

INFORME FINAL

VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

Proyecto: Soporte
informático a las actividades
del Consejo de la Judicatura

1 DATOS INFORMATIVOS DEL PROYECTO

- 1.1 **Programa de Vinculación:** Paz, justicia e instituciones sólidas
- 1.2 **Campo amplio:** 06Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)
- 1.3 **Campo específico:** 061 Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)
- 1.4 **Campo detallado:** 0611 Uso de computadores
- 1.5 **Línea de acción:**
- Asistencia comunitaria
 - Educación continua
 - Servicios de apoyo de las estructuras académicas
 - Difusión y promoción cultural
 - Servicios y asesoramiento
- 1.6 **Nombre del proyecto:**
Soporte informático a las actividades del Consejo de la Judicatura.
- 1.7 **Carrera o unidad académica:**
Ingeniería en Ciencias de la Computación.
- 1.8 **Equipo de Trabajo**

DOCENTES PARTICIPANTES

Nombres y Apellidos	No. Cédula	Carrera	Número total de horas de Vinculación
Paúl Andrés Patiño León	0103558094	Ingeniería en Ciencias de la Computación	168
Paúl Esteban Crespo Martínez	0103559464	Ingeniería en Ciencias de la Computación	64
Marcos Patricio Orellana Cordero	0102668209	Ingeniería en Ciencias de la Computación	64

ESTUDIANTES PARTICIPANTES

Nombres y apellidos	No. Cédula	Código de Estudiante	Carrera	Número total de horas de Vinculación con corte a diciembre de 2022
Juan Sebastián Toledo Gonzalez	0104484282	87340	Ingeniería en Ciencias de la Computación	102
Juan David Hidalgo Barros	0105253504	88329	Ingeniería en Ciencias de la Computación	160
Mateo Zea Paredes	0105814776	87520	Ingeniería en Ciencias de la Computación	160

Liliana Marilú Lojano Lojano	0107272627	86468	Ingeniería en Ciencias de la Computación	162
Guillermo Daniel Ramón Cárdenas	0107550170	87121	Ingeniería en Ciencias de la Computación	160
Patricio Santiago García Montero	0302803291	87036	Ingeniería en Ciencias de la Computación	160
Tupak Pachakutik Japón Capó	1150694717	90608	Ingeniería en Ciencias de la Computación	160
Bryan Ronaldo Arias Gutiérrez	0150353878	87862	Ingeniería en Ciencias de la Computación	160
Sebastián Mateo Ayala Rodríguez	0150268548	87846	Ingeniería en Ciencias de la Computación	100
Alexander Adrián Heredia Duque	0105838072	87010	Ingeniería en Ciencias de la Computación	160
Eduarda Micaela Dávila Rodríguez	0105502009	88116	Ingeniería en Ciencias de la Computación	160
Joaquín Bernardo Ochoa Webster	0150691509	87009	Ingeniería en Ciencias de la Computación	100
Edwin Vinicio Calle Rubio	0302243241	88277	Ingeniería en Ciencias de la Computación	101
James Rusbel García Peñaloza	0302268172	89580	Ingeniería en Ciencias de la Computación	160
Juan Diego Mejía Mendieta	1751384304	94945	Ingeniería en Ciencias de la Computación	15
Daniel Nicolás Jara Rodas	0150746493	91780	Ingeniería en Ciencias de la Computación	130
Robles Bonilla Richard Hernán	0105011308		Ingeniería en Ciencias de la Computación	90

1.9 Beneficiarios Directos e Indirectos

Directo/Indirecto	Cantidad	Descripción de persona/Grupo de Personas/Entidad	Beneficio Generado
Directo	1	Consejo de la Judicatura	Soporte informático

1.10 Plazo de Ejecución del Proyecto

12 meses

Fecha de inicio de Proyecto: 01/04/2022

Fecha de fin planeado: 31/03/2023

Fecha de fin real: 31/03/2023

Nota: Los primeros estudiantes fueron asignados a partir de febrero de 2022 mientras se regularizaba el proyecto

2 RESUMEN DEL PROYECTO

2.1 Alcance territorial del proyecto

Nacional

Provincial

Cantonal

Parroquial

Institucional

Internacional

2.2 Objetivo General

Proporcionar al departamento de Tecnologías de la Información del Consejo de la Judicatura de la dirección de la provincia del Azuay el soporte a las actividades de asistencia técnica al usuario y soporte a las actividades realizadas por el personal de TI de esta entidad.

