



## **UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**

Ley No. 2006-36 - Publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 244 del 5 de abril del 2006

### **RESOLUCIÓN No. 060-CSUP-2019**

Aprobar el Catálogo de Servicios del Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, conforme consta en documento adjunto que es parte integrante de la presente resolución.

**CERTIFICO.** - Que la presente Resolución fue aprobada en sesión extraordinaria del jueves dieciocho de abril del dos mil diecinueve.

Dr. Juan Carlos Villacreses  
**SECRETARIO**  
**CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO POLITECNICO**



# **UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**



## **CATÁLOGO DE SERVICIOS**

**CENTRO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.**

**Tulcán – Ecuador**

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

## Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor	Revisión
26/04/2017	0.9	Creación del catálogo de servicios	Ing. Gema Guerrero	Ing. Andrés Guerrero MSc.
29/01/2018	1.2	Actualización catálogo de servicios Servicio Active Directory	Ing. Gema Guerrero Ing. Andrea Guevara Ing. Andrés Zabala MSc. Ing. Erika Guerrón MSc. Ing. Evelin Castro Ing. Jhony Enríquez Ing. Javier Torres	Ing. Andrés Guerrero MSc.
24/07/2018	1.3	Actualización del catálogo de servicios Servicio Eduroam.	Ing. Gema Guerrero Ing. Andrea Guevara Ing. Andrés Zabala Ing. Erika Guerrón Ing. Evelin Castro Ing. Jhony Enríquez Ing. Javier Torres	Ing. Andrés Guerrero MSc.
27/03/2019	1.4	Actualización del catálogo de servicios y revisión por procuraduría.	Ing. Andrés Guerrero MSc.	Dr. Edgar Jimenez Ing. Andrés Guerrero MSc.

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>1. FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>2. SERVICIOS DE LAS TIC DEL CENTRO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....</b>	<b>5</b>
2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	6
2.1.1. SISTEMA INTEGRADO UNIVERSITARIO .....	6
2.1.2. PORTAFOLIOS .....	7
2.1.3. AULAS VIRTUALES .....	10
2.1.4. CORREO ELECTRÓNICO.....	12
2.1.5. DISEÑO Y PUBLICACIONES EN LA PÁGINA WEB .....	13
2.1.6. REPOSITORIO DIGITAL .....	15
2.1.7. INTERNET .....	17
2.1.8. EDUROAM.....	17
2.1.9. ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO (HELP DESK).....	18
2.1.10. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS.....	19
2.1.11. REDES DE DATOS Y COMUNICACIÓN.....	20
2.1.12. ACTIVE DIRECTORY .....	21
2.1.13. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN.....	22
2.1.14. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA RED TELEFÓNICA.....	23
2.1.15. DISEÑO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE .....	24
2.1.16. CAPACITACIÓN DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS.....	25
2.2. RESPONSABLES DE LOS SERVICIOS.....	27
2.2.1. SISTEMA INTEGRADO UNIVERSITARIO .....	27
2.2.2. PORTAFOLIOS .....	27
2.2.3. AULAS VIRTUALES .....	27
2.2.4. CORREO ELECTRÓNICO.....	28
2.2.5. DISEÑO Y PUBLICACIONES EN LA PÁGINA WEB .....	28
2.2.6. REPOSITORIO DIGITAL .....	29
2.2.7. INTERNET .....	29
2.2.8. EDUROAM.....	29
2.2.9. ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO (HELP DESK).....	30
2.2.10. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS .....	30
2.2.11. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS REDES DE COMUNICACIÓN.....	31
2.2.12. ACTIVE DIRECTORY .....	31
2.2.13. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN.....	31
2.2.14. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA RED TELEFÓNICA.....	32
2.2.15. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE.....	32
2.2.16. CAPACITACIÓN DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS.....	33

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

# CATÁLOGO DE SERVICIOS

## INTRODUCCIÓN

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación en búsqueda de la satisfacción de los usuarios y de la calidad de los servicios, dirige sus esfuerzos a la optimización de sus procesos para la implementación, entrega y soporte de los servicios informáticos que generan valor a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

De esta forma, se ha generado el presente Catálogo de Servicios de las TIC, permitiendo su consulta a los miembros de la Comunidad Universitaria, con quienes se tiene un compromiso de mejora continua.

El presente documento tiene como objetivo consolidar y detallar los servicios informáticos que ofrece actualmente la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación a los miembros de la Comunidad Universitaria, a fin de optimizar los procesos académicos y administrativos.

El contar con este documento trae consigo algunos beneficios:

- Contribuir al oportuno y eficaz manejo de información originada por el uso de las TIC ofrecidas por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Garantizar la disponibilidad operativa en los servicios que ofrece la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

## 1. Fuentes de información

El presente Catálogo de Servicios de las TIC fue realizado por: Redes y Telecomunicaciones, Unidad de Desarrollo de Software, Soporte Informático y la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

## 2. Servicios de las TIC del Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, en un esfuerzo por la mejora continua de los servicios tecnológicos al interior de la Institución, ha definido el presente Catálogo de Servicios de las TIC, los mismos que se detallan a continuación:

Nro.	SERVICIO
1	Sistema Integrado Universitario
2	Portafolios
3	Aulas Virtuales
4	Correo Electrónico
5	Diseño y publicación de páginas web
6	Repositorios digitales
7	Internet
8	Eduroam
9	Asistencia y soporte técnico (help desk)
10	Mantenimiento de equipos Informáticos.
11	Administración y gestión de las redes de comunicación.
12	Active Directory
13	Administración y gestión del circuito cerrado de televisión.
14	Administración y gestión de la red telefónica.
15	Desarrollo y mantenimiento de software.
16	Capacitación de plataformas tecnológicas

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

## 2.1. Descripción de los servicios

### 2.1.1. Sistema Integrado Universitario

**Objetivo:** Integrar, de manera ordenada y automatizada, la mayoría de procesos inmersos dentro del quehacer universitario, con la finalidad de que la información fluya por todas las dependencias eliminando las barreras interdepartamentales y de esta manera incrementar la calidad de nuestros servicios.

**Descripción:** El Sistema Integrado de la UPEC, permite un ahorro de recursos y esfuerzos dado que el sistema integra módulos con aspectos comunes en una sola base de datos que contribuye y optimiza la gestión de los procesos académicos y administrativos dentro de la Universidad, procesando la información de manera sencilla, rápida y eficaz en tiempo real.

