



UNIVERSIDAD  
**CATÓLICA DE CUENCA**  
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

**DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

---

# **CATÁLOGO DE SERVICIOS**





## 1 RESUMEN

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, da a conocer a la Comunidad Educativa Católica, el CATÁLOGO DE SERVICIOS, descrito en el presente documento, el cual tiene por objeto recoger todos los servicios que se prestan desde el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación (DTIC), de manera única, clara y transparente, en cuanto a sus procedimientos y condiciones.

Además, se busca poner en conocimiento de los usuarios el conjunto de servicios tecnológicos, facilitando el acceso y uso de los mismos; contando con un sistema informático (mesa de ayuda), donde quedan registradas las solicitudes de servicios y las soluciones aportadas por los técnicos o especialistas en TI.

Cualquier discrepancia a la hora de valorar si se realiza la solicitud de un servicio concreto o para tratar cualquier comentario o aspecto no recogido en el presente documento, el usuario podrá dirigirse a:

[informatica@ucacue.edu.ec](mailto:informatica@ucacue.edu.ec)

Se cuenta con atención multicanal:

- Teléfono: (07) 283751
  - ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda ([sopORTE.ucacue.edu.ec](mailto:sopORTE.ucacue.edu.ec))
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional



## 2 CONTENIDO

1	RESUMEN .....	2
2	CONTENIDO .....	3
3	ESTRUCTURA INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	4
3.1	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	4
3.2	ÁREA DE SERVICIOS Y OPERACIONES - ASO.....	5
3.3	ÁREA DE DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DE SOLUCIONES INFORMÁTICAS Y GESTIÓN DE BASE DE DATOS – ADMSIBD .....	5
3.4	ÁREA DE INFRAESTRUCTURA Y REDES - AIR.....	5
3.5	LABORATORISTAS.....	5
4	CATALOGO DE SERVICIOS .....	6
4.1	DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA ERP UNIVERSITY.....	6
4.2	DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DE APLICATIVOS Y SOLUCIONES INFORMÁTICAS .....	7
4.3	GESTIÓN DE ACCESO A USUARIOS.....	8
4.4	GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES.....	9
4.5	MANTENIMIENTO Y/O INFORMES TÉCNICOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO .....	10
4.6	RECARGA DE TÓNER O CARTUCHO PARA IMPRESORAS .....	12
4.7	ACTUALIZACIÓN DE LOS SITIOS WEB .....	13
4.8	GESTIÓN DE PLATAFORMAS VIRTUALES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE -EVEA .....	14
4.9	GESTIÓN DE PLATAFORMAS VIRTUALES .....	15
4.10	GESTIÓN DE VIDEOCONFERENCIAS .....	16
4.11	ASESORÍA A USUARIOS EN TI .....	17
5	CONTROL DE CAMBIOS.....	18

