



**Tecnológico  
de Antioquia**  
**Institución Universitaria**

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Acreditación Institucional de Alta Calidad  
Res. MEN 13167 - 17 Jul 2020 - 8 años

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TIC

Tecnológico de Antioquia  
Institución Universitaria

Coordinación TIC



## TABLA DE CONTENIDO

CONTROL DE CAMBIOS .....	3
OBJETIVO .....	4
ALCANCE .....	4
NORMATIVIDAD .....	4
DEFINICIONES .....	4
DESCRIPCIÓN .....	5
SERVICIOS PLANEADOS O EN DESARROLLO DE TIC .....	6
Infraestructura Tecnológica .....	6
Sistemas de Información .....	7
Servicios Tecnológicos .....	7
CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TIC .....	8
Infraestructura Tecnológica .....	8
Sistemas de Información .....	10
Software de apoyo .....	11
Servicios Tecnológicos .....	11
SERVICIOS RETIRADOS DE TIC .....	14
Servicios Tecnológicos .....	14

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Descripción del cambio
1.0	Febrero 2022	Creación del Portafolio de Servicios de TIC
2.0	Abril 2023	Actualización del Portafolio de Servicios de TIC, Vigencia 2023 (Cambio formato documento, actualización y clasificación de servicios)



## PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TIC

### OBJETIVO

Consolidar y definir los servicios de TIC que el Tecnológico de Antioquia, institución Universitaria (TdeA) tiene para soportar sus operaciones y prestar sus servicios de tecnología de forma integral a toda su Comunidad Educativa y visitantes.

### ALCANCE

El portafolio de servicios de TIC está desarrollado a partir de lineamientos del marco de referencia del MIN TIC y se definen cada uno de los tres (3) componentes que conforman el portafolio de servicios del Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria (Servicios planeados o en desarrollo de TIC, Catálogo de servicios y Servicios retirados de TIC).

### NORMATIVIDAD

- ✓ G.ES.04 Guía del dominio de Estrategia TI: Definición del catálogo de servicios de TI. Guía Técnica Versión 1.1 11 de julio de 2017
- ✓ Manual de la Política de Gobierno Digital – Min TIC.
- ✓ Modelo de Gestión Estratégico IT4+ – Min TIC.
- ✓ G.ST.01 Guía del Dominio de Servicios Tecnológicos – Min TIC.
- ✓ Resolución\_\_ por medio de la cual se adoptan las Políticas de Seguridad Digital del TdeA
- ✓ Políticas de Seguridad Digital “Seguridad y Privacidad de la Información” del TdeA

### DEFINICIONES

**Activo de Información:** Se refiere a cualquier información o elemento de valor para los procesos de la Organización.

**Activos Críticos de información:** Sistema Administrativo y Financiero, Sistema Académico y sistema educación virtual (Moodle).

**Activos críticos de tecnología:** Centro de Datos institucional.

**Comunidad Educativa:** Estudiantes, Egresados, Docentes, Empleados y Contratistas.

**Centro de Datos:** Instalación que alberga servidores, almacenamiento, firewall, equipos de comunicaciones, internet, aplicaciones y datos de toda la institución.

**Catálogo de Servicios de TI:** Es el conjunto de Servicios Tecnológicos que incluye servicios activos, es decir, servicios que están en la fase de “operación” y que son visibles para el usuario.

**Fibra multimodo (MMF, multimode fiber):** Es un tipo de fibra óptica que se utiliza sobre todo en la comunicación en distancias cortas, por ejemplo, dentro de un edificio o en un campus. El tipo de

fibra OM1,2,3,4 se diferencia en la distancia que puede cubrir garantizando los 10 GbE.

**Internet:** Red global de redes de ordenadores cuya finalidad es permitir el intercambio libre de información entre todos sus usuarios.

**Infraestructura Tecnológica:** Es el conjunto de elementos tecnológicos que integran un proyecto, soportan las operaciones de una organización o sustentan una operación. Como Servidores, Canales de internet, CCTV, entre otros

**Mesa de Servicio:** es el punto de contacto del área de TIC de la Institución con los usuarios que requieren gestionar y solucionar de manera integral las posibles incidencias acerca de los servicios tecnológicos.

**Ofimática:** conjunto de recursos (Hardware y Software) necesarios para el desarrollo de tareas en el entorno laboral (oficina) de una entidad.

**Página Web:** es un sitio público en Internet (World Wide Web), que integra información diversa de la Institución y que puede ser accedida a través de programas de navegación y dispositivos móviles.