El Sistema Integrado consta de 21 módulos:

- Módulo Académico
- Módulo de Activos Fijos
- Módulo de Adquisiciones
- Módulo de Auditoria de Bases de Datos
- Módulo de Seguridades
- Módulo de Gestión Bibliotecaria
- Módulo de Inventarios
- Módulo de Gestión Médico Ocupacional
- Módulo de Planeamiento Estratégico
- Módulo de Gestión Presupuestaria
- Módulo de Gestión de las Recaudaciones Arancelarias
- Módulo de Órganos Colegiados y Normativa Universitaria.
- Módulo de Recursos Humanos y de Transporte
- Módulo de Proyectos de Vinculación con la Colectividad

- Módulo de Proyectos de Investigación.
- Módulo de Convenios Universitarios.
- Módulo de Evaluación al Desempeño Docente.
- Módulo de Proyectos de Prácticas Preprofesionales.
- Módulo de Seguimiento al Silabo.
- Módulo de Inscripciones Eventos UPEC.
- Módulo de Elecciones UPEC.

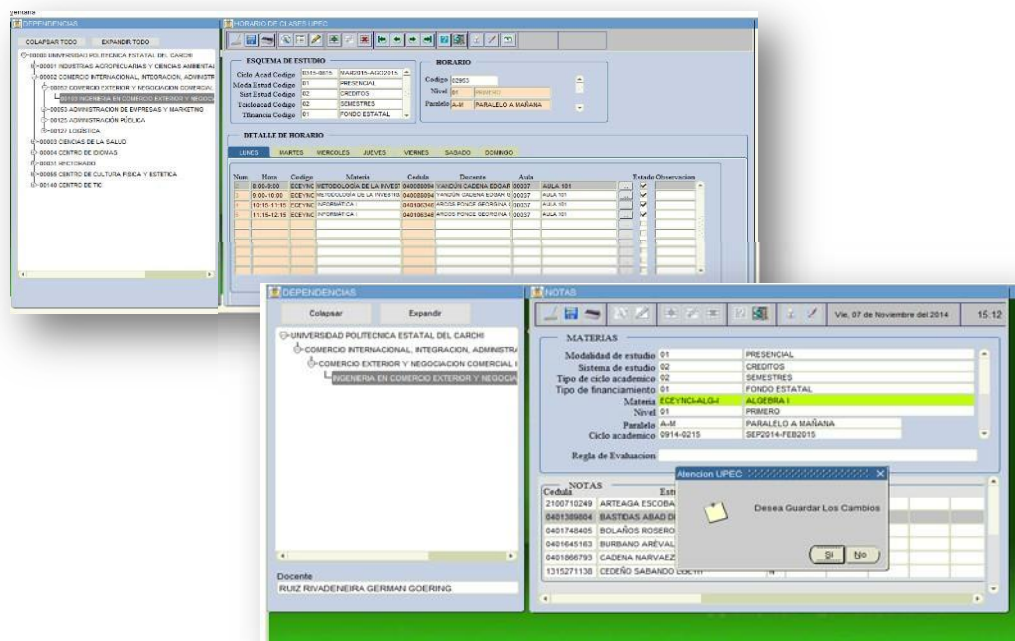


Imagen de la plataforma – Formularios del Sistema Integrado Universitario

## 2.1.2. Portafolios

**Objetivo:** Ofrecer al usuario información de consulta que apoye la gestión y toma de decisiones de sus procesos.



Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

**Descripción:**

Permite el acceso ágil a consultas, reportes y estadísticas gerenciales de los principales procesos académicos y administrativos de la UPEC.



Imagen de la página web – Acceso a Portafolios

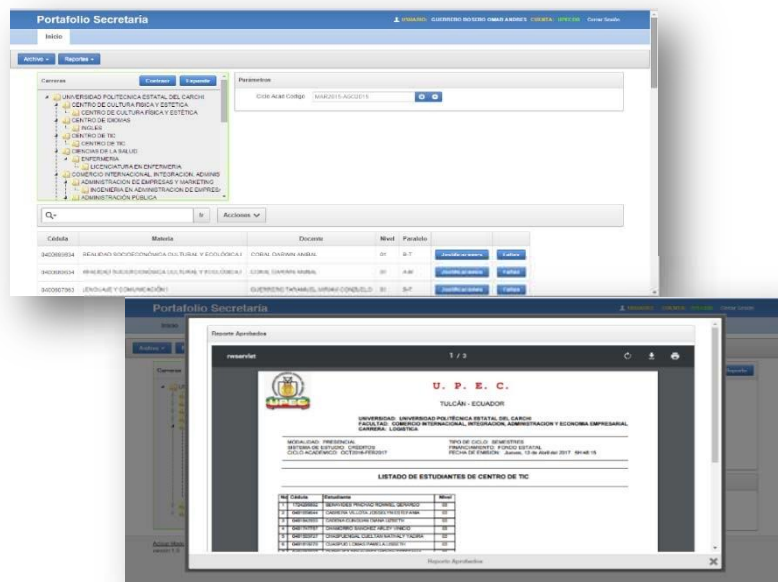






Imagen de la plataforma – Formularios Portafolios

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

PORTAFOLIO		DESCRIPCIÓN
 <p>Imagen de Acceso al portafolio</p>	Portafolio Académico Estudiantil	Permite consultar el record académico, avance de aprobación de la malla curricular de su carrera, fondo bibliográfico por materia, evaluación del desempeño al docente por materia, catálogo bibliográfico y asistencia estudiantil.
 <p>Imagen de Acceso al portafolio</p>	Portafolio Académico Docente	Permite consultar el fondo bibliográfico, materias que dicta y el registro de asistencia estudiantil y descriptores.
 <p>Imagen de Acceso al portafolio</p>	Portafolio Académico Secretaria	Permite consultar el record académico; avance de aprobación de la malla curricular de su carrera; fondo bibliográfico por materia, evaluación del desempeño al docente por materia, catálogo bibliográfico y asistencia estudiantil.
 <p>Imagen de Acceso al portafolio</p>	Catálogo Bibliográfico	Permite buscar el fondo bibliográfico de la biblioteca universitaria, consultando el libro, tesis, documentos, periódicos, folletos, revistas entre otros; además de autores, descriptores, imagen fotográfica y el resumen del libro vinculado al sistema integrado de la UPEC; cuyo acceso se lo realiza en la página web de la institución.
 <p>Imagen de Acceso al portafolio</p>	Portafolio Financiero	Permite realizar consultas de los requerimientos y cambios realizados a la planificación del Plan Anual de Contratación (PAC) por centro de costo registrados en el Módulo de Gestión Presupuestaria; además se podrá revisar el PAC por Año, el clasificador de ítems y partidas de la UPEC, que permitirá al área financiera revisar la información de los recursos presupuestarios que están planificados en el PAC; y, los movimientos que han sido