2.3 Objetivos Específicos

Determinar las necesidades de soporte del departamento de TI del Consejo de la Judicatura de la Dirección de la provincia del Azuay. Diseñar un programa de acompañamiento para soporte al usuario y soporte a las actividades del personal técnico del departamento de TI del Consejo de la Judicatura de la Dirección de la provincia del Azuay. Acompañar a las actividades de soporte al usuario y actividades del personal técnico del departamento de TI del Consejo de la Judicatura de la Dirección de la provincia del Azuay.

2.4 Situación al inicio de la ejecución del proyecto

El área de Tecnologías de la Información del Consejo de la Judicatura de la Dirección de la provincia del Azuay tiene limitaciones en cuanto a sus recursos disponibles para atender los distintos requerimientos de soporte técnico que recibe diariamente. Es por ello que la escuela de Ingeniería de Ciencias de la Computación de la Universidad del Azuay ha estructurado este proyecto de vinculación de forma que sus estudiantes aprendan sobre las características del soporte técnico y de las mesas de ayuda, a la vez que el Consejo se vale de esta colaboración para mejorar su tiempo de respuesta ante incidentes.

2.5 Situación actual de los beneficiarios

Durante el periodo de ejecución de este proyecto la atención de incidentes informáticos ha sido oportuna, lo que ha permitido mejorar la percepción sobre la calidad de servicio del área de TI del Consejo de la Judicatura, dirección del Azuay.

2.6 Descripción de las actividades realizadas durante la ejecución del proyecto

Actividad Planificada	Porcentaje de Cumplimiento	Fecha de Ejecución	Responsable de la Ejecución	Documento de Evidencia	Observaciones
Instalación de equipos y mantenimiento	100%	1/03/2022 – 31/03/2022	Estudiantes.		Todos los estudiantes estaban encargados de esta actividad
Gestionar Incidentes y requerimientos de los Usuarios	100%	1/03/2022 – 31/03/2022	Estudiantes		Todos los estudiantes estaban encargados de esta actividad
Instalación y mantenimiento de impresoras	100%	1/03/2022 – 31/03/2022	Estudiantes		Todos los estudiantes estaban encargados de esta actividad
Revisión y actualización de antivirus ESET	100%	1/03/2022 – 31/03/2022	Estudiantes		Todos los estudiantes estaban encargados de esta actividad
Mantenimiento equipos en diferentes cantones provincia	100%	1/03/2022 – 31/03/2022	Estudiantes		Todos los estudiantes estaban encargados de esta actividad
Instalación de enlaces de videoconferencia	100%	1/03/2022 – 31/03/2022	Estudiantes		Todos los estudiantes estaban encargados de esta actividad

Instalación de Teléfonos IP	100%	1/03/2022 – 31/03/2022	Estudiantes		Todos los estudiantes estaban encargados de esta actividad

3 VERIFICACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Impacto Generado

- Impacto Social
- Impacto Científico
- Impacto Económico
- Impacto Político
- Otro Impacto

3.2 Descripción de Impacto Generado

El impacto del proyecto se refleja en una mejor atención a los incidentes informáticos de la institución, lo que se refleja en un mejor servicio para el público en general.

