



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Oficina Asesora de Tecnologías de la información





Presentación institucional

La Oficina Asesora de Tecnologías de la Información en adelante (OATI) de la Universidad de la Amazonia tiene como misión la planificación y gestión general de la infraestructura tecnológica de la institución, para servir de apoyo a los procesos de docencia, investigación y proyección social y de esta forma contribuir al cumplimiento de la misión institucional.

¿Quienes somos?

La Oficina Asesora de Tecnologías de la Información (OATI) de la Universidad de la Amazonia cuenta con un equipo de ingenieros especializados en la administración de la infraestructura tecnológica y los servicios de TIC. Comprometidos con la innovación y la eficiencia, son promotores de una cultura de servicio, siempre dispuestos a atender y solucionar los requerimientos funcionales y técnicos de la comunidad universitaria, siendo actores clave en el desarrollo académico e institucional.

Misión

Proporcionar soluciones TI a las áreas que lo requieran mediante altos niveles de seguridad, confiabilidad y confidencialidad, garantizando la continuidad de la prestación de los servicios institucionales para contribuir al cumplimiento de la misión institucional.

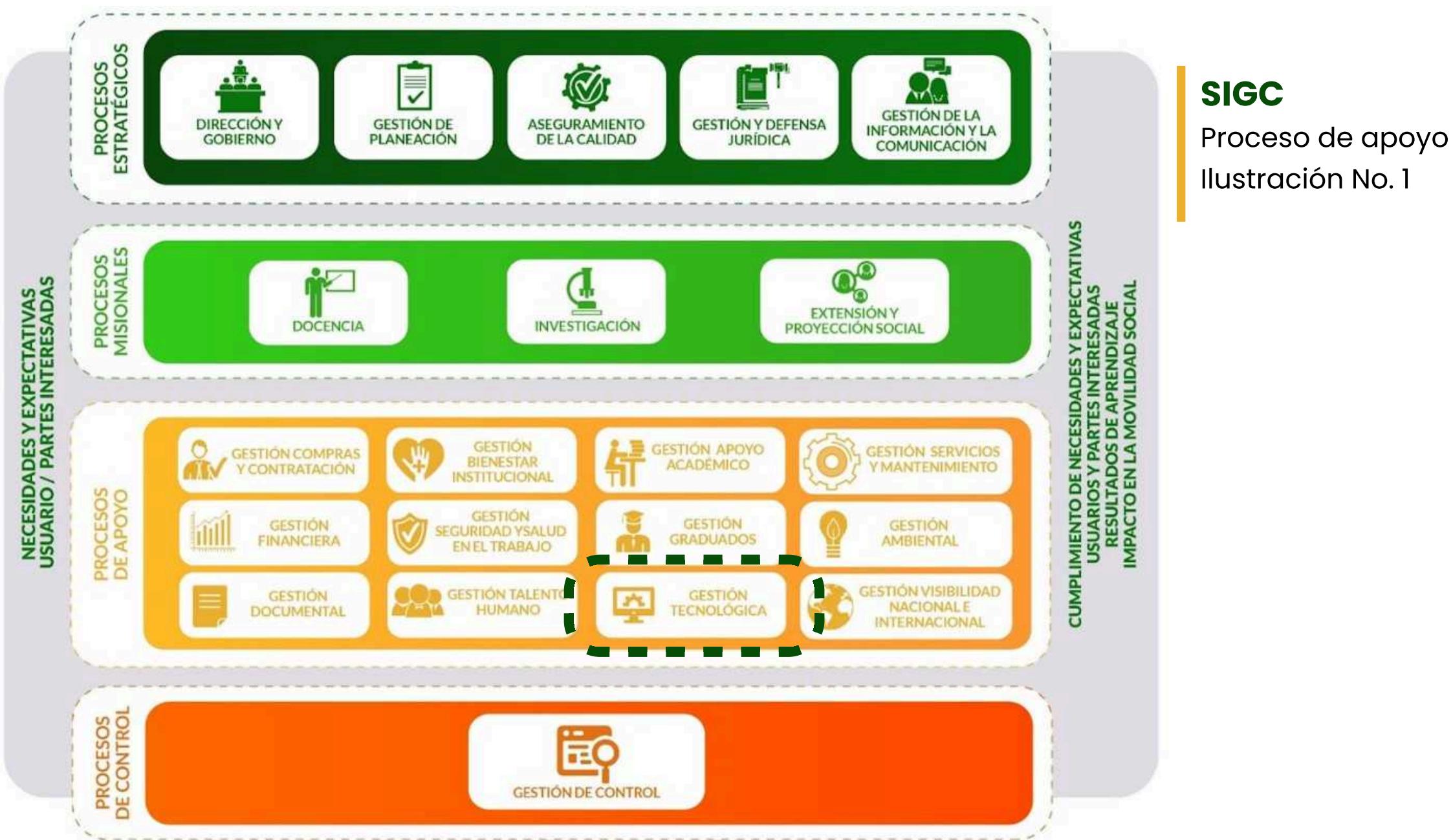
Ser una Oficina Asesora de Tecnologías de la Información (OATI) para definir, establecer, implementar y divulgar servicios TI de calidad, que cubran las necesidades de los usuarios y empresas a nivel nacional e internacional, con liderazgo, eficiencia y transparencia.

