

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO  
NIT: 899.999.061-9**

**LINEAMIENTOS PARA EL USO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y EL  
SERVICIO DE INTERNET DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO -  
SED**

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Secretaría de Educación del Distrito (SED), en su misión de promover la oferta educativa en la ciudad para garantizar el acceso y la permanencia de los niños, niñas y adolescentes en el sistema educativo, en sus distintas formas, niveles y modalidades; la calidad y pertinencia de la educación, con el propósito de formar individuos capaces de vivir productiva, creativa y responsablemente en comunidad, requiere establecer unos lineamientos para el uso apropiado de la infraestructura tecnológica en el nivel institucional, toda vez que es importante su correcta utilización en aras de obtener el mejor provecho de la tecnología para garantizar un servicio educativo de alta calidad.

## **2. OBJETIVO**

Establecer lineamientos mínimos para optimizar el uso y gestión segura de equipos, redes y de los canales de comunicación de acceso a internet, que deben cumplir los usuarios en el nivel institucional de la SED, con el fin de garantizar su correcto uso, cumplimiento de requisitos técnicos, legales y asegurar un mejor aprovechamiento de la infraestructura tecnológica y el servicio de internet, como una herramienta de trabajo y apoyo académico en beneficio de toda la comunidad educativa.

## **3. ALCANCE**

Estos lineamientos deben ser atendidos por todos los servidores públicos, contratistas, terceros, profesores, aprendices, estudiantes, practicantes, usuarios, consultores, ciudadanía, y en general a todas las personas que de manera directa o indirecta hagan uso o utilicen los servicios e infraestructura tecnológica del nivel institucional de la SED para el acceso y navegación en internet.

## **4. JUSTIFICACIÓN**

Los lineamientos en el uso de infraestructura tecnológica se establecen para sensibilizar a los diferentes usuarios (alumnos, docentes, directivos, funcionarios administrativos, aprendices, practicantes y/o contratistas) de los riesgos asociados con el uso de los recursos

tecnológicos (equipos), servicios de red, que estén a disposición de la comunidad educativa. Cabe aclarar que las acciones que infrinjan los lineamientos señalados pueden traer consecuencias de tipo legal, administrativas, económicas, daños físicos, en la infraestructura de los diferentes niveles de la SED, así como al usuario o al equipo.

Todos los usuarios están obligados de acatar los lineamientos plasmados en el presente documento, con el fin de realizar sus operaciones diarias minimizando el riesgo de llevar a cabo el uso inadecuado o prácticas impropias en dichos recursos.

## 5. DEFINICIONES

**Activos de Información:** Son los elementos que contienen o manipulan información, pueden ser archivos, bases de datos, contratos, acuerdos, resoluciones, circulares, actas de reunión, documentación, manuales, proyectos, planes, material de formación, aplicaciones, software del sistema, equipos informáticos, equipo de comunicaciones, servicios informáticos y de comunicaciones, redes y Talento Humano.

**Antivirus:** Herramienta encargada de proteger los sistemas operativos de aquellas actividades maliciosas de tipo malware.

**Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

**Confidencialidad:** Pilar de seguridad de la información, donde se orienta el propósito de contar con procesos de lectura de información sólo al alcance de quienes deben tener autorización a éstos.

**Disponibilidad:** Requerimiento a los sistemas de información para que siempre estén prestos a ser usados; sin embargo, por la naturaleza de los componentes electrónicos que los conforman, nunca habrá disponibilidad total.

**Información:** Conjunto de datos que organizados en determinado contexto tienen significado o importancia.

**Infraestructura:** Tecnología e instalaciones (hardware, sistemas operativos, sistemas de administración de base de datos, redes, multimedia, etc., así como el sitio donde se encuentran y el ambiente que los soporta) que permiten el procesamiento de las aplicaciones.

**Integridad:** Pilar de seguridad de la información, desde donde se orienta el propósito de tener procesos de escritura de información solo al alcance de quienes deben tener autorización a éstos.

**RACK:** Es un término inglés que se emplea para nombrar a la estructura que permite sostener o albergar un dispositivo tecnológico.

**Internet:** Es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen formen una red lógica única de alcance mundial.

**Mesa de Servicios:** Es una unidad funcional con una estructura que tiene la responsabilidad de mantener la comunicación con usuarios finales y responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a los incidentes y requerimientos de servicios de TIC.