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

		registrados en los requerimientos, además que les permitirá las unidades académicas y administrativas realizar la planificación del Plan Operativo Anual y PAC de su dependencia.
 <p>Imagen de Acceso al portafolio</p>	Portafolio Planificación	Permite realizar consultas de la ejecución de los indicadores y metas del Plan Operativo Anual y estadísticas gerenciales por dependencia, que permiten evaluar de manera cronológica y sistemática las actividades de cumplimiento del POA para la toma de decisiones por la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, y de las unidades administrativas y académicas; además de reportar a las unidades de control externo.
 <p>Imagen de Acceso al portafolio</p>	Portafolio Biblioteca	Permite realizar consultas de los préstamos y fondo bibliográfico que cuenta la UPEC; indicadores de gestión bibliotecaria y estadísticas gerenciales que permite el mejoramiento de los servicios con que cuenta la Biblioteca.

### 2.1.3. Aulas Virtuales

**Objetivo:** Promover un espacio educativo virtual en el que docentes y alumnos puedan desarrollar sus actividades académicas y de investigación, encontrando en estos entornos una comunidad propia, en donde puedan intercomunicarse mediante el uso de herramientas que soporten y faciliten sus procesos de enseñanza-aprendizaje a través de la red.

**Descripción:** El aula virtual de la UPEC es el medio en el cual los docentes y estudiantes interactúan para mejorar y complementar los procesos de aprendizaje. El aula virtual no debe ser solo un mecanismo para la distribución de la información, sino que debe ser un sistema donde las actividades involucradas en el proceso de aprendizaje puedan tomar lugar, es decir que debe permitir interactividad, comunicación, aplicación de los conocimientos, evaluación y manejo de la clase en el aula a través del aprendizaje autónomo. Algunas de las funcionalidades que brindan las Aulas Virtuales de la UPEC son:

Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

- Solicitudes de curso.
- Asignación de roles
- Creación de actividades en el Aula
- Creación de recursos para el Aula
- Edición de perfil de usuarios
- Reseteo de contraseñas
- Activación, desactivación de Usuarios
- Manejo de grupos dentro del Aula
- Métodos de matriculación.



Imagen de la plataforma – Aulas Virtuales

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

#### 2.1.4. Correo Electrónico

**Objetivo:** Ofrecer una plataforma de servicios alojados en la nube, de mensajería de envío y recepción de mensajes utilizando el correo electrónico (Outlook), además de la combinación de productos Microsoft para ofrecer servicios online como: trabajar documentos en línea, guardar y compartir trabajos en tiempo real asegurando la colaboración y productividad; programar actividades en calendario, crear tareas y obtener información de contactos desde todo tipo de dispositivos electrónicos.

**Descripción:** Brinda una plataforma de productividad, comunicación y colaboración alojada en la nube. Es una solución completa que ofrece a los usuarios la capacidad de trabajar en cualquier momento y desde cualquier lugar.

El Correo Electrónico institucional ofrece las siguientes funcionalidades:

- Envío y Recepción de Correo Electrónico.
- Recepción y lectura de un mensaje de correo electrónico.
- Respuesta o reenvío de un mensaje de correo electrónico
- Programacion de Calendario.
- Creación de Evento.
- Almacenamiento en One Drive y herramientas de Office OnLine.
- Creacion de documento en OneDrive.
- Compartición de archivos.

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión: 1.4
Catálogo de Servicios	Fecha: 21/03/2019

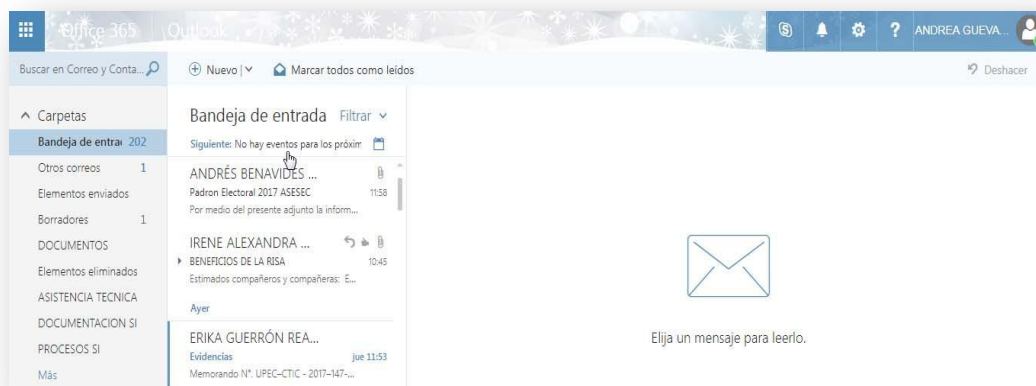


Imagen de la plataforma – Correo Electrónico

### 2.1.5. Diseño y publicaciones en la página web

**Objetivo:** Publicar contenidos y servicios solicitados en el sitio web institucional y sub sitios de las Carreras que permitan mantener informada a la Comunidad Universitaria y a la sociedad de una manera oportuna y adecuada.

**Descripción:**

La página web es un instrumento de información electrónica que nos permite publicar temas relacionados con noticias, educación, cultura, ciencia, tecnología entre otras, así como hacer conocer a los usuarios los servicios que ofrece la Universidad.

La información publicada se la realiza a través de las siguientes secciones:

Sitio web principal:

- Ventanas emergentes – banner
- Boletines
- Avisos
- Menús
- Links

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

- Artículos

Sub sitios de Carreras:

- Portada Inicial
- Menús
- Links
- Artículos

Los usuarios pueden ingresar a la página web principal [www.upec.edu.ec](http://www.upec.edu.ec) y desde el sitio web principal acceder a los diferentes subsitios web de las carreras.