Visión



Portafolio de servicios OATI

La Oficina Asesora de Tecnologías de la Información presta sus servicios de tecnología bajo el proceso de Apoyo Tecnológico en el marco del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC) (**Ver Ilustración 1**), conforme a lo establecido en el



Fuente. Universidad de la Amazonia

La OATI es el único punto de contacto para la prestación de todos los servicios de TIC. Su función principal es recibir, categorizar y escalar las solicitudes, gestionándolas de manera eficiente a través de su estructura organizacional para la gestión de servicios (**Ver Ilustración 2**).



Portafolio de servicios OATI



Universidad de la
Amazonia

OFICINA ASESORA DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

Nuestros valores



Responsabilidad

¡Somos un equipo multidisciplinario!

Trabajamos sinérgicamente para cumplir con las necesidades de los usuarios o empresas.



Innovación

¡Mejora constante!

Talento humano con destrezas y capacidad creativa.



Compromiso

¡Convertimos si promesa en realidad!

Monitoreamos continuamente cada fase realizada para generar una solución eficiente y segura.

Procedimiento de gestión

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES

La Oficina Asesora de Tecnologías de la Información de la Universidad de la Amazonia establece tres niveles de operación para atender las solicitudes de servicios.



GESTIÓN DE SOLICITUDES

Procedimiento
Ilustración No. 2

Fuente. Oficina Asesora de Tecnologías de la Información



Portafolio de servicios OATI

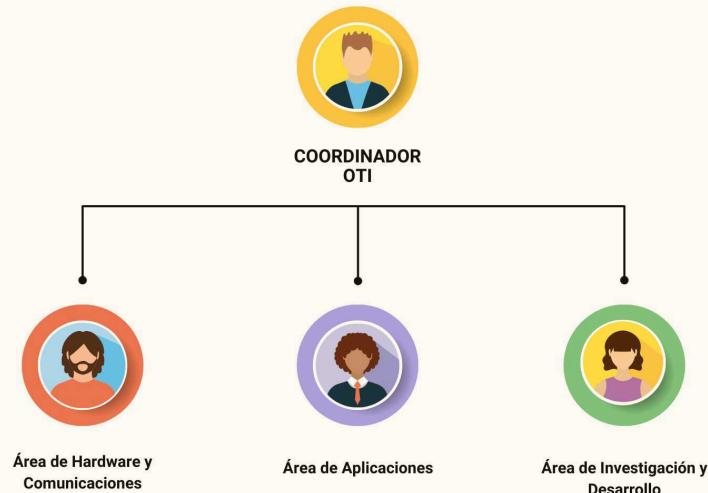
Nuestro equipo

La Oficina Asesora de Tecnologías de la Información en sus tres áreas de operación, se presenta el diagrama de distribución de los grupos (**Ver Ilustración 3**).

