

Catálogo de Servicios de Tecnologías de Información



Conoce los servicios que la Dirección de Tecnologías de Información pone a tu disposición.

Este catálogo está diseñado para orientarte fácilmente en el tipo de solicitud que deseas realizar, diferenciando entre reportes de fallas y solicitudes proactivas.

Explora cada categoría y encuentra rápidamente lo que necesitas.

Problemas y fallas tecnológicas

Esta categoría agrupa todas las situaciones en las que los servicios tecnológicos no están funcionando como deberían. El objetivo es facilitar el diagnóstico oportuno y ofrecer una respuesta rápida a cualquier incidente que afecte tu experiencia con los servicios digitales de la Universidad.

Fallas en páginas web, aplicativos o portales



Fallas en páginas web: problemas que afectan la visualización, navegación o accesibilidad de un sitio web, como errores de carga, enlaces rotos o desconfiguración de estilos.



Fallas en aplicativos o portales: errores en aplicativos web o portales institucionales que afectan su funcionalidad, como botones inactivos, información incorrecta o ausente, y fallas en la navegación.

Fallas en conectividad e infraestructura



Fallas en telefonía: solución de problemas en la planta telefónica y el call center que afecten la comunicación interna y externa de la organización.



Fallas de conectividad: solución de problemas en la conexión a la red LAN y Wi-Fi dentro de la organización.



Fallas en servidores: soporte y resolución de fallas en servidores esenciales para el funcionamiento de las aplicaciones, bases de datos y almacenamiento.

Fallas en equipos, software y periféricos



Equipos de cómputo: falla total o parcial del equipo, ya sea de software o hardware, incluyendo bloqueos, lentitud, errores del sistema operativo o problemas de compatibilidad.



Software de ofimática: fallas en aplicaciones como Excel, Word, PowerPoint, Java, antivirus y navegadores web, que afectan su instalación, uso o compatibilidad.



Software académico: problemas en herramientas educativas como Adobe, Matlab, Orcad, Rsoft y Flexsim, entre otros, afectando su acceso, funcionamiento o integración.



Impresoras y escáneres: falla total o parcial en impresoras o escáneres, incluyendo problemas de conexión, calidad de impresión o errores en la configuración.

Fallas en Campus Digital



Fallas en funcionalidades del Campus Digital que impidan su correcto uso, como problemas en los módulos, carga de contenido o accesibilidad.

Incidentes de ciberseguridad y protección de datos



Seguridad de datos personales: incidentes relacionados con la vulneración de datos personales, incluyendo accesos no autorizados, filtraciones, robos o pérdidas de información. Esto puede comprometer la privacidad y seguridad de los usuarios.



Incidentes de ciberseguridad: gestión y seguimiento de incidentes de ciberseguridad que comprometen la información institucional o de sus usuarios. Estos eventos pueden afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los sistemas y datos, poniendo en riesgo su seguridad.

Solicitudes y requerimientos de TI

En esta categoría encontrarás todos los servicios que puedes solicitar de manera proactiva para facilitar tu actividad académica o laboral. Aquí se agrupan requerimientos como configuraciones, asesorías, desarrollo o soporte de sistemas, activaciones de servicios, creación de usuarios y gestión de accesos. Cada opción está pensada para ayudarte a realizar tus tareas con el respaldo tecnológico adecuado.

Acompañamiento a usuarios



Asesoría en hardware: asesoramos y acompañamos a nuestros usuarios en sus dudas o dificultades con el uso de recursos tecnológicos.



Asesoría en portales y aplicaciones web: asesoramos y acompañamos a nuestros usuarios en la navegación de portales web y la utilización de aplicaciones.



Asesoría en software: asesoramos y acompañamos a usuarios en sus dudas o dificultades de software.

Campus Digital



Solicitudes en Campus Digital: creación, modificación o eliminación de cursos, restauración de información, configuración de cuestionarios, monitoreo de exámenes, capacitaciones en el Campus, Webex y validaciones.



Solicitudes HEP: creación, modificación o eliminación de cursos, restauración de información, configuración de cuestionarios, monitoreo de exámenes, capacitaciones en el Campus, Webex y validaciones.



Solicitudes CTDE: solicitudes realizadas desde el Centro de Transformación Digital Educativa, CTDE, hacia la Dirección de Tecnologías de Información para la creación, modificación o eliminación de cursos, restauración de información, configuración de cuestionarios, monitoreo de exámenes, capacitaciones en el Campus, Webex y asesoría en validaciones.

Solicitudes de ciberseguridad y protección de datos



Controles de ciberseguridad: servicio para gestionar y fortalecer la seguridad digital, incluyendo evaluación y control de accesos, navegación, redirecciones, y habilitación de servicios y puertos. Incluye actividades como análisis de malware o ransomware, uso de protocolos seguros, navegación segura, redirección de sitios y validación de intentos de suplantación de identidad (phishing).



Protección de datos personales: servicio que garantiza el tratamiento y la seguridad de los datos personales conforme a la normativa vigente. Incluye atención de reclamos, gestión de solicitudes de actualización o eliminación de datos, y asesoría sobre el manejo adecuado de la información personal.

Gestión de cuentas y accesos digitales



Solicitud de usuarios de red y aplicaciones: creación y configuración de usuarios en redes y aplicaciones institucionales, garantizando un acceso seguro y eficiente.



Gestión de correos electrónicos: solicitud y administración de cuentas de correo para colaboradores, cuentas genéricas, delegadas y correos de estudiantes.



Perfiles y permisos de usuario: asignación y administración de permisos y perfiles de usuario en aplicaciones institucionales, para un acceso adecuado según roles y funciones.



Desbloqueo de usuarios de red y aplicaciones: restablecimiento de accesos a redes, correos electrónicos y aplicaciones institucionales para usuarios bloqueados o con problemas de autenticación.



Gestión de carpetas compartidas: creación y administración de carpetas compartidas, con configuración de permisos y ajuste de espacio según las necesidades del usuario.



Cambio de contraseña: restablecimiento o actualización de contraseñas en aplicaciones institucionales.

Solicitudes de páginas web, aplicativos o portales



Desarrollos y actualizaciones de páginas web: servicio de desarrollo y actualización de páginas web, incluyendo la creación de nuevos sitios o la modificación de contenidos, recursos y funcionalidades, garantizando calidad y alineación con los lineamientos institucionales.



Aplicativos o portales institucionales: mejora de aplicaciones, reportes, informes, registros o logs y auditorías en sistemas de información institucionales, optimizando su rendimiento, seguridad y usabilidad para una gestión más eficiente y confiable.

Solicitudes de equipos, software y periféricos



Gestión y configuración de equipos y periféricos: entrega, configuración y soporte de equipos de cómputo y periféricos, incluyendo computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escáneres, monitores, mouses y discos duros externos, asegurando su correcto funcionamiento en el entorno de trabajo.



Solicitud de software: instalación y configuración de software de ofimática y herramientas académicas, garantizando su funcionamiento adecuado y compatibilidad con los sistemas institucionales.

Informes:

Unidad de Servicios al Usuario
usu@uao.edu.co

uao