Imagen de la página web Institucional [www.upec.edu.ec](http://www.upec.edu.ec)

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019



Imagen de sub sitio de carrera [www.upec.edu.ec](http://www.upec.edu.ec) – Administración de Empresas

## 2.1.6. Repositorio digital

**Objetivo:** Ofrecer a la comunidad universitaria y la sociedad, información científica, técnica, humanística, de forma digital, que permita apoyar de manera efectiva la actividad docente e investigativa, con una fuente bibliográfica amplia, pertinente y actualizada en las distintas áreas del conocimiento que demanda la oferta académica de la UPEC.

**Descripción:** Los repositorios son instrumentos de divulgación de la producción científica, académica e institucional de la Universidad; y, por ello, su contenido se convierte en memoria de la Universidad. Una función indispensable es la de recoger, seleccionar, organizar, preservar y facilitar el acceso a los documentos de la institución a los usuarios, es por ello que el puente entre estos documentos y los usuarios se lo realiza a través de esta herramienta, participando en lo relativo a:

- Determinación de niveles de acceso y perfiles de usuario.



Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión: 1.4
Catálogo de Servicios	Fecha: 21/03/2019

- Determinación de criterios para la organización de los contenidos.
- Descripción mediante metadatos administrativos, técnicos y de preservación.
- Difusión de los documentos y contenidos.
- Fomento de la cooperación archivística con otras universidades e instituciones

El contenido de los repositorios institucionales se organiza en “comunidades” diferentes atendiendo a la tipología de documentos y a los perfiles de los usuarios.

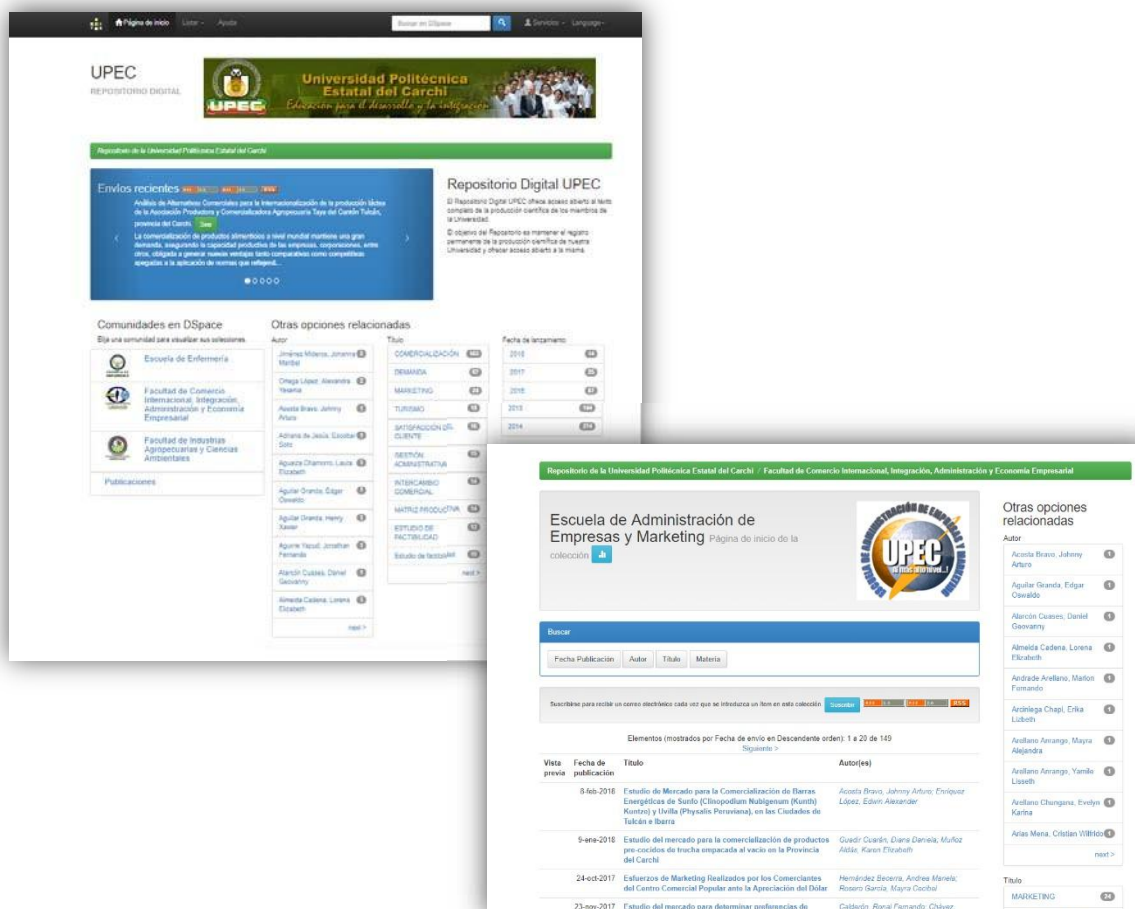


Imagen de la plataforma – Repositorio digital

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

### 2.1.7. Internet

**Objetivo:** Ofrecer a la comunidad universitaria, un medio de comunicación para la transmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior, así como también una herramienta de consulta que permita obtener datos en temas científicos, educativos, tecnológicos que contribuyan al desarrollo y desenvolvimiento de las actividades en el ámbito académico y administrativo de la UPEC.

**Descripción:** Internet es una red que ofrece a los usuarios el acceso a múltiples servicios como: bibliotecas virtuales, correo electrónico, páginas web, videoconferencias, blogs, redes sociales, entre otros.

La integración de Internet en el ámbito universitario es muy importante ya que contribuye en los procesos de formación, educación, investigación y gestión de la Universidad en apoyo fundamental a los campos de:

- Gestión universitaria
- Docencia e Investigación
- Apoyo al estudiante

### 2.1.8. Eduroam

**Objetivo:** Permitir conexión al servicio de internet a los miembros de la comunidad universitaria dentro del campus y otras universidades y centros de investigación adscritos a este servicio a nivel nacional e internacional.

**Descripción:** EDUROAM (EDUcation-ROAMing) es un servicio de movilidad segura desarrollado para la comunidad académica y de investigación, permite la conectividad a Internet y Red Avanzada dentro de su propio campus; y, cuando visita a otras instituciones participantes a nivel nacional y alrededor del mundo.

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

Para acceder al servicio se lo realizará mediante una cuenta de acceso y clave institucional. Los equipos de red de este servicio están configurados de tal manera que, cuando se asiste a otras instituciones que tienen el servicio de Eduroam activo, se crea un “túnel” desde la portátil o teléfono (para autenticarse) hasta la institución donde el usuario tiene una cuenta para ser verificada antes de la conexión, la navegación posterior será por medio de la institución en la que se ha conectado.