Estructura Organizacional OATI

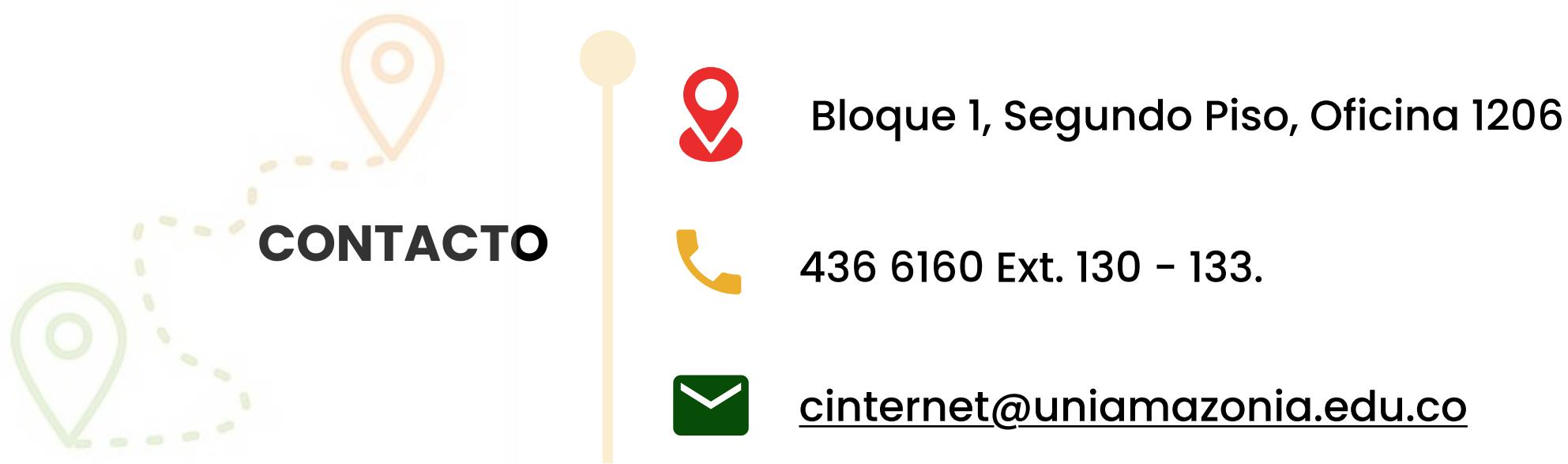
Áreas de operación

Ilustración No. 3



Fuente. Oficina Asesora de Tecnologías de la Información

Desde la Universidad de la Amazonia, la Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y comunicaciones contamos con los siguientes canales de comunicación para la prestación de nuestros servicios.





Portafolio de servicios OATI



Universidad de la.
Amazonia

OFICINA ASESORA DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

Nuestras funciones

En el Acuerdo 036, por el cual se adopta la estructura interna de la Universidad de la Amazonia y se modifican los artículos del Estatuto General.

Artículo 20. Funciones, las funciones de la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información Son las siguientes:

1. Asesorar a la Rectoría y demás dependencias de la Universidad para la implementación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).
2. Liderar el proceso de apoyo Gestión Tecnológica de la Universidad.
3. Realizar actualización, mantenimiento y mejoras de la infraestructura tecnológica, en función de las necesidades de la Universidad.
4. Evaluar los proveedores de hardware y software para la adquisición de nuevos equipos y herramientas tecnológicas.
5. Realizar el inventario y seguimiento de los equipos y herramientas tecnológicas de la Universidad, para asegurar su correcto uso y mantenimiento.
6. Implementar planes de continuidad y recuperación ante desastres tecnológicos.
7. Definir, implementar y actualizar las Políticas de TI de la Universidad para el cumplimiento de los objetivos a corto, mediano y largo plazo.
8. Garantizar la seguridad y protección de la información de la Universidad, implementando políticas y procedimientos de seguridad informática y ciberseguridad.



