



**CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE
OPERACIONES TECNOLÓGICAS Y
LABORATORIOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL
DE MILAGRO**

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS Y DE LABORATORIOS	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DOTL
	FECHA: 22/03/2024	

ÍNDICE

1. MISIÓN DE LA UNIDAD	3
2. RESPONSABLE	3
3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	3
4. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRODUCTOS, COMPROMISOS Y RESPONSABLES	5
A. GESTIÓN DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS	5
B. GESTIÓN DE OPERACIONES Y SOPORTE	7
C. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LABORATORIOS	9
D. GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE LABORATORIOS.....	9
5. NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS	10
6. HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	10
7. INDICADORES DE CALIDAD	10
8. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES	10

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS Y DE LABORATORIOS	
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_UNEMI_DOTL
	FECHA: 22/03/2024	

1. MISIÓN DE LA UNIDAD

Dirigir de forma integral los servicios tecnológicos, laboratorios y/o centros de simulación, garantizando su calidad y eficiencia, promoviendo la innovación y el desarrollo continuo a través de un enfoque que fortalezca el apoyo curricular, la vinculación, investigación y la gestión administrativa, proporcionando un entorno óptimo que potencie el aprendizaje práctico y refuerce las gestiones operativas institucionales.


2. RESPONSABLE

La gestión es responsabilidad de la Dirección de Operaciones Tecnológicas y de Laboratorios, y tendrá línea de reporte al Rectorado.


3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Operaciones Tecnológicas y de Laboratorios son las siguientes:

- a. Asesorar y capacitar en virtud de las normativas, políticas, procesos, productos y servicios que están bajo su responsabilidad;
- b. Atender los requerimientos generados por los diferentes organismos internos o externos de acuerdo a sus atribuciones y responsabilidades;
- c. Planificar, programar, definir y proponer en conjunto con los coordinadores y ejecutores o responsables de los procesos en relación a las atribuciones y responsabilidades definidas en el presente capítulo los documentos o herramientas siguientes:
 - i. Definir tácticas para el cumplimiento de los objetivos que sirvan de base para la evaluación de la estrategia institucional, los que estarán definidos al comienzo de cada año en el plan operativo anual y su programación de actividades;
 - ii. Definir el perfil de los cargos requeridos y la elaboración de los formularios de asignación de responsabilidades y de la evaluación de niveles de desempeño;
 - iii. Definir y proponer procedimientos, protocolos, guías metodológicas, instrucciones de trabajo y formatos predeterminados cuando existan nuevos o acciones de mejora de los procesos;
 - iv. Proponer proyectos o reformas de: reglamentos, instructivos o políticas internas necesarias para la gestión de los procesos bajo su responsabilidad, en concordancia con las normativas externas o cuando estas sean reformadas;
 - v. Definir especificaciones funcionales, el diseño de aplicaciones tecnológicas, tipo de información y de reportes necesarios para la toma de decisiones;
- d. Participar en la Comisión de Gestión Académica;
- e. Definir mecanismos que faciliten la administración de todos los proyectos informáticos, relacionados a los productos de la unidad y a los que se ejecutan en las diferentes áreas de la institución;
- f. Administrar la capacitación de las plataformas tecnológicas académicas y administrativas;
- g. Capacitar y socializar a los usuarios (estudiantes, académicos y/o administrativos) los módulos nuevos o actualizados de los sistemas informáticos internos, los mismos que son desarrollados por la Dirección de Desarrollo de Software;
- h. Definir y elaborar recursos MOOC y manual de usuario de las plataformas tecnológicas institucionales;
- i. Brindar a los usuarios (estudiantes, académicos y/o administrativos) el soporte oportuno con respecto a plataformas, servicios tecnológicos y;
- j. Administrar los canales de atención a usuarios;

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS Y DE LABORATORIOS	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DOTL
	FECHA: 22/03/2024	

- k. Consolidar los requerimientos de construcción de espacios, adquisición de equipos e insumos de los ambientes de aprendizaje utilizados para las actividades en los escenarios de prácticas de los laboratorios, centros de simulación y simuladores virtuales para las carreras en todas sus modalidades;
- l. Formular propuestas de mejoras y fortalecimiento de los ambientes de aprendizaje práctico como laboratorios, auditorios, salas de conferencias y áreas de estudio según las necesidades de las carreras en todas sus modalidades.
- m. Administrar los ambientes de aprendizaje práctico como laboratorios, auditorios, salas de conferencias y áreas de estudio, basado en los indicadores de funcionalidad, equipamiento y disponibilidad de los servicios a la comunidad universitaria.
- n. Planificar y controlar el mantenimiento de los bienes garantizando el funcionamiento de los ambientes de aprendizaje práctico como laboratorios, auditorios, salas de conferencias y áreas de estudio;
- o. Mantener el registro actualizado de equipos, materiales, repuestos y accesorios de los ambientes de aprendizaje práctico como laboratorios, auditorios, salas de conferencias y áreas de estudio, y bienes tecnológicos.
- p. Supervisar el uso de los ambientes de aprendizaje práctico como laboratorios, auditorios, salas de conferencias y áreas de estudio cada práctica presencial o virtual, utilizando las herramientas institucionales que garanticen la oportuna práctica, acorde con la planificación académica.
- q. Coordinar y supervisar que las gestiones administrativas y académicas con los responsables de los ambientes de aprendizaje práctico como laboratorios, auditorios, salas de conferencias y áreas de estudio sean desarrolladas en el marco de los procedimientos y normativas.
- r. Velar por la buena gestión administrativa, técnica y de sostenibilidad correspondientes a los ambientes de aprendizaje práctico como laboratorios, auditorios, salas de conferencias y áreas de estudio, según las carreras.
- s. Responsabilizarse por los laboratorios, talleres y/o centros de simulación y todos los equipos, materiales y reactivos disponibles en las actividades experimentales a su cargo;
- t. Asegurar el cumplimiento de las normas administrativas, de higiene y seguridad ocupacional indicadas para los ambientes de aprendizaje práctico como laboratorios, auditorios, salas de conferencias y áreas de estudio;
- u. Coordinar y administrar el proceso de adquisición de maquinarias equipos, materiales y/o reactivos para los ambientes de aprendizaje práctico como laboratorios, auditorios, salas de conferencias y áreas de estudio, en relación a las necesidades de la planificación académica;
- v. Velar periódicamente y de manera conjunta con los responsables encargados de los ambientes de aprendizaje práctico como laboratorios, auditorios, salas de conferencias y áreas de estudio, por el correcto estado de funcionamiento de los equipos e instrumentos;
- w. Gestionar instrumentos de cooperación con la unidad organizacional encargada para garantizar el proceso de enseñanza aprendizaje;
- x. Las demás funciones que le sean asignadas en relación a los productos y servicios que ofrece la unidad o aquellas delegaciones hechas por la máxima autoridad, en beneficio de la comunidad universitaria.


 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS Y DE LABORATORIOS	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DOTL
	FECHA: 22/03/2024	

4. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRODUCTOS, COMPROMISOS Y RESPONSABLES

A. GESTIÓN DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

Servicios ofrecidos por la Gestión de Plataformas Tecnológicas a los usuarios con el perfil **Administrativo**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Administración de cuentas de correo electrónico	Mediante este servicio los usuarios podrán solicitar la creación, habilitación, inhabilitación, suspensión o reseteo de contraseña de las plataformas institucionales administrables	Documentos de seguimiento y control de las plataformas tecnológicas de la institución	2 días hábiles	Analista de Operaciones Tecnológicas y Soporte
		Documentos de gestión y operación de plataformas tecnológicas académicas y administrativas	2 días hábiles	
2. Solicitar asignación de permisos a plataformas	Mediante este servicio los usuarios podrán solicitar la adición de permisos a módulos o acciones específicas de las plataformas tecnológicas	Documentos de seguimiento y control de las plataformas tecnológicas de la institución	3 días hábiles	Analista de Operaciones Tecnológicas y Soporte
		Documentos de gestión y operación de plataformas tecnológicas académicas y administrativas	3 días hábiles	
3. Reportar incidente software	Mediante este servicio los usuarios podrán realizar el reporte de incidentes en cuanto a plataformas institucionales.	Documentos de seguimiento y control de las plataformas tecnológicas de la institución	3 días hábiles	Analista de Operaciones Tecnológicas y Soporte


 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS Y DE LABORATORIOS	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DOTL
	FECHA: 22/03/2024	

Servicios ofrecidos por la Gestión de Plataformas Tecnológicas a los usuarios con el perfil **Docente**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Administración de cuentas de correo electrónico	Mediante este servicio los usuarios podrán solicitar la creación, habilitación, inhabilitación, suspensión o reseteo de contraseña de las plataformas institucionales administrables	Documentos de seguimiento y control de las plataformas tecnológicas de la institución	2 días hábiles	Analista de Operaciones Tecnológicas y Soporte
		Documentos de gestión y operación de plataformas tecnológicas académicas y administrativas	2 días hábiles	
2. Reportar incidente software	Mediante este servicio los usuarios podrán realizar el reporte de incidentes en cuanto a plataformas institucionales.	Documentos de seguimiento y control de las plataformas tecnológicas de la institución	3 días hábiles	Analista de Operaciones Tecnológicas y Soporte

Servicios ofrecidos por la Gestión de Plataformas Tecnológicas a los usuarios con el perfil **Estudiante**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Administración de cuentas de correo electrónico	Mediante este servicio los usuarios podrán solicitar la creación, habilitación, inhabilitación, suspensión o reseteo de contraseña de las plataformas institucionales administrables	Documentos de seguimiento y control de las plataformas tecnológicas de la institución	2 días hábiles	Analista de Operaciones Tecnológicas y Soporte
		Documentos de gestión y operación de plataformas tecnológicas académicas y administrativas	2 días hábiles	
2. Reportar incidente software	Mediante este servicio los usuarios podrán realizar el reporte de incidentes en cuanto a plataformas institucionales.	Documentos de seguimiento y control de las plataformas tecnológicas de la institución	3 días hábiles	Analista de Operaciones Tecnológicas y Soporte

 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS Y DE LABORATORIOS	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DOTL
	FECHA: 22/03/2024	

Servicios ofrecidos por la Gestión de Plataformas Tecnológicas a los usuarios con el perfil **Trabajador**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Administración de cuentas de correo electrónico	Mediante este servicio los usuarios podrán solicitar la creación, habilitación, inhabilitación, suspensión o reseteo de contraseña de las plataformas institucionales administrables	Documentos de seguimiento y control de las plataformas tecnológicas de la institución	2 días hábiles	Analista de Operaciones Tecnológicas y Soporte
		Documentos de gestión y operación de plataformas tecnológicas académicas y administrativas	2 días hábiles	
2. Reportar incidente software	Mediante este servicio los usuarios podrán realizar el reporte de incidentes en cuanto a plataformas institucionales.	Documentos de seguimiento y control de las plataformas tecnológicas de la institución	3 días hábiles	Analista de Operaciones Tecnológicas y Soporte


Servicios ofrecidos por la Gestión de Plataformas Tecnológicas a los usuarios con el perfil **Autoridad**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Solicitar configuración de aulas virtuales para aplicación de exámenes	Mediante este servicio las autoridades académicas podrán solicitar la configuración de aulas virtuales para la toma de exámenes de las distintas carreras que oferta UNEMI.	Documentos de gestión y operación de plataformas tecnológicas académicas y administrativas	5 días hábiles	Analista de Operaciones Tecnológicas y Soporte

B. GESTIÓN DE OPERACIONES Y SOPORTE

Servicios ofrecidos por la Gestión de Operaciones y Soporte a los usuarios con el perfil **Docente**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Reportar incidente tecnológico	En cuanto al soporte tecnológico que requiere el usuario final permitirá desde cambiar un cable hasta realizar un formateo de un computador o si no funciona enviar el bien a garantía, esto en la parte de hardware. En la parte de software podría ser una capacitación	Documentos de la bitácora de la gestión y reportes estadísticos de incidencias en los equipos informáticos, equipos de proyección y audio	3 días hábiles	Analista de Operaciones Tecnológicas y Soporte

 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS Y DE LABORATORIOS	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DOTL
	FECHA: 22/03/2024	


	o reseteo de claves. Lo antes mencionado solo a manera de ejemplo.			
--	--	--	--	--

Servicios ofrecidos por la Gestión de Operaciones y Soporte a los usuarios con el perfil **Estudiante:**

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Reportar incidente tecnológico	En cuanto al soporte tecnológico que requiere el usuario final permitirá desde cambiar un cable hasta realizar un formateo de un computador o si no funciona enviar el bien a garantía, esto en la parte de hardware. En la parte de software podría ser una capacitación o reseteo de claves. Lo antes mencionado solo a manera de ejemplo.	Documentos de la bitácora de la gestión y reportes estadísticos de incidencias en los equipos informáticos, equipos de proyección y audio	3 días hábiles	Analista de Operaciones Tecnológicas y Soporte

Servicios ofrecidos por la Gestión de Operaciones y Soporte a los usuarios con el perfil **Administrativo:**

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Reportar incidente tecnológico	En cuanto al soporte tecnológico que requiere el usuario final permitirá desde cambiar un cable hasta realizar un formateo de un computador o si no funciona enviar el bien a garantía, esto en la parte de hardware. En la parte de software podría ser una capacitación o reseteo de claves. Lo antes mencionado solo a manera de ejemplo.	Documentos de la bitácora de la gestión y reportes estadísticos de incidencias en los equipos informáticos, equipos de proyección y audio	3 días hábiles	Analista de Operaciones Tecnológicas y Soporte

 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS Y DE LABORATORIOS	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DOTL
	FECHA: 22/03/2024	

C. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LABORATORIOS

Servicios ofrecidos por la Gestión de Administración de Laboratorios a los usuarios con el perfil **Docente**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Reportar incidente dentro del laboratorio	Mediante este servicio el docente podrá reportar incidentes sucedidos dentro del laboratorio referentes con los equipos, software o accesorios de los mismos.	Plan de mantenimiento de los equipos de los ambientes de aprendizaje práctico como laboratorios	3 días hábiles	Analista de Operaciones Tecnológicas y Soporte
		Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de los ambientes de aprendizaje práctico como laboratorios		

D. GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE LABORATORIOS

Servicios ofrecidos por la Gestión de Innovación y Desarrollo de Laboratorios a los usuarios con el perfil **Docente**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Elaborar proyecto para creación de laboratorios	Mediante este servicio los decanos podrán solicitar la creación de laboratorios para la práctica de la cátedra de las asignaturas de las carreras de su facultad.	Documentos de Especificaciones Técnicas para la promoción y/o implementación de proyectos tecnológicos institucionales y ambientes de aprendizaje prácticos	15 días hábiles	Analista de Operaciones Tecnológicas y Soporte
		Estudios de viabilidad para la creación de los ambientes de aprendizaje práctico como laboratorios, auditorios, salas de conferencias y áreas de estudio		
		Proyecto para la creación de los ambientes de aprendizaje práctico como laboratorios, auditorios, salas de conferencias y áreas de estudio		
2. Solicitar asesoramiento para selección de equipos y tecnologías idóneas	Mediante este servicio los decanos o directores de carrera podrán solicitar el asesoramiento para selección de los equipos o software a utilizar dentro de los laboratorios necesarios a su carrera o facultad	Asesoramiento en la selección de equipos y tecnologías idóneas	2 días hábiles	Analista de Operaciones Tecnológicas y Soporte

5. NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS

REGLAMENTO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

6. HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
Primera	22/03/2024	Documento inicial

7. INDICADORES DE CALIDAD

Gestión de Plataformas Tecnológicas

- Número de resets de contraseña
- Número de permisos otorgados a plataformas
- Número de incidentes de hardware reportados

Gestión de Soporte Tecnológico

- Número de incidentes reportados
- Número de salas de cómputo reservadas

8. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Elaborado por:
	Ing. Dario Nicolas Armijos Sagñay Asistente de Desarrollo Institucional 1
DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Revisado por:
	Mgti. Norberto Vicente Murillo Davila Experto de Desarrollo Institucional
DIRECCIÓN DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS Y LABORATORIOS	Aprobado por:
	Mgs. Sonia Valeria Zapatier Castro Director/a de Aseguramiento de la Calidad
DIRECCIÓN DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS Y LABORATORIOS	Aprobado por:
DIRECCIÓN DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS Y LABORATORIOS	Mgs. Mario Ruben Chifla Villón Director/a