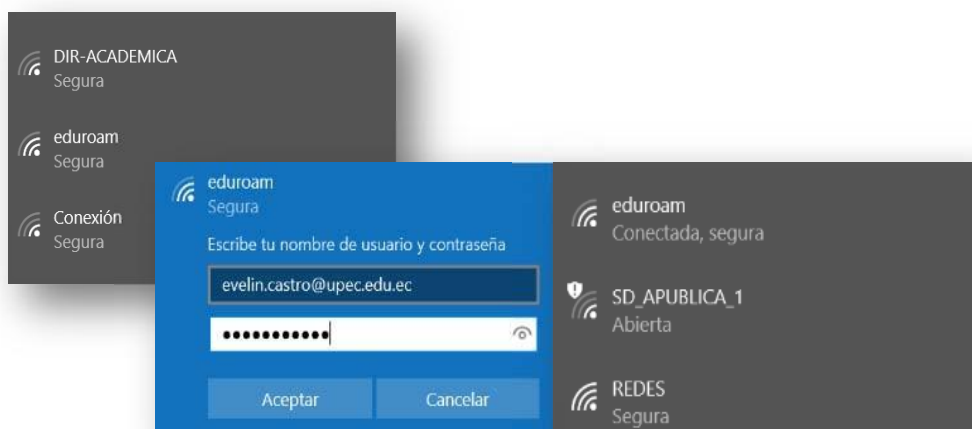


Imagen de la conexión a la red eduroam

### 2.1.9. Asistencia y soporte técnico (Help desk)

**Objetivo:** Ofrecer asesoramiento técnico que permita proporcionar la resolución de incidentes en el uso de productos o servicios (hardware o software) a las unidades académicas y administrativas de la UPEC, mediante la ayuda en sitio de un técnico informático especializado en el área.

**Descripción:** La asistencia y soporte técnico sobre los productos o servicios informáticos, permite ofrecer la resolución de problemas tecnológicos de manera oportuna y personalizada, lo que es vital para el normal desarrollo de las actividades en la Institución.

El servicio de Asistencia y Soporte Técnico (help desk), permite a los usuarios acceder a las siguientes ventajas:

Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

- Garantiza la operación de los sistemas informáticos de forma rápida, oportuna y precisa.
- Incrementa la calidad de los servicios informáticos de las Institución.
- Brinda atención oportuna y personalizada en casos de incidentes o fallas técnicas.



Imagen de Asistencia y Soporte Técnico (help desk)

#### 2.1.10. Mantenimiento de equipos Informáticos.

**Objetivo:** Ofrecer el servicio planificado de mantenimiento preventivo y correctivo a los Equipos Informáticos de la UPEC que se encuentran en las Unidades Académicas, Administrativas y Laboratorios, con el propósito de establecer las condiciones óptimas de operación de los equipos (hardware y software).

**Descripción:** Realizar el proceso de mantenimiento preventivo y correctivo de todos los Equipos Informáticos existentes en la UPEC, conforme al cronograma aprobado para tal efecto en forma anual, en el que constan las Unidades Académicas, Administrativas, Salas de Docentes y Laboratorios, debidamente consolidadas por grupos y clasificados por mes; registrando dicha actividad en las hojas o ficha de reporte técnico. En el proceso de mantenimiento de equipos se incluyen las siguientes actividades:

- Extracción de polvo con el Soplete en cada una de las partes internas del CPU.
- Limpieza y lubricación de la fuente de poder del CPU.
- Limpieza y lubricación de ventiladores del procesador, ventilador de tarjeta de video y ventiladores adicionales existentes.

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

- Limpieza de Memorias Ram.
- Limpieza con soplete y o brocha de los dispositivos externos conectados al computador como: mouse, teclado, monitor e impresora.
- Mantenimiento lógico del computador o formateo completo del Equipo.



Imagen de Mantenimientos de Equipos Informáticos

### 2.1.11. Redes de datos y comunicación.

**Objetivo:** Garantizar la disponibilidad de los servicios de red institucionales tales como; conexión LAN y conexión WLAN para acceso a la información como soporte para la adecuada ejecución de las actividades académicas y administrativas de la Universidad.

**Descripción:** Desarrollar y aprovechar la red de comunicaciones de la Universidad para proporcionar el transporte de voz y datos entre los diferentes edificios de aulas y campus, y facilitar el acceso a la red de Internet.

Las actividades de mantenimiento y soporte a redes de datos y comunicaciones son las siguientes:

- Instalación y mantenimiento de infraestructura de comunicaciones.
- Modificaciones de puntos de red y telefonía (altas y bajas)

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

- Gestión de incidentes y problemas en el funcionamiento de la red de datos y comunicaciones.
- Administración del dominio upec.edu.ec
- Red inalámbrica de la Universidad (wifi\_upec, WUPEC, eduroam, maestría).
- Red inalámbrica temporal para eventos (wupec.eventos)

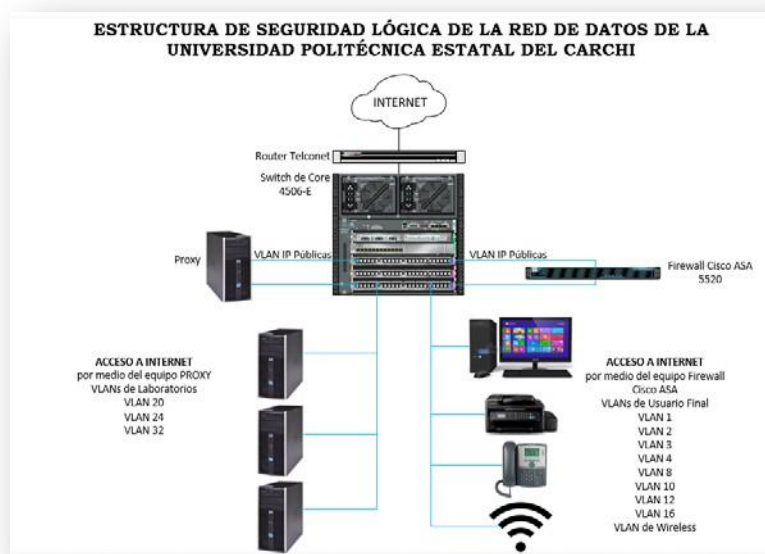


Imagen topología de red – UPEC

### 2.1.12. Active Directory.

**Objetivo:** Administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también establecer las políticas de administración de la red de datos de la UPEC; y, brindar el servicio de Active Directory en la creación de objetos de red tales como usuarios, equipos y grupos.

**Descripción:** Active Directory Domain Services es un servicio de directorio que permite almacenar y administrar información de usuarios, computadoras, impresoras, aplicaciones y otros objetos de la red de forma centralizada y segura en el campus universitario.

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

Es importante proporcionar el uso de Active Directory en el campus Universitario por las siguientes razones:

- Brinda mayor seguridad de la información.
- Promueve la administración de red basada en políticas.

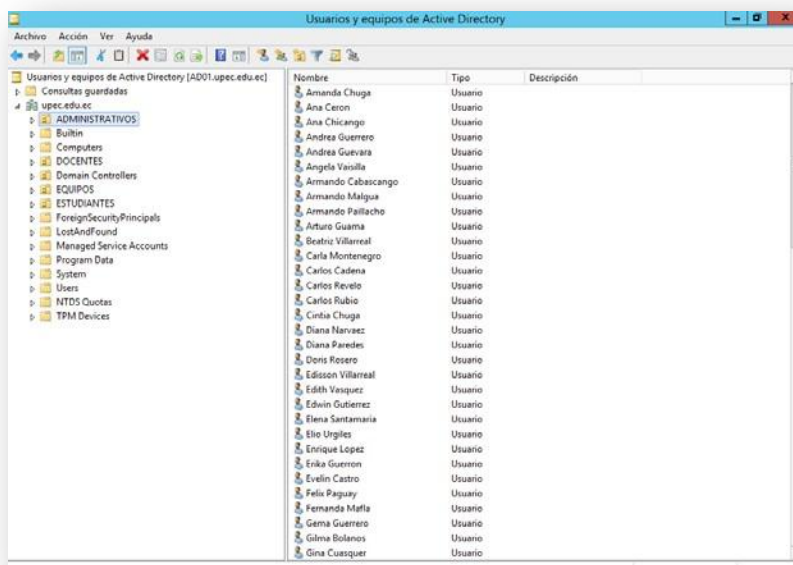


Imagen Directorio Activo – upec.edu.ec

### 2.1.13. Administración y gestión del circuito cerrado de televisión.

**Objetivo:** Administrar y gestionar el sistema de video vigilancia para ampliar la seguridad física de las instalaciones de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

**Descripción:** Permite al departamento de seguridad, realizar el monitoreo y revisión en vivo de las videocámaras instaladas en las diferentes dependencias de la institución, permitiendo la detección de incidentes de seguridad al interior del campus universitario.

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

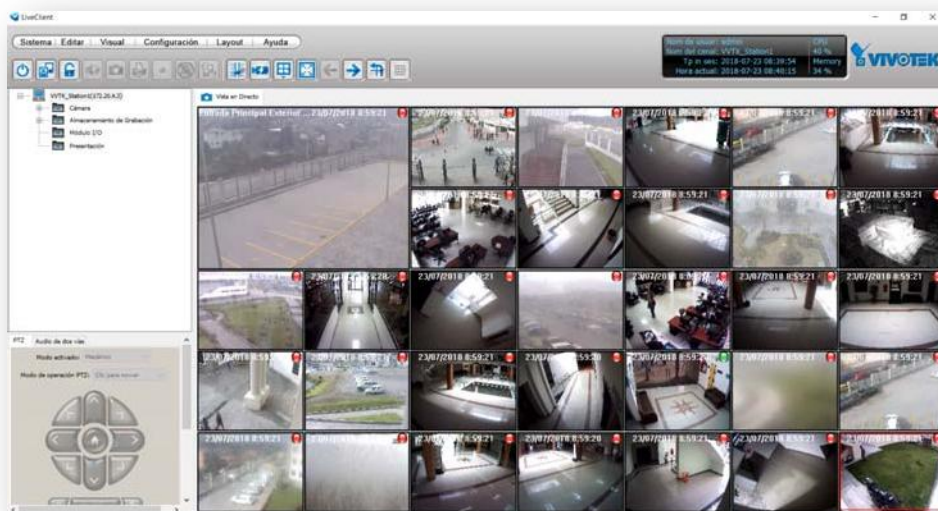


Imagen Circuito cerrado – televisión

#### 2.1.14. Administración y gestión de la red telefónica.

**Objetivo:** Administrar y gestionar la red telefónica de la UPEC para mantener la comunicación interna entre las diferentes dependencias, así como también la salida de llamadas hacia la red de telefonía pública.

**Descripción:** El servicio de telefonía IP, brinda a cada una de las dependencias universitarias la capacidad de comunicación telefónica interna y permitir realizar llamadas hacia el exterior del campus universitario.

Entre las principales ventajas que permite el servicio de telefonía interna se encuentran:

- Llamada en espera
- Buzón de voz
- Transferencia de Llamadas
- Conferencia





Imagen red telefónica

### 2.1.15. Diseño y mantenimiento de software.

**Objetivo:** Diseñar e implementar aplicaciones informáticas que permitan optimizar procesos utilizando herramientas de desarrollo de software para las unidades académicas y administrativas de la institución.

**Descripción:** Brinda al usuario la asistencia para el diseño y mantenimiento de soluciones informáticas integrales, desde el levantamiento de los requerimientos del software hasta la implantación en ambiente de producción, asegurando que dichas aplicaciones informáticas cumplan con los estándares establecidos en la ingeniería de software.

Se incluyen las siguientes actividades de soporte para la mejora de los procesos en el desarrollo software:

- Análisis de Requisitos.
- Diseño y Arquitectura.
- Codificación y Programación.

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

- Pruebas del software.
- Documentación del software.
- Implantación y funcionamiento.
- Mantenimiento.

