



Marco General para la Gestión
de la Información y las
Comunicaciones Internas
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
CIEO “UNICIEO”

MARCO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES INTERNAS.

1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Establecer los lineamientos necesarios para proteger, preservar y administrar correctamente la información de UNICIEO junto con las tecnologías utilizadas para su procesamiento, así como sus mecanismos de comunicación interna.

2. ALCANCE DE LA POLÍTICA.

Esta política aplica a toda la institución, a sus recursos, a la totalidad de los procesos internos o externos vinculados a la Institución, a través de contratos o acuerdos con terceros, las dependencias encargadas de almacenar información y comunicar a nivel interno.

3. RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN

En UNICIEO la información se encuentra almacenada, custodiada y asegurada de forma descentralizada en diferentes instancias institucionales, de la siguiente forma:

- Información relacionada con los procesos de admisiones, registro y control – secretaria general.
- Información relacionada con los pacientes – directora de Clínica.
- Información relacionada con los Docentes – Vicerrectoría académica.
- Información relacionada con los Egresados – Vicerrectoría del Medio Universitario.
- Información relacionada con los funcionarios – Área de Gestión humana y contable.
- Información relacionada con los procesos administrativos y financieros - Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
- La información académica - Vicerrectoría académica, directores y coordinadores.

4. LINEAMIENTOS:

Los lineamientos se dividen en las siguientes categorías.

4.1 Lineamientos de recopilación y protección de los datos.

- UNICIEO será el responsable de la creación, organización, preservación y control de los archivos, teniendo en cuenta los principios de procedencia, orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística.
- UNICIEO garantizará los espacios y las instalaciones necesarias para la conservación de sus archivos.

- La documentación institucional es producto y propiedad de UNICIEO, y ésta ejercerá el pleno control de sus recursos informativos. Los archivos públicos, por ser un bien de uso público, no son susceptibles de enajenación.
- UNICIEO podrá contratar con personas naturales o jurídicas, los servicios de custodia, organización y conservación de documentos de archivo, esto teniendo en cuenta lo establecido por el Archivo General de la Nación.
- Todo personal al desvincularse de las funciones titulares entregarán los documentos y archivos a su cargo, debidamente organizados e inventariados, conforme a las normas y procedimientos que se establezcan.
- La Secretaría General tendrá la obligación de velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo, liderando mediante su Sistema de Gestión Documental.
- El personal de la institución deberá contar con los principios de la ética profesional y con lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia.
- La Universidad podrá incorporar tecnologías que permitan la gestión, seguimiento, control y conservación de sus archivos, empleando cualquier medio informático que cumpla con los requisitos mínimos establecidos.
- UNICIEO elaborará inventarios de los documentos que se produzcan en ejercicio de sus funciones, de manera que se asegure el control de los documentos en sus diferentes fases.
- Todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de éstos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley.
- El Archivo de carácter histórico, podrá autorizar de manera excepcional, la salida temporal de los documentos que se conservan con fines investigativos, culturales, científicos, legales e históricos y, en tal evento, la Secretaría General deberá tomar todas las medidas que garanticen la integridad, la seguridad, la conservación o el reintegro de estos.
- El Centro de sistemas se encargará de definir y suministrar los mecanismos de acceso lógico para la asignación de permisos y privilegios a los usuarios, de acuerdo con sus funciones o roles definidos en la estructura organizacional.
- La Oficina de Talento Humano es la encargada de notificar y dar los lineamientos para la creación, modificación y supresión de permisos y privilegios de usuarios, conforme a su contrato y cargo asignado.
- Los usuarios son los únicos responsables por la seguridad de sus credenciales de acceso (usuario y contraseña), las cuales son de uso exclusivo, único e intransferible.
- Se deben definir custodios o responsables de la información de carácter reservado en cada dependencia de UNICIEO.
- El área de sistemas debe brindar el apoyo necesario a administrativos y docentes, sobre el uso de las herramientas tecnológicas para protección de la información sensible.
- El área de sistemas definirá el procedimiento de gestión de claves y la generación de estas, longitud, eliminación y recuperación de claves, así como los mecanismos para comunicarse con esta área.