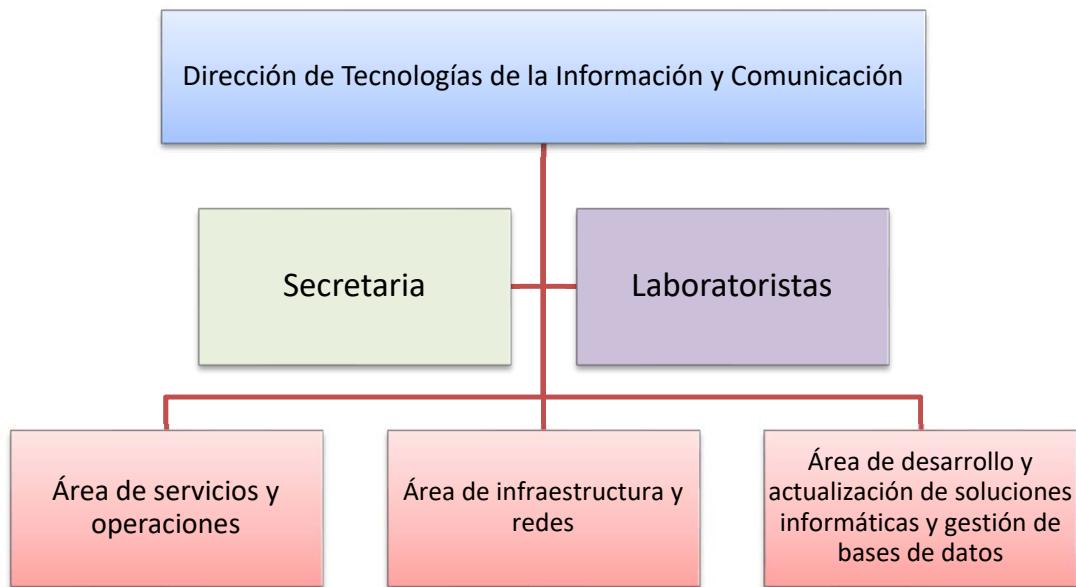
18

Se cuenta con atención multicanal:

- Teléfono: (07) 283751
  - ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda (soporte.ucacue.edu.ec)
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional



### 3 ESTRUCTURA INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



#### 3.1 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, se encarga de coordinar, administrar y gestionar los productos y servicios de su competencia, a través de sus áreas, de modo que se asegure la calidad en TI, procurando siempre su funcionalidad y disponibilidad.

Para garantizar la calidad de los productos y servicios se cuenta con personal capacitado, recursos tecnológicos y procesos de mejora continua.

La coordinación, administración y gestión se realiza de forma desconcentrada, contado con áreas determinadas y centros de apoyo en las diferentes unidades operacionales de Sedes y Extensiones.

Se cuenta con atención multicanal:

- Teléfono: (07) 283751
  - ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda (soporte.ucacue.edu.ec)
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional



### **3.2 ÁREA DE SERVICIOS Y OPERACIONES - ASO**

El Área de Servicios y Operaciones, es el punto centralizado de atención a los usuarios en los servicios que realiza el DTIC.

Su objetivo es buscar de la satisfacción del usuario y atender las ocurrencias o incidencias en el menor tiempo posible, garantizando siempre la seguridad e integridad de la información del usuario y la institución.

### **3.3 ÁREA DE DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DE SOLUCIONES INFORMÁTICAS Y GESTIÓN DE BASE DE DATOS – ADMSIBD**

Esta área tiene a su cargo el análisis, actualización y desarrollo de soluciones informáticas de necesidad institucional, además de la gestión de las bases de datos de los aplicativos desarrollados por el Área.

Su objetivo principal es la agilización de procesos institucionales, a través de aplicativos y herramientas informáticas ágiles y dinámicas, basadas en normativas, estándares y el uso de las mejores prácticas.

### **3.4 ÁREA DE INFRAESTRUCTURA Y REDES - AIR**

Esta área tiene a su cargo la implementación y gestión de redes y servicios de infraestructura tecnológica Institucional.

Su objetivo principal es asegurar la calidad de la comunicación y garantizar el servicio de la infraestructura tecnológica, basados en normativas, estándares y el uso de las mejores prácticas.

### **3.5 LABORATORISTAS**

La Institución cuenta con personal en los diferentes Campus Universitarios, los cuales se encargan de dar la atención de primer nivel del catálogo de servicios de TI. Son parte del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, por lo cual cuentan con las herramientas y procesos necesarios para asegurar la calidad del servicio y soporte tecnológico.

Se cuenta con atención multicanal:

- Teléfono: (07) 283751
  - ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda (soporte.ucacue.edu.ec)
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional



## 4 CATALOGO DE SERVICIOS

### 4.1 DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA ERP UNIVERSITY

**Descripción:** Brindar atención a las solicitudes de servicios acerca de las modificaciones y/o creación de módulos en el ERP University.