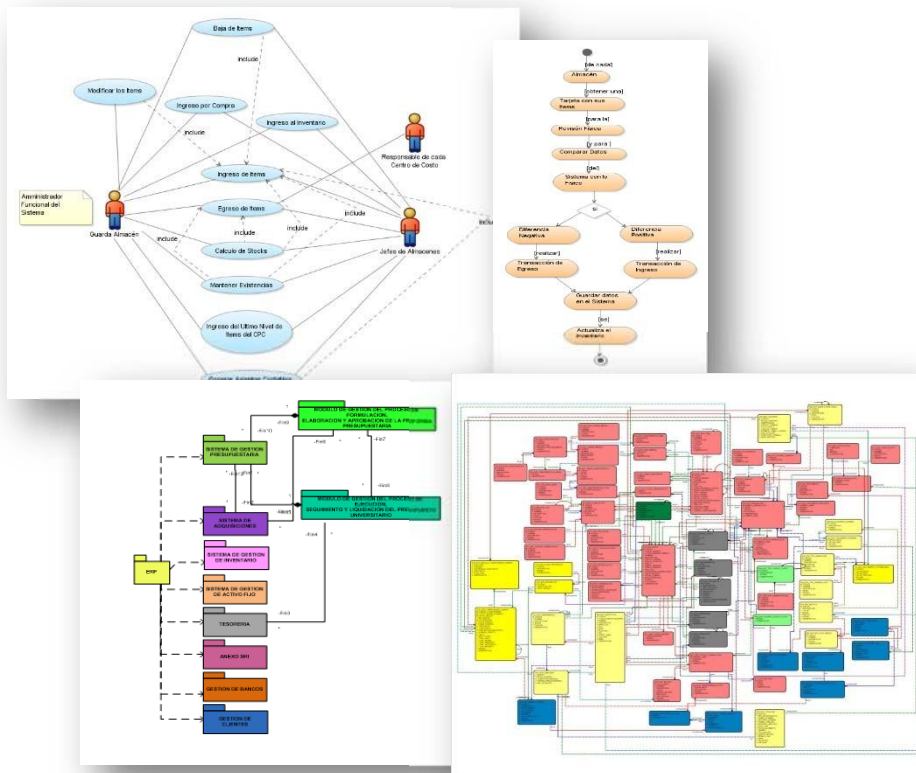


Imagen procesos de desarrollo-herramientas

### 2.1.16. Capacitación de plataformas tecnológicas

**Objetivo:** Capacitar a los usuarios en el uso de las plataformas tecnológicas, para ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes (unidades administrativa y académicas) y de usuarios externos en las plataformas tecnológicas que cuenta la UPEC.

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

**Descripción:** Brinda en forma periódica capacitaciones a los usuarios interno y externos en temas relacionados a la plataforma tecnológica institucional; con el fin de afianzar el uso y manejo adecuado de los diferentes sistemas informáticos por parte del personal administrativo y académico de la UPEC.



Imagen de Plataformas-Capacitaciones

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

## 2.2. Responsables de los servicios

### 2.2.1. Sistema Integrado Universitario

<b>SERVICIO</b>	Sistema Integrado Universitario	
<b>RESPONSABLE</b>	Director de TIC	Ing. Andrés Guerrero MSc.
<b>CONTACTO:</b>	Unidad de Desarrollo de Software	Ing. Gema Guerrero Ing. Andrea Guevara Ing. Andrés Zabala MSc.
<b>HORARIOS</b>	Horario de soporte	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00
	Horario del servicio	24/7 de Lunes a Domingo
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	Mediante el navegador web Internet Explorer y complemento de java versión 1.7	
<b>CLIENTES DEL SERVICIO</b>	Comunidad Universitaria	

### 2.2.2. Portafolios

<b>SERVICIO</b>	Portafolios	
<b>RESPONSABLE</b>	Director de TIC	Ing. Andrés Guerrero MSc.
<b>CONTACTO:</b>	Unidad de Desarrollo de Software	Ing. Gema Guerrero Ing. Andrea Guevara Ing. Andrés Zabala MSc.
<b>HORARIOS</b>	Horario de soporte	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00
	Horario del servicio	24/7 de Lunes a Domingo
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	Mediante el navegador web Internet Explorer y complemento de java versión 1.7 Navegadores web Chrome y Firefox.	
<b>CLIENTES DEL SERVICIO</b>	Comunidad Universitaria	

### 2.2.3. Aulas Virtuales

<b>SERVICIO</b>	Aulas Virtuales	
<b>RESPONSABLE</b>	Director de TIC	Ing. Andrés Guerrero MSc.
<b>CONTACTO:</b>	Unidad de Soporte Técnico	Ing. Erika Guerrón MSc.

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

<b>HORARIOS</b>	Horario de soporte	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00
	Horario del servicio	24/7 de Lunes a Domingo
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	El acceso lo puede hacer por medio de todos los navegadores, pero de manera especial se pide que se utilice por Mozilla Firefox.	
<b>CLIENTES DEL SERVICIO</b>	Comunidad Universitaria	

#### 2.2.4. Correo Electrónico

<b>SERVICIO</b>	Correo Electrónico	
<b>RESPONSABLE</b>	Director de TIC	Ing. Andrés Guerrero MSc.
<b>CONTACTO:</b>	Unidad de Soporte Técnico	Ing. Erika Guerrón MSc.
<b>HORARIOS</b>	Horario de soporte	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00
	Horario del servicio	24/7 de Lunes a Domingo
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	Mediante los navegadores web.	
<b>CLIENTES DEL SERVICIO</b>	Comunidad Universitaria	

#### 2.2.5. Diseño y publicaciones en la página web

<b>SERVICIO</b>	Diseño y publicación de páginas web.	
<b>RESPONSABLE</b>	Director de TIC	Ing. Andrés Guerrero MSc.
<b>CONTACTO:</b>	Unidad de Soporte Técnico	Ing. Evelin Castro
<b>HORARIOS</b>	Horario de soporte	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00
	Horario del servicio	24/7 de Lunes a Domingo
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	Mediante los navegadores web en el sitio web principal.	
<b>CLIENTES DEL SERVICIO</b>	Comunidad Universitaria	

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

### 2.2.6. Repositorio digital

<b>SERVICIO</b>	Repositorio digital	
<b>RESPONSABLE</b>	Director de TIC	Ing. Andrés Guerrero MSc.
<b>CONTACTO:</b>	Unidad de Desarrollo de Software	Ing. Gema Guerrero
<b>HORARIOS</b>	Horario de soporte	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00
	Horario del servicio	24/7 de Lunes a Domingo
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	Navegadores web	
<b>CLIENTES DEL SERVICIO</b>	Comunidad Universitaria	

### 2.2.7. Internet

<b>SERVICIO</b>	Internet	
<b>RESPONSABLE</b>	Director de TIC	Ing. Andrés Guerrero MSc.
<b>CONTACTO:</b>	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Ing. Javier Torres
<b>HORARIOS</b>	Horario de soporte	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00
	Horario del servicio	24/7 de Lunes a Domingo
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	Mediante los navegadores web.	
<b>CLIENTES DEL SERVICIO</b>	Comunidad Universitaria	

### 2.2.8. Eduroam

<b>SERVICIO</b>	Eduroam	
<b>RESPONSABLE</b>	Director de TIC	Ing. Andrés Guerrero MSc.
<b>CONTACTO:</b>	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Ing. Javier Torres
<b>HORARIOS</b>	Horario de soporte	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00
	Horario del servicio	24/7 de Lunes a Domingo
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	Mediante el ingreso de usuario y contraseña.	

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

<b>CLIENTES DEL SERVICIO</b>	Comunidad Universitaria
------------------------------	-------------------------

### 2.2.9. Asistencia y soporte técnico (Help desk)

<b>SERVICIO</b>	Asistencia y soporte técnico (help desk)	
<b>RESPONSABLE</b>	Director de TIC	Ing. Andrés Guerrero MSc.
<b>CONTACTO:</b>	Unidad de Soporte Técnico Informático  Unidad Desarrollo de Software	Ing. Jhony Enríquez Ing. Evelin Castro Ing. Erika Guerrón Ing. Gema Guerrero Ing. Andrea Guevara Ing. Andrés Zabala MSc.
<b>HORARIOS</b>	Horario de soporte	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00
	Horario del servicio	8/5 de Lunes a Viernes
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	Mediante Correo Electrónico, Llamadas Telefónicas, Memorando	
<b>CLIENTES DEL SERVICIO</b>	Comunidad Universitaria	

### 2.2.10. Mantenimiento de equipos informáticos

<b>SERVICIO</b>	Mantenimiento de equipos Informáticos	
<b>RESPONSABLE</b>	Director de TIC	Ing. Andrés Guerrero MSc.
<b>CONTACTO:</b>	Unidad de Soporte Técnico Informático	Ing. Jhony Enríquez Ing. Evelin Castro Ing. Erika Guerrón
<b>HORARIOS</b>	Horario de soporte	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00
	Horario del servicio	8/5 de Lunes a Viernes
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	Mediante Correo Electrónico, Llamadas Telefónicas, Memorando	
<b>CLIENTES DEL SERVICIO</b>	Comunidad Universitaria	

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

### 2.2.11. Administración y gestión de las redes de comunicación

<b>SERVICIO</b>	Administración y Gestión de las Redes de Comunicación.	
<b>RESPONSABLE</b>	Director de TIC	Ing. Andrés Guerrero MSc.
<b>CONTACTO:</b>	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Ing. Javier Torres
<b>HORARIOS</b>	Horario de soporte	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00
	Horario del servicio	24/7 de Lunes a Domingo
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	Mediante el uso de la red de voz y datos.	
<b>CLIENTES DEL SERVICIO</b>	Comunidad Universitaria	

### 2.2.12. Active directory

<b>SERVICIO</b>	Active Directory.	
<b>RESPONSABLE</b>	Director de TIC	Ing. Andrés Guerrero MSc.
<b>CONTACTO:</b>	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Ing. Javier Torres
<b>HORARIOS</b>	Horario de soporte	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00
	Horario del servicio	24/7 de Lunes a Domingo
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	Mediante el ingreso de usuario y contraseña en el PC miembro de la organización.	
<b>CLIENTES DEL SERVICIO</b>	Comunidad Universitaria	

### 2.2.13. Administración y gestión del circuito cerrado de televisión

<b>SERVICIO</b>	Circuito Cerrado de Television	
<b>RESPONSABLE</b>	Director de TIC	Ing. Andrés Guerrero MSc.
<b>CONTACTO:</b>	Unidad de Redes de Telecomunicación	Ing. Javier Torres
<b>HORARIOS</b>	Horario de soporte	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00
	Horario del servicio	24/7 de Lunes a Domingo



Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	Para la revisión de videos en tiempo real o revisión de los videos guardados, se debe solicitar mediante Correo Electrónico, Llamadas Telefónicas, Memorando.
<b>CLIENTES DEL SERVICIO</b>	Comunidad Universitaria

#### 2.2.14. Administración y gestión de la red telefónica

<b>SERVICIO</b>	Red Telefónica Universitaria	
<b>RESPONSABLE</b>	Director de TIC	Ing. Andrés Guerrero MSc.
<b>CONTACTO:</b>	Unidad de Redes y Telecomunicación	Ing. Javier Torres
<b>HORARIOS</b>	Horario de soporte	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00
	Horario del servicio	24/7 de Lunes a Domingo
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	Correo Electrónico, Llamadas Telefónicas, Memorando.	
<b>CLIENTES DEL SERVICIO</b>	Comunidad Universitaria	

#### 2.2.15. Desarrollo y mantenimiento de software

<b>SERVICIO</b>	Desarrollo y mantenimiento de software	
<b>RESPONSABLE</b>	Director de TIC	Ing. Andrés Guerrero MSc.
<b>CONTACTO:</b>	Unidad de Desarrollo de Software	Ing. Gema Guerrero Ing. Andrea Guevara Ing. Andrés Zabala MSc.
<b>HORARIOS</b>	Horario de soporte	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00
	Horario del servicio	8/5 de Lunes a Viernes
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	Correo Electrónico, Llamadas Telefónicas, Memorando.	
<b>CLIENTES DEL SERVICIO</b>	Comunidad Universitaria	

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación	Versión:1.4
Catálogo de Servicios	Fecha:21/03/2019

### 2.2.16. Capacitación de plataformas tecnológicas

<b>SERVICIO</b>	Capacitación de plataformas tecnológicas	
<b>RESPONSABLE</b>	Director de TIC	Ing. Andrés Guerrero MSc.
<b>CONTACTO:</b>	Unidad de Desarrollo de Software	Ing. Gema Guerrero Ing. Andrea Guevara Ing. Andrés Zabala MSc.
	Soporte Informático	Ing. Erika Guerrón MSc.
<b>HORARIOS</b>	Horario de soporte	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00
	Horario del servicio	8/5 de Lunes a Viernes
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	Correo Electrónico, Llamadas Telefónicas, Memorando.	
<b>CLIENTES DEL SERVICIO</b>	Comunidad Universitaria	