4.2 Lineamientos de divulgación

- El Área de sistemas debe realizar acciones de mejoramiento respecto a la seguridad de la información; especialmente, respecto al uso de protocolos para realizar transferencia de información digital y/o física entre unidades, usuarios y terceras partes de la institución.
- Los mensajes enviados, a través de cualquier medio electrónico, que contengan información pública, controlada o reservada, se debe propender porque sólo sean conocidos por el emisor y por el receptor del mensaje.
- Cada contrato con un tercero se garantizará con acuerdos de confidencialidad, previo a la transferencia de información entre la Universidad y sus proveedores y/o contratistas.
- El personal de cada área será el encargado de supervisar y controlar la información que se reciba o envíe, a través de impresoras, máquinas de fax u otros medios de reprografía y transmisión de datos.

4.3 De gestión y seguridad de la Información.

- Lineamientos de organización y almacenamiento de la información (acá se incluye, entre otros, frecuencia para hacer back ups)
- Se permite el uso de dispositivos móviles de conexión inalámbrica al interior de UNICIEO, únicamente para desarrollar y cumplir con los objetivos laborales y/o contractuales del personal, procurando que no se almacene en estos dispositivos información institucional.
- Los dispositivos móviles asignados al personal administrativo son de propiedad de UNICIEO y los responsables de dichos equipos deberán velar por su adecuado uso, cuidado, mantenimiento y protección. Este personal también asumirá los riesgos y costos asociados a la pérdida, fuga o uso indebido de la información que se encontraba en los dispositivos extraviados, además del cumplimiento de las políticas y regulaciones vigentes por parte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
- Las directivas de la institución podrán exigir para determinadas reuniones la ausencia de dispositivos móviles y/o cualquier otro equipo electrónico que se especifique por razones de confidencialidad o para evitar la interceptación y/o uso indebido de la información que en ellos se almacene.
- La autorización para el retiro de las instalaciones institucionales de los dispositivos móviles y no móviles deberá contar con el permiso por parte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
- Antes de contratar un servicio externo que apoye o maneje información institucional, se verificarán los niveles de seguridad y garantía que nos ofrecen para el manejo y protección de nuestra información, esta garantía será evaluada por el área de sistemas.

4.4 Lineamientos para las comunicaciones internas

- Toda comunicación generada se debe realizar por los canales de comunicación de la Institución, la información debe ser de interés para quien la recibe; además de clara y precisa. Se debe evitar que las comunicaciones den pie a interpretaciones erradas.
- Se debe evitar todo tipo de estereotipos dentro de las comunicaciones, por ejemplo, debido a raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social, etc.
- No se deben utilizar regionalismos o frases coloquiales, tampoco que contenga contenidos ofensivos, es decir, de naturaleza sexista, racista, discriminatoria u obscena.
- Se procurará que los contenidos cumplan con las normas básicas de ortografía, gramática, sintaxis y estilo establecidas por la Real Academia de la Lengua Española.
- Las unidades deben ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de estos con fuentes confiables y que correspondan a la función o responsabilidad de su cargo, área o departamento.
- En caso de que se detecten errores en la comunicación se debe proceder de forma diligente a su corrección.
- Cualquier comunicación debe guiarse por el manual de imagen Institucional y por lo estipulado en este Manual, al momento de realizar documentos escritos, certificados, piezas de publicidad digital o impresa, entre otras.
- Los diseños realizados por las diferentes unidades de la Institución deben ser avalados por la Dirección de Comunicaciones antes de ser publicados o impresos.
- Cualquier aplicación de la identidad, que no esté contemplada en este Manual, puede redundar en el detrimento de la imagen institucional y, por lo tanto, no podrá ser publicada o difundida.
- Si UNICIEO contrata servicios de publicidad con medios de comunicación externos deben coordinar el contenido, el diseño y el uso correcto de la identidad visual Institucional con la oficina de Comunicaciones y obtener de ella la respectiva aprobación. Sin este visto bueno se entiende que las piezas o productos no cumplen con los requisitos básicos para ser publicados.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS MECANISMOS Y SISTEMAS PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

UNICIEO, a través de las anteriores políticas y sus mecanismos asociados, genera la estructura necesaria para adquirir, producir y transmitir datos e informaciones de los proveedores, estudiantes, docentes y demás miembros de la comunidad. Además de la eficacia y asertividad comunicativa de los documentos, datos e información que se genera, propia de los procesos administrativos, académicos, investigativos y clínicos. Lo

anterior, propiciando la calidad, exactitud y actualidad suficientes para facilitar la toma de decisiones; al igual que, la generación o transferencia de conocimientos.