**Procesos misionales:** Docencia, Investigación y Extensión.

**Red de Área Local (LAN):** es un grupo de equipos de cómputo que pertenecen a la misma organización y están conectados dentro de un área geográfica pequeña a través de una red, generalmente bajo la misma tecnología (la más utilizada es Ethernet).

**Sistemas de Información:** Es el conjunto de datos y elementos que interaccionan entre sí y que tienen un fin específico que, en general, tiene que ver con satisfacer una necesidad. Ejemplo: sistema financiero, sistema académico, entre otros.

**Servicios Tecnológicos:** Sistemas que apoyan y resuelven necesidades de los usuarios y apoyan labores administrativas y/o académicas.

**Software de Apoyo:** Herramientas para administrar, desarrollar o apoyar procesos tanto en el área administrativa como académica.

## DESCRIPCIÓN

El portafolio de servicios de TI está conformado por: Servicios planeados o en desarrollo de TI, Catálogo de servicios y Servicios retirados de TI

## Portafolio de Servicios

Servicios  
Planeados o  
en desarrollo  
de TIC

Catálogo de  
Servicios de  
TIC

Servicios  
Retirados de  
TIC

### SERVICIOS PLANEADOS O EN DESARROLLO DE TIC

Estos servicios corresponden a todo lo que está en desarrollo, actualización o en implementación para apoyar los procesos Institucionales en beneficio de toda la Comunidad Educativa. Se tienen tres subcomponentes:

#### Infraestructura Tecnológica

Componente que se encuentra en proceso de renovación y soporta el catálogo de servicios para beneficio de toda la Comunidad Educativa y visitantes.

Servicio	Descripción
<b>Red LAN</b>	Es una Red de Área Local, que permite la comunicación de todos los dispositivos conectados físicamente a los servicios Institucionales. Se requiere la renovación de todos los segmentos principales que van a los racks intermedios y actualizar la tecnología de la fibra para mejorar la capacidad de transmisión (OM4).
<b>CCTV (Circuito Cerrado de Televisión)</b>	Tecnología de video vigilancia diseñada para supervisar una diversidad de ambientes y actividades. Se plantea la ampliación del sistema actual de 52 cámaras a 110 cámaras (bloque administrativo, zonas comunes y porterías), las cámaras de porterías tendrían sistema de detención de rostro y lectura de placa vehicular.
<b>Centro de Datos (Data Center)</b>	Instalación que proporciona acceso compartido a aplicaciones y datos mediante una infraestructura de red, computación y almacenamiento. Se plantea la renovación tecnológica de sus componentes por obsolescencia, falta de soporte y garantía.
<b>Plan de Emergencias</b>	Sistema de prevención, preparación y respuesta a evacuación y/o emergencia: Instrumento principal que define las políticas, los sistemas de organización y los procedimientos generales aplicables para enfrentar de manera oportuna,



Servicio	Descripción
	eficiente y eficaz las situaciones de calamidad, desastre o emergencia, en sus distintas fases. Se incluyen todo el sistema de alarmas ubicadas en puntos estratégicos de la Institución.
<b>Ancho de banda de Internet</b>	Es la máxima cantidad de datos transmitidos a través de una conexión a Internet en cierta cantidad de tiempo. De acuerdo a la demanda en la sede de Robledo se requiere una ampliación mínima de 700 Mbps para alcanzar 1200 Mbps para el año 2023.
<b>Comunicaciones Unificadas</b>	Teams: plataforma unificada de comunicación y colaboración que combina chat, reuniones de video, almacenamiento de archivos (incluida la colaboración en archivos), telefonía IP e integración de aplicaciones, la cual remplazará a Skype Empresarial como plataforma unificada de comunicación y colaboración Institucional.

### Sistemas de Información

Componente que se encuentra en proceso de adquisición como apoyo a la gestión administrativa Institucional, para beneficio de toda la Comunidad Educativa.

Servicio	Descripción
<b>Gestión Administrativa</b>	Sistema de información que permitiría apoyar las actividades administrativas con el objetivo de lograr las metas Institucionales. (Planeación, Sistema de gestión de Calidad, Sistema de gestión ambiental y sistema de seguridad y salud en el trabajo)

### Servicios Tecnológicos

Componente que se encuentra en proceso de renovación, para mejorar los servicios al usuario y en beneficio de toda la Comunidad Educativa y visitantes.