3.3 Indicadores de Impacto - Métodos/Criterios de Medición

Nro. De Indicador	Descripción	Tipo	Método
1	Impacto en los beneficiarios de los proyectos de asistencia y soporte técnico	Cuantitativo	Medición, registro y observación
2	Percepción y aprobación de la gestión	Cualitativo	Medición, registro y observación
3	Percepción de la institucionalidad	Cualitativo	Medición, registro y observación
4	Apropiación y disposición social para la participación	Cuantitativa	Medición, registro y observación
5	Participación en el seguimiento y mecanismos de vigilancia	Cuantitativa	Medición, registro y observación
6	Mejoramiento en la capacidad de resolución de problemas que involucran la asistencia y soporte técnico.	Cuantitativo	Medición, registro y observación
7	Incremento de eficiencia en los indicadores de solicitudes de asistencia y soporte	Cuantitativo	Medición, registro y observación

8	Calidad del entorno	Cualitativo	Medición, registro y observación
9	Actitud frente a la mejora en los servicios provistos por el área de TI	Cuantitativo	Medición, registro y observación
10	Integración estudiantil con los proyectos comunitarios	Cuantitativo	Medición, registro y observación
11	Competencias técnicas adquiridas	Cualitativo	Medición, registro y observación
12	Percepción de los estudiantes con respecto a la aplicación y puesta en marcha del proyecto	Cualitativo	Medición, registro y observación
13	Desarrollo académico de estrategias, técnicas y gestión	Cualitativo	Medición, registro y observación
14	Aspectos psicológicos, evolutivos y trabajo en equipo	Cualitativo	Medición, registro y observación

Ver informe en la carpeta de adjuntos

3.4 Resultados de los Indicadores de Impacto

ENCUESTA INDICADORES DE IMPACTO

1. ¿Cuál es la cantidad de incidentes atendidos por los beneficiarios?
2. ¿Qué percepción tiene acerca de la gestión de los alumnos?
 - a) **Muy buena**
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
3. ¿Cuál considera que es la percepción del departamento de TI en la institución?
 - a) **Muy buena**
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
4. ¿Considera que el trabajo de los estudiantes influyó sobre el seguimiento o mecanismos de vigilancia de la institución?
 - a) **Tuvo mucha influencia**
 - b) Tuvo una influencia media
 - c) Tuvo una influencia regular
 - d) No tuvo influencia.
5. Considera que el trabajo de los estudiantes mejoró la capacidad de resolución de incidente de TI.
 - a) **Mejóro la capacidad significativamente**
 - b) Mejoró la capacidad de forma limitada
 - c) No mejoró la capacidad
 - d) Empeoró la capacidad
6. Considera que el trabajo de los estudiantes incrementó la eficiencia de los indicadores de soporte.
 - a) **Sí, mejoró notablemente los indicadores**
 - b) Sí, tuvo una ligera mejora
 - c) No existió mejora
 - d) Los indicadores empeoraron
7. Considera que el entorno del área de TI
 - a) **Fomenta la integración de los estudiantes y su aprendizaje**
 - b) Se enfoca únicamente en su aprendizaje
 - c) No fomenta la integración o el aprendizaje
 - d) Otro. Especificar _____

8. ¿Cuál fue la percepción de otras áreas con respecto a los estudiantes y la posible mejora en la atención de incidentes de TI ?
- a. Tuvo gran influencia
 - b. Tuvo una influencia media
 - c. Tuvo una influencia regular
 - d. No tuvo influencia.
9. ¿Cómo se integraron los estudiantes con las tareas/proyectos asignados?
- a) Se integraron con facilidad
 - b) Se integraron con dificultad
 - c) No se integraron
10. ¿Considera que las competencias técnicas adquiridas por los estudiantes fueron?
- a) Significativas
 - b) Limitadas
 - c) Escasas
 - d) No adquirieron competencias técnicas
11. ¿Considera que la influencia académica del proyecto sobre los estudiantes fue?
- a) Significativa
 - b) Limitada
 - c) Escasa
 - d) No existió una influencia académica
12. ¿Considera que las prácticas ayudaron a mejorar aspectos psicológicos (expresión, integración) y de trabajo en equipo?
- a) Si
 - b) Poco
 - c) No ayudaron a mejorar estos aspectos

