

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



**Informe de desempeño profesional en la Universidad Peruana
Unión Juliaca 2016 - 2017**

Trabajo de Suficiencia Profesional para obtener el Título Profesional de
Ingeniero de Sistemas

Autor:

Noemi Quellca Jacho

Asesor:

MSc. Benazir Francis Herrera Yucra

Juliaca, noviembre de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Yo MSc. Benazir Francis Herrera Yucra, docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“INFORME DE DESEMPEÑO PROFESIONAL EN LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN JULIACA 2016 - 2017”** autor Noemi Quellca Jacho, tiene un índice de similitud de 5% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 18 días del mes de noviembre del año 2025.



MSc. Benazir Francis Herrera Yucra
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a 09 día(s) del mes de noviembre del año 2025, siendo las 09:30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Nancy Esther Casildo Bedón, el (la) secretario(a): Mg. Hornar Sanchez Quispe

y los demás miembros: Mg. Eder Gutierrez Quispe

Mg. Néida Huamán Paco y el (la) asesor(a) MSc. Benazir Francis

Herrera Yucra con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de suficiencia profesional titulado:

"Informe de desempeño profesional en la Universidad Peruana Unión

Juliaca 2016 - 2017

del(los) bachiller(es): a) Noemi Quellca Jacho

b)

conducente a la obtención del título profesional de:

Ingeniero de Sistemas

(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Noemi Quellca Jacho

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B ⁺	Muy Bueno	Sobresaliente

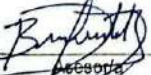
Bachiller (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.


Presidente/a


Asesor(a)


Bachiller (a)


Miembro


Secretario/a


Miembro

Bachiller (b)

Agradecimientos y dedicatoria

A Dios, por haberme dado la vida, la salud, la fortaleza y la sabiduría necesarias para llegar hasta aquí, y por guiar cada uno de mis pasos en este camino.

A mis padres, por su amor incondicional, sacrificio, apoyo constante y enseñanzas, que han sido la base de mi formación personal y profesional. Gracias por creer en mí y darme la fuerza para seguir adelante en todo momento.

Contenido

1	Datos generales de la empresa o institución	1
1.1	Razón social, RUC, dirección contacto	1
1.2	Actividad principal de la empresa o institución	1
1.3	Reseña histórica	1
1.4	Visión y Misión	2
1.5	Descripción donde el bachiller realizó sus actividades	2
1.5.1	Dirección de Tecnologías de Información (DTI)	2
1.5.2	Visión, Misión	2
1.5.3	Filosofía, Objetivos y Organigrama	3
1.5.4	Operador Mesa de Ayuda	3
1.5.4.1	Misión del puesto	3
1.5.4.2	Funciones principales:	3
2	Descripción del cargo y actividades del bachiller	4
2.1	Descripción del cargo	4
2.2	Descripción de las actividades del bachiller.....	6
3	Principales logros del bachiller	9
3.1	Programas ejecutados	9
3.1.1	GLPI - Gestionnaire Libre de Parc Informatique.....	10
3.1.2	Sistema de Bolsa de trabajo:	12
3.1.3	Correo Institucional:	13
3.1.4	Portal Académico:	14
3.1.5	Sistema de matrículas:.....	14
3.2	Metodología utilizada.....	15
3.3	Documentos, informes o manuales elaborados	18
3.3.1	Informes	18
3.3.2	Manuales	19
3.3.3	Políticas	19
3.3.4	Formatos	19
3.4	Utilidad generada	19
3.5	Innovaciones	20
3.6	Conclusiones y recomendaciones.....	21
4	Anexos.....	23

1 Datos generales de la empresa o institución

1.1 Razón social, RUC, dirección contacto

1.1.1. Razón Social

Universidad Peruana Unión (UPeU).

1.1.2. 1.1.2. RUC:

20138122256

1.1.3. 1.1.3. Dirección:

Carretera Arequipa Km. 6 Chullunquiani, Autopista Héroes de la Guerra del Pacífico

1.1.4. 1.1.4. Contacto:

MSc. Fredy Abel Huanca Torres (Ex jefe de Área de Dirección de tecnologías de Información - DTI)

1.2 Actividad principal de la empresa o institución

Educación superior y la investigación

1.3 Reseña histórica

La UPeU surge como producto de la labor educativa de la Iglesia Adventista del Séptimo Día en el mundo y en el Perú. Sus orígenes se remontan al año 1919 cuando con Harry B. Lundquist, J. M. Howell y Fernando Osorio se organiza el Instituto Industrial en el distrito de Miraflores de la ciudad de Lima. El 12 de junio de 1944 cambia de nombre a Colegio Unión, con el cual se logra obtener prestigio a nivel nacional e internacional, tanto dentro del ambiente de la iglesia como fuera de ella. El 30 de abril de 1969 se convierte en el Centro de Educación Superior Unión (CESU), oficializando los estudios de rango superior que venía ofreciendo en sus aulas desde 1947.

El 17 de noviembre de 1946 el Ministerio de Educación autoriza el traslado del Colegio Unión a la localidad de Ñaña, lugar donde permanece actualmente. En 1947 inició el programa de Teología, en 1953 el programa de Secretariado y Contabilidad (Contadores Mercantiles). En 1976 el Board of Regents, de la Asociación General de los Adventistas del Séptimo Día reconoció los estudios superiores ofrecidos al acreditar la enseñanza superior brindados en la institución. En el año 1979 se inician los programas de Nutrición y Enfermería.

Debido a los cambios académicos realizados en la institución el nombre "Colegio" era incompatible con la formación superior. El 30 de abril de 1969 se cambia de nombre por Centro de Educación Superior Unión (CESU), nombre que conserva hasta que se dicta la ley por la cual se crea la Universidad Unión Incaica (UUI).

La ley de Reforma de la Educación dispuso cambios sustanciales en la estructura de la educación estatal y particular. Por tal motivo el área académica de la institución rediseñó su plan y cambió de nombre. El 16 de setiembre de 1974, se le denomina Seminario Adventista Unión (SAU) para los estudios del nivel superior.

El 30 de diciembre de 1983, la institución es reconocida por el gobierno peruano como la Universidad Unión Incaica (UUI) al ser promulgada la Ley N° 23758, reconociéndola

como persona jurídica de derecho privado, promovida y organizada por la Asociación Unión Incaica de la Iglesia Adventista del Séptimo Día. Luego a partir del 3 de noviembre de 1995 por ley N° 26542 cambió su denominación a UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN.

Luego de ser evaluada por la Asamblea Nacional de Rectores, de acuerdo con lo estipulado por la Ley Universitaria N° 23733, adquiere su autonomía plena el 25 de septiembre de 1989, a mérito de la Resolución N° 334-89-ANR de la Asamblea Nacional de Rectores.

El funcionamiento de la Escuela de Posgrado fue autorizado por la Asamblea Nacional de Rectores mediante la Resolución N° 693-93-ANR, del 07 de diciembre de 1993. De esta manera el proyecto educativo logra cubrir todas las necesidades académicas, desde la educación inicial hasta el máximo nivel de educación universitaria: el doctorado.

El año 2002, la UPeU recibió la autorización para el funcionamiento de su filial en Juliaca, y el año 2005 en Tarapoto. La Universidad Peruana Unión cuenta actualmente con 24 programas de pregrado, 23 programas de maestría y 7 programas de doctorado en la sede Lima; 13 programas de estudio en la filial Juliaca y 09 programas de estudio en la filial Tarapoto.

1.4 Visión y Misión

Visión: Ser referente en el mundo por el modelamiento de profesionales íntegros, misioneros e innovadores con un estilo de vida saludable».

Misión: Somos una comunidad universitaria de la Iglesia Adventista del Séptimo Día que modela personas a fin de que sean íntegras, misioneras e innovadoras basados en la cosmovisión bíblica-cristiana para servir a Dios y a la humanidad».

1.5 Descripción donde el bachiller realizó sus actividades

1.5.1 Dirección de Tecnologías de Información (DTI)

La DTI es la unidad encargada de planificar, gestionar, implementar y supervisar las Tecnologías de la Información (TI) en la universidad, asegurando su alineación con la estrategia institucional y el soporte a las funciones académicas, de investigación y de gestión administrativa definida en el (MOF del 2016.)

1.5.2 Visión, Misión

Visión: “La Dirección de Tecnologías de Información será un área líder aplicando los estándares mundiales de las TIC`s, para un servicio de calidad”

Misión: “La Dirección de Tecnologías de Información, está encargada del mantenimiento y asesoría en el uso de las TICs en apoyo para la formación y

especialización de profesionales creativos, investigadores y líderes que contribuyan al cumplimiento de la misión de la UPEU”.

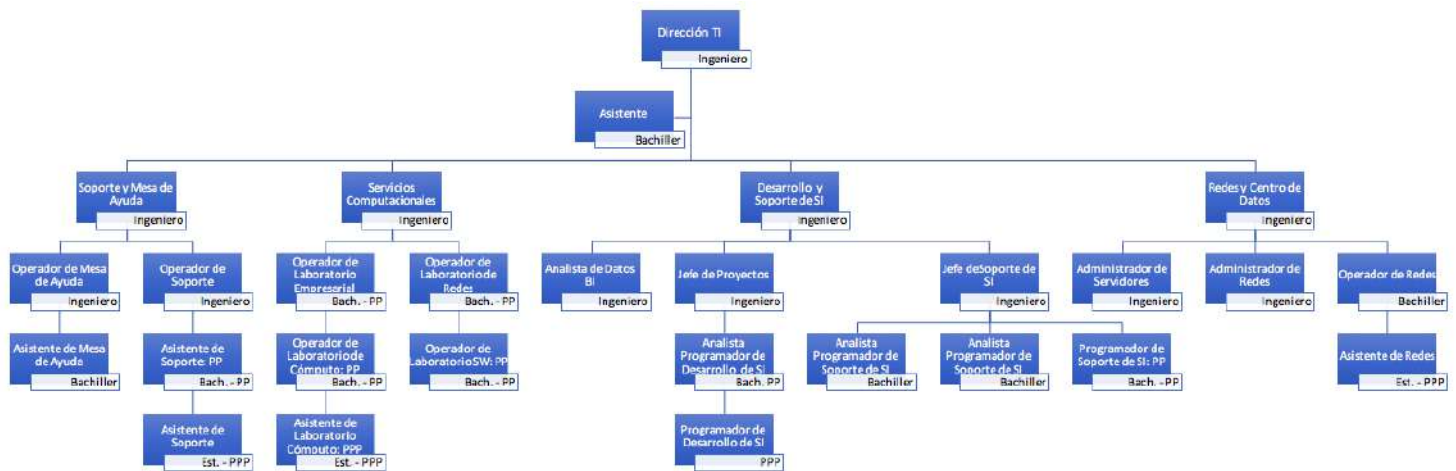
1.5.3 Filosofía, Objetivos y Organigrama

Filosofía: “Brindar un servicio de calidad. En un avance profesional permanente, dentro de un ambiente cristiano, bajo las normas éticos y morales de la UPEU”.

Objetivos generales

- Garantizar la continuidad, seguridad y calidad de los servicios tecnológicos de la institución.
- Impulsar la innovación y transformación digital universitaria.
- Proveer soluciones de TI que apoyen la docencia, investigación, extensión universitaria y gestión administrativa.
- Asegurar la infraestructura tecnológica, la seguridad de la información y la conectividad eficiente.

Organigrama



1.5.4 Operador Mesa de Ayuda

Encargada de ser el **primer nivel de atención** a usuarios (docentes, estudiantes, administrativos).

1.5.4.1 Misión del puesto

Registrar y solucionar las incidencias que se presenten garantizando la solución y satisfacción de los usuarios en la UPEU.

1.5.4.2 Funciones principales:

- Recepción, registro y seguimiento de incidencias y solicitudes de TI.

- Resolución de problemas de primer nivel (software, accesos, contraseñas, uso básico de sistemas).
- Escalamiento de casos a las áreas correspondientes (soporte, redes, desarrollo).
- Capacitación básica a usuarios en el uso de herramientas institucionales.
- Monitoreo de satisfacción de usuarios y generación de reportes de atención.

2 Descripción del cargo y actividades del bachiller

2.1 Descripción del cargo

MOF - Operador de Mesa de Ayuda (MOF del 2016.)	
Empresa: Universidad Peruana Unión	Puesto: Operador en Centro de Soporte TI (Operador de Mesa de ayuda)
Dirección: Dirección General	
Departamento: Dirección de Tecnologías de Información	Reporta a: Coordinador de Centro de Servicios en TI.
	Supervisado por: Coordinador de Centro de Servicios en TI.
Área: Centro de Servicios en TI	Supervisa a:
Sección: ...	-----
Puntaje: 35 a 50	
	Juntas o Comités:
Fecha de Aprobación:	

Responsabilidades del puesto	Frecuencia	Grado de Relevancia
Actividades /Tareas/Responsabilidades		
Recepción de llamadas	Siempre	Alto
Ofrecer una primera línea de soporte técnico que permita resolver en el menor tiempo las interrupciones del servicio.	Siempre	Alto
Administrar GLPI	Siempre	Alto
Registra el incidente (Según procedimiento) en el GLPI	Siempre	Alto
Verificar el estado de las incidencias en el GLPI	Siempre	Alto
Administrar los Correos Institucionales	Siempre	Alto
Informar sobre problemas y/o requerimientos al supervisor	Siempre	Alto
Coordinar con responsables de áreas para el escalamiento	Siempre	Alto
Informar incidentes registrados y cerrados en el día.	Siempre	Alto
Informar incidentes abiertos para el siguiente día.	Siempre	Alto
Informar los incidentes en espera	Siempre	Alto
Solución de incidentes	Siempre	Alto
Crear portal académico para los alumnos ingresantes.	Siempre	Alto
Crear portal del padre en el sistema académico	Siempre	Alto
Acceso a sistemas institucionales	Siempre	Alto
Recuperación y reseteo de contraseñas.	Siempre	Alto
Registrar y Habilitar el uso del internet Inalámbrico, al personal de la institución y al alumnado de residencias.	Siempre	Alto
Participa en las capacitaciones y/o reuniones organizadas por el área y la institución.	Siempre	Alto

Competencias laborales
Formación Básica: Técnico en Informática o Bachiller en ingeniería de Sistemas
Experiencia Requerida: 1 año Practicas Pre-profesionales (en el área informática)
Conocimientos Específicos: Sistemas operativos Windows, Linux y/o macOS (nivel básico-intermedio). Paquetes ofimáticos (Microsoft, Google Workspace). Herramientas de ticketing o gestión de incidencias (GLPI, OTRS, ServiceNow, etc.). Redes básicas (configuración de WiFi, impresoras en red, VPN). Buenas prácticas de ITIL (deseable). Soporte técnico en equipos informáticos (Computadoras, Impresoras, Ticketeras, etc)
Idioma Extranjero: Inglés Nivel Básico

Capacidades físicas	Nivel de Requerimiento
Agudeza Visual: Monitorear las Pc's clientes	Esencial
Agudeza Auditiva: Atención al personal y los alumnos para poder captar la necesidad de los usuarios.	Esencial
Habilidad Manual: Registro de incidencias	Esencial

Competencias conductuales	Nivel de Requerimiento
Fluidez en la comunicación Para comunicarse de forma asertiva y fluida, siendo precisa y puntual en su comunicación con los operarios y sus superiores.	Esencial
Pensamiento analítico Organiza su trabajo diario en un orden de prioridades adecuado, solicitando la asistencia de pares o de su superior cuando se trata de un proyecto.	Esencial
Tolerancia a la presión Actúa equilibradamente frente a tareas abrumadoras con límites estrictos de tiempo.	Esencial
Responsabilidad Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y sabe redistribuir sus tiempos para desarrollarlas adecuadamente.	Esencial
Productividad Se preocupa por enriquecer su trabajo, cumpliendo y excediendo en la mayoría de las ocasiones los objetivos establecidos.	Esencial

Relaciones del Puesto	Nivel de Requerimiento

Internas: Con todas las áreas de la universidad (académicas y administrativas) para atender incidencias. Con áreas de Soporte TI, Redes & Conectividad, y Desarrollo de Sistemas para escalamiento de casos.	Esencial
Externas: Con proveedores de software, hardware y servicios de telecomunicaciones (cuando corresponda, previa autorización del jefe inmediato).	Esencial

2.2 Descripción de las actividades del bachiller

Las actividades realizadas como Operador de Mesa de Ayuda durante el periodo de enero 2016 – diciembre 2017 fueron las siguientes:

- **Orientar en el uso de las Tecnologías de información dentro de la Universidad Peruana Unión.** uno de mis objetivos principales fue:
 - Ayudar a que el personal de la institución utilice eficazmente las computadoras, Software, internet y otros recursos digitales.
 - Garantizar que la tecnología apoye las metas de su área.
 - Reducir riesgos como errores, mal uso de datos o problemas de seguridad.
- **Atención al usuario**
 - Recibir llamadas, correos o solicitudes en persona de usuarios.
 - Registrar incidencias y requerimientos en el sistema de GLPI.
 - Escuchar y comprender las necesidades del usuario.
 - Brindar información clara y oportuna sobre el estado de sus solicitudes.
- **Resolución de incidencias de primer nivel**
 - Restablecimiento y cambio de contraseñas.
 - Soporte básico en sistemas institucionales (intranet, sis. académico, correo, etc.).
 - Configuración inicial de equipos de cómputo, impresoras o periféricos.
 - Orientación en el uso de software ofimático y aplicaciones educativas.
 - Solución de problemas comunes de conectividad (WiFi, acceso a VPN).
 - Registrar y Habilitar el uso del internet Inalámbrico, al personal de la institución y al alumnado de residencias.

- **Escalamiento y coordinación**
 - Identificar incidencias que requieren soporte especializado.
 - Escalar casos al área de Soporte TI, Redes & Conectividad o Desarrollo de Sistemas.
 - Mantener comunicación con las áreas técnicas para dar seguimiento a casos escalados.

