivo o contrario a los principios de la Universidad, será investigado y sancionado conforme a la normativa de la Institución.

Artículo 5. Administración de Sitios Web Institucionales

La administración de sitios web institucionales recae en la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas y la Dirección de Servicios Informáticos.

Las funciones de las Direcciones respecto a este servicio y normas son las siguientes:

Funciones que corresponden a la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas respecto al servicio de administración de sitios web:

- a. Autorizar el nombre de los dominios que se utilicen con fines institucionales.
- b. Establecer los lineamientos gráficos de los sitios Web institucionales.
- c. Informar a la comunidad universitaria los lineamientos gráficos y técnicos de los sitios Web institucionales.
- d. Atender, a través del Webmaster, la incorporación o retiro de información de los distintos sitios web de la Universidad, previa solicitud formal de la unidad correspondiente. La información contenida en ellos es de exclusiva responsabilidad de las unidades solicitantes.
- e. Supervisar el buen funcionamiento y estandarización de los sitios web de la Universidad.
- f. Diseñar y desarrollar sitios web institucionales o asesorar las líneas del diseño de los sitios propios de las unidades académicas y administrativas que generen su sitio propio.

Funciones que corresponden a la Dirección de Servicios Informáticos respecto al servicio de administración de sitios web:

- a. La Dirección de Servicios Informáticos será responsable de administrar los dominios institucionales, así como del DNS² institucional.
- b. Toda página o sitio Web institucional deberá utilizar el DNS de la Universidad.
- c. La Dirección de Servicios Informáticos debe establecer los lineamientos técnicos, asociados a las tecnologías que sustentan los sitios web

² DNS: Domain Name System, es una base de datos distribuida y jerárquica que almacena información asociada a nombres de dominio en redes como Internet.



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LA SANTISIMA CONCEPCION
SECRETARIA GENERAL**

- d. institucionales, e informarlos a la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
- e. Los sitios Web con fines institucionales deberán contar con la autorización expresa de Vicerrectores, Directores de Vicerrectorías o Secretarios Académicos de Facultades, según el caso.
- f. La Dirección de Servicios Informáticos deberá garantizar la correcta operación de los servidores y tecnologías que sustentan los sitios web institucionales.
- g. La Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas deberá mantener y entregar a las entidades universitarias un documento actualizado con los lineamientos gráficos y técnicos asociados a la construcción de sitios Web.
- h. Todas las páginas Web que se publiquen en la Universidad, deberán respetar los lineamientos gráficos y técnicos informados por la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
- i. La Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas será responsable de supervisar periódicamente que los sitios Web cumplan los lineamientos gráficos, técnicos y factores de calidad establecidos.
- j. Cada una de las entidades que conforman la comunidad universitaria y que tengan presencia en la Web con fines institucionales, serán responsables del contenido publicado, tanto en la pertinencia, oportunidad y claridad de la información. El no cumplimiento de las condiciones señaladas faculta a la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas para dar de baja la información.
- k. Las entidades universitarias con presencia en la Web con fines institucionales, deberán designar un administrador del sitio, siendo el responsable la autoridad máxima de dicha entidad universitaria que coordine con la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
- l. La Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas supervisará el correcto contenido de la Web en lo que respecta a información de uso público e institucional.

Artículo 6. Administración del Portal Institucional

La Dirección de Servicios Informáticos a través de las Unidades de Gestión Sistemas Administrativos y Gestión Sistemas Académico Estudiantil, se encarga de velar por el cumplimiento de la normativa que rigen el Portal institucional (de estudiantes y trabajadores). Las normas por las que se regula el Portal institucional son las siguientes:

- a. El servicio será otorgado a los alumnos, trabajadores y terceras personas formalmente autorizadas.
- b. La administración estará a cargo de la Dirección de Servicios Informáticos, a través de las unidades de Gestión Sistemas Administrativos y Gestión Sistemas Académico Estudiantil.



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LA SANTISIMA CONCEPCION
SECRETARIA GENERAL**

- c. La Unidad de Gestión de Sistemas será las encargadas de gestionar la correcta operación de las aplicaciones y utilidades existentes en el Portal institucional.
- d. Las distintas unidades institucionales con presencia en el Portal institucional serán las responsables del contenido de la información por ellos provistos.
- e. El servicio de mensajería incluido en el Portal Institucional, está orientado a crear una instancia de comunicación expedita y confiable entre los diferentes actores de la comunidad universitaria. Cada unidad que cuente con un área de mensajería en Portal Institucional deberá contar con un responsable, quien dará respuesta oportuna a las consultas que reciba.
- f. La Dirección de Servicios Informáticos podrá definir y llevar un registro de accesos y acciones realizadas de los usuarios en Portal Institucional.
- g. La revisión y evaluación de los estándares de seguridad, en el ámbito del Portal Institucional será efectuada por la Dirección de Servicios Informáticos, con el fin de generar las mejoras y perfeccionar los mecanismos de seguridad y control de la información institucional.

Artículo 7. Diseño y Mantenimiento de Redes y Comunicación de Datos

La Dirección de Servicios Informáticos, por medio del Unidad de Plataformas Tecnológicas, es la encargada de velar por el cumplimiento de la normativa que rige el diseño y mantenimiento de redes y comunicación datos de la Institución. Con este fin las normas del servicio son las siguientes:

- a. La construcción e intervención física del cableado estructurado para la red de datos, en todas las unidades y dependencias de la Universidad, sólo podrá ser efectuada por personal externo autorizado por la Unidad de Plataformas Tecnológicas o por personal de la Unidad de Plataformas Tecnológicas de la Dirección de Servicios Informáticos. La Dirección de Servicios Informáticos deberá mantener planos de corrientes débiles de la Universidad, en conjunto con la Dirección de Operaciones.
- b. Sólo personal de la Unidad de Plataformas Tecnológicas de la Dirección de Servicios Informáticos podrá administrar, operar y supervisar los equipos de comunicación de la red de datos ubicados en cada uno de los edificios y dependencias de la Institución, como firewall, router, switches, wireless controller, acces point, telefonía, entre otros.
- c. Las redes de datos podrán ser utilizadas únicamente por personas que pertenecen a la comunidad universitaria y por terceros formalmente autorizados.
- d. Las necesidades de instalación de nuevos puntos de red, creaciones de subredes de cualquier tipo, habilitación de redes inalámbricas, evaluaciones de proyectos de comunicación y cualquier servicio relacionado, deberá ser



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LA SANTISIMA CONCEPCION
SECRETARIA GENERAL**

- solicitado formalmente a la Dirección de Servicios Informáticos por los Directores de Vicerrectorías, Decanos o Secretarios Académicos de Facultad.
- e. La Unidad de Plataformas Tecnológicas deberá operar, supervisar y mantener la red de datos institucional y sus enlaces a los distintos Campus y Sedes que conforman la Universidad.
 - f. La Dirección de Servicios Informáticos será la única entidad autorizada, para la administración y distribución física y lógica de la carga de la red de datos, así como la asignación de las direcciones IP, en Facultades y Sedes subadministradas por encargados de laboratorios.
 - g. Queda estrictamente prohibido la habilitación temporal o permanente de cualquier red de datos inalámbrica distinta a la Wifi institucional. En casos justificados, estas deberán ser solicitados a la Dirección de Servicios Informáticos quienes evaluarán la factibilidad técnica de su implementación.
 - h. La red wifi institucional deberá abarcar un rango de operación que cubra principalmente los espacios públicos ocupados por alumnos, académicos y visitantes, como casino, biblioteca, auditorios, hall de facultades, zonas exteriores con alta densidad de alumnos, salas de clases solicitadas por Facultades o Sede, entre otros. Los espacios con cobertura de esta señal deberán estar identificados y ser de conocimiento público.
 - i. Los usuarios de la red wifi institucional serán los responsables de la configuración de sus propios equipos con los procedimientos básicos para un funcionamiento seguro.
 - j. Será responsabilidad de los usuarios de la red wifi institucional la seguridad física de sus equipos portátiles; la Universidad no será responsable por robo, hurto o daños a los equipos de los usuarios.
 - k. Será responsabilidad de la Dirección de Servicios Informáticos, por medio de la Unidad de Plataformas Tecnológicas, mantener disponible el servicio de red de datos, salvo en situaciones de fuerza mayor, o por cortes parciales o interrupciones relativas al mantenimiento preventivo o correctivo de los equipos y elementos relacionados a la prestación del servicio.
 - l. La Dirección de Servicios Informáticos estará autorizada para realizar monitoreo e inspecciones constantes de los equipos conectados a la red institucional, con el propósito de mantener la integridad y operación efectiva de la red, pudiendo suspender o desactivar temporal o definitivamente los servicios, a cualquier usuario cuando detecte, a juicio exclusivo, que éste ha realizado usos prohibidos del servicio.
 - m. La revisión y evaluación de los estándares de seguridad, en el ámbito de las Redes y Comunicación de Datos de la institución será efectuada por la Dirección de Servicios Informáticos, con el fin de generar las mejoras y perfeccionar los mecanismos de seguridad y control de la información institucional.