Portafolio de servicios OATI



Universidad de la.
Amazonia

OFICINA ASESORA DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

Nuestras funciones

9. Adoptar las normativas y estándares de seguridad de la información propuestas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
10. Coordinar las capacitaciones en cursos TIC a la comunidad universitaria.
11. Gestionar y supervisar el licenciamiento de software y servicios de TI.
12. Administrar la mesa de servicios de la Universidad, prestando el servicio de atención y resolución de incidentes de los requerimientos y solicitudes por parte de la comunidad universitaria.
13. Implementar y administrar sistemas de respaldo y recuperación de información para prevenir la pérdida de datos.
14. Adoptar estándares de programación y buenas prácticas de desarrollo para fortalecer la seguridad de los sistemas de información web.
15. Desarrollar software escalable y modular, para que pueda adaptarse a los cambios en la infraestructura tecnológica y las necesidades de la Universidad.
16. Mantener en óptimas condiciones la infraestructura tecnológica de la Universidad de la Amazonia, asegurando su disponibilidad y eficiente funcionamiento.
17. Administrar las bases de datos de los sistemas de información de la Universidad de la Amazonia.
18. Las demás que le sean asignadas y sean inherentes a la naturaleza de la dependencia.



Portafolio de servicios OATI



Universidad de la
Amazonia

OFICINA ASESORA DE
**TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

Nuestros servicios



SER-001

Acceso a internet por WIFI

HARDWARE Y COMUNICACIONES

Funcionarios y contratistas

24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA



Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles.



SER-002

Acceso a la Intranet

HARDWARE Y COMUNICACIONES

Funcionarios y contratistas

24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA



Acceso a la red protegida para el uso de los recursos tecnológicos.
(Aplicaciones, Impresoras, Communication Server, Active Directory, Exchange, DNS, Share Point).



SER-003

Correo electrónico

HARDWARE Y COMUNICACIONES

Funcionarios y contratistas

24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA



Basado en Microsoft Office 365 con un buzón de almacenamiento de 80GB y acceso desde el cliente Microsoft Outlook o a través del navegador web (owa).



SER-004

Funcionamiento de Networking y la infraestructura

HARDWARE Y COMUNICACIONES

Funcionarios y contratistas

24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA



Servicio que suministra para mantener el funcionamiento del Networking y la infraestructura de las telecomunicaciones(Switch, Routers, Canal ADSL, VPN, Access Point, Antenas).



SER-005

Mesa de servicio

HARDWARE Y COMUNICACIONES

Funcionarios y contratistas

DE 7:30 AM A 11:30 AM Y DE 1:30 PM A 5:30 PM, 5 DÍAS A LA SEMANA



Servicio basado en la coordinación del Service Desk del área administrativa(Responsable final por la iniciación, transición y soporte técnico).



SER-006

Salas de cómputo

HARDWARE Y COMUNICACIONES

Funcionarios y contratistas

DE 6:00 AM A 10:00 PM JORNADA CONTINUA - 5 DÍAS A LA SEMANA Y LOS SABADOS DE 7:00 AM - 12:00 PM Y 1:00 PM A 6:00 PM



Servicio basado en la administración de los recursos informáticos de las salas de cómputo(prestamos de equipos e infraestructura a la comunidad universitaria).



Portafolio de servicios OATI

Nuestros servicios



SER-007

Gestión de equipos de computo y periféricos

HARDWARE Y COMUNICACIONES

Funcionarios y contratistas

DE 7:30 AM A 11:30 AM Y DE 1:30 PM A 5:30 PM, 5 DÍAS A LA SEMANA



Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software base de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad.



SER-008

Servicio de Instalación de software en Equipos de computo

HARDWARE Y COMUNICACIONES

Funcionarios y contratistas

DE 7:30 AM A 11:30 AM Y DE 1:30 PM A 5:30 PM, 5 DÍAS A LA SEMANA



Instalación de software por demanda en los equipos de computo de los funcionarios o contratistas.



SER-009

Cursos y capacitaciones

HARDWARE Y COMUNICACIONES

Funcionarios y contratistas

24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA



Acceso al servicio de cursos de extensión y capacitación a la comunidad universitaria.



SER-010

Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación y preproducción

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Funcionarios y contratistas

DE 7:30 AM A 11:30 AM Y DE 1:30 PM A 5:30 PM, 5 DÍAS A LA SEMANA



Preparación y configuración de ambientes para desarrollos, procesos de aseguramiento de calidad y capacitaciones en los diferentes sistemas de información.