**Proveedor de servicios de Internet (ISP):** Es un proveedor de servicios externos que provee acceso a internet. La mayoría también provee otros servicios de TIC, tales como hospedaje de sitios web.

**Riesgo:** Exposición o la posibilidad de pérdida o daño de los activos de TI dentro de esa infraestructura de TI.

**Servicio:** Es un medio para entregar valor al usuario final, facilitando los resultados que se desean en la ejecución sus funciones y estrategia de la Entidad.

**TI Tecnología de la Información:** Es el uso de la tecnología para el almacenamiento, la comunicación o el procesamiento de la información. Típicamente, la tecnología incluye computadores(as), telecomunicaciones, aplicaciones y otro software. La información puede incluir datos de la operación y los servicios de la SED, voz, imágenes, vídeo, etc. A menudo, la tecnología de la información se utiliza para apoyar los procesos y procedimientos de la entidad a través de servicios de TI.

**TIC (Tecnologías de la Información y las comunicaciones):** Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.

**Tiempo de Atención:** Es el tiempo transcurrido entre la apertura del caso a la Mesa de Servicios TIC y el contacto con el usuario

## **6. LINEAMENTOS DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA SED**

Lineamientos de la Infraestructura Tecnológica de la SED, para todos los servidores públicos, contratistas, terceros, aprendices, practicantes, y demás usuarios de la SED.

### **6.1 GESTIÓN DE SOPORTE EN LA INFRAESTRUCTURA**

- El objetivo es evitar el acceso físico no autorizado, los daños e interferencias a la infraestructura de tecnológica de la SED.
- Cualquier solicitud de incidentes y requerimientos debe ser realizado por los diferentes actores a través de la Mesa de Servicios, la cual asignará un número de Servicio o Ticket para ser atendido.
- No se atenderán incidentes y requerimientos que no sean solicitados por intermedio de la Mesa de Servicio, mediante correo electrónico [soportesed@educacionbogota.gov.co](mailto:soportesed@educacionbogota.gov.co) o llamada telefónica, Nivel Local e Institucional: 3436660, Nivel Central Tel: 3241000 Ext: 3333, puesto que deben ser atendidas con el correspondiente número de Servicio o Ticket.
- Las IED deben cumplir los procedimientos establecidos por la Oficina Administrativa de REDP (OAREDP) de la SED responsable de la plataforma tecnológica.
- El aliado estratégico responsable de la Mesa de Servicios deberá cumplir con los procedimientos establecidos por la OAREDP, de tal forma que se cumplan los niveles de escalamiento para cada uno de los servicios que se ofrecen.

### **6.2 UTILIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA SED**

- Todos los actores de la SED que hagan uso de la infraestructura tecnológica de la SED, deben cumplir las políticas de seguridad Resolución 1944 de 2016, establecidas por la entidad, propendiendo a garantizar la protección de la plataforma tecnológica de la entidad y sus contenidos.
- En el uso de la Red de Conectividad con la que cuenta cada institución o sede administrativa, se debe optimizar el acceso y uso, de tal forma que sea utilizado para el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- El uso masivo de los contenidos alojados en YouTube congestiona los canales de comunicaciones, por consiguiente, este tipo de consultas deben hacerse proyectando el video a toda la clase, de tal forma que solo el equipo del docente, sea quien esté

consultando en línea el video requerido. Si el video es consultado por todos los equipos de la sala, se saturará el canal y afectará el rendimiento de los demás servicios de conectividad que se ejecuten en la institución, incluida la clase en desarrollo.

- En las IED donde se cuente con una cantidad considerable de aulas de informática se debe realizar una programación escalonada del uso de internet en las salas, de tal forma que no se utilicen de manera simultáneamente en más de 3 salas de informática.
- El área responsable de la Plataforma Tecnológica de la SED definirá políticas de Calidad de Servicio (QoS) para los más utilizados por la comunidad educativa, priorizando los servicios de impacto pedagógico.
- Si las IED requieren ajustes en las políticas de seguridad se deberán cumplir los procedimientos de requerimientos a través de la Mesa de Servicios de la SED para ser evaluada su solicitud de ajuste.
- Los docentes y áreas responsables en la SED, continuarán con los procesos de capacitación a los estudiantes, de tal forma que se fortalezca el uso responsable, seguro y selectivo de acceso a la información en la internet.
- La OAREDP es la única área responsable de modificar, actualizar, instalar o efectuar cambios en la infraestructura tecnológica en las IED.

### **6.3 CONTROLES DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EN LAS IED**

- Los equipos activos de red que proveen el servicio de conectividad en las IED, no deben ser manipulados por personal no autorizado.
- Los cuartos de cableado deben mantenerse en condiciones de higiene apropiadas y no deben ser utilizados por la IED como cuarto de almacenaje de elementos.
- El acceso a los cuartos de cableado estará permitido, únicamente al personal autorizado por la OAREDP.
- La distribución de las aulas de informática, el cableado y los elementos activos de red no pueden ser modificados por terceros ni por la IED sin revisión y autorización previa de la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos y la Oficina Administrativa de REDP.
- Cualquier modificación a espacios que el colegio tenga operativos y funcionales (Salas de Informática, laboratorios de tecnologías u otros) debe ser solicitada a la OAREDP para revisar la solicitud y dar su concepto técnico.

## **6.4 MODIFICACIÓN EN LOS ENLACES DE INTERNET**

La ampliación de los enlaces de internet se adelantará aplicando criterios técnicos que permiten identificar:

- El porcentaje de uso del enlace.
- La saturación del enlace que permanezca por una semana continua de manera constante y no por picos
- Que la cantidad de equipos activos de manera concurrente supere los 300 equipos.
- Si se cuenta con los recursos asignados al proyecto de inversión para la ampliación de los servicios.

Si algunos de los criterios establecidos previamente no se cumplen, la OAREDP no puede proceder con la ampliación de los enlaces de internet a un ancho de banda superior con el que cuentan.

## **7. LINEAMIENTOS PARA LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET**

Los lineamientos definen y estructuran las prácticas para el buen uso del ancho de banda y del servicio de internet, con la finalidad de maximizar su utilización, por parte de los servidores públicos, contratistas, terceros, profesores, aprendices, estudiantes, practicantes, usuarios y consultores que hagan parte de la SED.

Con estos lineamientos, la entidad busca definir un uso aceptable del internet a través de la infraestructura tecnológica de la SED, para que no se incurra en un uso inadecuado de los servicios tecnológicos que ofrece la entidad. La restricción del uso de internet solo a cuestiones laborales, educativas, de formación y de conocimiento, sirve para prevenir un consumo innecesario de servicios y recursos tecnológicos y así, se optimizan más dichos recursos y servicios.

Los usuarios de internet cuentan con información importante en sus sistemas de cómputo, razón por la cual es necesario entender que el mal uso puede incurrir en incidentes lamentables. Un uso inapropiado por los usuarios podría afectar negativamente la velocidad de acceso o espacio de almacenamiento de otro usuario para cuestiones de trabajo, educación, de formación y de conocimiento.

A continuación, se enuncian los lineamientos frente a restricciones y responsabilidades de los usuarios, a tener presente en las instituciones educativas distritales:

1. El servicio de navegación en internet es para uso exclusivo de actividades institucionales. Está estrictamente prohibido el uso del Internet con fines políticos, comerciales, o cualquier otro que no sea el laboral o educativo.

2. Las páginas accedidas por medio del servicio de internet ofrecido por la SED, son sujetas a ser revisadas por la OAREDP, área responsable del monitoreo y la gestión sobre el uso de los mismo.
3. Queda prohibida la conexión, desconexión o reubicación de equipos sin la autorización la OAREDP.
4. Se prohíbe el uso, distribución o propagación de cualquier programa, script o comando diseñado para interferir con el uso, funcionalidad o conectividad de cualquier usuario, equipo, sistema o sitio de internet, con el fin de propagar, mensajes maliciosos, virus o que atenten contra la integridad de personas e instituciones.
5. Queda prohibido el uso de cuentas y claves de acceso por personas distintas al usuario asignado, con o sin autorización del responsable.
6. Las instituciones educativas cuentan con acceso al sitio YouTube, su uso debe ser orientado para consulta de contenido educativo, como parte del proceso de aprendizaje.
7. Se permite el acceso de las redes sociales bajo el concepto de las buenas prácticas, el buen uso y la buena convivencia. El uso inapropiado de las redes sociales y canales de comunicación (chat) que se ofrecen a través de la infraestructura tecnológica de la SED, podrá ser causal de acciones legales, dado que se prohíbe que por medio de estos se ataque, se maltrate, de acose, se hostigue o se dañe el buen nombre de una persona o institución.
8. Se prohíbe el uso y acceso a sitios que, por su estructura, consuman o brinden servicio de Streaming, tales como sitios que brindan servicios de películas, videos, novelas, transmisión de señal visual en línea, etc.  
  
**Excepción.** Se otorga el acceso a sitios de Streaming los cuales sean parte de proyectos educativos, transmisión de entidades del estado y transmisiones que sean de importancia para la misión y visión de la SED. Esta transmisión o conexión se otorgará por el lapso de 1 (un) día o de acuerdo al requerimiento del evento.
9. Queda expresamente prohibido el uso de sitios de intercambio de archivos punto a punto, tales como por Ares, eMule, Torrents, Limewire, Kazaa, Morpheus, edonky y los demás que permitan descargas que afecten el desempeño de los canales de internet de la SED.
10. Se prohíbe el uso de sitios o enlaces de conexión remota tales como TeamViewer y los demás que permitan este tipo de conexión de forma insegura.

11. Está estrictamente prohibido el ingreso a páginas web con contenido pornográfico, violento, de drogas, hacking, explosivos, juegos, apuestas, en general no apto y que vaya en contravía de los valores y principios institucionales.
12. Los usuarios no deben descargar ningún programa o software, sin la debida autorización, tales como: Shareware, software de evaluación, etc. Archivos de música (MP3, WAV, etc.), ya que estos no poseen licencia para su uso.
13. Está prohibido diseminar virus, gusanos, troyanos, o malware u otros tipos de programas dañinos que puedan afectar la integridad física o lógica de cualquier componente de la infraestructura tecnológica; ya sea propiedad de la SED o de algún usuario que haga uso de la misma.
14. Congestionar los enlaces de internet mediante la transferencia, ejecución de archivos o programas que no son de uso propio en el ambiente laboral o académico.
15. Está totalmente prohibido instalar, configurar, reconfigurar o proyectar equipos adicionales tales como repetidores, Acces Point, Routers o cualquier otro equipo o elemento de comunicación que interfiera, distribuya o interrumpa el buen funcionamiento de las redes o servicios de internet implementados por la SED. Siendo la OAREDP y el equipo IT los únicos encargados de administrar y gestionar este tipo de configuraciones.

### **Responsabilidades de los usuarios de internet**

1. Los usuarios (alumnos, docentes, directivos docentes, funcionarios administrativos, aprendices, practicantes y/o contratistas) son responsables de todas las actividades que se realicen desde su cuenta institucional con la cual acceden a los servicios de internet.
2. Mantener un uso adecuado del acceso al internet y al espacio de almacenamiento, con el fin de optimizar el manejo compartido de los recursos utilizados, para evitar la posible afectación en la velocidad de acceso a internet y otros inconvenientes asociados.
3. Cada usuario se responsabilizará de cualquier efecto NO deseado que provoque al intentar visitar algún sitio no permitido o bien instalar un programa NO autorizado ni licenciado.
4. La cuenta institucional con la que se accede al servicio de internet es de uso personal e intransferible, por lo tanto, es responsabilidad del usuario salvaguardar la contraseña, cambiarla periódicamente, y no prestarla bajo ninguna circunstancia.
5. El usuario se compromete a aceptar las condiciones estipuladas en el presente lineamiento en las que se señala el uso de los servicios con fines laborales, educativos y de investigación, lo que excluye cualquier uso comercial del internet, así como





prácticas desleales (hacking) o cualquier otra actividad que voluntariamente tienda a afectar a otros usuarios de la red.

6. Los usuarios deben utilizar las herramientas previamente instaladas en el equipo de cómputo para el consumo del internet.

## **8. CONSECUENCIAS DEL USO INADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICO Y SERVICIO DE INTERNET**

El uso no adecuado o incumplimiento de los lineamientos definidos en el presente documento relacionados con el uso del internet institucional e infraestructura tecnológica, dará lugar a la aplicación de las medidas administrativas, disciplinarias y/o legales contempladas en el Código Único Disciplinario, Manual de Convivencia de la IED, o en la instancia correspondiente a que haya lugar.

Proyectó:

Equipo Sed\_Sirt Ing. Jair Caicedo

Equipo Conectividad. Ing. Patricia Arcila, Ing. Carlos Javier Díaz

Versión 01 del 18/05/2018