Cantidad aproximada de incidentes / equipos atendidos

Instalación y configuración de 189 laptop' s nuevas y 199 impresoras de red

Nombre: DIEGO FERNANDO SANCHEZ PINOS

F: DIEGO FERNANDO SANCHEZ PINOS
Firmado digitalmente por DIEGO FERNANDO SANCHEZ PINOS
Fecha: 2023.04.17 06:51:26
45109

Cargo: JEFE DEPARTAMENTAL 1 DE LA UPTIC'S DEL AZUAY

3.5 Matriz de verificación de indicadores de objetivos

Objetivo Específico	Indicador	Verificación		
		Resultado Planificado	Resultado Obtenido	Observaciones
Determinar las necesidades de soporte del departamento de TI del Consejo de la Judicatura de la Dirección de la provincia del Azuay.	Necesidades y requerimientos de soporte técnico	Se identifican todas las necesidades de asistencia que pueden ser solventadas con los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Ciencias de la Computación	El departamento de TI identifica los requisitos a atender y distribuye los recursos	
Diseñar un programa de acompañamiento para soporte al usuario y soporte a las actividades del personal técnico del departamento de TI del Consejo de la Judicatura de la Dirección de la provincia del Azuay.	Actividades contempladas en el Plan operativo anual del departamento de TI del Consejo de la Judicatura de la Dirección de la provincia del Azuay	Se obtiene una planificación de actividades de asistencia y soporte considerando los requisitos identificados en la etapa anterior	Se obtiene una lista de actividades planificadas	
Acompañar a las actividades de soporte al usuario y actividades del personal técnico del departamento de TI del Consejo de la Judicatura de la Dirección de la provincia del Azuay.	Total de tickets de soporte y requerimientos atendidos. Capacitados.	Los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Ciencias de la Computación realizan sus actividades de vinculación	Los estudiantes de Ingeniería en Ciencias de la Computación ejecutan sus actividades. Se solicita total de incidentes atendidos	Se configuran 189 laptops y 199 impresoras de red. No se informa cantidad exacta de incidentes

3.6 Resultados alcanzados / Productos obtenidos:

La ejecución de tareas vinculadas a este proyecto ha permitido a los alumnos afianzar sus conocimientos en el área de soporte informático, resolviendo incidentes relacionados a componentes de hardware, instalación de sistemas operativos, mantenimiento de software, entre otros. De igual manera, el Consejo de la Judicatura ha aumentado su capacidad de atención a incidentes, lo que ha mejorado la percepción de su servicio hacia los clientes internos y externos.

4 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

RESUMEN EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PROYECTO								
PRESUPUESTO REFERENCIAL			EGRESOS REALIZADOS					
Nº	RUBROS	PRESUPUESTO	EGRESOS 2022	EGRESOS 2023	EGRESOS 2024	TOTAL EGRESOS	SALDO	% EJECUTADO
1	HONORARIOS	\$ 12.102,72	\$ 6.413,04	\$ 3.025,68	\$ 0,00	\$ 9.438,72	\$ 2.664,00	77,99%
2	VIAJES TÉCNICOS	\$ 600,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 600,00	0,00%
3	MAQUINARIA Y EQUIPOS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	-
4	MATERIALES Y SUMINISTROS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	-
5	SUBCONTRATOS Y SERVICIOS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	-
TOTAL COSTOS DIRECTOS		\$ 12.702,72	\$ 6.413,04	\$ 3.025,68	\$ 0,00	\$ 9.438,72	\$ 3.264,00	74,30%
COSTOS INDIRECTOS		\$ 3.175,68	\$ 1.603,26	\$ 756,42	\$ 0,00	\$ 2.359,68	\$ 816,00	74,30%
TOTAL EGRESOS		\$ 15.878,40	\$ 8.016,30	\$ 3.782,10	\$ 0,00	\$ 11.798,40	\$ 4.080,00	74,30%

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

El presente proyecto ha permitido afianzar los conocimientos de los estudiantes a la vez que ha contribuido a la mejora en la atención institucional del Consejo de la Judicatura, por lo que se considera que se han alcanzado los objetivos iniciales; sin embargo, la cantidad de incidentes a resolver no era continua, lo que hacía que en algunas semanas se requiera una mayor cantidad de recursos, mientras que en otros momentos, los incidentes eran limitados.