SER-011

Adquisición de licencias de software

HARDWARE Y COMUNICACIONES

Funcionarios y contratistas

DE 7:30 AM A 11:30 AM Y DE 1:30 PM A 5:30 PM, 5 DÍAS A LA SEMANA



Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la institución, custodiar los paquetes de software adquiridos.



SER-012

Almacenamiento de datos e información

SOFTWARE Y APLICACIONES

Funcionarios y contratistas

DE 7:30 AM A 11:30 AM Y DE 1:30 PM A 5:30 PM, 5 DÍAS A LA SEMANA



Servicio que se encarga de almacenar datos e información en repositorios y bases de datos.



Portafolio de servicios OATI



Universidad de la
Amazonia

OFICINA ASESORA DE
**TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

Nuestros servicios



SER-013

Asegurar la integridad y recuperación
de datos e información

SOFTWARE Y APLICACIONES
Funcionarios y contratistas

DE 7:30 AM A 11:30 AM Y DE 1:30 PM A
5:30 PM, 5 DÍAS A LA SEMANA



Servicio que se encarga de generar
respaldo e integridad de datos así
como la recuperación de estos en
caso de pérdida o alteración
indebida.



SER-014

Pruebas de vulnerabilidades

SOFTWARE Y APLICACIONES
Funcionarios y contratistas

A DEMANDA



Servicio que se encarga de realizar
pruebas de vulnerabilidades a la
arquitectura de TI.



SER-015

Soporte a casos competentes al
Sistema Chaira

SOFTWARE Y APLICACIONES
Funcionarios y contratistas

DE 7:30 AM A 11:30 AM Y DE 1:30 PM A
5:30 PM, 5 DÍAS A LA SEMANA



Servicio que brinda soporte tecnico y/o
profesional a los usuarios de la
comunidad universitaria relacionado
con el sistema Chaira.



Portafolio de servicios OATI



OFICINA ASESORA DE
**TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

Nuestros trabajos

Chairá

Académico

Matrícula	Labor académica	Notas
• Inscripción nuevos	• Proyección y gestión de labor académica	• Registro de notas
• Matricula académica	• Gestión de grupos y horarios	• Consulta de notas actuales
• Pre matrícula	• Asignación recursos físicos	• Registro extendido
• Adición/Cancelación		
• Gestionar de validación		

Administrativo

CIARP	Talento humano	Procesos
• Solicitud de puntos	• Gestión de hoja de vida	• Solicitud de permisos
• Gestión de puntos por comité	• Solicitud y gestión de certificados laborales y cesantías	• Certificado de ingreso y retenciones
• Gestión de cronogramas y citaciones		• Evaluación de personal

Financiero

Financiaciones	Presupuesto	Nómina
• Financiaciones académicas	• Novedades	• Gestión de procesos
• Financiaciones por convenio	• Liquidación de concepto de nómina	de nómina
• Obligaciones	• Causación presupuestal de nómina	• Gestión de pago
	• Asignación de CDP a contratos	

Otros módulos

- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS-D).
<https://chaira.uniamazonia.edu.co/Chaira/View/Public/PQRS/MenuPublicoPQRS.aspx>
- Plan de Desarrollo Institucional (PDI).
- Mesa de servicios.
- Acreditación.

Consultorio Jurídico Virtual - Universidad de la Amazonía



Módulo Consultorio Jurídico Virtual

Módulo Oficina Asesora de Relaciones Interinstitucionales



Módulo Oficina Asesora de Relaciones Interinstitucionales

PDI - Plan de Desarrollo Institucional | Vigencia 2020



Módulo Plan de Desarrollo Institucional



Portafolio de servicios OATI

Atención al usuario

Corresponde a los servicios informáticos brindados desde el apoyo tecnológico, como se evidencia en la **Ilustración 4.**

Mesa de servicios



ATENCIÓN AL USUARIO

Mesa de servicios
Ilustración No. 4

Fuente. Oficina Asesora de Tecnologías de la Información

Oficina Asesora de Tecnologías de la Información, Mesa de servicios – Universidad de la Amazonia
Bloque 7, Segundo Piso, mesadeservicios@udla.edu.co



"Tus clientes más insatisfechos son tu
mejor fuente de aprendizaje "

— Bill Gates —

Oficina Asesora de Tecnologías de la Información