Servicio	Descripción
<b>Control de acceso</b>	Control aulas: Permite verificar la identidad de quien pretende entrar en un aula y permitir o denegar su acceso, en función de los permisos de que disponga el usuario. El sistema se ampliará en 4 bloques 33 salones.

Servicio	Descripción
<b>Antivirus</b>	programas cuyo objetivo es detectar y eliminar virus informáticos. Se planea actualizar a un sistema con protección no solo de malware sino contra ataques Zero Day y ransomware.
<b>VLan WIFI TdeA</b>	Servicio que provee conexión a Internet a las zonas comunes de la Institución. En la sede de Robledo se planea incrementar el ancho de banda como mínimo en 300 Mbps para llegar a 500 Mbps, para cubrir la actual necesidad del servicio.
<b>ATLAS TI</b>	Herramienta de uso tecnológico y técnico que sirve para la organización, el análisis e interpretación de información en investigaciones cualitativas. Se usa como apoyo a los programas académicos que lo requieran dentro de su formación. Es un contrato de renovación anual.

### CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TIC

Estos servicios corresponden a todo lo que se usa y se encuentra activo para apoyar los procesos Institucionales en beneficio de toda la Comunidad Educativa, Se tienen cuatro subcomponentes:

#### Infraestructura Tecnológica

Componente que se encuentra Activo y soporta el catálogo de servicios para beneficio de toda la Comunidad Educativa y visitantes.

Servicio	Descripción
<b>CCTV (Circuito Cerrado de Televisión)</b>	Tecnología de video vigilancia utilizada para monitorear las zonas comunes y de acceso Institucional. Se cuenta con 110 cámaras (2023), un servidor con el sistema Digiford para la gestión de cámaras y almacenamiento de videos.
<b>Centro de Datos (Data Center)</b>	<p>Instalación que proporciona acceso compartido a aplicaciones y datos mediante una infraestructura de red, computación y almacenamiento, acceso a Internet, UPS, Aire de precisión y sistema contra incendios.</p> <p>Computación: seis (6) servidores tipo Blade (Soportan 48 Máquinas Virtuales)            Almacenamiento: 3PAR 7200, con 70 TB            UPS: Carga total 1 hora de soporte, está con una carga de 40%            Aire Acondicionado de precisión de 4 toneladas.            Red SAN: red a 40 Gbps</p>

Servicio	Descripción																								
<b>Red LAN</b>	Es una Red de Área Local, que permite la comunicación de todos los dispositivos conectados físicamente a los servicios Institucionales. La conexión entre el rack principal a algunos racks intermedios está en UTP (cable de par trenzado) y otras en fibra óptica (OM1, OM2), con velocidades máximas de 1 Gbps.																								
<b>Ancho de banda de Internet</b>	Es el volumen de información que se puede enviar a través de una conexión en un lapso de tiempo y su medida es en megabits por segundo (Mbps). En la actualidad la Institución cuenta con 16000 Mbps (2023): <table border="1" data-bbox="483 695 1373 898"> <thead> <tr> <th>Sede</th> <th>Ancho de Banda</th> <th>Reuso</th> <th>Conexión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Robledo</td> <td>1200 Mbps</td> <td>1:1</td> <td>Fibra</td> </tr> <tr> <td>Copacabana</td> <td>100 Mbps</td> <td>1:1</td> <td>Fibra</td> </tr> <tr> <td>Itagüí – Simón Bolívar</td> <td>100 Mbps</td> <td>1:1</td> <td>Fibra</td> </tr> <tr> <td>Itagüí – Benedikta</td> <td>100 Mbps</td> <td>1:1</td> <td>Fibra</td> </tr> <tr> <td>Itagüí – Oreste</td> <td>100 Mbps</td> <td>1:1</td> <td>Fibra</td> </tr> </tbody> </table>	Sede	Ancho de Banda	Reuso	Conexión	Robledo	1200 Mbps	1:1	Fibra	Copacabana	100 Mbps	1:1	Fibra	Itagüí – Simón Bolívar	100 Mbps	1:1	Fibra	Itagüí – Benedikta	100 Mbps	1:1	Fibra	Itagüí – Oreste	100 Mbps	1:1	Fibra
Sede	Ancho de Banda	Reuso	Conexión																						
Robledo	1200 Mbps	1:1	Fibra																						
Copacabana	100 Mbps	1:1	Fibra																						
Itagüí – Simón Bolívar	100 Mbps	1:1	Fibra																						
Itagüí – Benedikta	100 Mbps	1:1	Fibra																						
Itagüí – Oreste	100 Mbps	1:1	Fibra																						
<b>Control de Acceso</b>	El sistema permite controlar el acceso a la institución y a determinadas áreas definidas para su control. El sistema Institucional en el momento se encuentra gestionado por dos plataformas de control de acceso: (2023).  Genetec: Control Aulas: <table border="1" data-bbox="418 1121 1403 1192"> <thead> <tr> <th>Bloque 1</th> <th>Bloque 3</th> <th>Bloque 5</th> <th>Bloque 8</th> <th>Bloque 9</th> <th>Bloque 12</th> <th>Bloque 13</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>25 aulas</td> <td>2 aulas</td> <td>5 aulas</td> <td>7 aulas</td> <td>7 aulas</td> <td>7 aulas</td> <td>33 aulas</td> </tr> </tbody> </table> Control Institucional: Gestiona el ingreso por las dos (2) porterías a la Institución. Control Oficinas: Bloque 1  Salto: Control Oficinas: Bloque 2	Bloque 1	Bloque 3	Bloque 5	Bloque 8	Bloque 9	Bloque 12	Bloque 13	25 aulas	2 aulas	5 aulas	7 aulas	7 aulas	7 aulas	33 aulas										
Bloque 1	Bloque 3	Bloque 5	Bloque 8	Bloque 9	Bloque 12	Bloque 13																			
25 aulas	2 aulas	5 aulas	7 aulas	7 aulas	7 aulas	33 aulas																			
<b>Carnetización</b>	CardExchange: Sistema de gestión de identidades y producción de impresión de identificación de la Institución. Se generan los carnet de empleados, contratistas, estudiantes, graduados, docentes y convenios.																								
<b>Seguridad perimetral</b>	Firewall Fortinet: Dispositivo de seguridad que permite la creación de redes seguras y proporciona protección amplia, integrada y automatizada contra amenazas emergentes. Incluye monitoreo, prevención y detección de intrusiones, Antivirus, control de navegación y manejo de políticas de navegación y acceso.																								

