



UNIVERSIDAD TÉCNICA
FEDERICO SANTA MARÍA

Vicerrectoría de Asuntos
Económicos y Administrativos

Catálogo de Servicios DGT

Dirección de Tecnologías de la Información

“Conectando servicios para potenciar el desarrollo tecnológico”

Universidad Técnica Federico Santa María

Catálogo de Servicios Dirección General de Tecnologías

Categoría	Servicio	Detalle
Registro y Acceso		
En esta categoría usted encontrará los servicios asociados a una administración centralizada de usuarios y permisos, garantizando un acceso seguro y controlado a los sistemas, plataformas y recursos digitales de la universidad.	Control de Acceso	Servicio destinado para gestionar la autorización de ingreso a los sistemas académicos y financieros disponibles en la universidad.
	Credencial TUI	Servicio asociado a las solicitudes de obtención, reposición de la credencial de la tarjeta universitaria inteligente.
	Directorio de Personas	Servicio dedicado al registro institucional de descriptores de funciones para áreas académicas y administrativas.
	Pasaporte	Servicio destinado a la revisión de casos sin solvencia por el sistema de pasaporte para la actualización, creación y recuperación de cuentas institucionales.
Telecomunicaciones		
En esta categoría usted encontrará los servicios asociados a la configuración, implementación y soporte especializado para los sistemas de telefonía IP, bajo plataforma de Microsoft Teams, y soluciones de videoconferencias, asegurando una comunicación clara y efectiva a través de estas plataformas, facilitando la interacción remota entre los equipos y personas que componen la comunidad universitaria.	Telefonía IP	Servicio de comunicaciones basado en Microsoft Teams para comunicación telefónica de manera interna y externa.
	Video Conferencia	Servicio para solicitudes y revisión de video llamada bajo los dispositivos y las plataformas institucionales.
Consultoría		
En esta categoría usted encontrará los servicios asociados al asesoramiento especializado sobre la compra de equipamiento bajo normativa institucional, el análisis remoto y los	Compra Computadores	Servicio de evaluación y revisión para proceso de compra de computadores
	Renovación de Computadores	Servicio de evaluación de recambio de computadores por concepto de obsolescencia.
	Servicio de Ayuda	Servicio disponible para la institución para proporcionar asistencia, orientación, apoyo o solución de problemas a clientes.
	Incorporación proyecto MDS 360	Servicio de evaluación y revisión para incorporación de nuevas direcciones y/o unidades al proyecto MDS 360.

servicios de asesoría para optimizar la infraestructura tecnológica de la universidad, identificando soluciones personalizadas que mejoren la eficiencia y la productividad.	Soporte Contratos y Garantías	Servicio para gestionar los soporte de garantía del equipamiento tecnológico interno como computadores y otros.
	Soporte Remoto	Servicio de asistencia y soporte mediante conexión remota desde la MDS 360 hacia los usuarios de la universidad.
Correo Electrónico, Calendario y Salas		
En esta categoría usted encontrará los servicios asociados a la creación, configuración, gestión y soporte técnico para la plataforma de correo electrónico bajo office 365, calendarios compartidos y agendamiento de salas, facilitando la organización y coordinación de reuniones y eventos.	Cuenta de Correo	Servicio de solicitud para la revisión, creación, habilitación y bloqueos temporales y bloqueos definitivos de la casilla de correo institucional.
	Calendario	Servicio de asistencia y soporte mediante conexión remota desde la MDS 360 hacia los usuarios de la universidad.
	Programación Salas y Laboratorios	Servicio para solicitudes de asignación y gestión de uso de espacios físicos en salas y laboratorios centrales de computación de la institución.
Conectividad y Redes		
En esta categoría usted encontrará los servicios asociados al diseño, implementación y mantención de la red de datos institucional garantizando una infraestructura de conectividad estable, segura y de alto rendimiento para la conexión de datos y comunicaciones.	Cableado	Servicio de operaciones para la habilitación, revisión o recambio de puntos de conectividad de red dentro de la universidad.
	Infraestructura Redes	Servicio de operaciones para la habilitación o revisión de estado del equipamiento de conectividad en redes inalámbricas y alámbricas desplegado en cada locación de la universidad.
	Redes Alámbricas	Servicio de solicitud para habilitación de nuevas redes de datos lógicas.
	WIFI	Servicio de habilitación o revisión de estado de la conectividad WIFI en campus y sedes.
	VPN	Servicio de habilitación o revisión de estado sobre conectividad de red privada virtual sobre los servicios de la universidad.
Colaboración y Productividad		
En esta categoría usted encontrará los servicios asociados al desarrollo e integración de herramientas y plataformas que fomentan el trabajo colaborativo, la gestión de proyectos y la productividad de los equipos de personas, permitiendo un flujo de trabajo optimo.	Capacitación Académica	Servicio enfocado en el proceso de aprendizaje y desarrollo educativo que se enfoca en la adquisición de conocimientos, habilidades y competencias bajo el entorno de la universidad.
	Capacitación Administrativa	Servicio enfocado en el acompañamiento y fortalecimiento de las áreas administrativas para mejorar las habilidades y conocimientos del quehacer diario bajo el entorno universitario.
	Listas de correo	Servicio de solicitud y/o revisión de estado para listas de distribución de correo electrónico que son desplegadas a múltiples destinatarios de manera simultánea.
	Sistemas Operativos	Servicio de revisión y/o instalación del sistema operativo en un computador debidamente registrado por la universidad.
	Soporte Software y Hardware	Servicio de asistencia desde la MDS 360 y/o Unidades TI de campus y sedes sobre software autorizado por universidad y hardware de usuarios finales destinado para el desarrollo de sus actividades diarias.

