



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



CIADTI

**DOCUMENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA,
LICENCIAS DE SOFTWARE Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
PARA REGISTRO CALIFICADO Y PROCESO DE
AUTOEVALUACIÓN**

2020

*“Formando líderes para la construcción de un
nuevo país en paz”*



TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	4
LISTA DE TABLAS	4
1 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	5
1.1 INFRAESTRUCTURA Y LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN	5
1.1.1 Arquitectura	5
1.1.2 Rendimiento	6
1.1.3 Seguridad	6
1.2 SERVIDORES	8
1.2.1 Procesamiento.....	8
1.2.2 Memoria RAM.....	8
1.2.3 Almacenamiento.....	9
1.2.4 Red.....	9
1.2.5 Sistema Operativo	9
1.2.6 Servidores	9
1.3 INVENTARIO DE SERVICIOS.....	11
1.4 LA RED LOCAL.....	12
1.4.1 Topología: red estrella extendida.....	12
1.4.2 Tecnología: ethernet (fast y giga ethernet) y wifi.....	12
1.4.3 Inventario de equipos	12
1.5 INTERNET.....	13
1.6 CONSULTORÍA Y SOPORTE TECNOLÓGICO	13
1.6.1 Objetivos	13
1.6.2 Servicios.....	14
1.7 APOYO PEDAGÓGICO.....	16
1.7.1 Proyección.....	16
1.7.2 Video conferencia hardware	16
2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN	18
2.1 ACADEMUSOFT	18
2.1.1 Propietario del servicio	18
2.2 GESTASOFT	21
2.2.1 Propietario del servicio	21
2.3 SEGUIMIENTO A PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL – SPEI..	23
2.3.1 Propietario del servicio	23
2.3.2 Ambiente Público.....	24
2.3.3 Móvil SPEI.....	25
2.4 CORREO ELECTRÓNICO	25
2.4.1 Propietario del servicio	25
2.4.2 Clientes	25
2.4.3 Descripción del servicio	26
2.5 PORTAL.....	26



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



2.5.1	Propietario del servicio	26
2.5.2	Clientes	26
2.5.3	Descripción del servicio	26
2.6	INTERNET.....	27
2.6.1	Propietario del servicio	27
2.6.2	Clientes	27
2.6.3	Descripción del servicio	27
2.7	MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	28
2.7.1	Propietario del servicio	28
2.7.2	Clientes	28
2.7.3	Descripción del servicio	28
3	PLATAFORMA MOODLE	29
3.1	Centro de Gestión del Conocimiento	29
3.1.1	Capacitaciones	29
3.1.2	Soporte técnico y funcional.....	29
3.2	Unidad Especial para el uso y apropiación de las TIC en la educación – UETIC30	
3.2.1	Objetivos	30
3.2.2	Material educativo construido	31
3.2.3	Pregrado Modalidad Presencial	31
3.2.4	Pregrado Modalidad a Distancia	31
3.2.5	Posgrado	31
3.2.6	Capacitación.....	32
4	LICENCIAS DE SOFTWARE	32
5	SOPORTE TECNOLÓGICO	32
5.1	OBJETIVOS	33
5.2	SERVICIOS.....	33
5.2.1	Soporte Asincrónico.....	33
5.2.2	Actualizaciones de Software.....	34
5.2.3	Capacitación Técnica y Funcional	34
5.2.4	Acompañamiento en Sitio	34
5.2.5	Implantación de Software	34
6	TALENTO HUMANO DEL CIADTI	35



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Arquitectura de tres niveles..... 5
 Figura 2. Firewall y subredes a nivel de firewall 7

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Regla estándar en un firewall en la arquitectura de tres niveles 8
 Tabla 2. Detalle de servidores 11
 Tabla 3. Inventario de servicios de red 11
 Tabla 4. Inventario de red 12
 Tabla 5. Inventario de Internet (2Gbps dedicados) 13
 Tabla 6. Medios Audiovisuales de uso General Existentes en el Campus de la Universidad de Pamplona y Villa del Rosario 16
 Tabla 7. Licencias de software 32
 Tabla 8. Personal del CIADTI 35



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



1 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

1.1 INFRAESTRUCTURA Y LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

1.1.1 Arquitectura

Los aplicativos Universidad de Pamplona funcionan bajo la arquitectura de tres niveles y se publica como un aplicativo dinámico típico en Web.

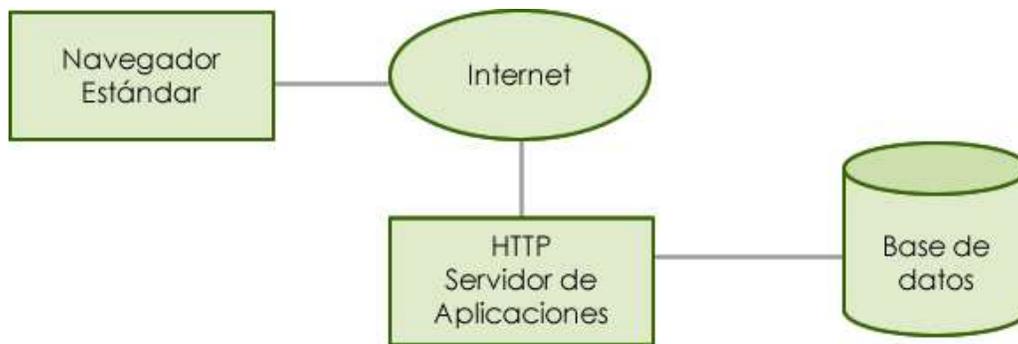


Figura 1. Arquitectura de tres niveles

Según esto el esquema gráfico de la arquitectura se ve así:

Se observa en el nivel inicial un cliente con un navegador estándar como Internet Explorer, Netscape Navigator, Firefox u Opera conectado a Internet como mínimo por una conexión a 64Kbps, en la cual debe estar exclusivo a ella, o una conexión dedicada por medio de un ISP, con IP válida o por medio de un proxy la cual, dependiendo de las magnitudes de uso debe ser como mínimo 256 Kbps.

En el nivel intermedio tenemos el Servidor de Aplicaciones. Tal y como se presenta el aplicativo actualmente se posee en este nivel un Contenedor de Páginas Dinámicas de Java, el Tomcat. En este nivel se tiene un equipo que puede tener sistemas operativos desde Windows 2008 Server o superior, Linux RedHat SE 6.0 o superior, AIX 6 o superior o Solaris. Debe tenerse la JVM (Java Virtual Machine) del caso.

Ahora, en el último nivel se tiene el servidor que posee la Base de Datos. Por medio de un conector desde el nivel intermedio se hace la comunicación para transaccionalidad con respecto a los datos. Siempre la comunicación está entre el servidor de aplicaciones y el usuario final o Internet y nunca entre los datos y el usuario final.



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



1.1.2 Rendimiento

El esquema presentado además de ser un estándar en Internet, garantiza el rendimiento al separar los recursos para dos servicios muy diferentes, la publicación y la transaccionalidad en el motor de base de datos.

Es muy importante poder ofrecer estos servicios por separado por el uso de recursos en ambos casos. El procesamiento, la memoria RAM, la conectividad y por supuesto el acceso a disco ya sea para lectura o escritura.

1.1.3 Seguridad

1.1.3.1 Ventaja de la arquitectura de tres niveles

Adicionalmente, la arquitectura presentada ofrece un buen nivel de seguridad al permitir que el equipo que ofrece los datos se conecte solamente con una interfaz física del servidor de aplicaciones, con lo cual el servidor de datos no está físicamente conectado a ninguna subred de Internet o de una red LAN dificultando el posible acceso a dicho equipo, aumentando el nivel de la seguridad computacional del sistema.

1.1.3.2 Firewall

Un firewall (o cortafuegos) disminuye en gran medida posibilidades de un ataque malintencionado hacia los servicios de una Institución.

Como se observa en el esquema de seguridad recomendado, un firewall separa las subredes posibles en la Institución tanto física y como lógicamente.

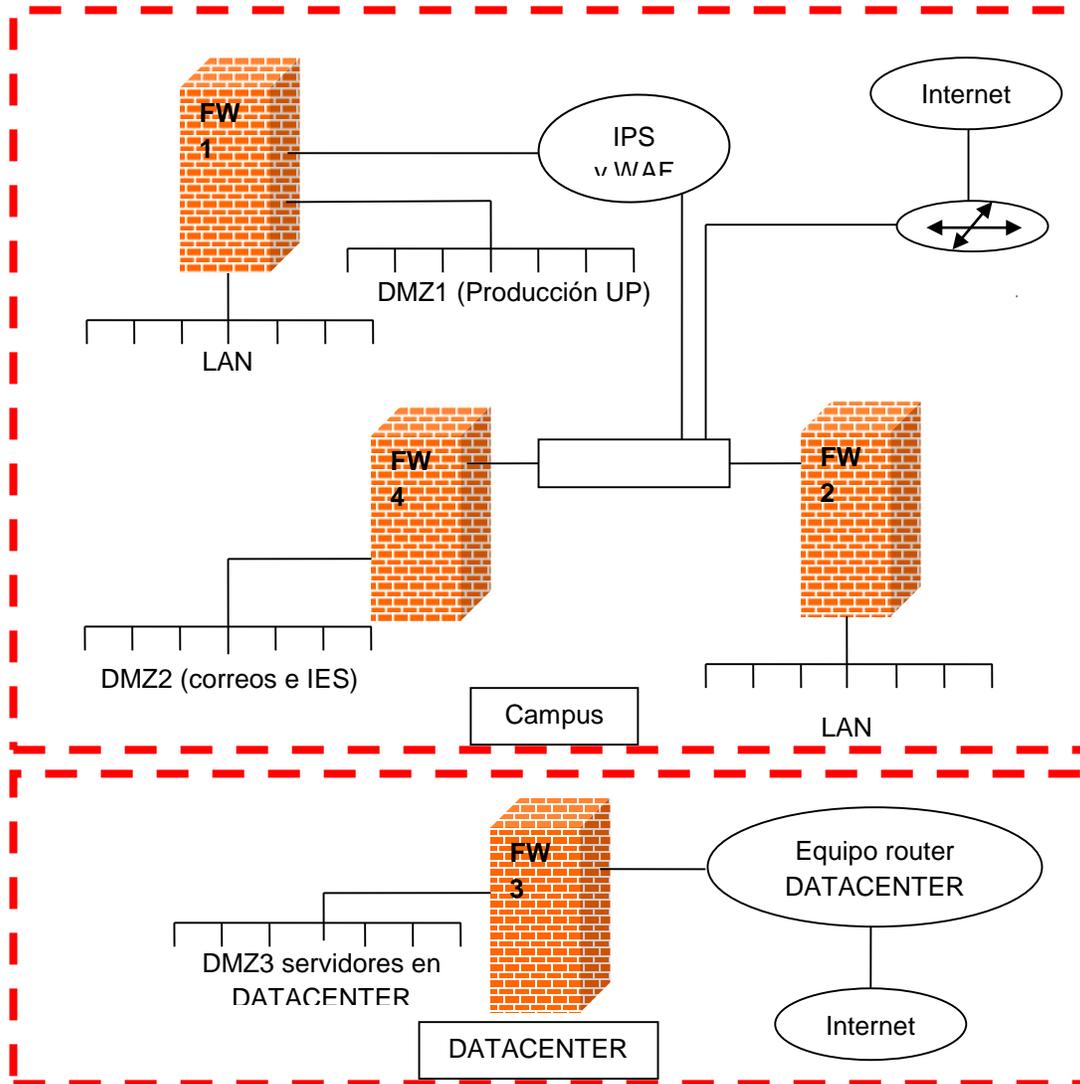


Figura 2. Firewall y subredes a nivel de firewall

Con respecto a protección contra ataques conocidos, se implementa un IPS. Los IPS pueden ser comerciales u OpenSource. Actualmente se implementa el IPS Tipping Point y la razón de la elección es por su disponibilidad, su gran calidad y porque actualmente es el IPS más usado contando con un fuerte equipo que lo actualiza y desarrolla. El IPS debe estar configurado para generar logs de cada uno de los accesos que se puedan considerar riesgosos y debe generar un correo que se constituye en una alerta.



Como se observa en la Figura 2, los firewalls de la institución que protegen todos aquellos ítems que podrían sufrir ataques, forman parte del esquema en el cual se tienen 4 subredes:

- DMZ1 (Servidores de producción de aplicativos)
- DMZ2 (Clúster de correo y servicios demo-beta de las IES en convenio)
- DMZ3 (Servidores de producción en DATACENTER)
- LAN (La red local en Campus)

En este esquema, cada “segmento” es protegido con un IPS en cada subred.

La regla estándar en este esquema es:

Origen	Destino	Servicio	Acción
any	Servidor de aplicaciones	http	Permitir

Tabla 1. Regla estándar en un firewall en la arquitectura de tres niveles

Adicionalmente se mantiene un WAF, un dispositivo especializado en aplicar la defensa ante ataques conocidos a aplicativos webs.

1.2 SERVIDORES

Los servidores son los equipos tipo hardware que la Universidad Mantiene para poder emitir sus servicios de información.

En la actualidad se mantienen cerca de 15 servidores de última tecnología con una antigüedad no mayor a los tres años.

En promedio las características son:

1.2.1 Procesamiento

Intel Xeon de cuatro núcleos.

1.2.2 Memoria RAM

12 GB



1.2.3 Almacenamiento

RAID 0, con discos SATA a 10k rpm; dos discos de 500 GB por servidor.

1.2.4 Red

Dos tarjetas GigaEthernet.

1.2.5 Sistema Operativo

Linux Red Hat/CentOS.

1.2.6 Servidores

La Universidad de Pamplona posee alrededor de 21 servidores con características en promedio así:

- **Procesamiento**
 - o **Velocidad:** 2,4 a 3 Ghz
 - o **Núcleos:** De dos a veinticuatro núcleos
 - o **Memoria L2 Caché:** 6 MB
 - o **Marca:** Intel
 - o **Modelo:** Xeon
- **Memoria RAM:** De 8 Gb a 74 GB
- **Almacenamiento**
 - o **Tecnología:** SCSI o SATA
 - o **Magnitud:** De 280 GB a 8 TB
- **Red**
 - o **Tecnología:** Fast o GigaEthernet
 - o **Velocidad:** 100Mbps hasta 1024Mbs
 - o **Cantidad:** Dos interfaces por servidor

A continuación, un detalle de los equipos:

Modelo	Sistema Operativo	Memoria	Disco	Procesador	Ubicación
System x3650 M3	RED HAT ENTERPRISE LINUX SERVER 6.2	16	4TB	1 * 4 * Intel(R) Xeon(R) CPU E5620 @ 2.40GHz	Campus Pamplona
IBM System x3650 M4	CENTOS (6.6, 6.7, 6.9 y 7) WINDOWS 7	24	8TB	2 * 12 * Intel Xeon CPU E5-2620	Campus Pamplona



Modelo	Sistema Operativo	Memoria	Disco	Procesador	Ubicación
ProLiant DL160 G6	RED HAT ENTERPRISE LINUX SERVER 6.5	24	4TB	1 * 4 * Intel(R) Xeon(R) CPU E5620 @ 2.40GHz	Campus Pamplona
IBM System x3650 M3	CENTOS (6.8 y 7)	20	3TB	1 * 12 * Intel Xeon E5645	Campus Pamplona
IBM System x3650 M4	CENTOS (6.5 y 6.7) WINDOWS XP PROFESIONAL WINDOWS 7 ENTERPRISES	24	3TB	1 * 12 * Intel Xeon CPU E5-2640	Campus Pamplona
IBM System x3630 M4	CENTOS ORACLE LINUX	16	3TB	1* 4 * Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2407 0 @ 2.20GHz	Campus Pamplona
IBM System x3650 M4	CENTOS (6.4, 6.6, 6.8 y 7)	74	4TB	2 * 12 * Intel Xeon cpu E5 - 2630V2@2.60Ghz	Campus Pamplona
System x3550 M5	CENTOS 6.7 y 7	32	4TB	2 * 16 * Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2630 v3 @ 2.40GHz	Campus Pamplona
Sun Fire X4200 M2	CENTOS 6	8	130GB	2 * 4 * Dual-Core AMD Opteron(tm) Processor 2218	Campus Pamplona
System x3550 M5	CENTOS 6.8 y 7	32	8TB	2 * 2 * Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2630 v3 @ 2.40GHz	Campus Pamplona
UCSC-C220-M3S	CENTOS 7	65	4TB	2 * 24 * Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2630 v2 @ 2.60GHz	Campus Pamplona
HP ProLiant	RED HAT ENTERPRISE LINUX 4	8	300GB	1 * 2 * Intel(R) Xeon(TM) CPU 3.60GHz	Campus Pamplona
Sun Fire X4200 M2	PFSense_2.1.5_RELEASE	8	130GB	2 * 4 * Dual-Core AMD Opteron(tm) Processor 2218	Campus Pamplona
Sun Fire X4200 M2	CENTOS 6.9	4	130GB	2 * 4 * Dual-Core AMD Opteron(tm) Processor 2218	Campus Pamplona
IBM System x3550 M3	RED HAT ENTERPRISE LINUX SERVER RELEASE 6.2	16	2TB	2 * 8 * Intel Xeon	Campus Pamplona
System x3650 M4	RED HAT ENTERPRISE LINUX SERVER 6.3	16	4TB	1 * 6 * Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2620 0 @ 2.00GHz	Campus Pamplona



Modelo	Sistema Operativo	Memoria	Disco	Procesador	Ubicación
ProLiant ML350 G6	PFSense 2.1.5-RELEASE CENTOS 6.8	12	2TB	2 * 4 * Intel(R) Xeon(R) CPU - E5620 @ 2.40GHz	Sede Colegio el Rosario
System x3650 M4	CENTOS 6.6 y 6.8 WINDOWS 7 PROFESSIONAL	24	3TB	1 * 12 * Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2640 0 @ 2.50GHz	DATA CENT ER Bogotá
Sun Fire X4200 M2	CENTOS 6.8 PFSense 2.1.5-RELEASE	8	130GB	2 * 4 * Dual-Core AMD Opteron(tm) Processor 2218	Sede Casona
Sun Fire X4200 M2	CENTOS 6.4	4	130GB	2 * 4 * Dual-Core AMD Opteron(tm) Processor 2218	Sede CIADTI
IBM System x3550 M3	UBUNTU 12.04	8	128GB	Intel(R) Xeon(TM) CPU 3.06GHz	Sede Comercio

Tabla 2. Detalle de servidores

1.3 INVENTARIO DE SERVICIOS

Servicios	Cantidad	Servicios	Cantidad
Tomcat	120	Virtualizadores VMware	12
Apache	18	FTP	1
Proxy	8	SMB	2
DNS	2	NTP	1
DHCP	8	NFS	2
NAT	8	Sendmail	3
Openfire	1	Office 365	1
Moodle	4	Virtual Host	23
Icecast	1	Livezilla	1
Open Jurnal	3	Enmascaramientos	115
Portal Cautivo	3	Osticket	1
HOSTMONITOR	1	Dspace	1
VOZIP	1		

Tabla 3. Inventario de servicios de red



1.4 LA RED LOCAL

1.4.1 Topología: red estrella extendida

Conecta la totalidad de los edificios por medio de un cableado en fibra óptica que está centralizado en el MDF ubicado en el edificio José Rafael Faría Bermúdez. De ahí en adelante en cada edificio existe un IDF que contiene equipos de tipo borde que luego distribuyen la conectividad a equipos administrables que permiten la conectividad de las terminales generalmente representadas en PCs.

1.4.2 Tecnología: ethernet (fast y giga ethernet) y wifi

Por defecto la tecnología usada es la Ethernet por ser la más difundida y asequible. El Wifi como tecnología inalámbrica por las mismas razones.

1.4.3 Inventario de equipos

Equipos	Cantidad
SWITCH CORE FIBRA	1
SWITCH BORDE FIBRA	13
SWITCH ADMINISTRABLES	129
SWITCH NO ADMINISTRABLES	6
HUB	6
IPS	1
FIREWALL	1
WAF	1
CUBRIMIENTO INALÁMBRICO	70%
AP CISCO	85
AP FORTINET	35
AP GENERICOS	38
CONTROLADORAS INALÁMBRICAS	4
CAPACIDAD DE LAS CONTROLADORAS	ILIMITADO

Tabla 4. Inventario de red



1.5 INTERNET

DESCRIPCIÓN	SEDE	MEDIO DE UK	ANCHO DE BANDA
Internet Dedicado	Campus Pamplona	FO	820 Mb
Internet Dedicado	Edificio La Casona Pamplona	FO	100 Mb
Internet Dedicado	La Casa Domus en Pamplona	FO	100 Mb
Internet Dedicado	Club Comercio Pamplona	FO	50 Mb
Internet Dedicado	Colegio El Rosario	FO	300 Mb
Internet Dedicado	Casa Águeda	FO	10 Mb
Internet Dedicado	Villa del Rosario	FO	350 Mb
Internet Dedicado	Bogotá	FO	20 Mb
Internet Dedicado	Cúcuta	FO	150 Mb
Internet Dedicado	IPS	FO	100 Mb

Tabla 5. Inventario de Internet (2Gbps dedicados)

1.6 CONSULTORÍA Y SOPORTE TECNOLÓGICO

Área encargada de servir como punto de contacto a las dependencias de la universidad que utilizan el software desarrollado por el CIADTI, dando solución a los incidentes y ofreciendo el asesoramiento y capacitación necesaria para sacar el máximo provecho de los mismos.

Certificados desde diciembre de 2005 bajo la norma ISO 9001, hoy mantenemos la certificación NTCGP1000:2009 y MECI:2005 al proceso Capacitación y apoyo para garantizar un servicio de calidad y un mejoramiento continuo de nuestros procesos.

1.6.1 Objetivos

“Implantar, capacitar y dar soporte técnico y funcional sobre los productos de software desarrollados por el CIADTI en la Universidad de Pamplona”



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



- Capacitar y asesorar técnica y funcionalmente sobre el uso de los productos software desarrollado.
- Dar solución a las incidencias presentadas por los usuarios.
- Acompañar en la configuración y ejecución de procesos técnicos y funcionales.
- Apoyar técnica y funcionalmente a la Universidad de Pamplona en la ejecución de sus procesos técnicos y administrativos.
- Asesorar y hacer seguimiento en la actualización completa de nuevas versiones de un producto
- Proveer un excelente servicio, solucionando o direccionando adecuadamente todas las solicitudes realizadas por el usuario.

1.6.2 Servicios

1.6.2.1 Soporte Asincrónico

La función principal de nuestro servicio de soporte asincrónico es apoyar la solución de inconvenientes que puedan presentarse con el uso de los productos de software desarrollados por la Universidad de Pamplona.

Este servicio se ofrece a través de diferentes medios como e-mail, chat, teléfono, fax y sitios web como este.

- Atención en el manejo del aplicativo
- Atención telefónica
- Ayuda en problemas técnicos y manejo del Tomcat
- Ayuda técnica cuando existen problemas en configuración de la instalación.
- Atención vía correo electrónico
- Explicación para la ejecución de script.
- Explicación para el manejo del Tomcat, ampliación de la memoria, reinicio, entre otros.
- Realización de consultas de determinados procesos.
- Instrucciones de cómo implementar procesos de la institución dentro del aplicativo.

1.6.2.2 Actualizaciones de Software

El servicio de actualizaciones de software consiste en el acompañamiento que nuestros funcionarios de soporte del CIADTI brindan a las dependencias de la Universidad de Pamplona en el momento en que se quiera llevar a cabo la actualización de una nueva versión de un producto software.



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



1.6.2.3 Capacitación Técnica y Funcional

El servicio de capacitación técnica y funcional consiste en planear y ejecutar la socialización de aspectos técnicos o funcionales relacionados con los aplicativos softwares desarrollados por el CIADTI.

La capacitación del nivel técnico corresponde a aquellas orientadas al conocimiento de las herramientas en las cuales se desarrollaron los productos.

Se busca impartir el conocimiento necesario para el manejo de las herramientas y de ésta forma apoyar en la comunicación técnica necesaria en la resolución de eventualidades y necesidades directas del producto, como el caso de realización de actualizaciones y configuraciones tendientes al rendimiento y mejora de prestaciones de las aplicaciones.

La capacitación funcional se remite a las funciones inherentes de los productos o aplicaciones desarrolladas por el CIADTI, tales como cada uno de los procesos que ejecutan las funcionalidades de dichas aplicaciones.

1.6.2.4 Acompañamiento en Sitio

El servicio de acompañamiento en sitio consiste en el traslado de un funcionario de soporte a las dependencias de la Universidad de Pamplona con el objetivo de orientar y colaborar en un proceso crítico que esté realizando dicha dependencia por medio del manejo de un aplicativo software desarrollado por el CIADTI.

1.6.2.5 Implantación de Software

El servicio de implantación de software consiste en el montaje de los servidores de aplicación y bases de datos en donde se instalarán los productos o aplicaciones desarrollados por el CIADTI, además de la configuración de los diferentes archivos necesarios para la puesta en marcha de dichos productos o aplicaciones.



1.7 APOYO PEDAGÓGICO

1.7.1 Proyección

Como apoyo al desarrollo pedagógico la institución ha invertido en la adquisición de diferentes ayudas didácticas las cuales se enuncian a continuación.

ÍTEM	NOMBRE	UBICACIÓN	CANTIDAD
1	Vídeo Beam	Campus Pamplona	40
2	Vídeo Beam	Villa del Rosario	10

Tabla 6. Medios Audiovisuales de uso General Existentes en el Campus de la Universidad de Pamplona y Villa del Rosario

1.7.2 Video conferencia hardware

Adicionalmente, la Universidad de Pamplona cuenta con un sistema de video conferencia LifeSize descrito a continuación.

1.7.2.1 Equipo de video conferencia LifeSize Express 200

De estos equipos se mantienen tres (3) unidades y se pueden entender con los clientes. Las características de ellos son:

Comunicaciones: H.323, SIP

Soporta múltiples display HD

Cámara PTZ HD 720p

Estándares de video: H.261, H.263, H.263+, H.264 y H.239

Entradas de video: (3). 1 x High Definition Camera (720p30), 1 x HD Video In (720p30), 1 x DVI-I In (VGA enabled), Video Outputs (2 Outputs), 1 x HD Video Out (720p30), 1 x DVI-I Video Out (720p30)

Características de audio: High Definition audio, GIPS NetEQ packet loss concealment, Full duplex for natural conversations

Estándares de audio: G.711, G.722, G.722.1 (Polycom© Siren14™), G.728, G.729, MPEG-4 -AAC-LC

Entradas de audio: (4). 1 x RJ-45 (LifeSize Phone), 2 x Stereo Line In (3.5mm)

1 x Mic In - Two channel (3.5mm)



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Salidas de audio: (2). 1 x RJ-45 (LifeSize Phone), 1 x Stereo Line Output (3.5mm)
Otros estándares soportados: H.221, H.224, H.225, H.231, H.241, H.242, H.245, H.281, BONDING (ISO13871), RFC 3261, RFC 3264, RFC 2190, RFC 3407
Soporte IPv4 y IPv6

1.7.2.2 Equipo de video conferencia LifeSize Team 200

Se tiene un elemento de este tipo, pues se puede entender como el servidor central que permite la intercomunicación entre todos los otros elementos y también puede actuar como un cliente. Las características en detalle son:

Equipo multiconferencia con 4 canales (clientes simultáneos)

H.323, SIP

Soporta múltiples display HD

Cámara PTZ HD 720p

Estándares de video: H.261, H.263, H.263+, H.264 y H.239

Entradas de video: (3). 1 x High Definition Camera (720p30), 1 x HD Video In (720p30), 1 x DVI-I In (VGA enabled), Video Outputs (2 Outputs), 1 x HD Video Out (720p30), 1 x DVI-I Video Out (720p30)

Características de audio: High Definition audio, GIPS NetEQ packet loss concealment, Full duplex for natural conversations

Estándares de audio: G.711, G.722, G.722.1 (Polycom© Siren14™), G.728, G.729, MPEG-4 -AAC-LC

Entradas de audio: (4). 1 x RJ-45 (LifeSize Phone), 2 x Stereo Line In (3.5mm)
1 x Mic In - Two channel (3.5mm)

Salidas de audio: (2). 1 x RJ-45 (LifeSize Phone), 1 x Stereo Line Output (3.5mm)

Otros estándares soportados: H.221, H.224, H.225, H.231, H.241, H.242, H.245, H.281, BONDING (ISO13871), RFC 3261, RFC 3264, RFC 2190, RFC 3407

Soporte IPv4 y IPv6



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Universidad de Pamplona mantiene los siguientes servicios totalmente disponibles a toda la comunidad:

2.1 ACADEMUSOFT

2.1.1 Propietario del servicio

La Universidad de Pamplona es el propietario del servicio Academusoft, es responsable de sus contenidos y aplicaciones modulares que componen el servicio.

2.1.1.1 Clientes

Toda la comunidad académica perteneciente a la Universidad de Pamplona en cada una de sus sedes regionales ya sean presencial o distancia.

Instituciones Educativas

2.1.1.2 Descripción del servicio

Academusoft® es una EAS (Enterprise Applications Solutions) diseñada para las Instituciones de Educación Superior, que ofrece una alternativa de alto nivel para el ingreso, organización, gestión y administración de la información en cada uno de los procesos Académicos acorde con las necesidades de negocio concebidas al interior de la institución educativa. Plantea optimizar la generación de la información y apoyar a la alta gerencia en la toma de decisiones.

Academusoft® es una aplicación que, a partir de las transformaciones del mercado, realiza desarrollos innovadores orientados a traspasar las distintas áreas del negocio apoyada en las plataformas: Linux, Windows, Sun Microsystems, Solaris, entre otras. Este es el caso de las diferentes aplicaciones modulares para el manejo funcional de cada componente de la institución con entornos gráficos, que facilitan un menor tiempo de respuesta, pensados en el usuario final y con las características de seguridad y eficiencia imprescindibles en las soluciones tecnológicas actuales.

Academusoft® es de fácil manejo, intuitivo y con la suficiente sintonía con los objetivos misionales, permitiendo mirar las Instituciones de Educación Superior -IES- en términos de



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



procesos y procedimientos desde una perspectiva Global a través de la integración de las distintas aplicaciones modulares.

Academusoft®, además de ofrecer las ventajas de las soluciones Web, permite un espacio único que posee la virtud de transformarse en una Plataforma Corporativa para el desarrollo de cada uno de los procesos, centralizando la acción del sistema.

La suite Academusoft® está conformada por componentes que fueron creados para la atención de todos los procesos misionales de una Institución de Educación Superior, entre ellos enunciamos los siguientes:

2.1.1.2.1 *Gestión Académica.*

Software integral que apoya los procesos académicos de las Instituciones de Educación Superior, en el que se involucra: inscripción de aspirantes, admisión, matrícula académica y los procesos relacionados con las etapas del estudiante a lo largo de su formación educativa, ajustados según normatividad y autonomía de cada entidad, desde el momento de inscripción hasta la obtención del título en su etapa de graduación. Así mismo cuenta con un módulo para realizar el seguimiento al egresado graduado. A través de la app móvil el estudiante podrá consultar sus notas, semáforo de calificaciones, pensum, horario, notificaciones, hoja de vida e información financiera.

Se integran procesos administrativos para la matrícula financiera, vinculación y carga académica de los docentes, planeación del calendario académico, acorde con los procesos académicos que se rigen en la IES; facilitando la obtención de información en tiempo real, consolidación de informes y estadísticas que redundarán en la contribución de mediciones para la acertada toma de decisiones, contribuyendo en el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad.

2.1.1.2.2 *Gestión Docente.*

Software que integra funciones del sistema de Evaluación Docente, que permiten llevar a cabo la parametrización y posterior activación de la evaluación en línea. Ofrece la gestión de diferentes instrumentos aplicados a los docentes de la institución, conformado por cuatro actores evaluadores: estudiante, auto evaluador, autoridad superior y par o colega, permitiendo la consolidación de resultados y envío a históricos. Integra un sistema que permite la vinculación de docentes, asignación de carga y responsabilidad académica asociada con las actividades de investigación, proyección social académico-administrativas, entre otras. La app de docentes facilita la labor del profesor ofreciéndole



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



en tiempo real consulta de calificaciones, horario por periodo, calificaciones históricas, hoja de vida y notificaciones.

2.1.1.2.3 *Gestión de Bienestar.*

Software que permite la gestión de información del área de Bienestar Universitario de las Instituciones de Educación Superior, facilitando la administración de las actividades que contribuyen a la formación integral de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, administrativos) como complemento a la actividad académica. Las actividades ofertadas están enfocadas en los ámbitos culturales, deportivos, recreativos, artísticos, familiares, proyección social, medio ambiente, salud, nutrición y cultura ciudadana. Permite registro y trazabilidad de actividades asociadas con la atención médica, psicológica y odontológica, seguimiento a diferentes eventos culturales, deportivos y sociales, proceso de Elección de cuerpos colegiados, vales de alimentación, becas de estudiante.

También involucra el sistema de Alerta tempranas, cuyo objetivo es detectar anticipadamente condiciones que puedan situar a los estudiantes en niveles de riesgo como posibles desertores, suministrando información necesaria para la toma de acciones que garanticen su permanencia y posterior graduación.

2.1.1.2.4 *Gestión de Servicios.*

Está conformado por aplicativos que brindan un servicio específico al interior de la entidad educativa, entre ellos se encuentran: sistema de Servicios Académicos (Biblioteca) y la app de Biblioteca, Quejas, Reclamos y Sugerencias, app QRS, Integración con Moodle y Visor de informes.

El sistema de Servicios académicos ofrece la administración, control y trazabilidad de los procesos necesarios para, el inventario, circulación y préstamo de elementos bibliográficos, convirtiéndose en una herramienta de apoyo dentro del proceso de formación, con la app se podrán consultar los elementos que se encuentren disponibles en un momento determinado.

El sistema de QRS Permite llevar de manera organizada y controlada las solicitudes, sugerencias, quejas y reclamos por parte de las personas o usuarios que pertenecen a la Institución y que están en contacto con la misma.



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



El Visor de informes, permite la creación de reportes de diferentes tipos solicitando la información requerida de acuerdo a las características de cada informe a partir del diseño de una consulta SQL, generándolos de forma estática y dinámica.

La integración con Moodle, corresponde a la implementación de un webservice que permite integrar el sistema académico con Moodle, permitiendo llevar a cabo la matrícula de estudiante en la plataforma virtual y obtención de las notas.

2.1.1.2.5 *Gestión Administrativa y Financiera: Gestasoft.*

Sistema que permite la gestión de la información administrativa y financiera de las Instituciones de Educación Superior. Este componente colabora y sirve como apoyo a los funcionarios administrativos en la toma de decisiones de manera más rápida, segura y oportuna, ya que a través de ellos se manipula toda la información administrativa y financiera que se genera en cada una de las dependencias de la Institución.

2.2 GESTASOFT

2.2.1 Propietario del servicio

La Universidad de Pamplona es el propietario del servicio Academusoft, es responsable de sus contenidos y aplicaciones modulares que componen el servicio.

2.2.1.1 Clientes

Toda la comunidad administrativa perteneciente a la Universidad de Pamplona en cada una de sus sedes regionales ya sean presencial o distancia.

Instituciones Educativas

2.2.1.2 Descripción del servicio

Es un componente que permite administrar la información financiera de una Institución de Educación Superior, está diseñado por medio de módulos integrados entre sí, para la ejecución de las actividades de las diferentes áreas administrativas.

Los módulos son:



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Contabilidad: Este módulo permite gestionar la información contable de la institución y realiza contabilización automática de las operaciones generadas en otras dependencias.

Presupuesto: Permite gestionar el presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión de la Institución ejecutando y controlando la ejecución presupuestal en cada vigencia.