Por otra parte, dependiendo de la información que contienen y al momento de categorizar los distintos niveles y tipos de datos de índole personal, se identifican las siguientes categorías, a saber: datos privados; datos sensibles de las personas; datos semiprivados; datos biométricos; y datos públicos. Esta información permite determinar, identificar o asociar la información y los contenidos a una o varias personas naturales determinadas.

Históricamente, la Universidad ha manejado su información y comunicaciones, de acuerdo con una estructura descentralizada y distribuida por áreas. En ese sentido, institucionalmente se le ha asignado a cada líder la responsabilidad, custodia, calidad y aseguramiento de la información. El liderazgo y manejo de la información y las comunicaciones institucionales siempre se han visto apoyados por el área de Sistemas, que constantemente está acompañando, supervisando y verificando el cumplimiento de esta labor.

Según el tipo y los contenidos de la información, esta se gestiona a través de los siguientes roles, responsables y medios encargados, a saber:

Tipo de Información	Acceso o roles para la gestión de la información	Responsables	Medio
Información relacionada con los procesos de admisiones, registro y control de los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestor estudiante. ● Directores de programa (solo datos semiprivados) 	Secretaria General	<ul style="list-style-type: none"> ● Resultados procesos admisiones - Digital ● Hoja de vida (archivo Institucional) ● Libros de actas y diplomas. - Físico. ● Resultados desempeño académico – Digital ● SNIES poblacional - Digital
Información relacionada con los Pacientes	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal de Historias clínicas. ● Auditor de calidad. ● Directora de Clínica. ● Coordinadoras de clínica (solo pacientes de la especialidad) ● Docentes y estudiantes responsables. ● Recepcionista (datos semiprivados). ● Caja (Datos semiprivados) 	Directora de Clínica.	<ul style="list-style-type: none"> ● Historia clínica física y digital. ● Agendamiento - Digital ● Información financiera, sistema contable. – Físico y Digital

Información relacionada con los Docentes	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestor Docente (Académico) ● Gestión humana (administrativo) ● Director de Programa (información semiprivada) ● Vicerrectoría Administrativas (Datos privados) ● Contabilidad (Datos semiprivados financieros) 	Vicerrectoría Académica.	<ul style="list-style-type: none"> ● Hoja de vida docente. ● Sistema académico. - Digital ● Sistema administrativo y financiero. - Digital ● Base de Información para el SGSSS. - Digital ● SNIES docente - Digital
Información relacionada con los Egresados	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestor estudiante ● Oficina de egresados. 	Vicerrectoría del Medio Universitario	<ul style="list-style-type: none"> ● Libros físicos de actas y diplomas de grado. ● Hoja de vida resumida. - Digital ● Sistema académico - Base de datos egresados digital. ● SNIES egresados - Digital
Información relacionada con los funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión humana. ● Contabilidad (datos semiprivados). 	Vicerrectoría administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> ● Hoja de vida -Físico. ● Sistema administrativo y financiero - Digital ● Base de Información para el SGSSS - Digital ● Información del proceso de selección, vinculación y permanencia. – Digital ● SNIES funcionarios - Digital
Información general Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ● Vicerrectoría administrativa. (información financiera y administrativa) ● Revisor fiscal. ● Secretaria General (Información y decisiones de cuerpos colegiados y la dirección institucional) ● Rectoría. ● Vicerrectoría Administrativa. 	● Cuerpos Directivos según el área.	<ul style="list-style-type: none"> ● Actas cuerpos colegiados directivos- Físico y Digital ● Libros contables- Físico y Digital ● Informes fiscales y de directivos - Físico y Digital ● SNIES Administrativo- Digital