- **Seguimiento y control**
 - Monitorear el estado de los tickets abiertos en el sistema de GLP.
 - Actualizar al usuario sobre el progreso de su solicitud.
 - Cerrar tickets una vez confirmada la solución con el usuario.
 - Documentar cada caso con detalle (síntomas, diagnóstico, solución aplicada).

Anexo 1. Imagen de incidencias
Anexo 2. Informe de Peticiones GLPI

- **Documentación y mejora continua**
 - Elaborar y mantener actualizada la Base de Conocimientos con soluciones frecuentes.
 - Generar reportes de incidencias atendidas, tiempos de respuesta y satisfacción del usuario.
 - Identificar problemas recurrentes y proponer mejoras.
 - Participar en reuniones de retroalimentación con el equipo de TI.

Anexo 2. Informe de Peticiones GLPI

- **Apoyo y capacitación**
 - Brindar soporte preventivo a usuarios (ejemplo: buenas prácticas de uso de sistemas).
 - Participar en campañas de alfabetización digital interna.
 - Apoyar en capacitaciones básicas sobre herramientas tecnológicas institucionales.

Anexos

- **Gestión de sistema de Incidentes GLPI:**
 - Registrar, Clasificar, Asignar y dar seguimiento a los incidentes que fueron reportados, asegurando su atención en tiempo adecuado.

Anexo 3. Manual de GLPI

- **Gestión de Sistema de Bolsa de trabajo:**
 - Crear acceso, modificar correos, Orientar al egresado en la creación de perfiles y subir Curriculum Vitae para que pueda postular al trabajo que desee.

Anexo 4. Manual de sistema de Bolsa de trabajo

- **Administración de correos electrónicos:**
 - Creación, Modificación y Eliminación de cuentas, como también velar por el buen funcionamiento de ello supervisando y resolviendo problemas.
 - Migración de correo institucional @ upeu.pe a @upeu.edu.pe en el servidor de @gmail.com

- Creación de directorios para (trabajadores, docentes, estudiantes, colaboradores)

Anexo 5. Imágenes de Directorio 2016

➤ **Auxiliar en gestión del Portal Académico:**

- **Gestión técnica y administrativa**
 - Crear, modificar cuentas de acceso (estudiantes, docentes, padres de familia) y orientar en el correcto uso de ello
- **Soporte a usuarios**
 - Atender consultas y resolver problemas de acceso (olvido de contraseña, bloqueo de usuario).
 - Guiar a estudiantes y docentes en el uso del portal (cómo revisar notas, revisar horarios).
- **Monitoreo y control**
 - Verificar que el portal funcione correctamente (sin caídas ni errores).
 - Reportar incidencias al área de TI cuando se presenten fallas técnicas.
- **Capacitación y orientación**
 - Brindar instrucciones o manuales de uso a los usuarios.
 - Capacitar en el uso de nuevas funciones o actualizaciones del sistema.
- **Seguridad y cumplimiento**
 - Controlar los accesos para proteger la información académica.
 - Aplicar políticas de privacidad y uso correcto de datos.

Anexo 6. Manual Creación de cuentas para Ingresante

Anexo 7. Manual creación Portal de Docentes y Padres

Anexo 8. Manual Registrar alumnos

Anexo 9. Formato Generar Cuentas Portal Académico

➤ **Apoyo en el proceso virtual y presencial del sistema de Matrículas:**

- **Soporte a usuarios**
 - Ayudar a estudiantes con problemas durante el proceso de matrícula (errores de sistema, bloqueo de cuenta, dudas sobre cursos).
 - Orientar en el proceso de inscripción a los cursos adaptándose a las necesidades de cada estudiante.
 - Asistir a docentes o administrativos en la consulta de listas de alumnos matriculados.
- **Supervisión y control**
 - Monitorear que el sistema funcione correctamente durante los periodos de matrícula.
 - Detectar y reportar incidencias técnicas al área de desarrollo y soporte sistemas de información
- **Capacitación y orientación**

- Elaborar guías o instructivos de uso para estudiantes y personal administrativo.
- Explicar a los usuarios cómo hacer la matrícula en línea o cómo resolver problemas frecuentes.
- **Seguridad y cumplimiento**
 - Proteger la confidencialidad de los datos académicos de los alumnos.
- **Apoyo Administrativo de Equipos Telefónicos:**
 Apoyo encargado de gestionar, controlar y dar soporte a los equipos de comunicación (Celulares) dentro de una institución.
 - **Mantenimiento y supervisión**
 - Verificar el correcto funcionamiento de los equipos telefónicos (líneas, extensiones, auriculares, sistemas VoIP).
 - Reportar fallas técnicas al área de soporte o proveedores externos.
 - **Soporte a usuarios**
 - Orientar al personal en el uso correcto de teléfonos celular asignado.
 - Ayudar a resolver problemas básicos de comunicación.
 -
 - **Administración del sistema**
 - Elaborar Inventario de equipos celulares (código de barra)
 - Asignar equipo celular al personal administrativo, colaboradores o nuevos usuarios de la institución.
 - Recepción de equipos telefónicos.
 - Llevar control de Directorio institucional.
 - Importar cuentas y directorios en los equipos celulares
 - Supervisar el consumo de líneas, datos y coordinar con proveedores de telefonía.
 - **Seguridad y confidencialidad**
 - Garantizar un uso responsable de los equipos Celulares.
 - Evitar que los equipos lo tengan usuarios no autorizados.
 - Aplicar políticas de uso de teléfonos celular corporativo.

Anexo 10. Manual de importación de Cuentas y Directorio

Anexo 11. Política de Uso de Teléfonos Celulares Corporativos

Anexo 12. Formato de Recepción de equipos celulares

Anexo 13. Formato Entrega de equipo celular

Anexo 5. Imagen de directorio 2016

Anexo 14: INFORME Distribución Minutos, paquete de datos, mensajes y Modem

3 Principales logros del bachiller

3.1 Programas ejecutados

Los programas administrados como operador de mesa de ayuda dentro del Área de Dirección de Tecnologías de Información (DTI) Juliaca fueron las siguientes:

3.1.1 GLPI - Gestionnaire Libre de Parc Informatique

De origen francés que traducido al español es (**Gestión Libre del parque Informático**), GLPI es un Software libre que ayuda a gestionar el área Informático de una organización, además de incluir un sistema de Gestión de Incidencias.

Este Software puede usarse para la gestión de Inventarios (Equipos Informáticos, Software, Servidores, Teléfonos, etc.), además tiene la funcionalidad de Soporte Técnico (Helpdesk) que permite dar seguimiento a las Incidencias registradas por el administrador o personal de soporte, después de cada acción se genera automáticamente notificaciones por correo indicando los cambios realizados por los mismos.

GLPI te brinda información en forma de estadísticas e informes con el número de Incidencias, estado (Abierto, En proceso, Cerrado), por mes, impacto, tiempo de solución, etc.

3.1.1.1 Funciones Principales de GLPI

- Gestión de Inventario de los equipos informáticos (características y Observaciones), se encuentran almacenados en una BD (Base de Datos)
- Historiales de las acciones de mantenimiento y los procedimientos vinculados.

3.1.1.2 Características de GLPI

- Gestión de usuarios múltiples.
- Sistema de autenticación
- Sistema de perfiles y permisos.
- Sistema de paginaciones.
- Módulo de búsquedas complejas.
- Módulo de búsqueda en marcadores.
- Sistema de registro de recordatorios públicos o personales.
- Sistema de publicación para fuentes RSS públicas o personales.
- Configuración de visualización en listas.
- Sistema de exportación en CSV, PDF, SLK PNG y SVG.
- Módulo de guardado y restauración de la base de datos al formato SQL.
- Exportación de la base de datos al formato XML.
- Configuración de Desplegables.
- Diccionario.
- Módulo de tareas personalizables.
- Sistema de actualizaciones de versiones.
- Interfaz UTF8.
- Compatible con HTML

3.1.1.3 Mesa de Servicio ITIL

- Gestión de Incidentes.
- Gestión de problemas.
- Gestión del cambio.

- Gestión de seguimiento de solicitudes e inventario.
- Gestión de seguimiento de solicitudes periódicas
- Gestión de solicitudes de seguimiento abiertas utilizando el correo electrónico o la interfaz web.
- Gestión de proyectos en gráficos de Gantt.
- Reglas comerciales al abrir tickets (personalizable por entidad).
- Acuerdos de nivel de servicio con escalamiento (personalizable por entidad).

3.1.1.4 Usuario Final

- Front - end del usuario para la demanda de intervención.
- Seguimiento del correo de lo solicitado.
- Consulta de historia de intervenciones.
- Agregar comentarios a petición de intervención utilizando la interfaz web o correo electrónico.
- Aprobación de la solución.
- Encuesta de satisfacción

3.1.1.5 Técnico

- Gestión de incidencias por prioridades.
- Plantilla para incidencias con gestión de campos ocultos, predefinidos y obligatorios.
- Seguimiento de incidencias.
- Solicitud de validación.
- Derivación de incidencias.
- Administración de apertura, cierre y reapertura de incidencias.
- Asignación de un tiempo real de incidencias.
- Historial de intervenciones realizadas.
- Visualización de intervenciones realizadas por un técnico.
- Revisión del historial de las intervenciones para un hardware dado.
- Publicación de intervenciones realizadas por un técnico.
- Verificación de la disponibilidad de los técnicos antes de la asignación de una intervención.
- Gestión de planificación de intervención.
- Definir las soluciones de incidencias.

3.1.1.6 Informes y Estadísticas

- Informes sobre los equipos informáticos y estadísticos por año, mes, en los formatos PNG CSV Y SVG.
- Informes por tipo de dispositivo
- Informes por estado del equipo
- Informes por información comercial.
- Estadística Global
- Estadísticas por técnico
- Estadística por hardware, ubicación o tipo
- Estadística por categoría y prioridad.



Imagen 1. Gestión de recursos Informáticos

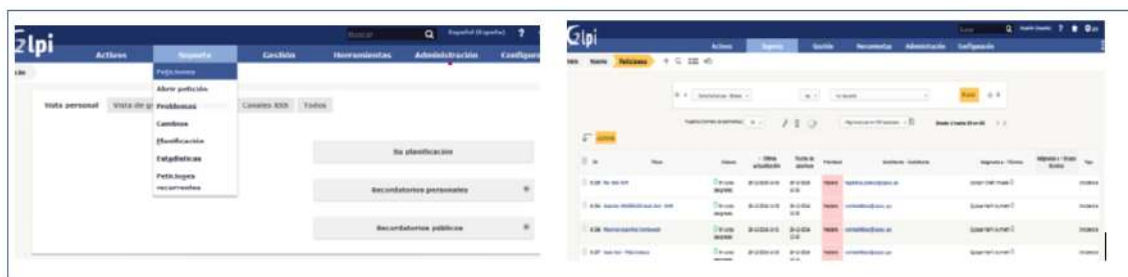


Imagen 2. Gestión de Incidencias

Anexo 3. Manual de GLPI

3.1.2 Sistema de Bolsa de trabajo:

Es una plataforma digital que sirve como punto de encuentro entre empleadores y egresados de la Universidad Peruana Unión que buscan trabajo.

Características principales

- **Publicación de ofertas laborales**
 - Las empresas registran sus vacantes, requisitos y condiciones del puesto.
- **Registro de postulantes**
 - Los usuarios crean un perfil con sus datos personales, formación, experiencia laboral y CV.
- **Búsqueda y filtrado**
 - Los postulantes pueden buscar empleos por área, ubicación, nivel académico, tipo de contrato, etc.
- **Gestión del proceso de selección**
 - En algunos sistemas, los reclutadores pueden revisar CVs, filtrar candidatos, agendar entrevistas y dar seguimiento.
- **Acceso seguro y personalizado**
 - Cada egresado tiene su cuenta con usuario y contraseña institucional.

Beneficios

- **Para los postulantes:** acceso a múltiples ofertas en un solo lugar, facilidad para postular en línea, posibilidad de recibir alertas de empleo.

- **Para las empresas:** acceso rápido a una base de candidatos, reducción de costos de reclutamiento, mayor alcance en la búsqueda de talento.
- **Para las instituciones educativas:** apoyo a sus egresados para mejorar su empleabilidad.



Imagen 3. Sistema de Bolsa de trabajo

Anexo 4. Manual de sistema de Bolsa de trabajo

3.1.3 Correo Institucional:

Es una cuenta de correo electrónico que la Universidad Peruana Unión entrega a sus miembros (trabajadores, docentes, estudiantes, colaboradores) para fines oficiales y formales.

Características principales

- **Dominio propio** @upeu.pe y @ upeu.edu.pe
- **Uso formal**
 - Sirve para comunicaciones oficiales dentro y fuera de la institución.
 - Refleja seriedad, confianza y pertenencia a la organización.
- **Control y administración**
 - El área de TI (o equivalente) gestiona las cuentas.
 - Pueden aplicar políticas de seguridad, recuperación de contraseñas, filtros anti-spam, etc.

Ventajas

- **Identidad profesional:** Representa a la organización, no al individuo.
- **Seguridad:** Mayor control sobre datos y accesos.
- **Credibilidad:** Mensajes enviados desde un dominio institucional son más confiables.
- **Acceso a beneficios:** Estudiantes, por ejemplo, acceden Intranet, Bibliotecas virtuales, Aulas Virtuales y otros servicios internos.

3.1.4 Portal Académico:

Es una plataforma web creada por la Universidad Peruana Unión para que los estudiantes, docentes y personal administrativo puedan acceder y gestionar información académica de forma centralizada y segura.

Funciones principales

- **Un portal académico normalmente permite:**
 - Consulta de notas y evaluaciones: ver calificaciones en tiempo real.
 - Historial académico: revisar promedios, créditos y avances de carrera.
 - Horarios de clase y exámenes: organización del tiempo de estudio.
 - Trámites académicos y administrativos: como solicitudes de constancias, certificados o pagos en línea.
 - Acceso a recursos digitales: biblioteca virtual, reglamentos, materiales de apoyo.
- **Ventajas**
 - Ahorra tiempo y recursos (menos trámites presenciales).
 - Brinda transparencia y acceso inmediato a la información.
 - Facilita la comunicación entre institución y estudiantes.
 - Centraliza todo en un solo espacio digital.

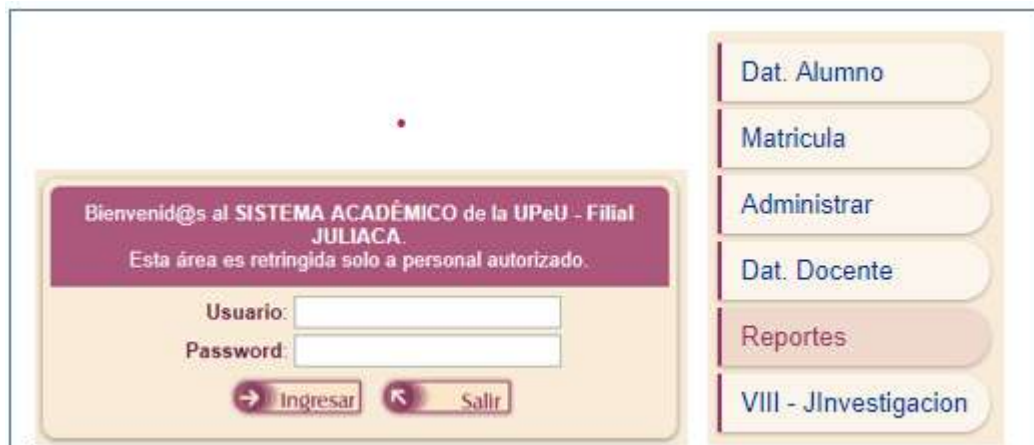


Imagen 4. Portal académico - Juliaca

Anexos 7. Manual creación Portal de Docentes y Padres

Anexos 8. Manual de registro de alumnos

Anexo 15. Generar cuenta de Alumnos

3.1.5 Sistema de matrículas:

Es una plataforma web que uso la institución educativa para gestionar el proceso de inscripción de estudiantes en cursos.

Características principales

- **Gestión de inscripciones**

- Permite a los estudiantes registrarse en línea en las materias o cursos que les corresponden.
- **Automatización**
 - Reduce el uso de papeleo y evita procesos manuales.
 - Genera constancias de matrícula de forma automática.
- **Información centralizada**
 - Registra datos del estudiante, historial académico, horarios y pagos en un mismo sistema.
- **Acceso seguro**
 - Normalmente funciona con usuario y contraseña (correo institucional o credenciales del portal académico).

Funciones comunes

- Matrícula regular y extraordinaria.
- Selección de cursos de acuerdo al plan de estudios.
- Verificación de prerrequisitos (materias aprobadas antes de inscribirse en otras).
- Generación de horarios automáticos o personalizados.

Beneficios

- Para el estudiante: facilita la inscripción desde cualquier lugar, a cualquier hora.
- Para la institución: mejora el control académico y administrativo, reduce errores y tiempos de atención.
- Para los docentes y administrativos: permite acceder a listas actualizadas de alumnos por curso.

3.2 Metodología utilizada

ITIL. V3: (Information Technology Infrastructure Library)

(Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información), es un marco de mejores prácticas para gestionar operaciones y servicios de IT, que fue definido en el año 1980 a mediados de esa década por la Oficina de Comercio Británico. El principal **objetivo de ITIL es alinear las empresas y la Tecnología de la Información**, permitiendo a las organizaciones implementar aquellos aspectos que sean relevantes para su negocio.

Fue publicado en 2007 (y actualizado en 2011) y está organizado en torno al ciclo de vida del servicio.

Ciclo de vida ITIL

- ITIL Service Strategy - Estrategia de Servicio (SS)
- ITIL Service Design - Diseño de Servicio (SD)
- ITIL Service Transition - Transición de servicios (ST)
- ITIL Service Operation - Operación de Servicio (SO)
- ITIL Continual Service Improvement - Mejora continua de Servicio (CST)

Estrategia del Servicio (Service Strategy)

- Define qué servicios ofrecer, a quién y con qué valor.
- Procesos: Gestión Financiera, Gestión de Portafolio, Gestión de la Demanda.

Diseño del Servicio (Service Design)

- Cómo diseñar servicios nuevos o modificar existentes.
- Procesos: Gestión de Niveles de Servicio, Continuidad, Seguridad, Capacidad, Catálogo de Servicios, etc.

Transición del Servicio (Service Transition)

- Cómo implementar cambios de forma controlada.
- Procesos: Gestión de Cambios, Gestión de Configuración y Activos, Gestión de Versiones y Despliegues.

Operación del Servicio (Service Operation)

- Entrega y soporte de los servicios en el día a día.
- Procesos: Gestión de Incidentes, Problemas, Accesos, Peticiones de Servicio.
- Funciones: Mesa de Servicio (Service Desk), Gestión Técnica, Gestión de Aplicaciones.

Mejora Continua del Servicio (Continual Service Improvement, CSI)

- Monitorea, evalúa y mejora los servicios y procesos de TI de forma constante.
- Usa métricas, KPIs e informes para optimizar.

ITIL V3 = Ciclo de vida del servicio (**estrategia → diseño → transición → operación → mejora**).



Imagen 5. Ciclo de vida ITIL v3

Gestión de incidencias

Dentro de **ITIL V3**, la **Gestión de Incidencias (Incident Management)** es uno de los procesos clave de la fase **Operación del Servicio (Service Operation)**.

¿Qué es la Gestión de Incidencias?

Es el proceso encargado de restaurar la operación normal de un servicio de TI lo más rápido posible tras una interrupción (incidente), minimizando el impacto en el negocio.

- Un **incidente**: cualquier evento que interrumpa un servicio de TI o reduzca su calidad (ejemplo: caída de internet, error en un sistema, impresora fuera de servicio).

Objetivos

- Restablecer el servicio lo antes posible.
- Reducir el impacto negativo en los usuarios y el negocio.
- Mantener la calidad de los servicios acordados (SLA – Service Level Agreement).
- Registrar y categorizar los incidentes para su análisis posterior.

Flujo típico de la Gestión de Incidencias en ITIL V3

- **Registro**
 - El incidente se reporta a través de la Mesa de Servicios (Service Desk), correo, teléfono o monitoreo automático.
- **Clasificación y categorización**
 - Se asigna una categoría (hardware, software, red, etc.).
 - Se determina prioridad (según urgencia e impacto).
- **Diagnóstico inicial**
 - El Service Desk intenta resolver con soluciones conocidas (base de datos de errores conocidos o scripts).
- **Escalamiento (si es necesario)**
 - **Escalamiento funcional**: se deriva a especialistas o segundo nivel.
 - **Escalamiento jerárquico**: se informa a responsables cuando el impacto es alto.
- **Resolución y recuperación**
 - Se aplica la solución temporal (workaround) o definitiva.
- **Cierre del incidente**
 - Confirmación con el usuario de que el servicio funciona.
 - Documentación de lo sucedido y la solución aplicada.

Beneficios de una buena Gestión de Incidencias

- Reducción del tiempo de inactividad (downtime).
- Mayor satisfacción de usuarios.
- Control de la calidad del servicio y cumplimiento de SLA.
- Generación de datos útiles para la Gestión de Problemas (root cause analysis).

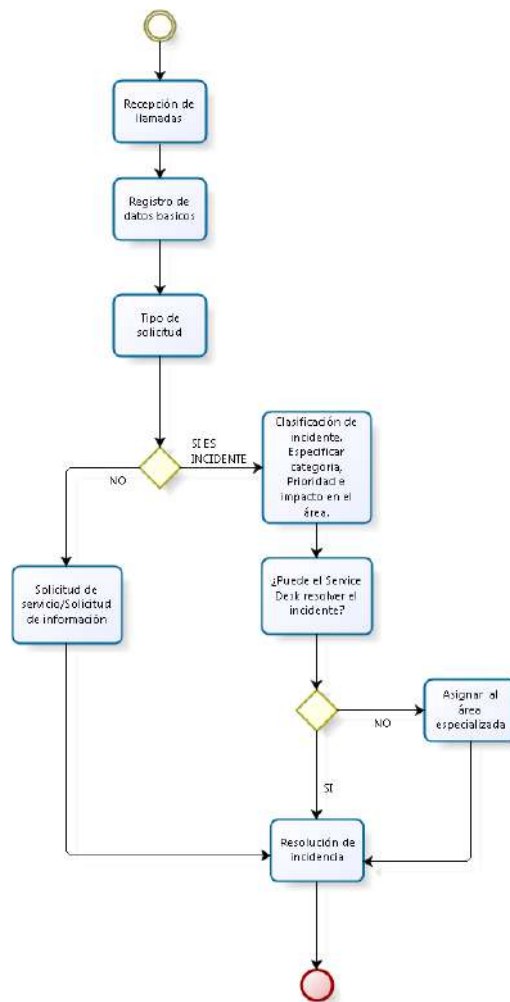


Imagen 6. Flujo de la Gestión de Incidencias en ITIL V3

3.3 Documentos, informes o manuales elaborados

3.3.1 Informes

- Informe de Incidencias periódicas por usuario del área de DTI. (Anexo 2. Informe de Peticiones GLPI)	Elaborado
- Informes de Inventario de Mesa de Ayuda (Anexo 16. informe inventario Mesa de Ayuda 2015)	Elaborado
- Informe distribución Minutos, paquete de datos, mensajes y Modem (Anexo 14: INFORME Distribución Minutos, paquete de datos, mensajes y Modem)	Elaborado
- Informe de inventario de equipos celulares	Elaborado
- Informe de Migración de correos electrónicos @upeu.pe a @upeu.edu.pe	Elaborado

3.3.2 Manuales

- Manual de capacitación del sistema GLPI (Anexo 3. Manual de GLPI)	Elaborado en colaboración con el área de Desarrollo y Soporte de SI
- Manual de capacitación del sistema de bolsa de trabajo (Anexo 4. Manual de sistema de Bolsa de trabajo)	Elaborado
- Manual de capacitación de importación de cuentas y directorio a los equipos celulares de la institución (Anexo 10. Manual de importación de Cuentas y Directorio)	Elaborado
- Manual para crear cuentas de los nuevos ingresantes a la Universidad Peruana Unión (Anexo 6. Manual Creación de cuentas para Ingresante)	Elaborado
- Manual de creación de cuenta en el portal académico para los padres de familia y docentes (Anexo 7. Manual creación Portal de Docentes y Padres)	Elaborado
- Manual para registrar alumnos que llenaron las políticas del uso del portal académico. (Anexo 8. Manual Registrar alumnos)	Elaborado
- Manual de Sistema de Integración de Módulos SIM	Elaborado en colaboración del área de Soporte
- Manual de Instalación de ASSINET	Elaborado en colaboración del área de Soporte
- Manual de Instalación del sistema de Ticketeras	Elaborado en colaboración del área de Soporte

3.3.3 Políticas

- Políticas de uso de teléfonos celulares corporativos para el personal de la Universidad Peruana Unión. (Anexo 11. Política de Uso de Teléfonos Celulares Corporativos)	Elaborado en colaboración con el jefe de soporte
- Políticas de uso del portal académico para los nuevos ingresantes a la Universidad Peruana Unión	Mejorado

3.3.4 Formatos

- Formato de Recepción de equipos Informáticos	Mejorado
- Formato de entrega de equipos celulares al personal de la institución (Anexo 13. Formato Entrega de equipo celular)	Elaborado
- Formato de venta de equipos celulares (Anexo 17. Formato de venta de celular 2017)	Elaborado
- Formato Para generar boletines con sus usuarios y contraseñas para los ingresantes (Anexo 9. Formato Generar Cuentas Portal Académico)	Elaborado

3.4 Utilidad generada

Mejora en la productividad del personal y estudiantes

- Orientación en el uso de computadoras, software, correo y sistemas académicos redujo tiempos de aprendizaje y errores en el trabajo.
- Aseguró que la tecnología apoye directamente las metas académicas y administrativas.

Soporte eficiente en procesos académicos críticos

- Gestión del Portal Académico y del sistema de Matrículas permitió que estudiantes y docentes accedan sin problemas a notas y horarios.
- Soporte en la Bolsa de Trabajo fortaleció el vínculo universidad y egresados, mejorando la empleabilidad.

Optimización en la comunicación institucional

- Creación de directorios institucionales (docentes, administrativos) centralizó la información y agilizó la comunicación.

Fortalecimiento de la seguridad de la información

- Aplicación de políticas de uso responsable de equipos y sistemas redujo riesgos de pérdida o fuga de información.

Mejor toma de decisiones en la DTI

- Generación de reportes de incidencias, métricas de atención y problemas recurrentes brindó datos para priorizar mejoras tecnológicas.
- Identificación de riesgos y propuestas de mejora fortalecieron la gestión preventiva de TI.

Optimización de recursos tecnológicos y financieros

- Administración de equipos telefónicos institucionales (inventario, asignación, consumo de datos y minutos) permitió un uso controlado y eficiente de los recursos de comunicación.
- Reducción de costos operativos mediante la detección temprana de incidencias y soluciones rápidas sin necesidad de escalamientos innecesarios.

3.5 Innovaciones

Área / Actividad	Estado Previo	Mejora (Innovación Implementada)
Gestión de incidencias (GLPI)	No existía un control centralizado de incidencias; los problemas se atendían de manera dispersa por llamadas, correos o en persona.	Implementación del sistema GLPI para registrar, clasificar, dar seguimiento y cerrar tickets, mejorando la trazabilidad y tiempos de atención.

Soporte a procesos de matrícula	Durante los procesos de matrícula existían interrupciones por fallas técnicas y usuarios sin guía clara.	Soporte en línea y presencial, elaboración de manuales de matrícula y monitoreo preventivo de sistemas, reduciendo errores y quejas.
Administración de correos institucionales	El correo institucional estaba en @upeu.pe, perteneciendo a las sedes UPeU- Juliaca y Tarapoto con limitaciones de accesibilidad a diversa plataforma de la institución.	Migración a @upeu.edu.pe en Gmail , con mayor seguridad, almacenamiento y mejor integración con herramientas colaborativas se centralizó las tres sedes en uno solo.
Directorio institucional	Los directorios (docentes, administrativos) estaban dispersos y no actualizados.	Creación de directorios unificados y actualizados en plataforma digital, facilitando la comunicación y gestión.
Bolsa de Trabajo	Los egresados tenían dificultades para gestionar accesos y perfiles, limitando la interacción con el sistema.	Soporte directo y orientación en la creación de perfiles, subida de CVs y postulación en línea , fortaleciendo la empleabilidad de egresados.
Gestión de equipos telefónicos institucionales	No existía inventario ni control de líneas y equipos, lo que generaba riesgos de uso indebido.	Creación de un sistema de inventario y control (con códigos de barras) , políticas de uso y reportes de consumo, optimizando recursos de comunicación.

3.6 Conclusiones y recomendaciones

3.6.1 Conclusiones

La labor desempeñada como **Operador de Mesa de Ayuda en la Dirección de Tecnologías de Información de la Universidad Peruana Unión (2016 – 2017)** permitió demostrar competencias técnicas y de gestión orientadas a garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos, la optimización de recursos institucionales y la mejora de la experiencia del usuario.

A través de la atención y resolución de incidencias de primer nivel, la gestión del sistema GLPI, el soporte a procesos académicos críticos (matrículas, portal académico, bolsa de trabajo) y la administración de servicios de comunicación y correos institucionales, se contribuyó de manera significativa al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la universidad.

Del mismo modo, la implementación de innovaciones como la migración a un correo institucional moderno, la creación de directorios unificados, la sistematización de tickets y la estandarización de procedimientos fortaleció la gobernanza tecnológica, mejoró la seguridad de la información y facilitó el acceso a herramientas digitales para docentes, estudiantes, administrativos y egresados.

En síntesis, el desempeño en la Mesa de Ayuda no solo representó un soporte operativo, sino que se constituyó en un **servicio estratégico de apoyo a la gestión académica y administrativa**, generando valor institucional y reafirmando la importancia de la Dirección de Tecnologías de Información como área clave para el desarrollo y la innovación universitaria.

3.6.2 Recomendaciones

Fortalecer la automatización de procesos en la Mesa de Ayuda

- Implementar chatbots o asistentes virtuales integrados al sistema de tickets (GLPI u otro), para resolver consultas frecuentes de manera automática y reducir la carga operativa.

Consolidar la Base de Conocimientos Institucional

- Estandarizar procedimientos de soporte en manuales y guías accesibles a toda la comunidad universitaria, promoviendo el **autosuporte** de usuarios y reduciendo incidencias repetitivas.

Capacitación continua al personal y usuarios finales

- Programar talleres periódicos de actualización tecnológica para operadores de mesa de ayuda.
- Desarrollar campañas de alfabetización digital dirigidas a estudiantes, docentes y administrativos, asegurando un uso eficiente y seguro de las herramientas institucionales.

4 Anexos

- Anexo 1. Imagen de incidencias
- Anexo 2. Informe de Peticiones GLPI
- Anexo 3. Manual de GLPI
- Anexo 4. Manual de sistema de Bolsa de trabajo
- Anexo 5. Imágenes de Directorio 2016
- Anexo 6. Manual Creación de cuentas para Ingresante
- Anexo 7. Manual creación Portal de Docentes y Padres
- Anexo 8. Manual Registrar alumnos
- Anexo 9. Formato Generar Cuentas Portal Académico
- Anexo 10. Manual de importación de Cuentas y Directorio
- Anexo 11. Política de Uso de Teléfonos Celulares Corporativos
- Anexo 12. Formato de Recepción de equipos celulares
- Anexo 13. Formato Entrega de equipo celular
- Anexo 14: INFORME Distribución Minutos, paquete de datos, mensajes y Modem
- Anexo 15. Generar cuenta de Alumnos
- Anexo 16. informe inventario Mesa de Ayuda 2015
- Anexo 17. Formato de venta de celular 2017
- Anexo A: Copia de certificado de los tres años de experiencia laboral
- Anexo B: Imágenes adicionales



“Año de la consolidación del Mar de Grau”

INFORME Nº 05/2017 UPEU-J/DTI/M

PARA: Ing. Maribel Magaly Apaza Callo
Soporte y Mesa de Ayuda

DE: Bach. Noemi Quellca Jacho
Operador de Mesa de Ayuda

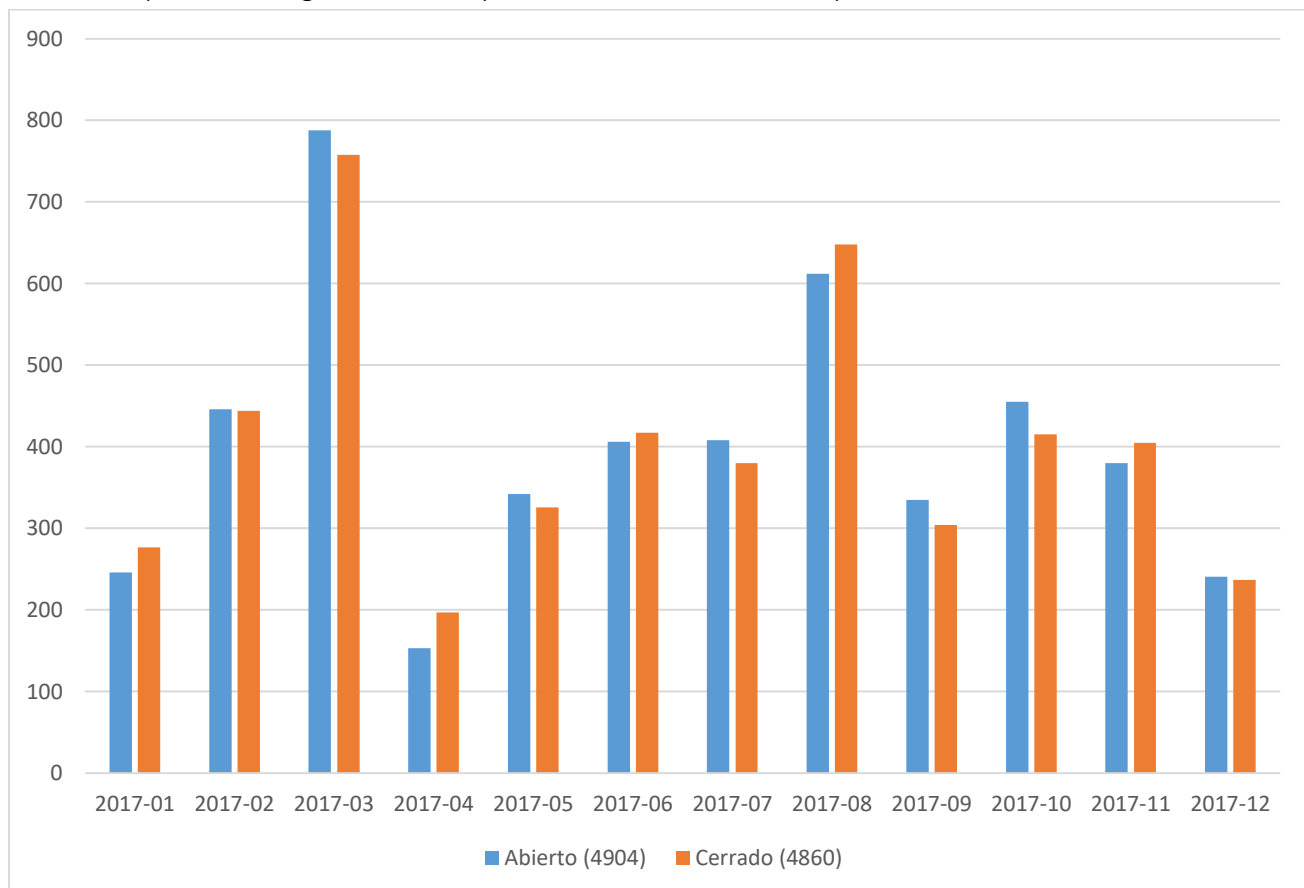
ASUNTO: Informe de Peticiones GLPI

FECHA: 20 diciembre 2017.