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LA SANTISIMA CONCEPCION**
SECRETARIA GENERAL

Artículo 8. Soporte Técnico al Usuario

La Dirección de Servicios Informáticos, por medio de la Unidad de Plataformas Tecnológicas, es la encargada de velar por el cumplimiento de la normativa que rige el soporte técnico entregado a los usuarios de la Institución. Con este fin las normas del servicio son las siguientes:

- a. Corresponde a la Dirección de Servicios Informáticos colaborar con la planificación, asesoría, priorización de las adquisiciones de equipamiento tecnológico de información y comunicación, requeridos por la institución.
- b. La adquisición de Tecnologías de Información y Comunicación, (TIC's), deberán ser visados por la Dirección de Servicios Informáticos en conjunto con la Dirección de Finanzas.
- c. Es responsabilidad de la Dirección de Servicios Informáticos, definir y difundir los estándares de las tecnologías que permitan mejorar la eficiencia en la adquisición, mantención y soporte de las TIC's al interior de la Universidad.
- d. La Dirección de Servicios Informáticos será responsable de establecer los lineamientos internos de licenciamiento y uso de programas computacionales de la Institución, conforme a la legislación vigente en el país respecto al licenciamiento de software.
- e. La Dirección de Servicios Informáticos deberá mantener vigente e informado el estándar tecnológico a la comunidad, que permita asegurar la permanencia y eficiencia de las TIC's al interior de la Institución.
- f. La definición, instalación y monitoreo de servicios de antivirus en la red corporativa corresponde a la Dirección de Servicios Informáticos. Es responsabilidad de cada miembro de la institución utilizar el antivirus corporativo.
- g. La Dirección de Servicios Informáticos coordinará y/o supervisará los contratos de mantención y garantías de equipos computacionales suscritos entre la Universidad y empresas proveedoras.
- h. La revisión y evaluación de los estándares de seguridad, en el ámbito del soporte técnico será efectuada por la Dirección de Servicios Informáticos, con el fin de generar las mejoras y perfeccionar los mecanismos de seguridad y control de la información institucional.

La Dirección de Servicios Informáticos es la encargada de brindar soporte técnico a usuarios de las entidades universitarias que no cuenten con especialistas del área de soporte computacional, en caso contrario el soporte entregado por la Unidad de Plataformas Tecnológicas será de segunda línea (sedes, facultades, entre otros).



