

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.