	Suite de Office	Servicio de revisión y/o instalación de las herramientas de software colaborativo tales como Word, Excel, Power Point entre otros para el desarrollo de las actividades diarias de los usuarios de la universidad.
Seguridad		
En esta categoría usted encontrará los servicios asociados a la implementación de estrategias y soluciones de seguridad de los activos de información y la infraestructura tecnológica, protegida por el antivirus institucional y los sistemas y equipos de seguridad TI que protegen la integridad de los datos, los sistemas y la red de datos, identificando y mitigando posibles amenazas y vulnerabilidades.	Antivirus	Servicio de instalación y/o revisión del software diseñado para proteger los computadores contra amenazas informáticas, como virus, malware, troyanos, gusanos, spyware y otros tipos de software malicioso.
	Aplicaciones	Servicio de instalación y/o revisión de soluciones institucionales ligadas al resguardo de la integridad de los datos institucionales como también sobre los sistema de gestión de la universidad.
Servidores		
En esta categoría usted encontrará los servicios asociados a la configuración, despliegue y gestión de los ambientes de virtualización y servidores físicos, asegurando su rendimiento, disponibilidad y seguridad para respaldar las operaciones diarias de los sistemas de información de la universidad.	Administración	Servicios de revisión, gestión y administración de servidores bajo funcionamiento de operaciones sobre la infraestructura TI de la universidad.
	Infraestructura Servidores	Servicios de revisión de estado y/o nuevas habilitaciones sobre la infraestructura TI de la universidad.
	Virtualización	Servicio de habilitación o revisión de funcionamiento sobre los servicios de virtualización de la universidad que albergan los sistemas de gestión institucional.
Software y aplicaciones		
En esta categoría usted encontrará los servicios asociados a la atención a solicitudes de departamentos, alumnos y funcionarios sobre software y aplicaciones, brindando asistencia técnica, orientaciones de uso, habilitaciones y soporte para su	Departamentales	Servicio de solicitud especiales para el desarrollo de las labores académicas en los laboratorios centrales y/o equipos computacionales que presenten servicios a la academia.
	Institucionales	Servicio de solicitudes especiales para evaluación o revisión de estado sobre aplicativos que tienen como finalidad el desarrollo de las funciones diarias de los usuarios de la institución.

correcto funcionamiento.		
Sitios Institucionales		
En esta categoría usted encontrará los servicios asociados al diseño, mantención, desarrollo y administración de sitios web institucionales, brindando una cobertura multisite sólida y completa para la universidad.	Académicos	Servicio de revisión de estado o nuevas habilitaciones de sitios institucionales de las áreas o departamento académicos.
	Administrativos	Servicio de revisión de estado o nuevas habilitaciones de sitios institucionales de las áreas o departamento administrativos.
Solicitudes reportería		
En esta categoría usted encontrará los servicios asociados a las solicitudes relacionadas con reportes, informes y análisis de datos institucional, ofreciendo soluciones efectivas para la toma estratégica de definiciones.	Creación de reporte operativo	Servicio de solicitud de reportería institucional destinada a la toma de decisiones estratégicas en la institución.
	Modificación de reporte operativo	Servicio de revisión o modificaciones de reportería institucional.
	Envío de información operativa	Servicio de solicitudes especiales para la entrega de reportes específicos desde los sistemas de gestión institucional para el apoyo de las áreas académicas y administrativas.
Solicitudes base de datos		
En esta categoría usted encontrará los servicios asociados a la gestión, optimización y soporte para las bases de datos, asegurando su integridad y correcto rendimiento que sirvan de respaldo para el correcto funcionamiento de los sistemas de información.	Control de cambios aplicativos	Servicio de solicitudes nuevas sobre funcionalidades requeridas en los sistema de gestión internos.
	Control de cambios base de datos	Servicio de consultas y controles de cambios asociados a la BD institucional.
	Ejecución de scripts	Servicio de creación y ejecución de scripts para la automatización de procesos y consultas.
	Ejecución de procesos	Servicio de evaluación de consulta mediante procesos de automatización en la BD institucional.
	Otras solicitudes de base de datos	Revisión de solicitud especiales sobre la BD institucional.
Solicitudes integración		
En esta categoría usted encontrará los servicios asociados a las solicitudes de atención y soporte de integración entre sistemas y plataformas, asegurando la interoperabilidad entre	Creación ETL	Servicio de integración para la extracción, transformación y carga en los sistemas institucionales.
	Modificación de ETL	Servicio de modificación sobre extracción, transformación y carga de datos institucionales.
	Disponibilización de datos	Servicio de entrega de datos para solicitudes especiales.



distintas aplicaciones y servicios.		
-------------------------------------	--	--