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LA SANTISIMA CONCEPCION
SECRETARIA GENERAL**

Artículo 9. Desarrollo y Mantención de Sistemas

La Dirección de Servicios Informáticos, por medio de la Unidad de Desarrollo, es la encargada de velar por el cumplimiento de la normativa que rige el desarrollo y mantención de los sistemas informáticos que apoyan las áreas administrativas y académica estudiantil de la Universidad. Con este fin las y normas del servicio son las siguientes:

- a. La Unidad de Desarrollo es la encargada de generar y gestionar los estándares y metodología de desarrollo a aplicar en la construcción e implantación de sistemas informáticos institucionales.
- b. La Unidad de Desarrollo es la encargada de generar y gestionar los procesos asociados al desarrollo y mantención de los sistemas informáticos institucionales.
- c. Cualquier desarrollo de sistemas informáticos institucionales provisto por empresas externa, del ámbito administrativo y académicos estudiantil, deberá ser visado y controlado por la Unidad de Desarrollo de Sistemas, debiendo estos ajustarse a las metodologías y estándares institucionales.
- d. La creación, confección y mejoramiento de los sistemas informáticos institucionales se generará en conjunto con la unidad solicitante, así como la planificación y calendarización de los mismos.
- e. Los requerimientos, tanto de desarrollo como de mantención de los sistemas informáticos institucionales, deberán ser formalizados a través de los mecanismos, procedimientos y/o formularios que establezca la Dirección de Servicios Informáticos.
- f. La revisión y evaluación de los estándares de seguridad, en el ámbito de los desarrollos e implantación, de sistemas institucionales será efectuada por la Dirección, con el fin de generar las mejoras y perfeccionar los mecanismos de seguridad y control de la información institucional.

Artículo 10. Soporte Usuario de Sistemas Administrativo y Académico Estudiantil

La Dirección de Servicios Informáticos, por medio de las Unidades de Gestión Sistemas Administrativo y Gestión Sistemas Académico Estudiantil, es la encargada de velar por el cumplimiento de la normativa que rige el soporte técnico entregado a los usuarios de los sistemas administrativos y académico estudiantil. Con este fin las normas del servicio son las siguientes:

- a. Será responsabilidad de las unidades que cuentan con sistemas informáticos institucionales, mantener vigentes e informados los procesos y/o procedimientos asociados a cada uno de sus sistemas.
- b. Será responsabilidad de las Unidades de Gestión de Sistemas mantener el proceso actualizado e informado relativo al soporte de sistemas.



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LA SANTISIMA CONCEPCION
SECRETARIA GENERAL**

- c. La Dirección de Servicios Informáticos, sólo entregará información o dará y/o eliminará accesos a los diferentes sistemas informáticos de la Universidad, a usuarios que cuenten con autorización formal del Director o Jefe de la unidad responsable de los datos o información involucrada.
- d. Para realizar carga de datos masivos a los sistemas informáticos administrativo y/o académico estudiantil, se requerirá la solicitud y autorización formal de las jefaturas involucradas.
- e. La Dirección de Servicios Informáticos debe mantener una estructura de perfiles y roles, vigentes y actualizada, para cada uno de los sistemas institucionales.
- f. Todo usuario de un sistema institucional, debe tener un rol o perfil de acuerdo a las funciones que desempeñen.
- g. Los roles y/o perfiles deben ser solicitados formalmente por el Director o Jefe de la unidad responsable del sistema institucional.
- h. Todo usuario de los sistemas institucionales deberá ser capacitados en el correcto uso de ellos.
- i. Las unidades responsables de los sistemas informáticos institucionales son las encargadas de gestionar la capacitación a usuarios en el buen uso de estos.
- j. La revisión y evaluación de los estándares de seguridad, en el ámbito soporte sistemas institucionales será efectuada por la Dirección de Servicios Informáticos, con el fin de generar las mejoras y perfeccionar los mecanismos de seguridad y control de la información institucional.

SEGUNDO: Las normas del presente Decreto regirán a contar de esta fecha.

TERCERO: Deroga el Decreto de Rectoría N°124/2009.

Comuníquese, publíquese y archívese.
Concepción 6 de julio de 2020
CSV/TLF/jav

Firmado digitalmente por: CHRISTIAN
ALFRED SCHMITZ VACCARO
Fecha y hora: 06.07.2020 18:45:47



Teresa Lobos
TERESA LOBOS DEL FIERRO
Secretaria General

CHRISTIAN SCHMITZ VACCARO
Rector