	<ul style="list-style-type: none"> ●Directora Clínica. (semiprivada) ●Contabilidad (datos contables) ●Área de sistemas. 		<ul style="list-style-type: none"> ●Información PQRS ●Publicaciones, bases de datos e información SNIES.
Información académica de los programas	<ul style="list-style-type: none"> ●Directos académicos. ●Vicerrectoría administrativa. ●Gestor Docente. ●Directores de áreas académicas. ●Directora Clínica 	<ul style="list-style-type: none"> ●Vicerrectoría administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ●Información de los programas - Físico y Digital. ●Información de gestión de la información - Físico y Digital. ●Resultados del proceso de evaluación interno y externo - Físico y Digital. ●SNIES Administrativo-Digital. ●Docencia Servicio - Físico y Digital.

Toda la información recopilada digital y físicamente queda en las bases de datos de cada dependencia, que están archivadas en los computadores de cada departamento, a la que se le hace Back-up periódicamente (la recomendación es semanal). Cada departamento custodia esta información con acompañamiento del área de sistemas.

6. PAPEL DE LA TECNOLOGÍA EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Gestionar las Tecnologías de la Información es clave para UNICIEO, ya que el saber gestionar esta información permite que sea utilizada para soportar un hecho, transmitir conocimiento y comunicarse entre las instancias y la comunidad a nivel interno y externo. En consecuencia, las actividades que se realizan tienen el propósito de adquirir, procesar y almacenar de manera adecuada la información que se produce o se recibe en UNICIEO y las áreas respectivas. Fuera de lo anterior, esta metodología en la gestión de la información y las comunicaciones permite el desarrollo académico, clínico y administrativo de UNICIEO.

Dependiendo del tipo y contenido de la información, esta se almacena, controla y gestiona desde diferentes sistemas tecnológicos. En consecuencia, Google Drive, la página web o formularios físicos sirven como medio para recopilación de información de estudiantes, egresados y externos.

Cuando la información requiere divulgación, se hace a través de correo electrónico, redes sociales (WhatsApp, Facebook, Instagram, YouTube), página web www.UNICIEO.edu.co o de manera física, dependiendo del proceso.

7. LISTAR SISTEMAS DE INFORMACIÓN CON LA DESCRIPCIÓN Y LA DEFINICIÓN DEL PROCESO QUE APOYAN.

Sistema de información	Descripción	Procesos que apoyan
SISTEMA ACADÉMICO Q10	<p>Q10 es un software en la nube que apoya la gestión académica, administrativa y de educación virtual para las instituciones de educación.</p> <p>Como solución integral orientada al servicio genera un impacto positivo en el crecimiento y rentabilidad de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión Académica: Administra la información académica de sus estudiantes de principio a fin para mejorar procesos, tales como: matrículas, programación de horarios, registro de notas y evaluación docente. ● Gestión Administrativa: Controla adecuadamente las cuentas por cobrar y los ingresos de sus estudiantes, mediante órdenes de pago, recibos, facturas, créditos e informes, que faciliten tomar decisiones acertadamente. ● Educación Virtual: Facilita la comunicación entre sus docentes y estudiantes, mediante la utilización de contenidos dinámicos, publicación de anuncios, cuestionarios, foros, tareas e interacción en tiempo real. ● Gestión Comercial: Potencializa la gestión comercial y provee información para optimizar el seguimiento de prospectos, aumentando la efectividad en el proceso de ventas. (Q10 Soluciones, 2020)
SISTEMA CONTABLE Y ADMINISTRATIVO HELISA	<p>HELISA es un software diseñado y desarrollado para satisfacer las necesidades de las pequeñas y medianas empresas en aspectos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Contabilidad ● (NIIF) ● Cartera ● Proveedores ● Centros de costo

	<p>económicos orientado a la organización de la contabilidad, además de tener diferentes módulos para cumplir con funciones administrativas y realizar documentación e informes de las transacciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Tesorería ● Gestión de ventas ● Gestión de compras ● Activos fijos e intangibles ● Importaciones ● Inventarios ● Presupuesto ● Nómina ● Turnos, UGPP ● Maneja hasta 100 empresas ● Facturación electrónica ● Nómina electrónica (Helisa, 2020)
GOOGLE WORKSPACE	<p>Espacio de trabajo que integra todos los servicios de Google, a saber, Gmail, Calendar, Drive, Docs. y Meet. De esa forma, los trabajadores acceden a todo tipo de documentos o contenidos desde un mismo lugar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Gmail, Meet, Chat, Calendar, Drive, Formularies.’ ● (Google, 2020)
MOODLE.	<p>Moodle es una plataforma de aprendizaje diseñada para proporcionarle a educadores, administradores y estudiantes un sistema integrado único, robusto y seguro para crear ambientes de aprendizaje personalizados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●Módulos principales en Moodle ●Módulo de tareas ●Módulo de consulta ●Módulo diario o blog ●Módulo cuestionario ●Módulo recurso ●Módulo encuesta ●Módulo wiki ●Módulo taller ●Módulo base de datos ●Módulo SCORM ●Módulo Glosario (Moodle, 2020)
EXCEL O SISTEMAS INTERNOS DE ALMACENAMIENTO	<p>Excel aprende tus patrones y organiza tus datos para que ahorres tiempo. Crea hojas de cálculo con facilidad a partir de plantillas o desde cero y realiza cálculos con fórmulas modernas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●Información del área. ●Manejar o adecuar información extraída de los sistemas académicos o contables. ●Gestión de la información del área que no está sistematizada. (Microsoft, 2020)

8. MEDIDAS DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PARA EVITAR SU ADULTERACIÓN, PÉRDIDA, CONSULTA, USO O ACCESO NO AUTORIZADO O FRAUDULENTO.

Adicional a los anteriores lineamientos y enfocándonos en los términos de seguridad señalados en el punto 4.3 *De gestión y seguridad de la Información*, es importante resaltar que UNICIEO implementa medidas de seguridad electrónica desde diferentes frentes, a saber:

- **En el caso de las plataformas de apoyo académico:** En Q10 son configurados roles con permisos específicos y se asignan usuarios y contraseñas para el ingreso a la plataforma. En Moodle, herramienta de gestión de aprendizaje, se configuran roles de administrador, docente y estudiante y se asignan usuarios y contraseñas para el ingreso a la plataforma. Esto garantiza que no cualquier persona pueda tener acceso a la información de las plataformas académicas.
- **En el caso de la recopilación de información a través de formularios electrónicos:** se indica al usuario del formulario que se somete a la política de protección de datos.
- **En el caso de los equipos tecnológicos para el manejo de la información y las comunicaciones que se usan en la institución:** Cada usuario debe tener en su computador una contraseña para garantizar que sólo él ingresa al mismo, también debe suspender el equipo en caso de que tenga que ausentarse de su puesto de trabajo. Además, en los computadores se encuentra activado el antivirus Kaspersky y en los computadores que tienen sistema operativo Windows 10 está activado el antivirus del sistema operativo para evitar ataques cibernéticos que hagan uso de datos personales o institucionales.
- **En el caso de Procesos de investigación:** Los profesores trabajan muy de cerca con los estudiantes para garantizar que no se adultera información o para evitar accesos no autorizados o fraudulentos; pero en los procesos que sea requerido, se utilizan softwares especializados para detectar ese tipo de conductas en los productos finales de investigación: tesis, artículos u otros. Además de que se usan sistemas para detectar el plagio, estos dependen del proveedor en su momento.

Bibliografía

Q10 Soluciones. (9 de julio de 2020). Obtenido de 11

Google. (9 de Noviembre de 2020). Obtenido de <https://workspace.google.com/intl/es-419/>

Microsoft. (10 de Noviembre de 2020). *Microsoft*. Obtenido de <https://www.microsoft.com/es-es/microsoft-365/excel>

Moodle. (10 de Noviembre de 2020). Obtenido de <https://docs.moodle.org/all/es/Seguridad>

Helisa. (11 de Noviembre de 2020). *Helisa.com*. Obtenido de <https://helisa.com/>