**Destinatarios:**

	Docentes
X	Administrativos
	Alumnos
	Grupos de interés

**Ayuda y soporte:**

1. Primer nivel: Área de Desarrollo y Actualización de Soluciones Informáticas y Gestión de Bases de Datos del DTIC, que apoya al puesto de trabajo.
2. Segundo nivel: Analista y Programador.
3. Otros niveles de soporte (opcional): No existe debido al uso de Software Libre.

**Excepciones:** El acceso al ERP University es de uso personal y quedará registrado los cambios críticos que se generen.

**Procedimiento:**

1. Usuario: Notificación del servicio por medio de la mesa de ayuda, por los siguientes motivos:
  - a. Requerimiento de opciones o reportes que no figuran en el ERP University.
  - b. Creación de módulos Informáticos en el ERP University.
  - c. Otras modificaciones o configuraciones que el usuario requiera para el ERP University
2. El Área de Desarrollo y Actualización de Soluciones Informáticas y Gestión de Bases de Datos:
  - a. Deriva asignando del Área, según su distribución interna (académico, administrativo, calidad o servicios).
  - b. Realiza el seguimiento de la incidencia y si la demora persiste indicará a la Dirección de TIC para que tomen las acciones correctivas.
3. El Área de Desarrollo y Actualización de Soluciones Informáticas y Gestión de Bases de Datos: El en cargado del área o programador digita los datos solicitados en el FORMATO, acerca de los pasos para el desarrollo o modificación de los Sistemas Informáticos y CIERRA LA INCIDENCIA

Se cuenta con atención multicanal:

- Teléfono: (07) 283751
- ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda (soporte.ucacue.edu.ec)
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional





## 4.2 DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DE APLICATIVOS Y SOLUCIONES INFORMÁTICAS

**Descripción:** Brindar atención a las solicitudes de servicios acerca de las actualizaciones y/o creación de aplicativos y soluciones informáticos.

**Destinatarios:**

	Docentes
X	Administrativos
	Alumnos
	Grupos de interés

**Ayuda y soporte:**

4. Primer nivel: Área de Desarrollo y Actualización de Soluciones Informáticas y Gestión de Bases de Datos del DTIC, que apoya al puesto de trabajo.
5. Segundo nivel: Analista y Programador.
6. Otros niveles de soporte (opcional): No existe debido al uso de Software Libre.

**Excepciones:** Los aplicativos son de necesidad Institucional y no obedecen a intereses o requerimientos departamentales.

**Procedimiento:**

4. Usuario: Notificación del servicio por medio de la mesa de ayuda, por los siguientes motivos:
  - d. Requerimiento de opciones o reportes que no figuran en la plataforma actual.
  - e. Creación de aplicativos o nuevas herramientas de plataformas informáticas.
  - f. Otras modificaciones o configuraciones que el usuario requiera para las plataformas actuales.
5. Área de Desarrollo y Actualización de Soluciones Informáticas y Gestión de Bases de Datos:
  - c. Deriva asignando del Área, según su distribución interna (académico, administrativo, calidad o servicios).
  - d. Realiza el seguimiento de la incidencia y si la demora persiste indicará a la Dirección de TIC para que tomen las acciones correctivas.
6. El Área de Desarrollo y Actualización de Soluciones Informáticas y Gestión de Bases de Datos: El en cargado del área o programador digita los datos solicitados en el FORMATO, acerca de los pasos para el desarrollo o modificación de los Sistemas Informáticos y CIERRA LA INCIDENCIA

Se cuenta con atención multicanal:

- Teléfono: (07) 283751
  - o ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda (soporte.ucacue.edu.ec)
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional



### 4.3 GESTIÓN DE ACCESO A USUARIOS

**Descripción:** Brindar atención a las solicitudes de acceso según el rol institucional a los diferentes servicios y plataformas informáticas, tales como: Office 365, Sistema ERP University, módulos Informáticos del ERP University, Entornos virtuales de enseñanza aprendizaje, Mesa de Ayuda, y otros servicios que se requiera.