## Sistemas de Información

Componente que se encuentra Activo, brindando apoyo a todos los procesos misionales y críticos de la Institución, para beneficio de toda la Comunidad Educativa.

Servicio	Descripción
<b>Sistema Académico</b>	Campus TdeA: Es un sistema Saas que gestiona en la nube todos los procesos académicos que requiere la Institución. (Back Office, Oferta Académica/Curricular, Comunicaciones, Flujos de Trabajo, Gestión de la Estrategia, Servicios & Marketing, Bi Analítica).
<b>Sistema Académico Virtual</b>	Virtual TdeA: Es el sistema Moodle que gestiona en la nube todas las ofertas académicas virtuales que posee la Institución.
<b>Autoevaluación</b>	Autoevaluación TdeA: Es un sistema que permite análisis y toma de decisiones, con el objeto de examinar y valorar de qué manera la institución va progresando hacia las metas fijadas y de qué forma puede capitalizar las fortalezas encontradas o enfrentar las debilidades para cumplir con la misión.
<b>Saturno</b>	Sistemas de Alertas Tempranas Universitarias para la Retención desde Nivel Cero: Sistema compuesto de varios módulos para el seguimiento a la permanencia de los estudiantes.
<b>Sistema Administrativo y Financiero (Producción)</b>	Safix: Es un sistema Saas que gestiona en la nube los procesos Administrativos y Financieros que requiere la Institución. (Contabilidad, Inventario, Suministros y Compras, Tesorería, Nómina, Presupuesto ,Activos Fijos y Bienes Muebles)
<b>Sistema Administrativo y Financiero (Histórico)</b>	Xenco SX/SX2000: Es un sistema local que gestiona los procesos Financieros históricos de la Institución (información anterior a 2021).
<b>Sistema de Gestión Documental</b>	Royal Software: Es el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo y gestión de procesos que implementa la institución para conformar y custodiar los archivos electrónicos institucionales en sus diferentes fases.



### Software de apoyo

Componente que se encuentra Activo y apoya procesos Institucionales, tanto Académicos como Administrativos y es de beneficio de toda la Comunidad Educativa y visitantes.

Servicio	Descripción
<b>SIIGO Cloud</b>	Software contable en la nube que permite registrar transacciones y generar reportes y se utiliza para el apoyo docente a los programas académicos que manejan áreas contables y lo usan como apoyo a la formación. Es un contrato de renovación anual.
<b>SPSS</b>	Programa estadístico informático que se usa como apoyo a los programas académicos que lo requieran dentro de su formación. Es un contrato de renovación anual.
<b>ARCGIS</b>	Sistema que permite recopilar, organizar, administrar, analizar, compartir y distribuir información geográfica. Se usa como apoyo a los programas académicos que lo requieran dentro de su formación. Es un contrato de renovación anual.
<b>ADOBE</b>	Es una herramienta que permiten generar de manera integral textos, imágenes y contenido audiovisual. Es un contrato de renovación anual.
<b>TURNITIN</b>	Herramienta de validación de originalidad de escritos, que garantiza que los estudiantes están produciendo trabajos originales y combate las faltas a la integridad académica. Es un contrato de renovación anual.
<b>AUTOCAD</b>	Es un software de diseño que permite la creación y edición profesional de geometría 2D y modelos 3D con sólidos, superficies y objetos. Se usa como apoyo a los programas académicos que lo requieran dentro de su formación. Es una suscripción anual gratuita.

### Servicios Tecnológicos

Componente que se encuentra Activo y está al servicio de la Comunidad Educativa y visitantes.

Servicio	Descripción																																																		
<b>Antivirus</b>	programas cuyo objetivo es detectar y eliminar virus informáticos. Se cuenta con la solución Symantec Endpoint Protection 14, instalada en todos los servidores y equipos de cómputo institucionales.																																																		
<b>VLAN WIFI TdeA</b>	Permite conectar diferentes equipos informáticos a través de una red inalámbrica de banda ancha donde se tiene acceso al servicio de Internet en todas las áreas comunes de la Institución. Se cuenta con un ancho de banda para este servicio de 500 Mbps (2023).																																																		
<b>Suscripción de Software Microsoft</b>	<p>Suscripción anual de software Microsoft que apoya las actividades administrativas y académicas.</p> <p>Microsoft 365 (A1): OneDrive, Teams, Word, Excel, Power Point, Exchange, Share Point, Outlook.</p> <p>Microsoft Open Value Subscription for Education Solutions: Sistema Operativo Windows, SQL Server, Win Remote Desktop Services, Power BI, Project Professional, Visio Professional, entre otros.</p>																																																		
<b>Computadores</b>	<p>La Institución cuenta con 1918 computadores entre portátiles y de escritorio, distribuidos en las sedes de Robledo, Copacabana e Itagüí, para el servicio de la comunidad Educativa.</p> <p>Sede Robledo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dependencia</th> <th>Portátiles</th> <th>Escritorio</th> <th>Total Académicos</th> <th>Total Administrativos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apolo</td> <td></td> <td>11</td> <td rowspan="2">957</td> <td rowspan="2">629</td> </tr> <tr> <td>Salones</td> <td></td> <td>99</td> </tr> <tr> <td>Complejo Financiero</td> <td></td> <td>18</td> <td colspan="2">1586</td> </tr> <tr> <td>Biblioteca</td> <td>210 **</td> <td>39</td> <td colspan="2" rowspan="4">** Préstamo</td> </tr> <tr> <td>Vicerrectoría Académica</td> <td>187 **</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Salas de Sistemas</td> <td></td> <td>393</td> </tr> <tr> <td>Administrativos</td> <td>295</td> <td>334</td> </tr> </tbody> </table> <p>Sede Copacabana</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dependencia</th> <th>Portátiles</th> <th>Escritorio</th> <th>Total Académicos</th> <th>Total Administrativos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Biblioteca</td> <td></td> <td>9</td> <td rowspan="2">79</td> <td rowspan="2">11</td> </tr> <tr> <td>Salas de Sistemas</td> <td>46 **</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>Administrativos</td> <td>7</td> <td>4</td> <td colspan="2">90</td> </tr> </tbody> </table>	Dependencia	Portátiles	Escritorio	Total Académicos	Total Administrativos	Apolo		11	957	629	Salones		99	Complejo Financiero		18	1586		Biblioteca	210 **	39	** Préstamo		Vicerrectoría Académica	187 **		Salas de Sistemas		393	Administrativos	295	334	Dependencia	Portátiles	Escritorio	Total Académicos	Total Administrativos	Biblioteca		9	79	11	Salas de Sistemas	46 **	24	Administrativos	7	4	90	
Dependencia	Portátiles	Escritorio	Total Académicos	Total Administrativos																																															
Apolo		11	957	629																																															
Salones		99																																																	
Complejo Financiero		18	1586																																																
Biblioteca	210 **	39	** Préstamo																																																
Vicerrectoría Académica	187 **																																																		
Salas de Sistemas		393																																																	
Administrativos	295	334																																																	
Dependencia	Portátiles	Escritorio	Total Académicos	Total Administrativos																																															
Biblioteca		9	79	11																																															
Salas de Sistemas	46 **	24																																																	
Administrativos	7	4	90																																																

Servicio	Descripción				
	Sede Itagüí				
	Dependencia	Portátiles	Escritorio	Total Académicos	Total Administrativos
	Biblioteca		9	233	9
	Salas de Sistemas	122 **	102		
	Administrativos	0	9	242	
<b>Comunicaciones Unificadas</b>	Plataforma unificada de comunicación y colaboración que combina chat, reuniones de video, almacenamiento de archivos (incluida la colaboración en archivos) e integración de aplicaciones y telefonía IP. En la actualidad concurren dos plataformas: Skype Empresarial y Teams. Ésta última como plataforma que reemplaza a Skype Empresarial.				
<b>Correo Electrónico</b>	El correo electrónico Institucional se ofrece a toda la Comunidad Educativa de acuerdo a los lineamientos establecidos en las Políticas de Seguridad Digital de la Institución y hace parte de la plataforma de Comunicaciones Unificadas Institucionales.  Dominio estudiantes y graduados: correo.tdea.edu.co Dominio Administrativos, docentes, Contratistas: tdea.edu.co				
<b>Correo masivo</b>	En cumplimiento de las Políticas de Seguridad Digital de la Institución se tiene una solución de apoyo al proceso de envío masivo de correo electrónico para evitar el SPAM y garantizar que la información Institucional llegue a todos los usuarios de la Comunidad Educativa a que va dirigida (Campañas, eventos, información Institucional, entre otros).				
<b>Telefonía IP</b>	El servicio es totalmente IP y está integrado a la plataforma de Comunicaciones Unificadas Institucional. La telefonía interna cubre la totalidad de puestos de trabajo que cuenten con un computador y se tienen 380 licencias la cuales se asignan a los procesos que requieren comunicación con entes externos.				
<b>Sistema de Comunicaciones</b>	Conjunto de soluciones que facilitan la comunicación Institucional con la Comunidad Educativa: Correo Electrónico, Transmisión de eventos en vivo, Emisora TdeAradio, página Web, Correo Masivo, redes sociales y telefonía.				
<b>Gestión y publicación de revistas académicas en</b>	OJS (Open Journal Systems): Es un sistema Saas para la gestión y publicación de revistas académicas en línea, desarrollado por el Public Knowledge Project (PKP). La Institución cuenta con revistas publicadas y gestionadas en esta plataforma: Utopía, Agora, Ciencias Forenses y de la Salud, Senderos Pedagógicos, Memorias Forenses, Cuaderno Activa, En-Contexto.				

Servicio	Descripción
línea	(ojs.tdea.edu.co)
Repositorio Institucional	DSPACE: Programas tipo Saas, utilizado para gestionar repositorios de ficheros (texto, audio, vídeo, etc.), facilitando su depósito, organizándolos en comunidades, asignándoles metadatos y permitiendo su difusión. La Institución cuenta con cinco comunidades en el repositorio: Biblioteca, Investigación, Posgrado Trabajos de Grado y Tesis, Pregrado Trabajos de Grado, Sello Editorial. (dspace.tdea.edu.co)
Mesa de Servicio	<p>La mesa de servicios tiene como principal objetivo brindar de forma eficiente, eficaz, efectiva y oportuna, la asistencia funcional y técnica a los requerimientos de los usuarios finales sobre la operación y uso de todos los servicios ofrecidos por la Coordinación de TIC: Información, Sistemas de Información y Servicios Tecnológicos. El modelo de servicio debe cubrir los tres niveles de atención y detallar las características de cada nivel.</p> <p>En el diagrama se ilustra el proceso actual por medio del cual se generan y atienden los requerimientos por la Mesa de Servicios.</p>



### SERVICIOS RETIRADOS DE TIC

Estos servicios corresponden a todo lo que se usó para apoyar los procesos Institucionales en beneficio de toda la comunidad Educativa, pero que hoy en día ya no se utiliza. Se tiene un subcomponente:

#### Servicios Tecnológicos

Servicio	Descripción
Sistema electrónico de turnos y evaluación de calidad de atención	Sistema que servía para controlar, ordenar y agilizar la gestión de las filas de espera en la oficina de Admisiones y Registros y permitía realizar monitoreo de calidad de atención en oficinas (Calificación de atención al usuario).
Red Nacional Académica	Renata: Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada