

**DIRECTRIZ TÉCNICA No. 08**

**PARA:** DEPENDENCIAS DE TODAS LAS SEDES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

**DE:** DIRECCIÓN NACIONAL DE ESTRATEGIA DIGITAL A TRAVÉS DE SUS DEPENDENCIAS ADSCRITAS EN EL NIVEL NACIONAL Y DE SEDE.

**FECHA:** 01 DE OCTUBRE DE 2024

**ASUNTO:** DIRECTRIZ TÉCNICA No. 08 “ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – ANS”

El Acuerdo No. 316 de 2019 del Consejo Superior Universitario, modificó la estructura interna académico - administrativa del Nivel Nacional de la Universidad Nacional de Colombia, creó la Dirección Nacional de Estrategia Digital, como Unidad Estratégica TI, estableció sus funciones y estructura conformada con las dependencias que se enuncian a continuación:

1. Oficina de Arquitectura Organizacional (Nivel Nacional)
2. Oficina de Gestión de la Información (Nivel Nacional)
3. Oficina de Gobierno y Gestión Administrativa (Nivel Nacional)
4. División Universidad Laboratorio (Nivel Nacional)
5. División de Gestión Tecnológica: (Nivel Nacional)
  - 5.1. Sección de Seguridad de la Información (Ubicada en la Sede Manizales)
  - 5.2. Sección de Aplicaciones (Ubicada en la Sede Medellín)
  - 5.3. Sección de Infraestructura y Gestión de Servicios de TI (Ubicada en la Sede Bogotá)
  - 5.4. Sección de Identidades Digitales (Ubicada en la Sede Palmira)

De acuerdo con la estrategia trazada para el fortalecimiento de la Gestión TI, específicamente para la gestión de las adquisiciones de soluciones tecnológicas con recursos de funcionamiento e inversión, buscando la estandarización, compatibilidad, integración y la interoperabilidad de la plataforma tecnológica de la Universidad, además de estar enmarcadas en acuerdos que proporcionen beneficios o valor agregado a la Institución, se emitió la Resolución de Rectoría No. 015 de 2023, la cual modificó los numerales 3, 4 y 5 del artículo 66 de la Resolución de Rectoría No. 1551 de 2014 “*Por medio de la cual se adopta el Manual de convenios y contratos de la Universidad Nacional de Colombia*”.

Con fundamento en las facultades otorgadas a la Dirección Nacional de Estrategia Digital en la Resolución mencionada, se emitió la Circular No. 1 de 2024, la cual fijó los lineamientos para la emisión de las viabilidades técnicas previas, directrices técnicas y conceptos técnicos de la Dirección Nacional de Estrategia Digital a través de sus dependencias adscritas en el nivel nacional y de sede.

Con el fin de garantizar la estandarización, integración e interoperabilidad de la plataforma tecnológica de la Universidad Nacional de Colombia y la sostenibilidad de proyectos TIC,

para todos los servicios alojados en las secciones de tecnologías de la información (TI) en las sedes andinas, en la sede de La Paz y en las sedes de presencia nacional, se debe establecer un documento con los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS con las Dependencias responsables del servicio, con el fin de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. Este documento debe considerar como mínimo los siguientes aspectos:

- a. Descripción del servicio y responsables de cada una de las partes
- b. Aplicaciones (Licenciamiento, versionamiento)
- c. Hardware
- d. Sistema Operativo
- e. Licenciamiento
- f. Configuración de la conectividad a la red de datos y al almacenamiento
- g. Respaldo de datos
- h. Sobre el monitoreo y nivel de escalamiento de problemas
- i. Sobre la Seguridad física y lógica (claves de accesos sobre cada uno de los componentes o servicios), se establecen los siguientes lineamientos:

---

**DIRECCIÓN NACIONAL DE ESTRATEGIA DIGITAL Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA**