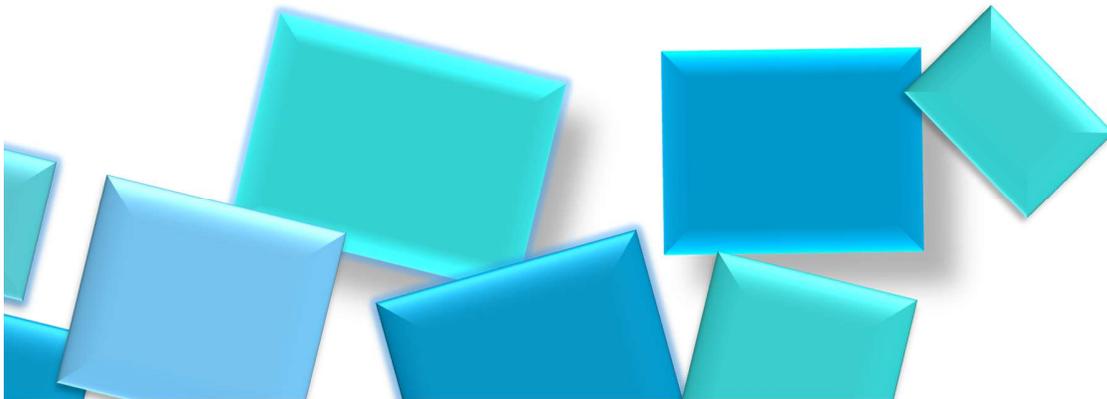


PORTAFOLIO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Presentamos el portafolio de servicios tecnológicos del INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL - INFOTEP- a toda la comunidad donde visualizaran los alcances de cada servicio, cuales son los interesados y los canales de soporte técnico del servicio.



NUESTRA HISTORIA

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia Islas, INFOTEP, se constituye en la Institución de Educación Superior, de carácter oficial de mayor trascendencia en el Departamento Archipiélago; con 36 años de existencia, ha contribuido de manera constante al mejoramiento socio-económico, ambiental y cultural de las islas, a través de la prestación de sus servicios con calidad, pertinencia y oportunidad.

MISIÓN

INFOTEP ofrece formación técnica profesional, programas académicos en extensión orientados bajo los valores institucionales, hacia la formación integral para toda la población del departamento insular y el caribe. Buscando el desarrollo social, económico, científico, cultural, tecnológico y ambiental a través de la investigación; generando proyectos en alianza con el Estado, sector productivo, los gremios, y otras instituciones, con talento humano idóneo, dando como resultado profesionales integrales, pensantes, emprendedores y formadores de una mejor calidad de vida con el tri lingüismo como identidad cultural y proyección social para el Archipiélago.

VISIÓN

Para el año 2020, INFOTEP se convertirá en la Universidad del Archipiélago, pionera en temas propios de insularidad con proyección hacia el país y el Caribe, reconocida por la calidad de sus programas, con egresados competitivos para satisfacer la demanda laboral del Departamento y la Nación, con infraestructura física, tecnológica y talento humano idóneo que garantice el cumplimiento de la Misión Institucional.

VALORES

Libertad
Educación
Interculturalidad
Responsabilidad
Respeto
Honestidad
Compromiso
Desarrollo Humano
Equidad

SERVICIOS

CORREO INSTITUCIONAL



Gmail.com con el dominio [@infotepsai.edu.co](mailto:infotepsai.edu.co)

Dirigido a Usuarios Internos: Funcionarios, Contratistas, Docentes y Estudiantes.

Objetivo

Brindar el servicio de intercambio de mensajería digital, archivos a los usuarios y entidades públicas y privadas del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP Archipiélago, utilizando una cuenta de correo electrónico institucional, que facilite la ejecución de las diferentes actividades misionales y de apoyo de la entidad.

Alcance del Servicio

El servicio de mensajería usa el servicio de Gmail de Google

Los horarios de atención a los funcionarios y contratistas son de 8:00 am a 12:00 pm y de 3:00 pm a 7:00 pm

Las cuentas de correo son creadas con el nombre de la dependencia@infotepsai.edu.co o el nombre del usuario@infotepsai.edu.co

ACCESO A INTERNET



Acceso 24x7 Dirigido a: Funcionarios, contratistas, docentes, estudiantes, proveedores y usuarios.

Objetivo

Brindar conectividad a Internet para consulta de información y soportar los diferentes servicios que se soportan sobre este servicio de conectividad.

Alcance del Servicio

1. Comunicación de los usuarios por medio de internet.
2. Navegación en internet.
3. Envío y recepción de correo electrónico.
4. Acceso a nuestros portales WEB.
5. Acceso internet WIFI para usuarios internos

Limitantes:

1. Es un Canal de ancho de banda dedicado de 8Mbps. El servicio se comparte entre 80-100 usuarios concurrentes durante el día.

MESA DE AYUDA



El servicio de soporte técnico se presta durante el horario laboral L - V (8:00 am a 12:00 pm y de 3:00 pm a 7:00 pm) por los funcionarios del área técnica de la entidad.

Objetivo

Servicio de punto único de contacto para el reporte de incidentes, problemas y solicitudes de soporte de software y/o hardware que se puedan presentar en el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP Archipiélago.

Alcance del Servicio

1. Atender incidentes de software y hardware como son instalación y configuración de programas, accesos, creación de usuarios en Q10 Académico, cuentas de correo electrónico y demás aplicativos que así lo requieran, así como configuraciones de impresoras, scanner y pc cambio y/o adaptación partes.
2. Realizar periódicamente mantenimiento básico de los pc a nivel de hardware y software

GESTIÓN DE USUARIOS



El funcionario debe diligenciar en el formato de solicitud de servicios informáticos el aplicativo y el perfil requerido

Objetivo

Realizar la creación, modificación y eliminación de cuentas de usuarios del controlador de dominio de la entidad

Alcance del Servicio

1. Control de acceso unificado a los servicios de TI utilizando un usuario y contraseña.
2. Mantener un ingreso controlado y con históricos de accesos a las aplicaciones del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP Archipiélago
3. Eliminación de usuarios de las personas que ya no tengan un vínculo laboral o contractual con el Fondo.

PRÉSTAMO O ASIGNACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS



Para acceder al servicio de préstamo de los elementos tales como portátiles, computadores, videobeam debe ser Estudiante Matriculado o en convenio durante las jornadas de 8:00 am a 12:00 pm y de 3:00 pm a 10:00 pm de lunes a viernes.

Objetivo

Facilitar los equipos informáticos a los diferentes funcionarios, contratistas y docentes que requieran este servicio.

Alcance del Servicio

1. Facilidad de uso de elementos como apoyo a las actividades laborales
2. Mejor aprovechamiento de los recursos de manera institucional.

Para usuarios Internos (Funcionarios y Contratistas), Docentes. Previa solicitud al encargado del área de almacén para la preparación de los equipos informáticas que serán asignados.

SERVICIO DE BACKUP O RESPALDO



Backup, copia o respaldo de la información de los datos de los usuarios Internos almacenados en los equipos de modo que se puede utilizar para restaurar la información original después de una eventual pérdida de datos.

Objetivo

Realizar copia de respaldo de información, con la debida reserva del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP Archipiélago, a través de tecnología web o tecnología local para que la información permanezca, disponible, confiable e integra.

Alcance del Servicio

La importancia principal de un Backup radica en que todos los dispositivos de almacenamiento masivo de información tienen la posibilidad de fallar, por lo tanto, tener una copia de seguridad de la información es necesario, ya que la probabilidad de que dos dispositivos presentes fallas, es mucho menos probable.

SIGEP



Registro y/o actualización de usuarios y claves de los servidores públicos que gestionan su información y tiene como propósito identificarlos, diferenciarlos y administrarlos dentro del Sistema de Información y Gestión, mediante la asignación de un nombre de usuario, contraseña y rol para cada servidor publica de las entidades.

Objetivo

Controlar y administrar adecuadamente las cuentas de acceso a los procesos del sistema SIGEP, mediante el registro y/o la actualización de los nombres de usuarios y claves de los servidores públicos.

Alcance del Servicio

Solicitud creación o retiro de usuarios del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP Archipiélago.

- * Análisis de la solicitud de la institución y verificación de información en el SIGEP.
- * Solicitud generada desde Talento Humano a la oficina de Sistemas.

Q10 ACADÉMICO



El Estudiante, Funcionario o Docente recibe las claves proporcionadas por Q10 para la administración de la plataforma, los estudiantes las asigna Registro y Control, los docentes reciben las claves desde el área académica.

Objetivo

Soportar a nivel técnico la plataforma según las necesidades del servicio, ya sea en procesos estudiantiles, docentes, administrativos, de bienestar, o configuraciones de la plataforma.

Alcance del Servicio

Administración técnica de la plataforma.
 Creación de accesos a Funcionarios.
 Contacto a Nivel de Soporte 4, resolución de problemas de la plataforma, capacitaciones, configuraciones de Superar administrador y servicio anual para la institución.