Facturación y Cartera: Este aplicativo permite gestionar la venta de productos y servicios que ofrece la institución mediante registro de facturas, manejo de financiaciones a trabajadores y estudiantes y control de cuentas por cobrar.

Almacén e Inventarios: Este módulo maneja los procesos de adquisición, asignación y traslado de los bienes de la institución obteniendo el control del inventario y de los elementos de consumo de la institución.

Contratación: Este aplicativo soporta todos los ámbitos de la contratación administrativa en la institución, tanto en su aspecto interno como externo de manera independiente y se integra con otros módulos para continuar otros procesos.

Talento Humano: Manejo del recurso humano de la institución desde sus datos personales, laborales y hoja de vida, permitiendo la liquidación de nóminas por período, seguridad social y prestaciones sociales, e incluye todos los demás procesos que competen a Gestión Humana.

Pagaduría y Tesorería: Modulo en el cual se pueden gestionar los procesos que dan soporte al ingreso o salida de dinero de la institución como producto del desarrollo de las actividades financieras, por medio de diferentes procesos establecidos llevando a su vez los movimientos sobre las cuentas bancarias de la institución.

Viáticos: Módulo que permite realizar toda la trazabilidad de los desplazamientos de los funcionarios cuando deben ejercer funciones que corresponden a su cargo fuera de su centro de trabajo, desde la solicitud, autorización, trámite y seguimiento de los reconocimientos económicos.

Servicios Generales: Módulo diseñado para el control y manejo de mantenimientos (Preventivo, correctivo, Predictivo), de los activos y espacios físicos de la institución; además se gestiona el proceso de órdenes de servicio para (Compra de servicios).

Gestión Documental: Este módulo permite la recepción y salida de correspondencia de la institución y por dependencia.



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



El sistema Gestasoft permite la trazabilidad de los procesos en línea, y cada módulo permite generar y crear una amplia gama de consultas que cubren las necesidades de los usuarios internos y externos de la institución.

2.3 SEGUIMIENTO A PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL – SPEI

2.3.1 Propietario del servicio

La universidad de Pamplona es el propietario del servicio Academusoft, es responsable de sus contenidos y aplicaciones modulares que componen el servicio.

2.3.1.1 Clientes

La Dirección estratégica de la Universidad de Pamplona en cada una de sus sedes regionales ya sean presencial o distancia.

2.3.1.2 Descripción del servicio

SPEI es una herramienta tecnológica apoyada en Balanced Scorecard que permite a los usuarios planear, organizar, ejecutar y controlar los procesos relacionados con la gestión administrativa de una institución, a partir del impulso de estrategias formuladas, en busca del cumplimiento de los objetivos descritos en el plan de gestión. Permite, entonces, hacer seguimiento a la gestión de la institución y brinda la posibilidad de verificar el cumplimiento de metas y desempeño.

El aplicativo se compone de cinco módulos que deben ser gestionados por los usuarios finales de acuerdo al rol que cada uno cumple dentro del sistema, siendo el rol Administrador quien gestiona gran parte de ellas.

- Parametrización
- Configuración Inicial
- Gestión
- Seguimiento
- Reportes



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



SPEI reduce el riesgo de corrupción y permite promover una gestión transparente de la institución, demostrando la eficiencia y eficacia en el desarrollo de cada una de sus actividades y políticas.



2.3.2 Ambiente Público

Diseñado para que los usuarios que no intervienen en la ejecución del plan de gestión puedan hacer seguimiento en tiempo real a los avances del mismo



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

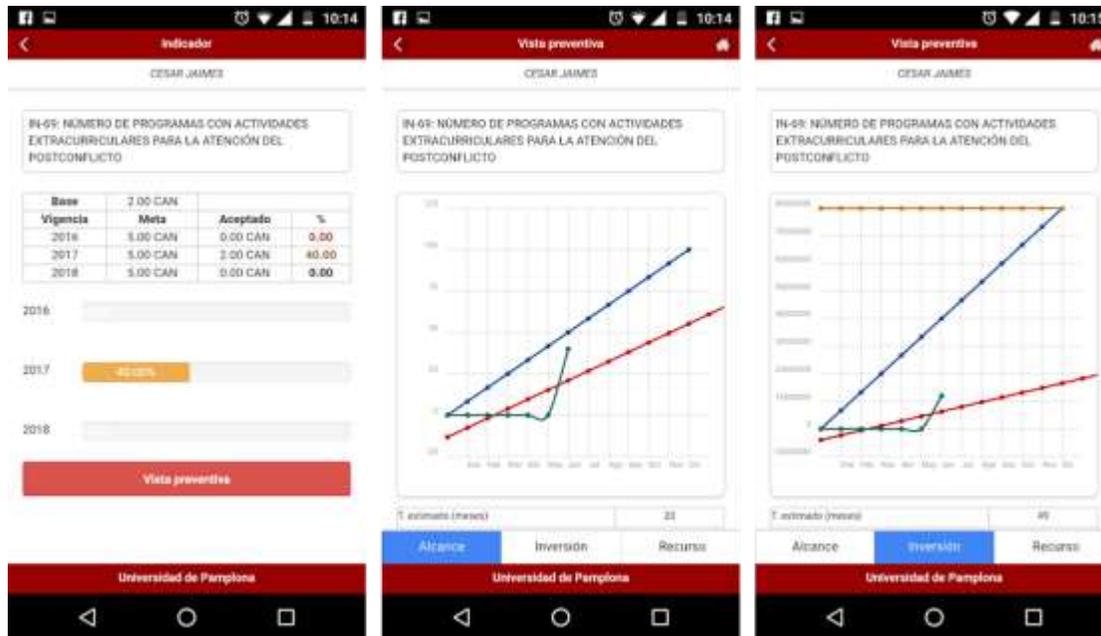


ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



2.3.3 Móvil SPEI

SPEI cuenta también con una aplicación móvil, que brinda mayor accesibilidad a la información de la ejecución del plan de gestión.



2.4 CORREO ELECTRÓNICO

2.4.1 Propietario del servicio

La universidad de Pamplona es el propietario del servicio Correo Institucional y responsable de la prestación del servicio. Nota: Los usuarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de correo y su buzón asociado a nuestra institución.

2.4.2 Clientes

Estudiantes, docentes y Administrativos que hayan hecho su petición para obtener su cuenta de correo institucional (administrador@unipamplona.edu.co).



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



2.4.3 Descripción del servicio

El correo electrónico institucional ofrece a administrativos, docentes, estudiantes y exalumnos una cuenta de correo electrónico gratuita de 10 GB para toda la vida, una solución de almacenamiento en línea de 25 GB, blogs, planificación de eventos, herramientas de mensajería instantánea y mucho más.

Funciones principales

- Gran capacidad de almacenamiento para correo electrónico (50GB para Outlook Live)
- Almacenamiento en la nube de Microsoft (7GB a 15GB) protegido con contraseña por medio de Office365 OneDrive
- Mensajería instantánea
- Funciones de calendario enriquecidas
- Fotos compartidas
- Compatibilidad con múltiples navegadores
- Alertas de mensajes de texto a teléfonos celulares

2.5 PORTAL

2.5.1 Propietario del servicio

La universidad de Pamplona es el propietario del servicio Portal Universidad de Pamplona y responsable de la prestación del servicio y del contenido publicado en este portal.

2.5.2 Clientes

Todas las personas que tengan acceso a internet y se dirijan a nuestra dirección www.unipamplona.edu.co encontrarán información de la universidad de pamplona e información de interés de la comunidad académica.

2.5.3 Descripción del servicio

Es la cara de la Institución en Internet. Es la puerta actualmente a información en línea importante no sólo para la comunidad académica sino para la comunidad en general.

Es lo que se conoce como la página web de la institución y por eso su URL es <http://www.unipamplona.edu.co>.



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Funciones

- Pops informativos
- Anuncios
- Re de subportales
- Unipamplona infantil
- Contáctenos
- Anuncios Rectoría
- Directorio administrativo
- Enlace a páginas importantes
- Enlace a otros servicios institucionales

2.6 INTERNET

2.6.1 Propietario del servicio

La universidad de Pamplona es el propietario del servicio Internet institucional y el responsable de la prestación de este servicio.

2.6.2 Clientes

Toda la comunidad académica y personas en general que se encuentren en las instalaciones de la Universidad de Pamplona.

2.6.3 Descripción del servicio

Este término en el mundo se refiere a la red de redes; en una organización se refiere al servicio para alcanzar la red de redes y se puede aplicar a la Universidad de Pamplona esta descripción.

Es entonces el servicio que se ofrece al interior de la institución para que la comunidad pueda obtener servicios del Internet.

También se aplica en el caso de la institución al poder ofrecer servicios de información hacia el internet como el caso de chat, Academusoft.



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Funciones

- Permitir que desde el interior de la institución se puedan obtener servicios de Internet
- Lograr ofrecer servicios de información

2.7 MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

2.7.1 Propietario del servicio

La universidad de Pamplona es el propietario del servicio mensajería instantánea y responsable de la prestación de este servicio.

2.7.2 Clientes

Toda la comunidad académica que desee utilizar el servicio de mensajería instantánea.

2.7.3 Descripción del servicio

Es el servicio que permite que los funcionarios en las dependencias administrativas se comuniquen por medio de un servicio de mensajería instantánea, que lógicamente ofrece la ventaja de la sincronía y en línea, para poder tener charlas con sus compañeros de labores y hacer más efectivo el aprovechamiento de su tiempo laboral y el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas que posee la institución.

Funciones principales:

- Chat
- Reuniones
- Envío y recepción de archivos
- Tareas
- Envío de mensajes masivos



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



3 PLATAFORMA MOODLE

3.1 Centro de Gestión del Conocimiento

Moodle es un entorno virtual de aprendizaje que permite la gestión de cursos en línea, la creación de actividades educativas y de interacción, como herramienta de apoyo al devenir académico, implementada en la Universidad de Pamplona desde el año 2012.

Moodle permite la integración de multimedia, creación de evaluaciones en línea, espacios de debate, chat, videoconferencias, entre otros servicios empleados por los docentes para desarrollar sus clases de manera virtual o como apoyo a la presencialidad, propiciando el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en sus estudiantes.

El Centro de Gestión del Conocimiento del CIADTI realiza el acompañamiento a docentes y estudiantes en el uso de la tecnología, contribuyendo así al logro de los objetivos misionales de la Universidad de Pamplona.

3.1.1 Capacitaciones

A través del Centro de Gestión del Conocimiento, el CIADTI brinda espacios de capacitación a docentes, estudiantes y empleados administrativos en el uso de herramientas tecnológicas que les permiten desarrollar sus actividades cotidianas de manera dinámica, mejorando a la par el desarrollo de los procesos institucionales.

Se ofrecen, además, capacitaciones en uso de software libre y herramientas en línea de índole académico como entornos virtuales, edición de audio, video e imágenes para la creación de recursos educativos que pueden ser integrados en Moodle para enriquecer los contenidos virtuales.

3.1.2 Soporte técnico y funcional

El Centro de Gestión del Conocimiento provee soporte técnico y funcional en la administración y configuración de cursos, usuarios, apoyo a los docentes en la creación de actividades, reportes e incidencias, y a los estudiantes en la utilización de todos los recursos de la plataforma configurados por los docentes.

Así mismo, apoya a docentes y estudiantes en proyectos de investigación y/o de aula que requieran el uso de herramientas TIC, llegando en este momento a más de 360 cursos virtuales construidos.



3.2 Unidad Especial para el uso y apropiación de las TIC en la educación – UETIC

En el marco de la Misión, Visión y Proyecto Educativo de la Universidad de Pamplona, la Unidad Especial para el Uso y Apropiación de las TIC en la Educación - UETIC nace como la unidad de apoyo académico encargada de soportar el diseño, desarrollo e implementación de estrategias y acciones que permitan el uso y apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación - TIC en los procesos de formación de los programas académicos que se desarrollan en las modalidades presencial, a distancia y virtual.

Teniendo en cuenta el Pensamiento Pedagógico de la Universidad de Pamplona la UETIC lidera la construcción e implementación de cursos que permitan a nuestros estudiantes desarrollar las competencias y habilidades propuestas dentro de los procesos de formación, mediante actividades de aprendizaje flexibles y dinámicas, videos, animaciones, lecturas, audios, y demás recursos multimediales, que colaboren con la comprensión y apropiación de las diferentes temáticas.

3.2.1 Objetivos

- Apoyar el desarrollo de cursos de pregrado, postgrado, y extensión, mediante el uso y mediación de las TIC.
- Definir estrategias para la oferta de programas académicos virtuales en la Universidad.
- Definir los procedimientos académico-administrativos para el uso y mediación de las TIC en la Universidad de Pamplona.
- Evaluar y optimizar las estrategias para el uso y apropiación de las TIC.
- Proponer la incorporación de las TIC en los programas académicos presenciales y a distancia.
- Definir políticas prospectivas para el uso de las TIC para la educación en la Institución.
- Gestionar el Banco de Recursos Educativos Digitales de la Universidad de Pamplona.
- Liderar los procesos de formación en TIC de la comunidad académica de la Universidad de Pamplona.
- Articular la participación de la Universidad de Pamplona en redes institucionales orientadas uso y apropiación de las TIC.



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



- Administrar las plataformas educativas digitales que soportan el uso y apropiación de las TIC en la educación.
- Apoyar los procesos investigativos relacionados con el uso y apropiación de las TIC a la educación.
- Ofertar productos y servicios relacionados con el uso y apropiación de las TIC en los procesos educativos a otras instituciones.

3.2.2 Material educativo construido

Como soporte a los procesos de e-learning y b-learning, se ha adelantado la construcción de 72 cursos, destinados a estudiantes de pregrado y posgrado, con la producción de 288 lecturas, 341 videos, 669 audios, 249 guías de lectura, 287 guías de aprendizaje, y 360 actividades de aprendizaje con su correspondiente rúbrica de evaluación.

3.2.3 Pregrado Modalidad Presencial

En la modalidad presencial se desarrollan cuatro (4) cátedras en modalidad e-learning, siendo estas: Cátedra Faría, Habilidades Comunicativas, Educación Ambiental, y Formación Ciudadana y Cultura de la Paz. En estas cátedras se cuenta con la participación de 3800 usuarios estudiantes (aproximadamente) y 56 docentes, semestralmente.

3.2.4 Pregrado Modalidad a Distancia

En la modalidad a distancia se presta soporte para la presentación y distribución de material educativo a los 3800 estudiantes con que cuenta la modalidad a nivel nacional, igualmente se prestan los servicios de capacitación, soporte y asesoría a los 200 docentes (tutores) que orientan y acompañan los procesos de aprendizaje. En total se presta soporte para el desarrollo de más de 1100 cursos.

3.2.5 Posgrado

Actualmente la Universidad de Pamplona cuenta con tres programas de posgrado con soporte directo en el aula Moodle, la Maestría en Educación en modalidad virtual, y las Maestrías en Administración, y Ciencias Económicas y Empresariales, en modalidad a distancia, en estos programas se cuenta con un total de 88 estudiantes al segundo período académico de 2019, apoyados por 30 docentes (aproximadamente).



3.2.6 Capacitación

Parte integral de la incorporación de las TIC en los procesos de formación corresponde a la capacitación del personal docente, y la puesta de ayudas a todos los actores involucrados. En este contexto se han desarrollado capacitaciones dirigidas directamente al personal docente de la modalidad a distancia, abarcando un total de 189 participantes, y charlas y encuentros para docentes de la modalidad presencial, alcanzando un total de 916 participantes, de igual manera se cuenta con 25 videotutoriales acerca del manejo del aula Moodle, y los manuales de usuario para estudiantes y docentes.

4 LICENCIAS DE SOFTWARE

Grupo de productos	Familia de productos de licencia	Versión de la licencia	Cantidad real
Applications	Office Professional	Plus 2016	90
Applications	Office Professional	Plus 2013	13
Applications	Office Standard	2016	235
Applications	Office Standard	2013	879
Applications	Office Standard for Macintosh	2011	23
Applications	Project	2013	1
Applications	Word for Mac	2016	7
Non-specific	O365 Extra File Storage Open Faculty		3
Servers	Windows Server - Standard	2012 R2	3
Servers	Windows Server - User CAL	2012	12

Tabla 7. Licencias de software

5 SOPORTE TECNOLÓGICO

Área encargada de servir como punto de contacto a las dependencias de la universidad que utilizan el software desarrollado por el CIADTI, dando solución a los incidentes y



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



ofreciendo el asesoramiento y capacitación necesaria para sacar el máximo provecho de los mismos.

Certificados desde diciembre de 2005 bajo la norma ISO 9001:2008 y renovación en el 2018 bajo la NTC ISO 9001:2015, hoy mantenemos la certificación, articulados con el MECI:2005 al proceso Capacitación y apoyo para garantizar un servicio de calidad y un mejoramiento continuo de nuestros procesos.

5.1 OBJETIVOS

“Implantar, capacitar y dar soporte técnico y funcional sobre los productos de software desarrollados por el CIADTI en la Universidad de Pamplona”

- Capacitar y asesorar técnica y funcionalmente sobre el uso de los productos software desarrollado.
- Dar solución a las incidencias presentadas por los usuarios.
- Acompañar en la configuración y ejecución de procesos técnicos y funcionales.
- Apoyar técnica y funcionalmente a la Universidad de Pamplona en la ejecución de sus procesos técnicos y administrativos.
- Asesorar y hacer seguimiento en la actualización completa de nuevas versiones de un producto
- Proveer un excelente servicio, solucionando o direccionando adecuadamente todas las solicitudes realizadas por el usuario.

5.2 SERVICIOS

5.2.1 Soporte Asincrónico

La función principal de nuestro servicio de soporte asincrónico es apoyar la solución de inconvenientes que puedan presentarse con el uso de los productos de software desarrollados por la Universidad de Pamplona.

Este servicio se ofrece a través de diferentes medios como e-mail, chat, teléfono, fax y sitios web como este.

- Atención en el manejo del aplicativo
- Atención telefónica
- Ayuda en problemas técnicos y manejo del tomcat
- Ayuda técnica cuando existen problemas en configuración de la instalación.
- Atención vía correo electrónico
- Explicación para la ejecución de script.



- Explicación para el manejo del tomcat, ampliación de la memoria, reinicio, entre otros.
- Realización de consultas de determinados procesos.
- Instrucciones de cómo implementar procesos de la institución dentro del aplicativo.

5.2.2 Actualizaciones de Software

El servicio de actualizaciones de software consiste en el acompañamiento que nuestros funcionarios de soporte del CIADTI brindan a las dependencias de la Universidad de Pamplona en el momento en que se quiera llevar a cabo la actualización de una nueva versión de un producto software.

5.2.3 Capacitación Técnica y Funcional

El servicio de capacitación técnica y funcional consiste en planear y ejecutar la socialización de aspectos técnicos o funcionales relacionados con los aplicativos desarrollados por el CIADTI.

La capacitación del nivel técnico corresponde a aquellas orientadas al conocimiento de las herramientas en las cuales se desarrollaron los productos.

Se busca impartir el conocimiento necesario para el manejo de las herramientas y de ésta forma apoyar en la comunicación técnica necesaria en la resolución de eventualidades y necesidades directas del producto, como el caso de realización de actualizaciones y configuraciones tendientes al rendimiento y mejora de prestaciones de las aplicaciones.

La capacitación funcional se remite a las funciones inherentes de los productos o aplicaciones desarrolladas por el CIADTI, tales como cada uno de los procesos que ejecutan las funcionalidades de dichas aplicaciones.

5.2.4 Acompañamiento en Sitio

El servicio de acompañamiento en sitio consiste en el traslado de un funcionario de soporte a las dependencias de la Universidad de Pamplona con el objetivo de orientar y colaborar en un proceso crítico que esté realizando dicha dependencia por medio del manejo de un aplicativo software desarrollado por el CIADTI.

5.2.5 Implantación de Software

El servicio de implantación de software consiste en el montaje de los servidores de aplicación y bases de datos en donde se instalarán los productos o aplicaciones



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



desarrollados por el CIADTI, además de la configuración de los diferentes archivos necesarios para la puesta en marcha de dichos productos o aplicaciones.

6 TALENTO HUMANO DEL CIADTI

El CIADTI, Universidad de Pamplona, cuenta actualmente con un equipo humano multidisciplinario altamente calificado y certificado en varias áreas de desarrollo como: JAVA (SCJA, SCJP, SCJD), ORACLE, POSTGRESQL, CISCO, Desarrolladores de Adobe FLASH, Dreamweaver, así como profesionales en distintas áreas del conocimiento tales como: Ingenieros de Sistemas, Eléctricos, Electrónicos y de telecomunicaciones, Administradores de Empresas, Comerciales y de Sistemas, Pedagogos, Comunicadores Sociales, Contadores, Caricaturistas.

Igualmente, en los últimos años se ha enriquecido el equipo de trabajo con la vinculación de pasantías de diferentes programas de la Universidad de Pamplona, y los cuales ingresan a apoyar las diferentes sub áreas como son: análisis y diseño, programación, base de datos, pruebas o control de calidad.

ÁREA	PERSONAS
DIRECCION DEL CIADTI	3
PROMOCION Y MERCADEO	5
GESTION DE INFORMACION	5
DESARROLLO Y CONSULTORÍA TECNOLÓGICA	36
GESTION DEL CONOCIMIENTO	3
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	10
INNOVACION	1
PMO	3
TOTAL, PERSONAL CIADTI	66

Tabla 8. Personal del CIADTI