5.2 Recomendaciones

En futuros proyectos se recomienda firmar un acuerdo, de forma que la información requerida pueda ser tramitada con más facilidad.

6 ANEXOS

Anexo 1:

EVALUACIÓN A LOS ESTUDIANTES DEL PROYECTO

(Debe ser llenada por el docente responsable - evaluar a los estudiantes)

Nomenclatura empleada: Excelente = 5 Muy bien = 4 Bien = 3 Regular = 2 Mal = 1

Valoración		5	4	3	2	1	Observaciones
Asistencia	La asistencia de los alumnos fue:		X				
Programación	Cumplimiento de las fechas programadas	X					
	Cumplimiento con los horarios programados	X					
	Disponibilidad de tiempo para desarrollar las actividades	X					
Nivel de satisfacción	Calidad de las actividades desarrolladas						
	Cumplimiento de sus necesidades		X				
	Cumplimiento de sus expectativas						
	Satisfacción de la organización con la implementación del proyecto.	X					
	Comportamiento de los alumnos	X					



Anexo 2:

EVALUACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROYECTO							
(Debe ser llenada por el representante o directivo de la organización o institución beneficiaria del proyecto)							
Nomenclatura empleada: Excelente = 5 Muy bien = 4 Bien = 3 Regular = 2 Mal = 1							
Valoración		5	4	3	2	1	Observaciones
Asistencia	La asistencia fue:		X				
Programación	Cumplimiento de las fechas programadas		X				
	Cumplimiento con los horarios programados		X				
	Disponibilidad de tiempo para desarrollar las actividades		X				
Nivel de satisfacción	Calidad de las actividades desarrolladas	X					
	Cumplimiento de sus necesidades o expectativas	X					
	Satisfacción de la organización con la implementación del proyecto.	X					
	Comportamiento de los alumnos	X					

Nombre: DIEGO FERNANDO SANCHEZ PINOS

F: DIEGO FERNANDO SANCHEZ PINOS
Firmado digitalmente por DIEGO FERNANDO SANCHEZ PINOS
 Fecha: 2023.04.17 09:58:59 -05'00'

Cargo: JEFE DEPARTAMENTAL 1 DE LA UPTIC'S DEL AZUAY

Original en la carpeta compartida

https://universidaduda-my.sharepoint.com/:f/g/personal/c_ingsistemas_uazuay_edu_ec/EoZ8HliUUNNMg7GhMy6rI7ABbltRqaTNhiXGv-aXxHCylg?e=SgDR3d

Anexo 3: Documentos que evidencia la entrega/socialización de los resultados del proyecto a los beneficiarios del mismo.

Ver en la carpeta compartida

https://universidaduda-my.sharepoint.com/:f/g/personal/c_ingsistemas_uazuay_edu_ec/EoZ8HliUUNNMg7GhMy6rI7ABbltRqaTNhiXGv-aXxHCylg?e=SgDR3d

Anexo 4: Firmas de asistencia de los estudiantes participantes en el proyecto.

El registro se llevó desde el sistema del Consejo de la Judicatura

Anexo 5: Fotografías



Firmado electrónicamente por:
MARIA XIMENA
MOSCOSO SERRANO

Elaborado por: *Paúl Andrés Patiño León*

Revisado por: Ximena Moscoso
Serrano

Fecha de Entrega: 17/04/2023