**Destinatarios:**

X	Docentes
X	Administrativos
X	Alumnos
X	Grupos de interés

**Ayuda y soporte:**

1. Primer nivel: Área de Servicios y Operaciones que apoya al puesto de trabajo.
2. Segundo nivel: No existe, el Área de Servicios y Operaciones brinda el acceso al usuario.
3. Otros niveles de soporte (opcional): Proveedores de servicio externos.

**Excepciones:** El acceso a Office 365, módulos Informáticos del ERP University, Entornos virtuales de enseñanza aprendizaje y otros servicios, son de uso personal y quedarán registrados cambios críticos que se generen.

**Procedimiento:**

1. Usuario: Requerimiento de servicio por medio de forma personal o por mesa de ayuda (tipo de cliente), indicando el motivo y el servicio. En servicios personales, se solicitará siempre un documento de identificación para asegurar la titularidad de la cuenta.
2. Área de servicios y operaciones: De acuerdo a la función desempeñada se tiene un maestro de perfiles, brinda acceso a los usuarios y CIERRA LA INCIDENCIA.
3. Dirección de TIC: Realiza el seguimiento de las asignaciones y los tiempos de respuesta.

**Se cuenta con atención multicanal:**

- Teléfono: (07) 283751
  - ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda (soporte.ucacue.edu.ec)
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional





#### 4.4 GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES

**Descripción:** Brindar atención a las solicitudes de servicios acerca de la infraestructura tecnológica y conectividad en las divisiones administrativas y académicas, en Sedes y Extensiones.

**Destinatarios:**

X	Docentes
X	Administrativos
	Alumnos
	Grupos de interés

**Ayuda y soporte:**

1. Primer nivel: Área de Infraestructura y Redes, apoyo al puesto de trabajo.
2. Segundo nivel: Técnico Informático.
3. Otros niveles de soporte (opcional): Proveedores de servicio externos (distribuidor de servidores, switch, router, etc. con garantía o que brinda servicio de TI en redes y comunicaciones).

**Excepciones:** Los cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes y comunicaciones informáticas se realizan 1 vez al año.

**Procedimiento:**

1. Usuario: Notificación del servicio por medio de la mesa de ayuda, que puede ser en divisiones administrativas o académicas por los siguientes motivos:
  - a. Está lento o no hay conectividad.
  - b. Instalación de cableado de red para algún computador.
  - c. Un personal administrativo o estudiantil necesita la clave de red inalámbrica.
  - d. Está bloqueado un sitio web, etc.
2. Área de Infraestructura y Redes:
  - a. Pre diagnóstico telefónico en función de la información aportada por el usuario, en caso soluciona CIERRA LA INCIDENCIA.
  - b. Si el problema es físico, sube de nivel asignando al AIR.
  - c. Realiza el seguimiento de la incidencia y si la demora persiste indicará a la Dirección de TIC para que tome acciones correctivas.
3. Área de Infraestructura y Redes: El encargado o especialista resuelve el caso, digitan la solución y CIERRA LA INCIDENCIA.

Se cuenta con atención multicanal:

- Teléfono: (07) 283751
  - ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda (soporte.ucacue.edu.ec)
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional



## 4.5 MANTENIMIENTO Y/O INFORMES TÉCNICOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

**Descripción:** Brindar atención a las solicitudes de servicios acerca de los equipos y/o accesorios de cómputo de las divisiones administrativas y académicas, en Sedes y Extensiones.

**Destinatarios:**

X	Docentes
X	Administrativos
	Alumnos
	Grupos de interés

**Ayuda y soporte:**

1. Primer nivel: Área de Infraestructura y Redes que apoya al puesto de trabajo.
2. Segundo nivel: Técnico Informático.
3. Otros niveles de soporte (opcional): Proveedores de servicio externos (distribuidor de los equipos de cómputo y/o accesos que aún tienen garantía o que brinda servicio de TI).

**Excepciones:** Según el manual de políticas y procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y/o accesorios de cómputo, este proceso se realiza 2 veces por año. Los usuarios deben brindar las facilidades necesarias.

**Procedimiento:**

1. Usuario: Notificación del servicio por medio de la mesa de ayuda, que puede ser en divisiones académicas o administrativas, las causas pueden ser:
  - a. No enciende o tiene problemas el computador, proyector multimedia, impresora, etc.
  - b. Existe problemas con las plataformas informáticas u otro software.
  - c. Requerimiento de activos: computadora, impresora, scanner, etc.
  - d. Requerimiento de Suministros: mouse, teclado, memoria USB, etc.
2. Área de Infraestructura y Redes:
  - a. Pre diagnóstico telefónico en función de la información aportada por el usuario, en caso soluciona CIERRA LA INCIDENCIA.

Se cuenta con atención multicanal:

- Teléfono: (07) 283751
- ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda (soporte.ucacue.edu.ec)
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional



- b. Realiza Informes Técnicos de suministros, activos o servicios; sólo si no es necesario revisar los equipos informáticos presencialmente.
  - c. Si el problema es técnico, sube de nivel asignando al Área de Infraestructura y Redes, para el personal de mantenimiento y equipamiento informático.
  - d. Realiza el seguimiento de la incidencia y si la demora persiste indicará a la Dirección de TIC para que tome acciones correctivas.
3. Área de Infraestructura y Redes: El encargado o técnico resuelve el caso, digitan la solución y CIERRA LA INCIDENCIA

Se cuenta con atención multicanal:

- Teléfono: (07) 283751
  - ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda (soporte.ucacue.edu.ec)
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional



## 4.6 RECARGA DE TÓNER O CARTUCHO PARA IMPRESORAS

**Descripción:** Brindar atención a las solicitudes de servicios acerca de las recargas de tóner para impresoras en Sede y Extensiones; salvo algunas Unidades Operativas que escapan a la competencia del DTIC.

### Destinatarios:

X	Docentes
X	Administrativos
	Alumnos
	Grupos de interés

### Ayuda y soporte:

1. Primer nivel: Área de Infraestructura y Redes que apoya al puesto de trabajo.
2. Segundo nivel: Técnico Informático.
3. Otros niveles de soporte (opcional): Proveedores de servicio externos que realiza la recarga.

**Excepciones:** Se realizará las recargas sólo a impresoras que soporten este proceso.

### Procedimiento:

1. Usuario: Notificación del servicio por medio de la mesa de ayuda, donde se indique el modelo de impresora y la cantidad de tinta o tóner.
2. Área de Infraestructura y Redes:
  - a. Deriva asignando al Área de Infraestructura y Redes para su atención.
  - b. Realiza el seguimiento de la incidencia y si la demora persiste indicará a la Dirección de TIC para que mejore su procedimiento.
3. Dirección de TIC: Coordina con el proveedor externo, envía al técnico a entregar el tóner al usuario y CIERRA LA INCIDENCIA

#### Se cuenta con atención multicanal:

- Teléfono: (07) 283751
  - ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda (soporte.ucacue.edu.ec)
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional



## 4.7 ACTUALIZACIÓN DE LOS SITIOS WEB

**Descripción:** Brindar atención a las solicitudes de servicios acerca de las actualizaciones de información en el portal institucional <http://www.ucacue.edu.ec> y subdominios que sean competencia de DTIC.

**Destinatarios:**

X	Docentes
X	Administrativos
	Alumnos
	Grupos de interés

**Ayuda y soporte:**

1. Primer nivel: Área de Servicios y Operaciones de TI que apoya al puesto de trabajo.
2. Segundo nivel: Especialista Informático.
3. Otros niveles de soporte (opcional): No se tiene proveedor externo.

**Excepciones:** Las informaciones observadas tendrán que ser aprobados por la Rectorado o la Entidad competente.

**Procedimiento:**

1. Usuario: Notificación del servicio por medio de la mesa de ayuda, donde se digita el FORMATO para elegir el Tipo de Información y si es necesario anexar el documento, será requerido por los siguientes motivos:
  - a. Actualización del portal institucional.
  - b. Centro de Servicio: Deriva asignando al Área de Servicios y Operaciones, para su atención.
  - c. Realiza el seguimiento de la incidencia y si la demora persiste indicará a la Dirección de TIC para que tome las acciones correctivas.
2. Área de Servicios y Operaciones: El especialista informático realiza los cambios en el portal institucional y CIERRA LA INCIDENCIA

Se cuenta con atención multicanal:

- Teléfono: (07) 283751
  - ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda (soporte.ucacue.edu.ec)
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional



## 4.8 GESTIÓN DE PLATAFORMAS VIRTUALES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE -EVEA

**Descripción:** Brindar atención a las solicitudes de servicios acerca de las incidencias ocurridas en las plataformas virtuales EVEA.

**Destinatarios:**

X	Docentes
X	Administrativos
X	Alumnos
X	Grupos de interés

**Ayuda y soporte:**

1. Primer nivel: Área de Servicios y Operaciones que apoya al puesto de trabajo.
2. Segundo nivel: Especialista Informático.
3. Otros niveles de soporte (opcional): Proveedor de servicio externo que realizan la gestión de las plataformas EVEA.

**Excepciones:** Las informaciones observadas tendrán que ser aprobados por Rectorado.

**Procedimiento:**

1. Usuario: Notificación del servicio por medio de la mesa de ayuda, donde se indica la plataforma virtual pregrado, postgrado, admisión, titulación, etc. y si es necesario anexar el documento donde se adjunte las personas que se habilitarán, será requerido por los siguientes motivos:
  - a. La plataforma EVEA con incidencia.
  - b. Se requiere habilitar usuarios a la plataforma EVEA.
2. Área de Operaciones y Servicios:
  - c. Deriva asignando al responsable de Tecnología Web para su atención.
  - d. Realiza el seguimiento de la incidencia y si la demora persiste indicará a la Dirección de TIC para que tome las acciones correctivas.
3. Área de Operaciones y Servicios: El especialista informático realiza el servicio en la plataforma EVEA y CIERRA LA INCIDENCIA

Se cuenta con atención multicanal:

- Teléfono: (07) 283751
  - ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda (soporte.ucacue.edu.ec)
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional





## 4.9 GESTIÓN DE PLATAFORMAS VIRTUALES

**Descripción:** Brindar atención a las solicitudes de servicios acerca de las incidencias ocurridas en las plataformas virtuales, tales como: bases de datos científicas, bibliotecas virtuales, Office 365, mesa de ayuda, etc.

**Destinatarios:**

X	Docentes
X	Administrativos
X	Alumnos
X	Grupos de interés

**Ayuda y soporte:**

4. Primer nivel: Área de Servicios y Operaciones que apoya al puesto de trabajo.
5. Segundo nivel: Especialista Informático.
6. Otros niveles de soporte (opcional): Proveedor de servicio externo que realizan la gestión de las plataformas.

**Excepciones:** Las informaciones observadas tendrán que ser aprobados por Rectorado.

**Procedimiento:**

5. Usuario: Notificación del servicio por medio de la mesa de ayuda, donde se indica la plataforma virtual.
6. Área de Operaciones y Servicios:
  - e. Deriva asignando al responsable de Tecnología Web para su atención.
  - f. Realiza el seguimiento de la incidencia y si la demora persiste indicará a la Dirección de TIC para que tome las acciones correctivas.
7. Área de Operaciones y Servicios: El especialista informático realiza el servicio en la plataforma virtual y CIERRA LA INCIDENCIA

Se cuenta con atención multicanal:

- Teléfono: (07) 283751
  - ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda (soporte.ucacue.edu.ec)
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional



## 4.10 GESTIÓN DE VIDEOCONFERENCIAS

**Descripción:** Brindar atención a las solicitudes de servicios acerca de las Videoconferencias.

**Destinatarios:**

X	Docentes
X	Administrativos
	Alumnos
	Grupos de interés

**Ayuda y soporte:**

1. Primer nivel: Área de Servicios y Operaciones que apoya al puesto de trabajo.
2. Segundo nivel: Especialista Informático.
3. Otros niveles de soporte (opcional): No se tiene proveedor externo.

**Excepciones:** Las videoconferencias en las plataformas virtuales EVEA, pueden ser realizadas directamente por el docente del curso.

**Procedimiento:**

1. Usuario: Notificación del servicio en la mesa de ayuda, luego en el FORMATO se digita la fecha y hora, tema, a quienes va dirigido la videoconferencia, etc. y será requerido por los siguientes motivos:
  - a. Difundir las videoconferencias mediante el portal.
  - b. Evidenciar las videoconferencias realizadas que se alojarán en un repositorio.
  - c. Temas relacionados al proceso de acreditación del CEAACES.
  - d. Temas relacionados al proceso de Enseñanza-Aprendizaje.
  - e. Otros afines.
2. Área de Servicios y Operaciones:
  - a. Deriva asignando al responsable de Tecnología Web para su atención.
  - b. Realiza el seguimiento de la incidencia y si la demora persiste indicará a la Dirección de TIC para que tome las acciones correctivas.
3. Área de Servicios y Operaciones: El especialista informático revisa las necesidades del servicio, hace las pruebas pertinentes, finalmente realiza la Videoconferencia en la fecha establecida y CIERRA LA INCIDENCIA.

Se cuenta con atención multicanal:

- Teléfono: (07) 283751
  - ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda (soporte.ucacue.edu.ec)
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional



#### 4.11 ASESORÍA A USUARIOS EN TI

**Descripción:** Brindar atención a las solicitudes de servicios acerca de capacitación sobre el uso de los módulos informáticos del sistema ERP University, Office 365, plataforma virtual EVEA, sistema operativo y otros relacionados a las Tecnologías de Información y Comunicación.

##### Destinatarios:

X	Docentes
X	Administrativos
X	Alumnos
X	Grupos de interés

##### Ayuda y soporte:

1. Primer nivel: Área competente del DTIC que apoya al puesto de trabajo.
2. Segundo nivel: Especialista Informático.
3. Otros niveles de soporte (opcional): No se tiene proveedor externo.

**Excepciones:** Los alumnos que soliciten información académica serán enviados a sus respectivas escuelas profesionales.

##### Procedimiento:

1. Usuario: Notificación del servicio en la mesa de ayuda, correo institucional, servicio mensajería institucional u otro medio de comunicación, será requerido por los siguientes motivos:
  - a. Capacitación en el uso de los módulos informáticos del sistema ERP University.
  - b. Capacitación en el uso de Office 365.
  - c. Capacitación en el uso de la plataforma virtual EVEA.
  - d. Capacitación en el uso del sistema operativo.
  - e. Otras plataformas y servicios relacionados a las Tecnologías de Información y Comunicación.
2. Área competente de DTIC: Atiende las asesorías en Tecnologías de Información y Comunicación y CIERRA LA INCIDENCIA.

##### Se cuenta con atención multicanal:

- Teléfono: (07) 283751
  - ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda (soporte.ucacue.edu.ec)
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional



## 5 CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	AUTOR
Julio de 2016	1.0	Creación del documento	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación



---

Ing. Cristian Cárdenas M.  
**DIRECTOR DE TIC**

Se cuenta con atención multicanal:

- Teléfono: (07) 283751
  - ext. 1042 - 1043 - 1044
- Solicitudes de Servicio de TI, por medio de la mesa de ayuda (soporte.ucacue.edu.ec)
- Servicio de mensajería instantánea (Skype Empresarial - WhatsApp)
- Correo electrónico institucional