

## **CATÁLOGO DE SERVICIOS – Unidad de Tecnologías de la Información**

### **1. SOPORTE TÉCNICO**

#### **1.1 Atención y Resolución de Incidencias**

- Brinda apoyo oportuno para resolver fallas en hardware, software, redes y aplicaciones institucionales, garantizando continuidad operativa y tiempos de respuesta adecuados.

#### **1.2 Gestión de Activos Tecnológicos**

- Administra y mantiene actualizado el inventario de equipos y dispositivos tecnológicos de la institución.

#### **1.3 Uso de Equipos Audiovisuales**

- Gestión y mantenimiento de proyectores, televisores, amplificadores, consolas y demás equipos para eventos académicos o institucionales.

#### **1.4 Uso de Auditorios con Ayudas Tecnológicas**

- Operación y soporte del auditorio y laboratorios de audiencia, garantizando el funcionamiento correcto de audio, video e iluminación.

#### **1.5 Administración de Mesa de Ayuda**

- Centraliza solicitudes, incidentes y requerimientos tecnológicos. Permite el seguimiento, clasificación y atención de todas las necesidades de TI.

### **2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

#### **2.1 Mejoras a Aplicaciones de Terceros**

- Análisis, solicitud, seguimiento y evaluación de mejoras o nuevas funcionalidades en sistemas adquiridos a proveedores externos.

#### **2.2 Administración de Interfaces, APIs e Integraciones**

- Garantiza la interoperabilidad entre sistemas, optimizando el flujo seguro y eficiente de información entre aplicaciones.

#### **2.3 Desarrollo, Pruebas e Implementación de Requerimientos (Aplicaciones Propias)**

- Diseño y construcción de soluciones internas basadas en necesidades institucionales.

#### **2.4 Administración del Portal Web Institucional**

- Gestión funcional, actualización y mantenimiento del sitio institucional y portales asociados.

**2.5 Administración del Sistema Financiero y de Talento Humano (SIESA)**

- Incluye soporte, actualización, mejora de funcionalidades e integración con otros sistemas.

**2.6 Administración del Sistema Académico (DATASAE)**

- Gestión operativa, actualización, soporte y mantenimiento de la plataforma central de procesos académicos.

**2.7 Administración del Portal Autoservicio**

- Gestión de errores, nuevas funcionalidades y mantenimiento para aspirantes, estudiantes, docentes y administrativos.

**2.8 Reporteador ARGOS**

- Generación de reportes institucionales por área (Financiera, Docentes, Talento Humano, Decanos, etc.).

### **3. ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA**

**3.1 Administración del Correo Institucional**

- Gestión de disponibilidad, seguridad y actualización de cuentas institucionales.

**3.2 Administración de Servidores On-Premise**

- Mantenimiento, seguridad y alta disponibilidad de los servidores locales de la institución.

**3.3 Virtualización de Servidores**

- Gestión de plataformas de virtualización para garantizar escalabilidad y estabilidad de servicios críticos.

**3.4 Administración de Equipos de Cómputo**

- Instalación, mantenimiento, configuración y actualización de equipos institucionales.

**3.5 Gestión de Salas de Cómputo**

- Asegurar la operación adecuada de las salas de cómputo para actividades académicas y de investigación.

**3.6 Administración de Red LAN**

- Garantiza conectividad segura y óptima en la red cableada institucional.

**3.7 Administración de Red WLAN (WiFi)**

- Gestión, monitoreo y optimización de la red inalámbrica en todo el campus.

**3.8 Servicio de Telefonía VoIP**

- Administración de extensiones, dispositivos, configuraciones y servicio general de telefonía institucional.

### 3.9 Carnetización

- Gestión y emisión de carnés estudiantiles y administrativos.

## **4. ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE BASE Y PLATAFORMAS**

### 4.1 Herramientas Ofimáticas Institucionales

- Administración de Microsoft 365, Google Workspace u otras suites tecnológicas utilizadas por la institución.

### 4.2 Administración y Monitoreo del LMS Moodle

- Garantiza la operación, seguridad y actualización continua de la plataforma educativa.

## **5. ADMINISTRACIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN**

### 5.1 Administración de Bases de Datos

- Calificación de usuarios, mantenimiento, seguridad y operación de bases de datos institucionales on-premise y cloud.

### 5.2 Administración de Respaldos (Backups)

- Planificación, ejecución y monitoreo de copias de seguridad de información crítica.

## **6. GESTIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN**

### 6.1 Desarrollo de Proyectos de Innovación

- Promueve y ejecuta iniciativas que impulsen la transformación digital y modernización institucional.

### 6.2 Exploración e Integración de Tecnologías Emergentes

- Identificación y evaluación de nuevas tecnologías que puedan fortalecer los procesos institucionales.

### 6.3 Gestión de Recursos Tecnológicos y Presupuesto

- Administración del presupuesto, adquisición y manejo de recursos físicos de TI.

### 6.4 Supervisión de Proveedores y Contratos Tecnológicos

- Seguimiento y evaluación de proveedores, cumplimiento contractual y calidad del servicio.

### 6.5 Digitalización de Aulas y Modernización de Laboratorios

- Actualización tecnológica de espacios académicos y laboratorios.

## **7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

### **7.1 Gestión de Ciberseguridad e Incidentes**

- Monitoreo, detección, prevención y respuesta ante amenazas o incidentes de seguridad.

### **7.2 Administración de Firewall**

- Control de tráfico, filtrado, gestión de VPN, prevención de intrusiones y protección avanzada.

### **7.3 Control de Acceso a Sistemas y Redes**

- Mecanismos de autenticación, permisos y medidas para proteger activos y evitar accesos no autorizados.

### **7.4 Gestión de Controles de Cifrado (Viafirma – Certicámara)**

- Administración de mecanismos de firma digital y cifrado institucional.