



## Gestión TIC

---

**¿Cuál es el proceso o subproceso encargado de brindar asesoría de un proyecto tecnológico?**

El proceso encargado de brindar asesoría de un proyecto tecnológico es Gestión TIC, específicamente en Bucaramanga la Dirección TIC y en los campus las Jefatura TIC

**¿Cuáles son los datos de contacto del gestión TIC?**

***Campus Bucaramanga***

Email: [jolivar@udes.edu.co](mailto:jolivar@udes.edu.co)

Tel: 57-76516500 Ext: 1800

***Campus Cúcuta***

Email: [wpena@udes.edu.co](mailto:wpena@udes.edu.co)

Tel: 57-75791008 Ext: 106 - 5792745

***Campus Valledupar***

Email: [lortiz@udes.edu.co](mailto:lortiz@udes.edu.co)

Tel: 57-5730073 Ext: 129

**¿Ante alguna situación en la que siente que la seguridad de su información o el acceso a sus datos se puede ver afectados, conoce por quién puede ser atendido?**

Ante alguna situación en la que siente que la seguridad de su información o el acceso a sus datos se puede ver afectados, se debe comunicar con:

Email: [seguridadinformatica@udes.edu.co](mailto:seguridadinformatica@udes.edu.co)

PBX: 57-76516500 Ext 1005

**¿Si requiere restaurar información que se extravió de su computador, cuáles son los medios por dónde puede realizar la solicitud y cuál es el subproceso encargado?**

Si requiere restaurar información que se extravió de su computador, se debe realizar la solicitud a través de la mesa de ayuda (<https://helpdesk.udes.edu.co>) y el subproceso encargado es Seguridad Informática.

**¿Cuál es el subproceso que atiende los incidentes relacionados con el correo electrónico y por cuál medio puede hacer el reporte?**



El subproceso que atiende los incidentes relacionados con el correo electrónico es Infraestructura Tecnológica y el medio para hacer el reporte es la mesa de ayuda, <https://helpdesk.udes.edu.co/>

**¿Las solicitudes de desarrollo de software a cuál subproceso debe ser remitida?**

Las solicitudes de desarrollo de software deben ser remitidas al subproceso de Sistemas de Información.

**¿Cuál es el subproceso encargado de realizar la asignación de computadores?**

El subproceso encargado de realizar la asignación de computadores es Activos Fijos. El proceso de Gestión TIC a través del subproceso Servicio a Usuario emite un concepto técnico.

**¿Cuál es el subproceso encargado de coordinar el proceso de respaldo de la información institucional de las estaciones de trabajo de los usuarios?**

El subproceso encargado de coordinar el proceso de respaldo de la información institucional de las estaciones de trabajo de los usuarios es seguridad Informática [seguridadinformatica@udes.edu.co](mailto:seguridadinformatica@udes.edu.co)

**¿Cuándo se presenta un incidente con su equipo de cómputo o periféricos, cuál es el subproceso que atiende la solicitud y por cuál medio?**

Cuando se presenta un incidente con su equipo de cómputo o periféricos, el subproceso que atiende la solicitud es Servicio a Usuario y el medio de atención es a través de la mesa de ayuda <https://helpdesk.udes.edu.co/> del proceso Gestión TIC.

**¿Los equipos de cómputo y hardware de propiedad de la UDES tendrán un periodo de obsolescencia no mayor a 5 años, ¿de acuerdo a cuál Artículo y Decreto?**

Los equipos de cómputo y hardware de propiedad de la UDES tendrán un periodo de obsolescencia no mayor a 5 años, de acuerdo al Artículo 2, del Decreto 3019 de 1989, y las normas que lo reglamenten.

**¿Cuál es el subproceso encargado de la atención de incidentes relacionados con la conexión de red o con el servicio de internet?**

El subproceso encargado de la atención de incidentes relacionados con la conexión de red o con el servicio de internet



es el proceso de Infraestructura Tecnológica

**¿Cuál subproceso es el encargado de dar de baja los equipos de cómputo y hardware?**

El subproceso encargado de dar de baja los equipos de cómputo y hardware es Activos Fijos, previo concepto técnico del subproceso de Servicio a Usuario.

**¿Cuál es el subproceso encargado de elaborar y actualizar el Inventario de Software de cada uno de los campus?**

El subproceso encargado de elaborar y actualizar el inventario de software de cada uno de los campus es Servicio a usuario.