Por medio de la presente aprovecho en extenderle un cordial saludo deseándole grandes bendiciones en su vida y en el cargo que desempeña; a la vez poner en su conocimiento las peticiones que llegaron del 02 de enero hasta el 19 de diciembre del año 2017.

A continuación pasó a detallar:

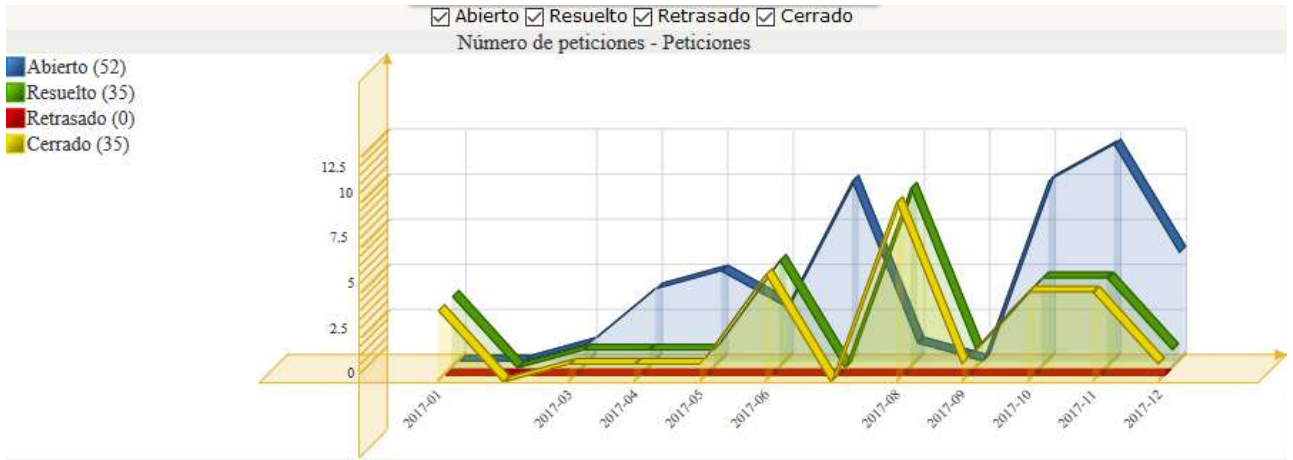
Durante ese periodo se registraron 4904 y se cerraron 4860 Peticiones por meses como se muestra en el Grafico



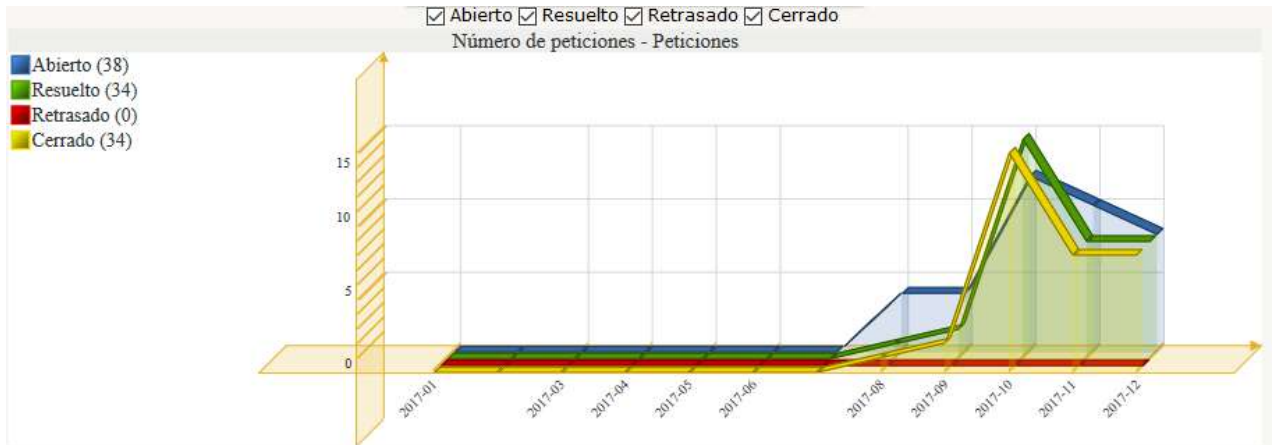
En los siguientes cuadros se muestra las Peticiones Abiertas; Resueltas y Cerradas por usuario y por mes según su área.

Jefatura

- Benazir Francis Herrera Yucra

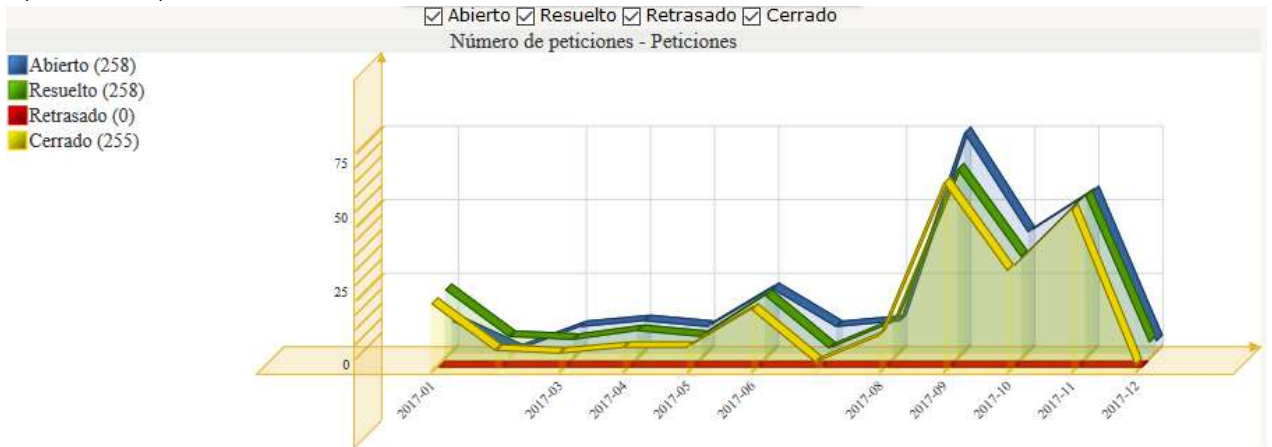


- Julia Hanco Sucle



Desarrollo

- Aymeth Quispe Marin



MANUAL DE GLPI

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatiqué) es una solución de software abierto (Open Source) para la gestión del inventario informático y de soporte técnico (Help Desk). Es una aplicación Web que ataca los principales problemas de gestión del inventario informático: La administración de los recursos de hardware, software, usuarios, suministros e incidencias.

Las principales funcionalidades de la aplicación son:

- Gestión de recursos informáticos
- Soporte Técnico
- Gestión
- Utilidades
- Administración
- Configuración

El uso de este programa tiene sus ventajas:

- Reducción de costos
- Optimización de recursos
- Rigurosa gestión de licencias
- Alta calidad
- Usabilidad satisfactoria
- Seguridad

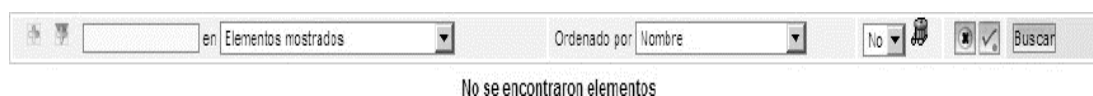
1 GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS (Activos)

1.1 Computadores:

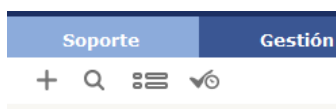
Para acceder al inventario de los ordenadores, vamos al menú **Activos** y luego a **Computadores**.



Al acceder a la opción **Computadores** dentro del menú **Activos**, se nos mostrara esta ventana, la cual está vacía, pues aún no hemos introducido los ordenadores.



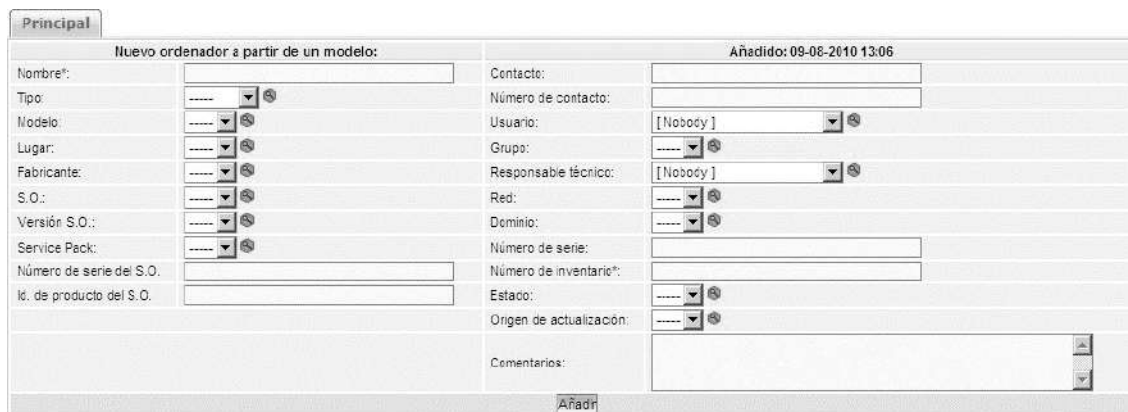
Así que para añadir nuestro primer **Computadores** al inventario, pulsaremos en el icono en forma de cruz.



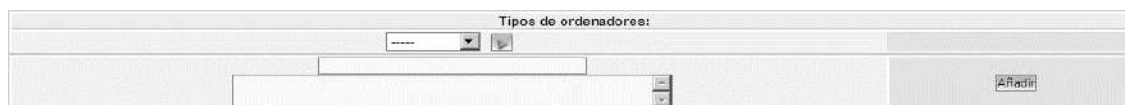
Aquí se nos mostrará la siguiente ventana en la que debemos elegir una plantilla.



Elegiremos Plantilla vacía, para a partir de ella empezar a introducir nuestros datos, así que se nos abre la siguiente ficha.



En esta ficha deberemos introducir los datos correspondientes al computador que queremos inventariar, si en alguna de las casillas desplegadas no tenemos el valor adecuado, podemos crearlo pulsando sobre el botón redondo de color verde que hay a la derecha de cada lista desplegable, en cuyo caso se nos abrirá la siguiente ventana para crear el valor que necesitamos.



Una vez introducido el valor necesario, cerramos dicha ventana y el valor que queríamos ya estará en la lista desplegable lista para su uso.

1.2 Monitores:

Para acceder al inventario de los monitores, vamos al menú **Activos** y luego a **Monitores**.

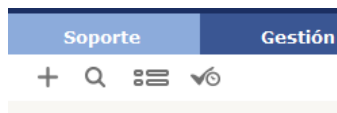


Al acceder a la opción Monitores dentro del menú Activos, se nos mostrara esta ventana, la cual está vacía, pues aún no hemos introducido los monitores.



No se encontraron elementos

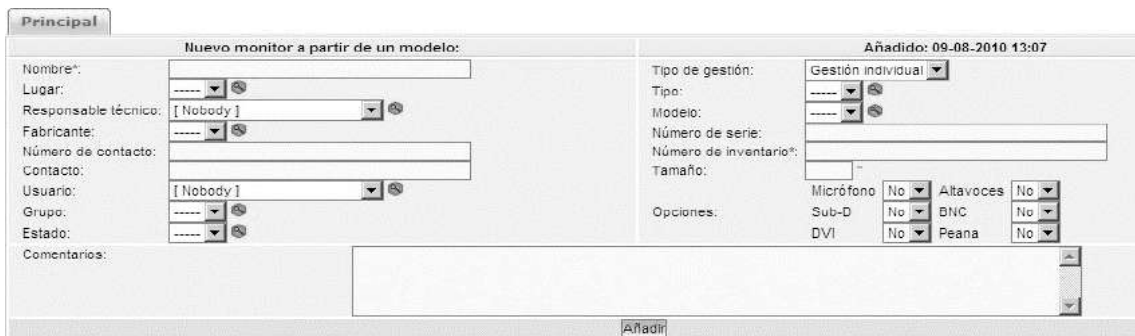
Así que para añadir nuestro primer monitor al inventario, pulsaremos en el icono en forma de más que nos abre la siguiente ficha.



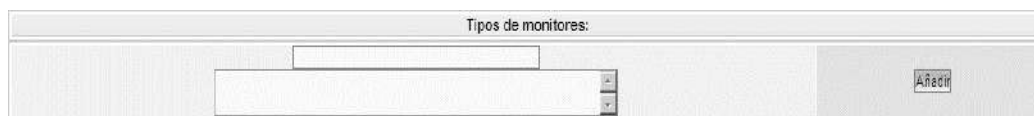
Aquí se nos mostrará la siguiente ventana en la que debemos elegir una plantilla.



Elegiremos Plantilla vacía, para a partir de ella empezar a introducir nuestros datos.



En esta ficha deberemos introducir los datos correspondientes al monitor que queremos inventariar, si en alguna de las casillas desplegadas no tenemos el valor adecuado, podemos crearlo pulsando sobre el botón redondo de color blanco que hay a la derecha de cada lista desplegable, en cuyo caso se nos abrirá la siguiente ventana para crear el valor que necesitamos.



Una vez introducido el valor necesario, cerramos dicha ventana y el valor que queríamos ya estará en la lista desplegable lista para su uso.

1.3 Software:

Para acceder al inventario del software, vamos al menú **Activos** y luego a **Software**.

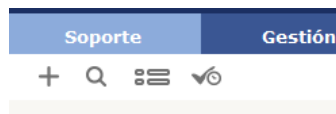


Al acceder a la opción Software dentro del menú Activos, se nos mostrara esta ventana, la cual está vacía, pues aún no hemos introducido el software.



No se encontraron elementos

Así que para añadir nuestro primer software al inventario, pulsaremos en el icono en forma de cruz



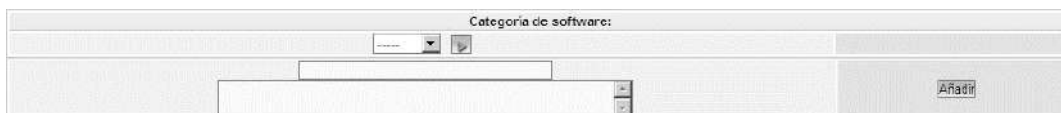
Aquí se nos mostrara la siguiente ventana en la que debemos elegir una plantilla



Elegiremos plantilla vacía, para a partir de ella empezar a introducir nuestros datos, así que se nos abre la siguiente ficha.



En esta ficha deberemos introducir los datos correspondientes al software que queremos inventariar, si en alguna de las casillas desplegadas no tenemos el valor adecuado, podemos crearlo pulsando sobre el botón redondo de color blanco que hay a la derecha de cada lista desplegable, en cuyo caso se nos abrirá la siguiente ventana para crear el valor que necesitamos.



Una vez introducido el valor necesario, cerramos dicha ventana y el valor que queríamos ya estará en la lista desplegable lista para su uso.

1.4 Redes:

Para acceder al inventario de las Electrónica de red, vamos al menú **Activos** y luego a **Redes**.



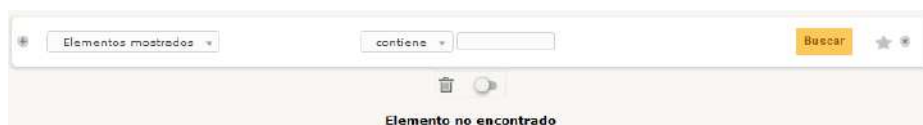
3 GESTIÓN

3.1 Presupuesto:

Para acceder a los presupuestos, vamos al menú **Gestión**, y luego a **Presupuesto**.



En esta sección, administraremos nuestros presupuestos, los cuales ponemos fecha de inicio y final, al entrar en esta sección se nos mostrara la siguiente ventana.



Para añadir un nuevo presupuesto, pulsaremos sobre el icono en forma de cruz.



Y se nos abrirá el siguiente formulario para que lo rellenemos con los datos del nuevo presupuesto.

A screenshot of a form titled 'Nuevo elemento - Presupuesto'. The form has the following fields: 'Nombre' (text input), 'Valor' (text input with '0.00' pre-filled), 'Fecha inicial' (date picker), 'Fecha fin' (date picker), and 'Comentarios' (text area). There is an 'Añadir' button at the bottom right.

Una vez complementado el formulario, pulsamos en el botón **añadir**, para que nuestro presupuesto quede grabado.

3.2 Proveedores:

Para acceder a los proveedores, vamos al menú **Gestión**, y luego a **Proveedores**.



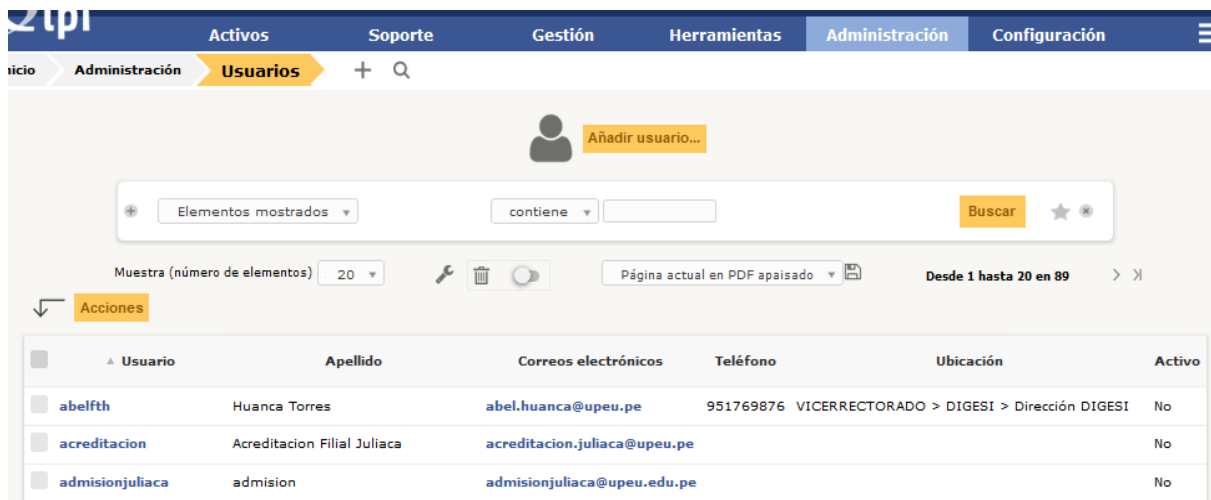
5 ADMINISTRACIÓN

5.1 Usuarios:

Para acceder a los usuarios, vamos al menú **Administración**, y luego a **Usuarios**.



Al acceder a la opción **Usuarios** dentro del menú **Administración**, se nos mostrara esta ventana, en la que se nos mostraran todos los usuarios que están registrados en la aplicación.



Para crear un usuario local en la aplicación, pulsamos en el botón **Añadir usuario**.



Y se nos abrirá el siguiente formulario para introducir los datos del nuevo usuario y pulsaremos el botón **añadir** para grabarlo y volver a la ventana anterior.

GLPI

Activos Soporte Gestión Herramientas Administración Configuración

Inicio Administración Usuarios + Q

Usuario

Nuevo elemento - Usuario

Usuario:

Apellido:

Nombre:

Contraseña:

Confirmación de contraseña:

Activo:

Vigente desde:

Teléfono:

Teléfono móvil:

Teléfono 2:

Número administrativo:

Título: @ +

Autorización

Perfil:

Política de seguridad de las contraseñas

Correo electrónico:

Vigente hasta:

Categoría: @ +

Comentarios:

Recursivo:

Entidad: @ +

Añadir

Longitud mínima de contraseña : 8
La contraseña debe contener: Dígito, Minúscula, Mayúscula, Símbolo

Una vez complementado el formulario, pulsamos en el botón **añadir**, para que el nuevo usuario quede grabado.

5.2 Grupos:

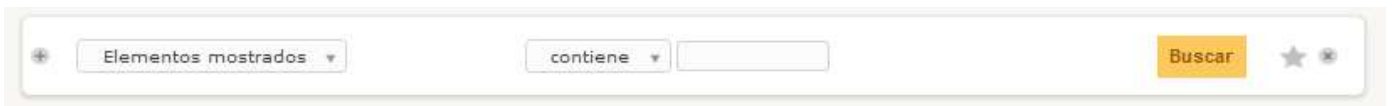
Para acceder a los usuarios, vamos al menú **Administración**, y luego a **Usuarios**.



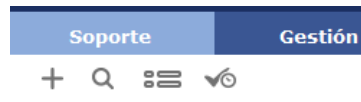
Al acceder a la opción Grupos dentro del menú Administración, se nos mostrara esta ventana, en la que se nos mostrarán todos los grupos que están registrados en la aplicación.



Si ya han sido configuradas las Autenticaciones externas dentro de la opción del menú **Configuración, Identificación**, no saldrá la siguiente ventana.



Para añadir un nuevo grupo local a la aplicación, pulsaremos sobre el icono en forma de cruz.



Y se nos abrirá el siguiente formulario para crear el nuevo grupo local.



Una vez complementado el formulario, pulsamos en el botón **añadir**, para que nuestro grupo quede grabado.

5.3 Entidades:

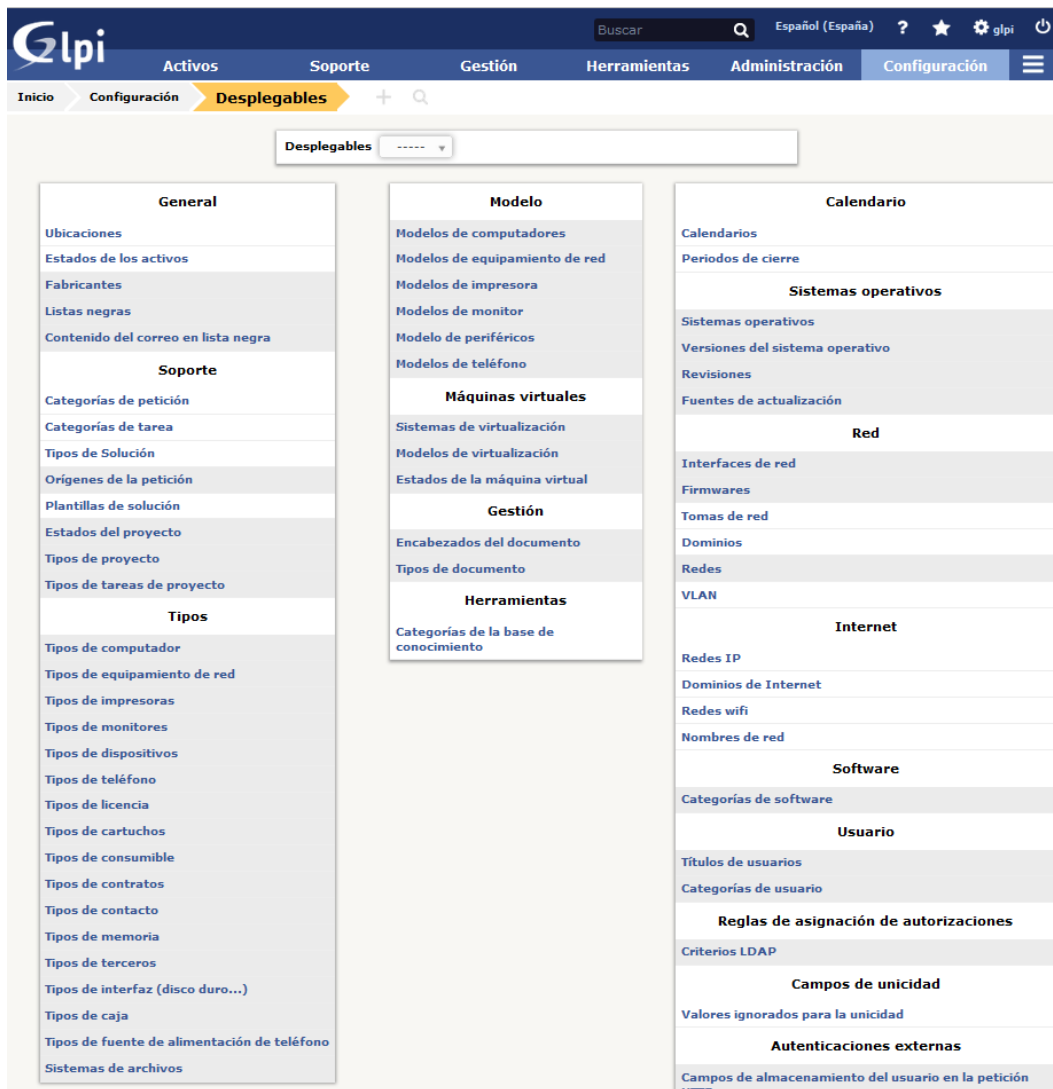
Para acceder a las entidades, vamos al menú **Administración**, y luego a **Entidades**.



Al acceder se nos mostrara esta ventana, en la que se nos muestran todas las entidades que se han creado en la aplicación.



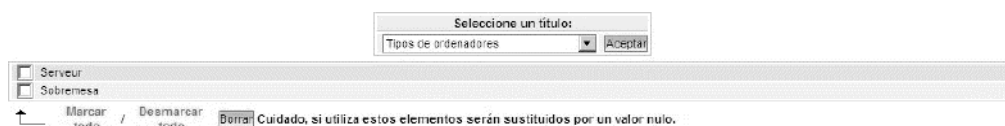
En esta ventana se nos muestra una lista desplegable con los títulos que tiene la aplicación.



Estos títulos son para configurar los distintos dispositivos que vamos a inventariar, ya que los datos aquí configurados aparecerán en las listas desplegables de las fichas para añadir nuevos dispositivos al inventario. Para añadir una nueva entrada, seleccionamos el Título que queremos añadir y pulsamos en el botón aceptar, seguidamente se nos abrirá la siguiente ventana en la que añadiremos la nueva entrada, en caso de querer modificar una entrada anterior, lo haremos en esta misma ventana.



Si queremos borrar varios elementos simultáneamente, pulsaremos en **Modificación masiva**, seleccionaremos los elementos a eliminar y pulsamos en el botón borrar.



6.2 Componentes:

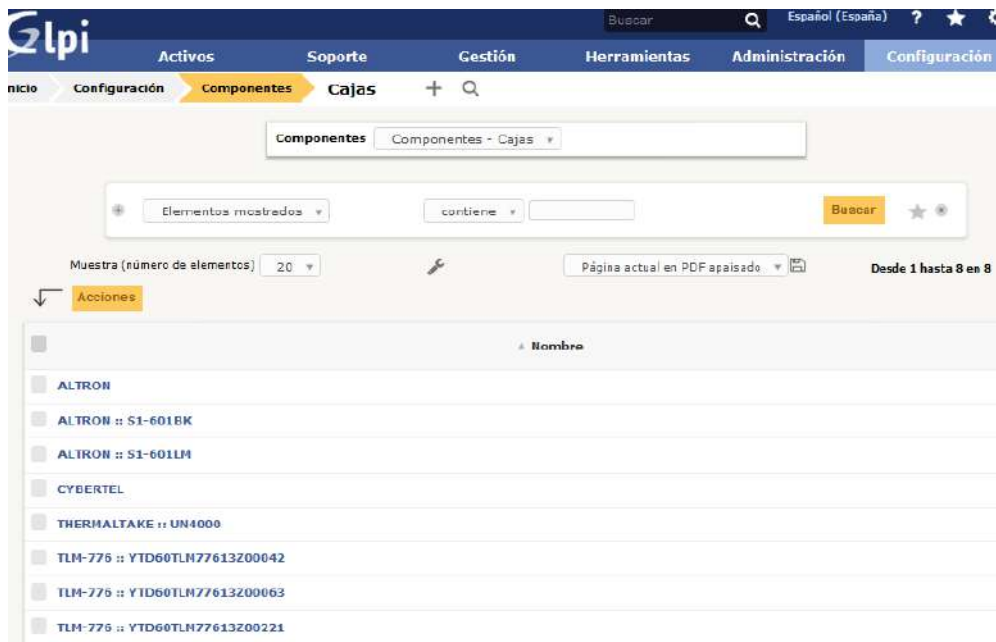
Para acceder a los Componentes, vamos al menú **Configuración**, y luego a **Componentes**.



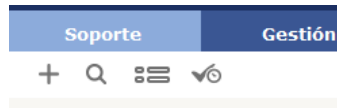
En esta ventana se nos muestra una lista desplegable con los componentes que tiene la aplicación, si queremos añadir un componente, seleccionamos el tipo de componente de la lista desplegable.



Seguidamente se nos abrirá la siguiente ventana.



Para crear un nuevo elemento seleccionamos en el icono de forma de Cruz.



Se nos abrirá el siguiente formulario para crear el nuevo elemento dentro del componente.



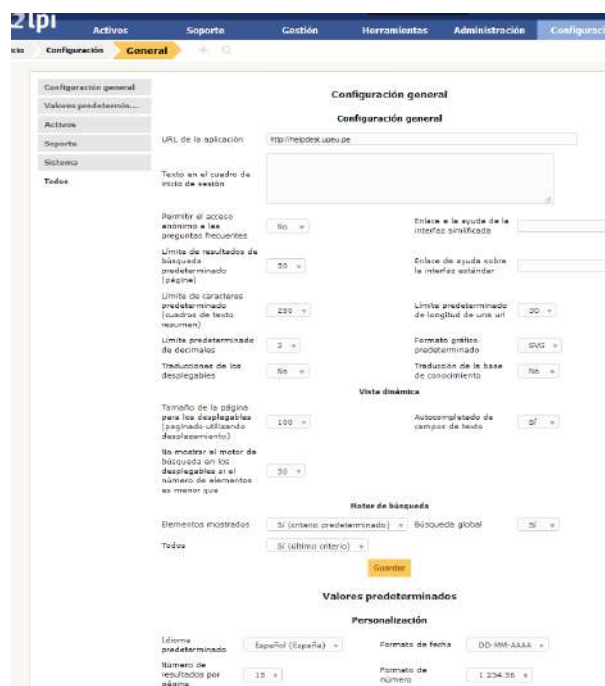
Seleccionamos en añadir para que nuestro nuevo elemento sea registrado.

6.3 General:

Para acceder a la configuración general del sistema, vamos al menú **Configuración** y luego a **General**.



Aquí tenemos varias pestañas, cada una de ellas con parámetros de configuración, deben ser configuradas de una en una según los parámetros que se adecuan a nuestras necesidades.

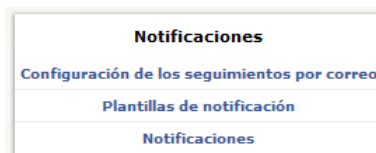


6.4 Notificaciones:

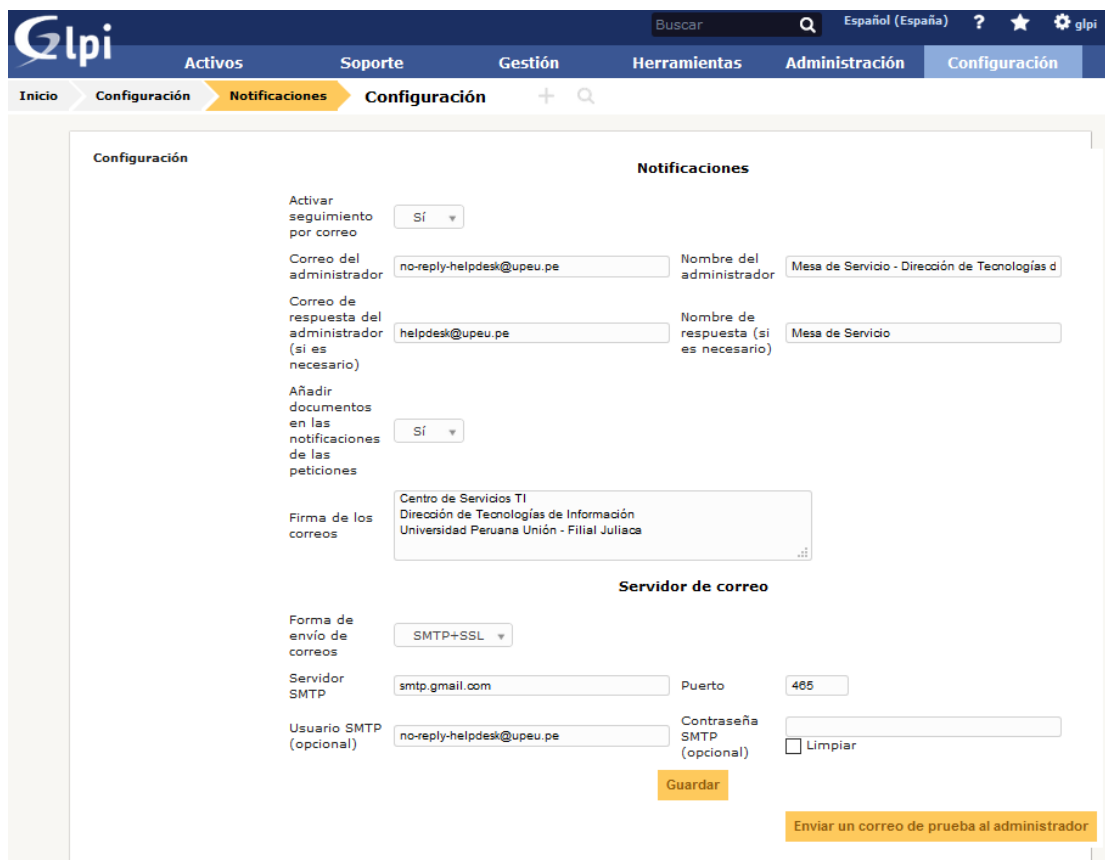
Para acceder a la configuración de las notificaciones del sistema, vamos al menú **Configuración** y luego a **Notificaciones**.



Al acceder a la opción Notificaciones dentro del menú Configuración, se nos mostrara esta ventana, en la que se nos mostrara la siguiente ventana.



Seleccionar **Configuración de los seguimientos por correo**, para poder realizar las configuraciones de notificación.



Manual Bolsa de Trabajo

Administrador

Paso 1: Ingresar a la siguiente URL <http://upeu.trabajando.pe/admin>

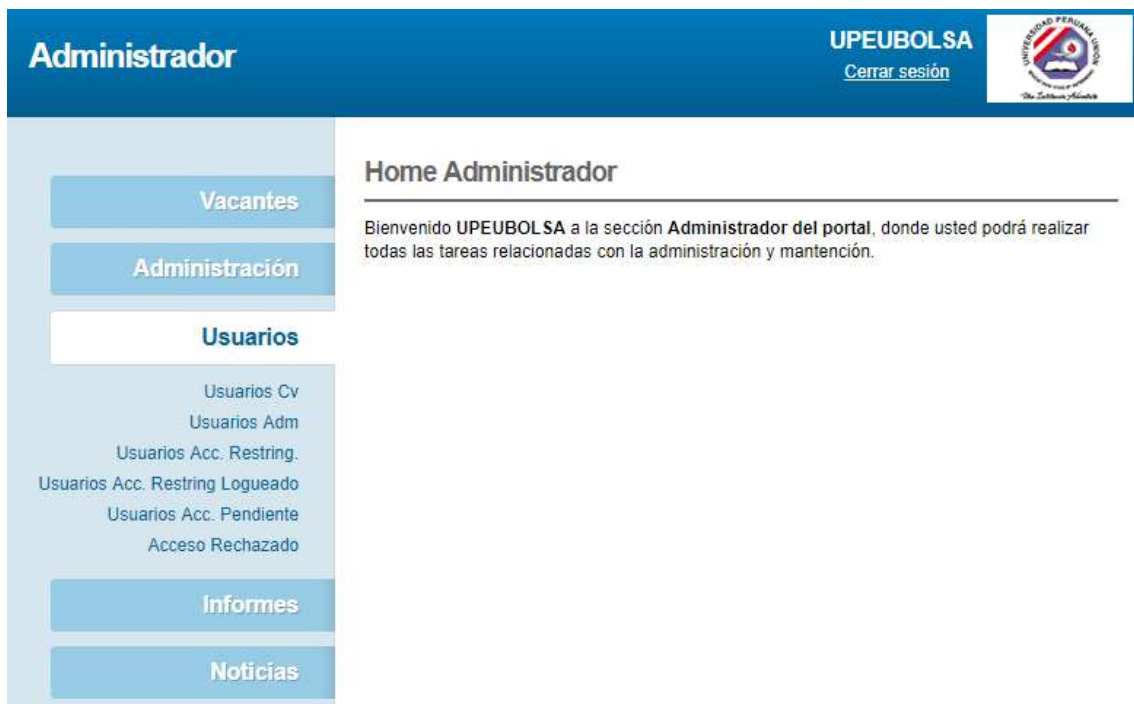
- Ingresar con el usuario y contraseña que se encuentra en el Informe de credenciales.

Acceso Administrador



Formulario de acceso administrador con los siguientes elementos:

- Campo de texto para "Usuario".
- Campo de texto para "Contraseña".
- Botón "Ingresar" en un recuadro naranja.
- Enlace "Recordar contraseña" a la derecha del botón.



Administrador UPEUBOLSA Cerrar sesión

Home Administrador

Bienvenido UPEUBOLSA a la sección **Administrador** del portal, donde usted podrá realizar todas las tareas relacionadas con la administración y mantenimiento.

Vacantes

Administración

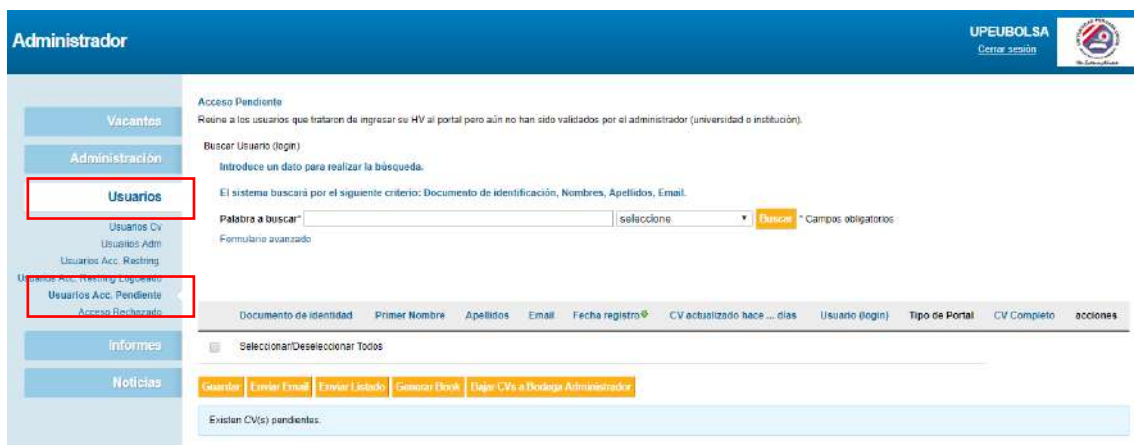
Usuarios

- Usuarios Cv
- Usuarios Adm
- Usuarios Acc. Restrिंग.
- Usuarios Acc. Restrिंग Logueado
- Usuarios Acc. Pendiente
- Acceso Rechazado

Informes

Noticias

Paso 2: si existen usuarios pendientes por ser validados, Ingresar a Usuarios Acc. Pendiente.



Administrador UPEUBOLSA Cerrar sesión

Usuarios

Acceso Pendiente
Retorne a los usuarios que trataron de ingresar su HV al portal pero aún no han sido validados por el administrador (universidad o institución).

Buscar Usuario (login)
Introduce un dato para realizar la búsqueda.

El sistema buscará por el siguiente criterio: Documento de identificación, Nombres, Apellidos, Email.

Palabra a buscar: selección: * Campos obligatorios

Formulario avanzado

Documento de identidad	Primer Nombre	Apellidos	Email	Fecha registro	CV actualizado hace ... días	Usuario (login)	Tipo de Portal	CV Completo	acciones
<input type="checkbox"/> Seleccionar/Deseleccionar Todos									
<input type="button" value="Cambiar"/> <input type="button" value="Enviar Email"/> <input type="button" value="Enviar Listado"/> <input type="button" value="Generar Excel"/> <input type="button" value="Bajar CVs a Desktop Administrador"/>									

Existen CV(s) pendientes:

- ❑ Te aparecerá la siguiente pantalla; en acciones cambiar el estado a “Aceptado”, check en los casilleros y guardar.

Exportar Resultado de búsqueda [Cambiar Planilla](#)

	Documento de identidad	Primer Nombre	Apellidos	Email	Fecha registro	CV actualizado hace ... días	Usuario (login)	Tipo de Portal	CV Completo	acciones		
2	<input checked="" type="checkbox"/>	71072945	Jose Nílder	Tarillo Valinzuola	jnilder_tarillo@hotmail.com	26/12/2017	996	jnilder_tarillo@hotmail.com	Bolsa de Empleo Universidad Perú	S	1	<input checked="" type="checkbox"/> Aceptada
	<input checked="" type="checkbox"/>	41210688		RUBY_DIESTRA@HOTMAIL.COM		26/12/2017	1	RUBY_DIESTRA@HOTMAIL.COM	Bolsa de Trabajo Universidad Peruana Unión	No		<input checked="" type="checkbox"/> Aceptada

Seleccionar/Deseleccionar Todos

3 Guardar Enviar Email Enviar Listado Generar Hoja Bajar CV's a Bodega Administrador

Existen 2 CV(s) pendientes.

Alumnos:

Paso 1: Ingresar a la siguiente URL <http://upeu.trabajando.pe/>

- ❑ Ingresar en “Estudiantes y Egresados”

- ❑ El alumno debe llenar todos los datos que le solicita en el “Registro Inicial” ya que al correo que registre le llegara un usuario y una contraseña para que pueda acceder en “Ingreso de usuarios”

1 REGISTRO INICIAL

Email: *

Repita Email *

Contraseña: *

Repita contraseña: *

País: *

DNI *

SUSCRIPCIÓN

- No deseo recibir ofertas de empleo e información Laboral.
- No deseo recibir ofertas de cursos y/o postgrados.
- No deseo recibir información de cómo ayudar.
- No deseo suscribirme al newsletter, novedades y comunicados.
- No deseo compartir mi CV con las mejores empresas del mercado.
- No deseo recibir comunicaciones comerciales de sectores distintos al de empleo.

He leído y acepto los [Términos y Condiciones de Servicio](#) y las [Políticas de Privacidad](#) *

3 INGRESO DE USUARIOS

Ingresar

[Recordar contraseña](#) [Regístrate e Ingresar tu CV](#)

Artículos de Interés [Tutorial Bolsa de Trabajo](#)
Conoce más sobre nuestra bolsa de trabajo, exclusivo para estudiantes y egresados UPEU
[Leer artículo completo](#)

[Ver todas las noticias](#)

Cambios obligatorios

Guardar y continuar

2

NOTA: En caso de tener problemas de registro, enviar un correo a servicios@universia.pe detallando el problema.

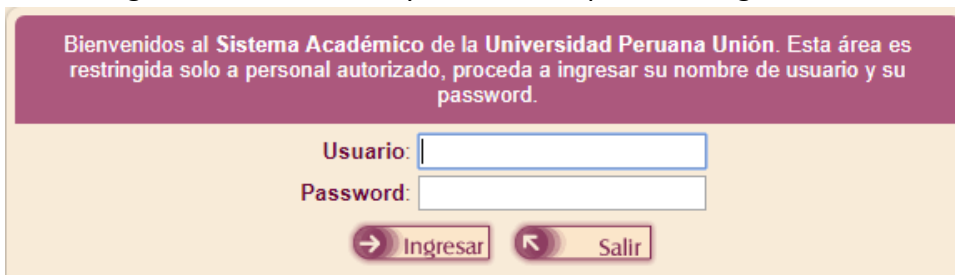
DIRECTORIO UPeU 2017

NUMERO	DEPARTAMENTOS Y/O AREAS	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREOS UPEU.EDU.PE
	ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL		
951751463	Dirección General	MAMANI APAZA, Ruben	dirgeneralj@upeu.edu.pe
951751461	Gerencia	CISNEROS CONDORI, Ronnie Moisés	gerenciaj@upeu.edu.pe
951752201	Secretaria de Director General	NIÑO VALIENTE, Juana Rosa	dirgeneralj@upeu.edu.pe
951300003	Secretaria Gerente General	VARGAS OROCHE, Vasti Elena	gerenciaj@upeu.edu.pe
	DIRECCIÓN ACADÉMICA		
951769878	Director Académico	MAMANI CACHICATARI, German	diracademicaj@upeu.edu.pe
951292517	Secretaria Director Académico	YANARICO PACOMPIA, Marleny	diracademicaj@upeu.edu.pe
950302638	Postgrado	Efrain Velasquez Mamani	postgradoj@upeu.edu.pe
951292526	Defensoria Universitaria	TICONA JOVE, David Isaac	defensoriaj@upeu.edu.pe
950302630	Coordinador Talleres	PELINCO APAZA, Hilario	talleresj@upeu.edu.pe
	SECRETARÍA DE FILIAL		
951752057	Secretaria de Filial	CHAMBI MAMANI, Marizol	secretariaj@upeu.edu.pe
951292535	Auxiliar Secretaría de Filial	GUTIERREZ CALAGUA, Patricia	secretariaj@upeu.edu.pe
951301911	Secretaria Archivos de Filial	ARONI CCAMA, Celinda	secretariaj.archivos@upeu.edu.pe
950302629	Secretaria Acuerdos de Filial	COLLAS VIDAL, Carla Vasti	secretariaj.acuerdos@upeu.edu.pe
	BIENESTAR UNIVERSITARIO		
951752055	BU - Director	DE LA CRUZ RAMOS, Wilmer Marcelino	debuj@upeu.edu.pe
951292542	BU - Secretaria	TONCONI MAMANI, Blandy Yeslin	buj@upeu.edu.pe
951769877	BU - Asistente Social	SUCASAIRE, Mariela	buj.proserviciosocial@upeu.edu.pe
951301894	BU - Preceptor Residencias Externas	BALLENA RIVADENEYRA, David Elias	buj.residenciaexterna@upeu.edu.pe
951292578	BU - Director Desarrollo Espiritual	VILLACORTA ROCA, Jorge	dej.director@upeu.edu.pe
989429834	BU - Director Asociado	SARAVIA CUEVA, Jhan Freddy	buj.dirasociado@upeu.edu.pe
950302624	Programa de Atención Psicológica	Marco Antonio Armas Castillo	buj.propsicologia@upeu.edu.pe
950302633	Programa Atención Primaria y salud	Milva Gutierrez	buj.prosalud@upeu.edu.pe
951301934	Programa de Cultura Física	Victor Canqui Copa	buj.proculturafisica@upeu.edu.pe
951301908	Programa de Servicio de Esparcimiento	Carlos Calderón Mera	buj.proesparcimiento@upeu.edu.pe
951292578	Programa de Hogares de Esperanza	Jorge Villacorta Roca	buj.prohogares@upeu.edu.pe
	Programa de Servicio de Alimentación	Gladys Bustamante Rivera	buj.proalimentacion@upeu.edu.pe
951292556	Programa de Actividades Culturales	Iván Calapuja Quispe	buj.proculturales@upeu.edu.pe
951301924	Programa de Servicio de Atención Pedagógica y Tutoría	Jesús Quispe Calla	buj.propedagogiatutoria@upeu.edu.pe
989429834	Programa de Capellanía	Freddy Saravia Cueva	dej.procapellania@upeu.edu.pe
951752197	Programa de servicio de voluntariado	Carlos Cunza Aránzabal	dej.provoluntariado@upeu.edu.pe
	pmde		dej.pmde@upeu.edu.pe
	BU - RESIDENCIA DE SEÑORITAS		
951769884	RUS Preceptora	MAQUERA TICONA, Nelida	buj.residenciadamas@upeu.edu.pe
951292553	RUS Vicepreceptora		
	BU - RESIDENCIAS DE VARONES		
951301918	RUV Preceptor	CONDE TANTALEAN, Julio Pedro	buj.residenciavarones@upeu.edu.pe
951292568	Vice-Preceptor de RUV	AQUINO PACHECO, Toni Eloy	
	ADMIN. FINANCIERA		
951751594	Tesorería	VALER ARENAS, Loida Grethel	tesoreriaj@upeu.edu.pe
951752189	Asistente Tesorería	TICONA SANCA, Mavith Nexi	tesoreriaj.asistente@upeu.edu.pe
989429835	Costos	HUARCAYA QUILLA, Wilber Leandro	tesoreriaj.costos@upeu.edu.pe
950302623	Tesorería FCE	SALAZAR MAMANI, Denisse Lidia	tesoreria.fcej@upeu.edu.pe
	Tesorería FCS	SALAZAR MAMANI, Denisse Lidia	tesoreria.fcsj@upeu.edu.pe
951301931	Tesorería FIA	GUTIERREZ CALSIN, Katia Isela	tesoreria.fiaj@upeu.edu.pe
	Tesorería FACIHED	GUTIERREZ CALSIN, Katia Isela	tesoreria.facihedj@upeu.edu.pe
	CONTABILIDAD		
951301896	Contador	TIRA VARGAS, Wendy	contabilidadj@upeu.edu.pe
951752187	Provisiones	TICONA ARELA, Yoselin Staysy	contabilidadj.provisiones@upeu.edu.pe
951301921	Asistente Provisiones	SUCA QUISPE, Yerson Grober	
951292548	Analista Contable	SUCATICONA CAÑAZACA, Ruth	
951301923	Activos Fijos		contabilidadj.activos@upeu.edu.pe
951301933	Asistente Inventarios		
989429891	Auxiliar de Activos	Apaza Pachauri, Magaly	
	CAJA		
951752202	Caja Central	APAZA CALLO, Jhudit	cajacentralj@upeu.edu.pe
951752198	Asistente de Caja Central	BARRIENTOS CCAMA, David	
	FINANZAS ALUMNOS		
951301895	Finanzas Alumnos	MACHACA PAUCAR, Yeny Roxana	finanzasj@upeu.edu.pe
951292561	Finanzas Alumnos FIA	VILCA ALEMAN, Maricruz Rosmery	fiaj.finanzas@upeu.edu.pe

Manual Creación de cuentas para Ingresante, en el portal académico

Paso 1: Ingresar a la siguiente URL <https://webapp.upeu.edu.pe/academico/login.jsp>

- Ingresar con el usuario y contraseña que se le asigno.

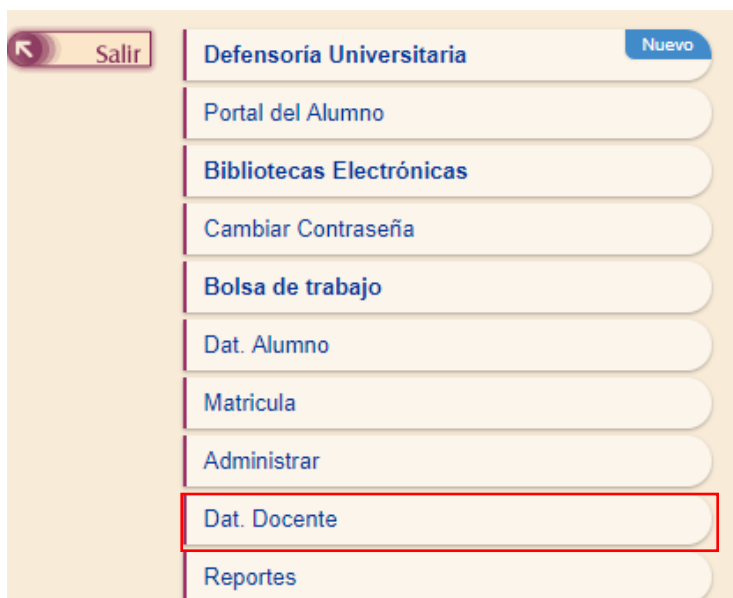


Bienvendidos al Sistema Académico de la Universidad Peruana Unión. Esta área es restringida solo a personal autorizado, proceda a ingresar su nombre de usuario y su password.

Usuario:

Password:

- Ingresar a “Administrar”



Defensoría Universitaria

Portal del Alumno

Bibliotecas Electrónicas

Cambiar Contraseña

Bolsa de trabajo

Dat. Alumno

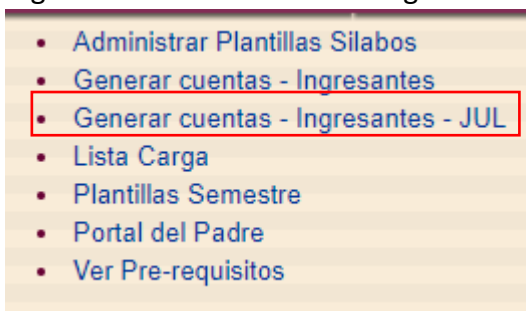
Matricula

Administrar

Dat. Docente

Reportes

- Ingresar “Generar cuentas – Ingresantes - JUL”



- Administrar Plantillas Silabos
- Generar cuentas - Ingresantes
- **Generar cuentas - Ingresantes - JUL**
- Lista Carga
- Plantillas Semestre
- Portal del Padre
- Ver Pre-requisitos

Paso 2: Crear cuentas

- Seleccionar el “Semestre” y Click en “Buscar Ingresantes”

Semestre: 2018-1 ▼ Buscar Ingresantes

Mostrar los: 10 últimos de 868 alumnos

Ver: Sólo los que no tienen cuenta ▼

EAP: Seleccione una opción ▼

- Mostrará la siguiente ventana, ubicarse en “Estado” si todo muestra Disponible entonces Click en “Generar cuentas”.

GENERAR CUENTA PARA INGRESANTES 2018-1						
Usuarios existentes: 0 Usuarios generados: 0 Usuarios sugeridos: 9						
#	Apellidos y Nombres	Ingreso	Semestre	EAP	Usuario sugerido	Estado
1	201810758 - Rosales Yupanqui Xiomara Aracely CP: 20150205160256	S	2018-1	Ing.Civil	xiomara.rosales	Disponible
2	201810160 - Chambi Mamani Miriam Anahi CP: 2017CH20171122152229	S	2018-1	Nutric.	miriam.chambi	Disponible
3	201810012 - Torres Vasquez Jesús Andrea CP: 2017TO20171122151112	S	2018-1	Adm.Neg.Int.	jesus.torres	Disponible
5	201810182 - Guzman Jaramillo Magbeth Betzabe CP: 2017GU20171122152505	S	2018-1	Inic. Y Pueric.	magbeth.guzman	Disponible
6	201810588 - Silva Hidalgo Jacob CP: 2017SI20171122160010	S	2018-1	Cont. Gest. Proesad	jacob.silva	Disponible
7	201810760 - Caycho Reymundo Ellery Sebastian CP: 20140813170811	S	2018-1	Ing.Civil	ellery.caycho	Disponible
8	201810128 - Yana Castro Katherine Fiorella CP: 2017YA20171122152015	S	2018-1	Ing.Amb.	katherine.yana	Disponible
9	201810278 - Fernandez Regalado Esmeralda CP: 2017FE20171122153311	S	2018-1	C.Com.	esmeralda.fernandez	Disponible
10	201810054 - Rojas Labán Fermán CP: 2017RO20171122151617	S	2018-1	Enfer.	ferman.rojas	Disponible

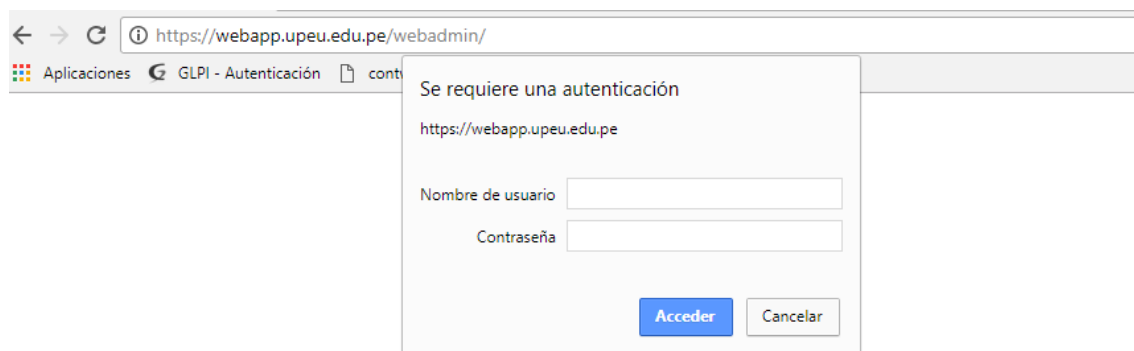
Generar cuentas

- Si muestra esta imagen e indica la existencia del usuario, buscar otras opciones Ej. luis.qm / luis.angel, etc.

74	201810514 - Quispe Mamani Luis Angel CP: 2017QU20171122155310	S	2018-1	Ing.Ambiental	luis.quispe	Ya existe
75	201810419 - Apaza Malaga Maria Del Carmen CP: 2017AP20171122154608	S	2018-1	Psicologia	maria.apaza	Disponible
76	201810507 - Quispe Pizarro Liz Yaneth CP: 2017QU20171122155303	S	2018-1	Ing.Ambiental	liz.quispe	Ya existe

Manual creación Portal de Docentes y Padres

Paso 1: Ingresar con el usuario y contraseña del portal académico.



Paso 2: Seleccionar "Inscripción al portal".



Paso 3: buscar al usuario por nombre y apellidos.

- En caso no exista el usuario comunicar a soporte académico para que lo puedan crear en la base de datos.

INSCRIPCIÓN AL PORTAL

[Menú](#)

Crear una nueva cuenta: [Alumnos](#) [Nuevo Usuario](#)

[a](#) [b](#) [c](#) [d](#) [e](#) [f](#) [g](#) [h](#) [i](#) [j](#) [k](#) [l](#) [m](#) [n](#) [o](#) [p](#) [q](#) [r](#) [s](#) [t](#) [u](#) [v](#) [w](#) [x](#) [y](#) [z](#) [Todos](#)

Buscar

Login : Nombres : Ap. Pat.: Ap. Mat.:

#	Login	Nombre Completo	Activar Portal	CODALU
1	miriancalcina	Calcina Vilcapaza, Mirian		201322759

Crear una nueva cuenta: [Alumnos](#) [Nuevo Usuario](#)

Paso 4: ingresar a “Administración de los Usuarios”

ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

- [Administración de los Usuarios](#)
[Inscripción al Portal](#)
- Usuarios con acceso al Web
 - [Registrar Horas](#)
 - [Registrar Horas a Visitas](#)
 - [Administrar](#)
 - [Usuarios de Web en Uso](#)
 - [Usuarios de WebMail en Uso](#)
- [Usuarios con cuentas en el WebMail](#)
- [Accesos Remotos a Internet](#)
- [Administracion Guia Telefonica](#)

Paso 5: Seleccionar en Nuevo Usuario.

USUARIOS

[Menú](#)

Crear una nueva cuenta: [Alumnos](#) [Nuevo Usuario](#)

[a](#) [b](#) [c](#) [d](#) [e](#) [f](#) [g](#) [h](#) [i](#) [j](#) [k](#) [l](#) [m](#) [n](#) [o](#) [p](#) [q](#) [r](#) [s](#) [t](#) [u](#) [v](#) [w](#) [x](#) [y](#) [z](#) [Todos](#)

Buscar:

Crear una nueva cuenta: [Alumnos](#) [Nuevo Usuario](#)

Paso 6: Llenar los campos que solicita, crear el “nombre de la cuenta” con el nombre y apellido.

- NO llenar el espacio que dice “Código”y “Recordatorio”.
- Copiar el “nombre de la cuenta” creada y Click en Submit.

NUEVO USUARIO

[Usuarios](#)

DATOS PERSONALES

Código:

Nombres:

Apellidos Paterno:

Apellidos Materno:

DATOS DE LA CUENTA

Nombre de la Cuenta: Este es el nombre de la cuenta que Ud. desea tener en la UPeU.

Contraseña: Ingrese una palabra o número secreto. Con esta contraseña, Ud. se asegura que nadie más tenga acceso a sus mensajes. Guárdela en lugar seguro. Si la olvida, no podrá leer su correo.

Verificación de la Contraseña: Vuelva a ingresar aquí su contraseña para verificar que la ha tipeado correctamente. Se hace distinción entre mayúsculas y minúsculas. Ejemplo: no es lo mismo Enero que enero. Tenga mucho cuidado con esto.

Recordatorio: Si olvida alguna vez su contraseña, no podremos dársela (por seguridad) pero le proporcionaremos este Recordatorio, así que asegúrese de escribir algo que le permita recordar su contraseña, por si la olvida.

[Usuarios](#)

Paso 7: Ingresar nuevamente a “Inscripción al portal”; Ingresar a la llave, pegar el usuario creado según la imagen y guardar.

INSCRIPCIÓN AL PORTAL


[Menú](#)

Crear una nueva cuenta: [Alumnos](#) [Nuevo Usuario](#)

[a](#) [b](#) [c](#) [d](#) [e](#) [f](#) [g](#) [h](#) [i](#) [j](#) [k](#) [l](#) [m](#) [n](#) [o](#) [p](#) [q](#) [r](#) [s](#) [t](#) [u](#) [v](#) [w](#) [x](#) [y](#) [z](#) [Todo](#)

Buscar

Login : Nombres : Ap. Pat.: Ap. Mat.:

#	Login	Nombre Completo	Activar Portal
1	miriancalcina	Calcina Vilcapaza, Mirian	

Crear una nueva cuenta: [Alumnos](#) [Nuevo Usuario](#)

EDITAR USUARIO

[Inscripción al Portal](#)

Datos del Usuario

Nombre de Usuario: CODALU:

Nombres: **Mirian**

Apellido Paterno: **Calcina**

Apellido Materno: **Vilcapaza**

[Inscripción al Portal](#)

Paso 8: Ingresar al portal académico

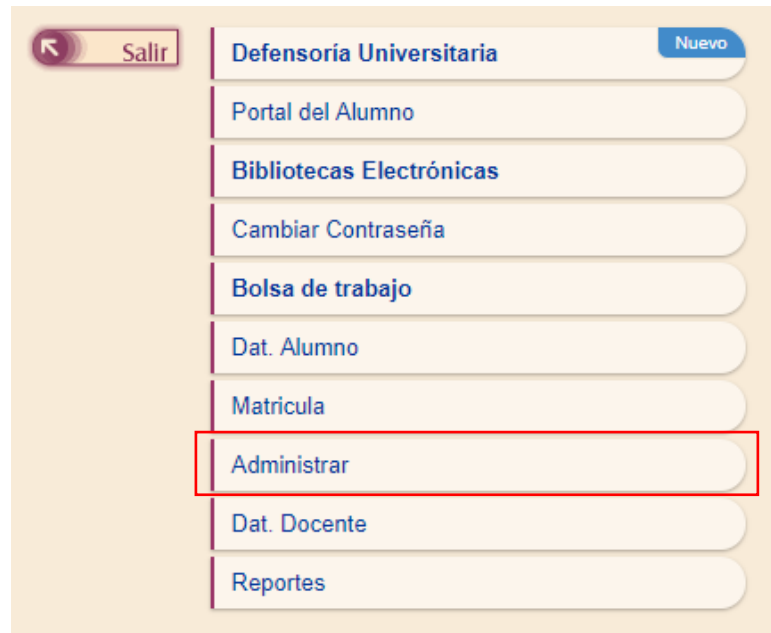
Bienvenidos al Sistema Académico de la Universidad Peruana Unión. Esta área es restringida solo a personal autorizado, proceda a ingresar su nombre de usuario y su password.

Usuario:

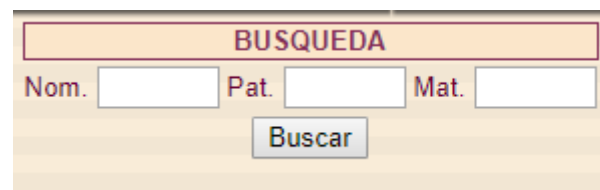
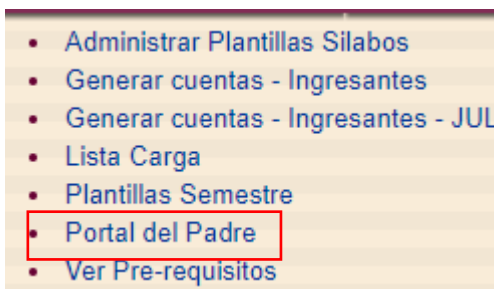
Password:

PORTAL DEL PADRE

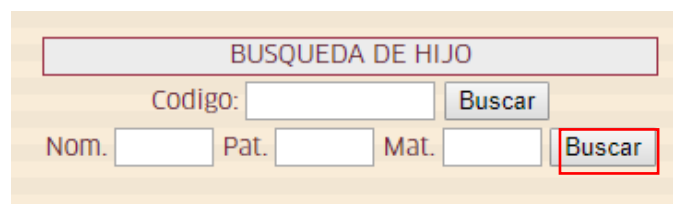
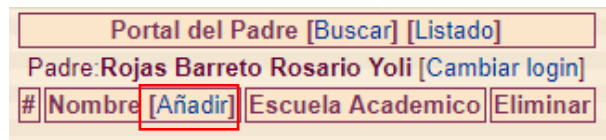
Paso 9: Para la creación del portal del padre seleccionar “Administrar” en el portal académico.




Paso 10: Seleccionar Portal del padre y buscar usuario




Paso 11: Seleccionar “Añadir” y buscar a su hijo por código y/o nombre y apellidos; y al finalizar click en añadir.



DATOS DE ALUMNO	
	Carne : 201511225 Nombre : Alania Pacovilca Hilda EAP : 90201-Beca Docente Juliaca
<input type="button" value="No Añadir"/>	<input type="button" value="Añadir"/>

- El alumno ya fue añadido en la lista del padre; si el padre de familia tiene más de 2 hijos realizar el mismo proceso para añadirlos.

Portal del Padre [Buscar] [Listado]			
Padre: Rojas Barreto Rosario Yoli [Cambiar login]			
#	Nombre [Añadir]	Escuela Academico	Eliminar
1	Alania Pacovilca Hilda	90201-Beca Docente Juliaca	

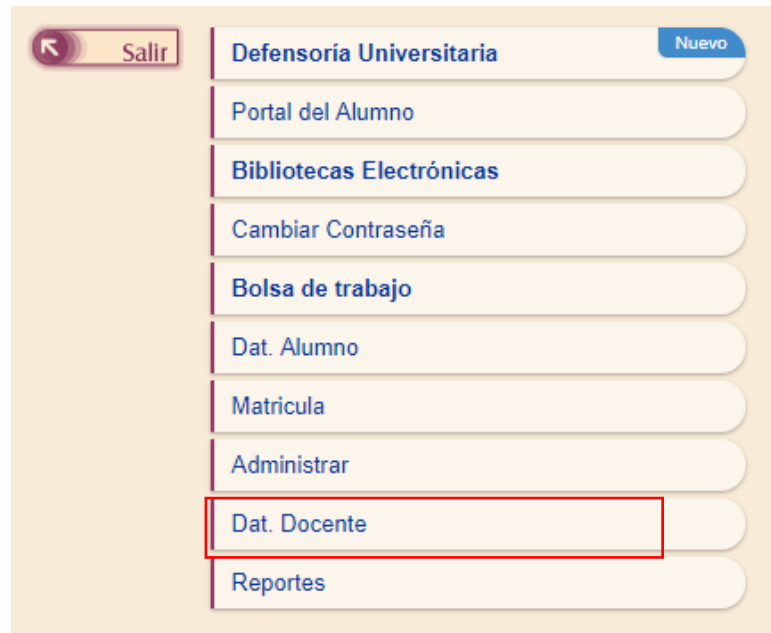
Paso 12: Volver al menú inicial, ingresar a “Dat. Alumno”; Click en “Cambiar Password” y llenar los datos que solicitan; seguir el proceso de cambio de contraseña.

Defensoría Universitaria Nuevo
Portal del Alumno
Bibliotecas Electrónicas
Cambiar Contraseña
Bolsa de trabajo
Dat. Alumno
Matrícula
Administrar
Dat. Docente
Reportes

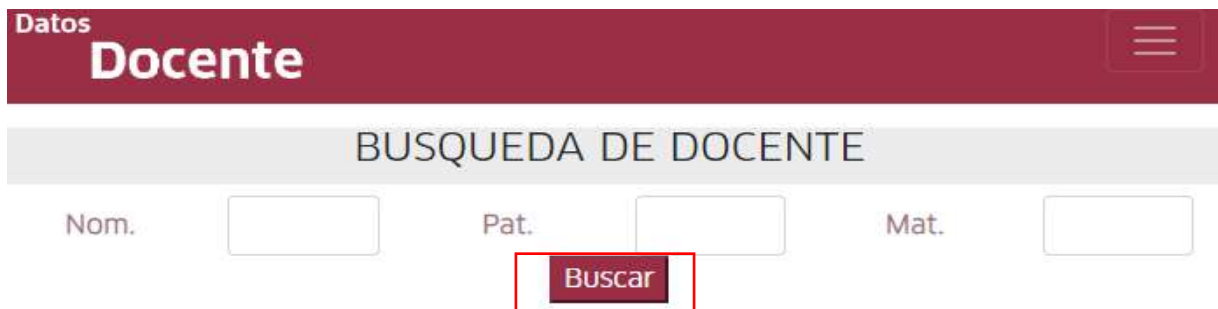
 Ficha Academica	 Cambiar Password	 Datos Personales	 Cursos Estudiante	 Editar Datos Help Desk
 Equivalencia	 Plan Academico	 Plan Academico Curso_id	 Reporte Financiero	 Alum. Cursos Estudiante

PORTAL DEL DOCENTE

Paso 13: Ingresar en “Dat. Docente”;



- Buscar al docente por nombre y apellido

A screenshot of the 'Datos Docente' search interface. The header is dark red with 'Datos Docente' and a menu icon. Below is a grey bar with 'BUSQUEDA DE DOCENTE'. There are three input fields labeled 'Nom.', 'Pat.', and 'Mat.'. A red box highlights a 'Buscar' button below the 'Pat.' field.

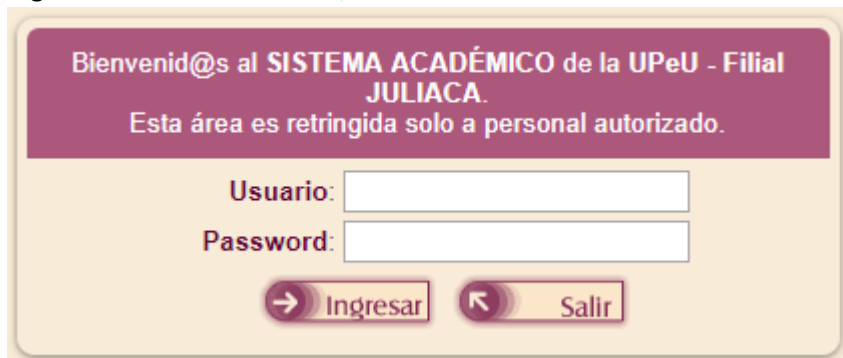
- Ingresar Cambiar Password y llenar los datos que solicitan; seguir el proceso de cambio de contraseña.



Manual Registrar alumnos

Paso 1: Ingresar a la siguiente URL <http://webapp.juliaca/webapp/academico/login.jsp>

- Ingresar con el usuario local; de no tener dicho usuario solicitar a desarrollo.



Bienvenid@s al SISTEMA ACADÉMICO de la UPeU - Filial JULIACA.
Esta área es restringida solo a personal autorizado.

Usuario:

Password:

- Ingresar en "VII - JInvestigacion"



Dat. Alumno

Matricula

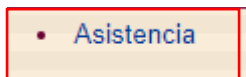
Administrar

Dat. Docente

Reportes

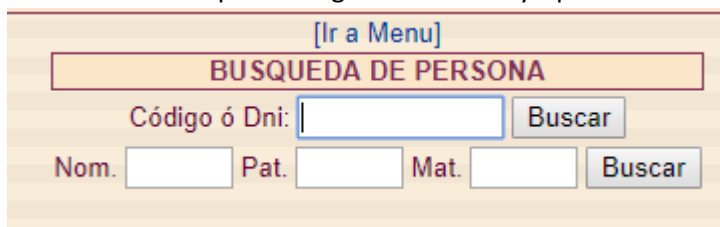
VIII - JInvestigacion

- Click en "Asistencia"



- Asistencia

- Buscar al alumno por "Codigo" o "Nombre y Apellidos"



[Ir a Menu]

BUSQUEDA DE PERSONA

Código ó Dni:

Nom. Pat. Mat.

- En cuanto te muestre la siguiente imagen hacer Click en "Registrar"



[Regresar]

Persona Encontrada

201421073

Quispe Chambi Noemi Viky

Enfermera

Paso 2: Archivar el documento por orden alfabético.



ACADÉMICO UPEU

HACER CLICK EN EL PRIMER RESULTADO



Portal Académico - Universidad Peruana Unión

<https://webapp.upeu.edu.pe/academico/login.jsp> ▼

No se dispone de una descripción de este resultado debido a robots.txt. Más información.

Bienvenidos al Sistema Académico de la Universidad Peruana Unión. Esta área es restringida solo a personal autorizado, proceda a ingresar su nombre de usuario y su password.

Usuario:

Password:

Apellidos y Nombres:

Usuario:

Contraseña temporal:

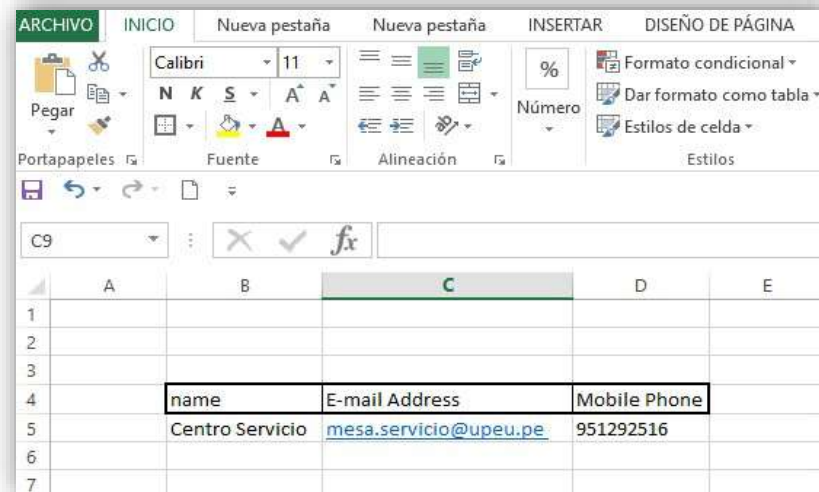
Nota:

Debe realizar el cambio de contraseña dentro de 24 horas, la nueva contraseña debe contener de 8 a 20 caracteres, entre mayúsculas, minúsculas y números.

PASOS PARA CREAR UN DIRECTORIO E IMPORTAR AL CORREO

CREAR DIRECTORIO PERSONAL.

- Crear un archivo Excel con el siguiente formato y campos.



The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the following data in the spreadsheet:

	A	B	C	D	E
1					
2					
3					
4		name	E-mail Address	Mobile Phone	
5		Centro Servicio	mesa.servicio@upeu.pe	951292516	
6					
7					

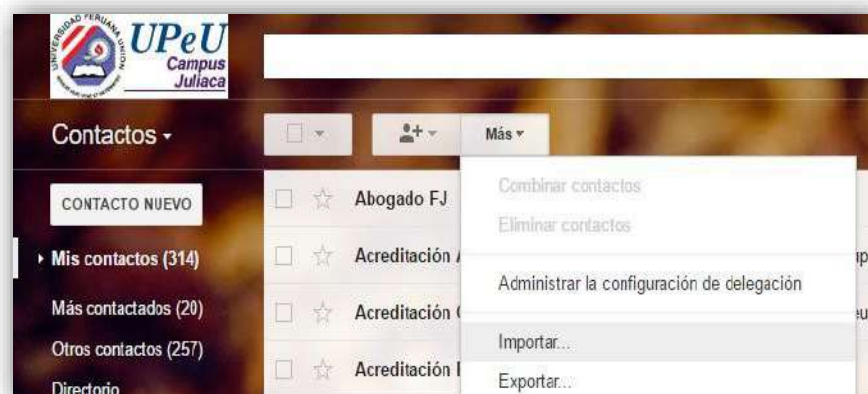
- Guardar el archivo con la extensión .CSV (delimitado por comas)

IMPORTAR DIRECTORIO PERSONAL AL CORREO

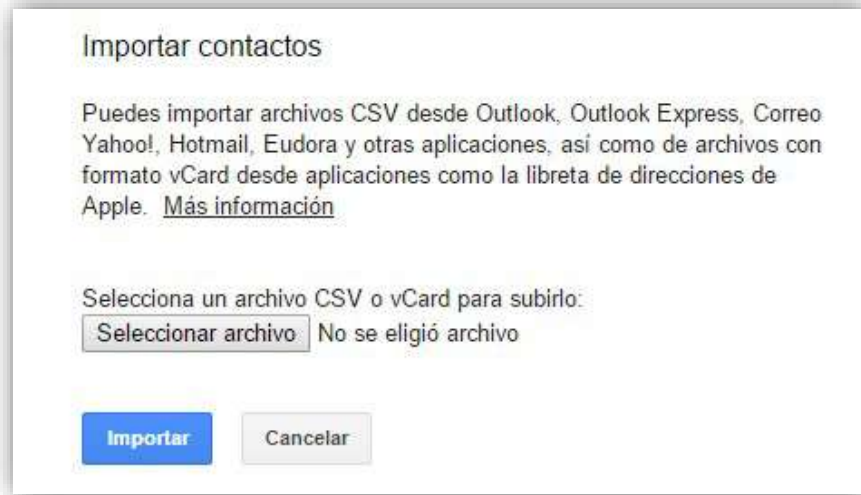
- Abrir el correo electrónico
- Seleccionar en "Correo" y "Contactos".



- Seleccionar en "Mas" hacer click en "Importar".



- Seleccionar el Excel que creo inicialmente y Click en *“Importar”*



SINCRONIZAR DIRECTORIO EN EQUIPO CELULAR.

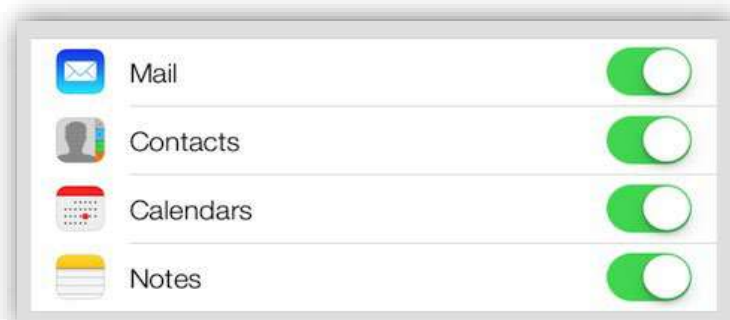
- Ingresar a configuración



- Seguir los pasos según la imagen e ingresar al correo donde importo sus contactos.



- Activar contactos para sincronizar.



Política de Uso de Teléfonos Celulares Corporativos

La Dirección de Tecnologías de Información, en adelante DTI, tiene como objetivo primordial brindar un servicio de apoyo integral en las comunicaciones para el personal general de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, en adelante UPeU-J. Por lo que se es necesario observar el uso y control de los equipos de comunicación asignados a los trabajadores de la institución, en adelante USUARIO, para garantizar la seguridad e integridad de las comunicaciones así como la integridad física de los equipos.

Capítulo I: USUARIO asignado para recibir equipos celulares.

Artículo 1.- Objetivo: Esta política tiene como objetivo establecer los lineamientos para regular la asignación y uso de líneas y teléfonos celulares, cuya adquisición y utilización es financiada con presupuesto de la UPeU-J.

Artículo 2.- Destinatarios: Las normas y regulaciones contenidas en la presente política son de acatamiento obligatorio para todos los trabajadores que cumplan con los requisitos y condiciones en ella establecidos.

La UPeU-J se reserva la facultad de efectuar, cuando así lo considere conveniente, cualquier modificación a las Políticas de uso de teléfonos celulares corporativos, sin previo aviso para el usuario, siendo responsabilidad de DTI asegurarse de informar a los jefes de área de los cambios realizados.

Artículo 3.- Servicios: Los servicios que se pueden brindar a través de las líneas institucionales de la UPeU-J son las siguientes:

- ❖ Plan RPM Ilimitado
- ❖ Minutos Adicionales para llamadas a otros operadores (opcional).
- ❖ SMS - Mensajes de texto (opcional)
- ❖ Paquete de Datos móviles - Internet (opcional).

Artículo 4.- Entrega: Los teléfonos celulares, así como sus respectivos accesorios (baterías, cargadores, estuches, etc.), serán entregados única y exclusivamente al responsable directo, completando el formulario de entrega, en el cual constará una descripción detallada del bien y sus accesorios así como su estado al momento de la entrega. Se entregará una copia del formulario al USUARIO y otra permanecerá en DTI.

Cuando el USUARIO devuelva el teléfono celular se completará la sección del formulario destinada para este fin.

Capítulo II: Normas básicas para la utilización de los equipos celulares

Artículo 5.- Criterios de Uso:

1. El uso del teléfono celular se restringe exclusivamente para tareas laborales de la UPeU-J, tanto en lo que respecta a llamadas, SMS y paquete de datos móviles (para las líneas que cuenten con dicho servicio).
2. Queda prohibido el servicio de llamadas a líneas de entretenimiento o afiliaciones a promociones que no apoyen al desempeño laboral siendo que no están dentro del plan asignado a su cargo. En caso generen gastos fuera de su servicio designado el USUARIO asumirá el costo adicional.
3. El plan de datos móvil, como los SMS asignado es netamente de uso laboral.
4. DTI realizará controles sobre la facturación de las líneas celulares a fin de determinar si se están utilizando únicamente para tareas laborales.

Capítulo III: Sobre la Reposición de Chip/Equipos Celular

Artículo 7.- En caso de pérdida o robo del chip/equipo celular se procederá de la siguiente manera:

1. Pérdida de Chip / Equipos

PERDIDA	1RA VEZ	2DA VEZ	3RA VEZ
Celular	50% USUARIO 50% ÁREA	100% USUARIO	100% USUARIO
Chip	100% USUARIO	100% USUARIO	100% USUARIO

2. Robo del Chip / Equipo
 - a. Hurto o Robo del equipo celular
El USUARIO deberá corroborar con previa acreditación de DENUNCIA POLICIAL por robo y CARTA DIRIGIDA A LA ADMINISTRACIÓN.
 - El USUARIO se someterá a la decisión impuesta por la administración de la institución y acatará sin reclamo alguno lo que se le imponga.
 - b. Hurto o Robo del SimCard
El USUARIO asumirá el 100% de los gastos totales de reposición.

Artículo 6.- Daños a Cargo del USUARIO: El USUARIO será responsable del pago total del equipo celular en caso de:

1. Pérdida o robo del equipo celular.
En caso de extravío o robo del equipo celular, asumirá el costo de reposición de equipo a cargo del USUARIO según el artículo 7.
2. Pérdida o robo del SimCard
El cambio o reposición del CHIP o tarjeta SIM por extravío, robo, daño o bloqueo es de cargo del USUARIO, asumiendo los gastos totales de reposición de S/10.00.

Capítulo IV: De los deberes y derechos de los usuarios

Artículo 7.- Compromisos del USUARIO:

1. Hacer uso debido del teléfono celular para labores referentes a su cargo.
2. Firmar el formulario de entrega del teléfono celular.
3. En caso de robo o pérdida del equipo actuar de manera diligente e inmediata de la siguiente manera:
 - ❖ Comunicar inmediatamente al Área DTI. para solicitar el bloqueo del chip y el equipo (**#951292515, #951292516**).
 - ❖ Apersonarse inmediatamente al área de DTI para realizar los trámites correspondientes.
4. Velar por el buen cuidado y mantenimiento del teléfono celular a su cargo.
5. Reportar de inmediato a DTI sobre cualquier anomalía referente al equipo celular para que se haga la reparación o gestión correspondiente con el proveedor, según sea el caso.
6. Acatar las disposiciones sobre la utilización del servicio celular que se establezcan.
7. En caso que el USUARIO deje de trabajar en la UPeU-J, deberá entregar el teléfono celular a DTI junto con los accesorios que se le entregó. Y el número de celular no podrá ser transferido a la persona desvinculada.
8. Todo aquel USUARIO que cuente con el equipo celular asignado a su cargo tiene la responsabilidad de contestar las llamadas referentes al entorno laboral como también en caso de emergencia.

Capítulo V: Responsabilidades del área de DTI

Artículo 8.- Responsabilidades del Área DTI:

1. Mantener una lista de los números celulares asignados debidamente actualizada. Dicha lista deberá contener como mínimo nombre completo del trabajador responsable del número, cargo laboral, además del modelo, marca, número serial del equipo, número de línea asignado, planes y tarifas aplicadas.
2. Gestionar con el Proveedor el cambio o reposición de equipos y chip por las diferentes eventualidades que se puedan presentar como pérdidas/robo, reposición de equipo además de la asignación de servicios.
3. DTI es el único área autorizado para manipular los equipos celulares, siendo que el USUARIO tiene prohibido manipular o quitar el código de registro de inventario

Artículo 9.- Potestades Institucionales: Los directivos o jefes de área podrán solicitar la variación de algún servicio para las líneas asignadas a su área como también podrán solicitar la asignación de nuevas líneas y equipos. Para tales efectos bastará la correspondiente comunicación con el área de DTI y la autorización de Gerencia de la Universidad.

Artículo 10.- Vigencia y Derogatorias: La presente política rige a partir de su publicación, y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.



RECEPCIÓN DE EQUIPOS - DTI



Fecha de recibido: _____ Fecha de entrega: _____ ID _____

Nombres y Apellidos: _____

Área: _____ Cargo: _____

I. Descripción del estado del Equipo

Marca: _____ Modelo: _____

Tipo de Falla: _____

Laptop Contiene: Batería Cargador Maletín

Memorias: _____ Disco Duro: _____

II. Reparación

1. Mant. Preventivo 3. Placa Madre

2. Formateo (Virus) 4. Por Garantía

5. Cargador y/o Batería 5. Otros: _____

CON MANIPULACIÓN ANTERIOR SI NO

OBSERVACIONES: _____

III. Tipo de Sist. Operativo

Windows 7 Windows 8 Windows 10

III. Mant software

Inst. Office Recup. de Datos

Inst. Antivirus Otros _____

CONSERVAR ESTA FICHA PARA EL RECOJO DE SU EQUIPO

Centro de Servicios TI - DTI

Usuario



ENTREGA EQUIPO CELULAR - UPeUJ



FECHA _____

YO: _____
IDENTIFICADO CON DNI: _____ ESTANDO TRABAJANDO EN EL AREA
_____ CON EL CARGO: _____
_____ Y HABIENDO RECIBIDO EN CALIDAD DE ASIGNACION EL EQUIPO
CELULAR MODELO: _____
CON CHIP RPM NRO: _____ Y CON LOS SIGUIENTES ACCESORIOS:
AUDIFONO () CARGADOR () MEMORIA EXTERNA _____ () CARCASA ADICIONAL
() CABLE DATOS ()
Y QUE POR MOTIVOS DE _____,
ESTOY DEVOLVIENDO EL EQUIPO CELULAR EN LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

CONDICIONES ACCESORIOS

BATERIA	
CARGADOR	
AUDIFONO	
CABLE USB	
MEMORIA	
CARCASA AD	

CONDICIONES EQUIPO

RAYADO	
DESPINTADO	
GOLPEADO	
ROTO	
RAJADO	
BUEN ESTADO	

Y HABIENDO FIRMADO MI COMPROMISO RESPECTO A LAS POLITICAS DE USO DE
TELEFONOS CELULARES, ME HAGO RESPONSABLE SI ES NECESARIO ASUMIR EL COSTO POR
DAÑOS Y AVERIAS DEL EQUIPO SI LAS PRESENTA AL MOMENTO DE HACER LA ENTREGA.

DIGESI

USUARIO

OBSERVACIONES: _____



Una Institución Adventista

UNIVERSIDAD PERUANA UNION

Altura Km. 6 Carretera Salida Arequipa, Chullunquiani - Juliaca

DIRECCION DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



CODIGO: TCUPeUJ0375

FECHA:

HORA:

DATOS DEL USUARIO

RESPONSABLE #N/D
DNI 0
Nº DEPOSITO 0

DATOS DEL EQUIPO MOVIL

MARCA: SAMSUNG
MODELO: GALAXY J7
COLOR: NEGRO
IMEI EQUIPO: 358316073668657
BATERIA: SI
CARGADOR: SI

COSTO DEL EQUIPO MOVIL

COSTO: S/.100.00

CONSIDERANDO:

- Una vez comprado el equipo celular no habrá devolución, ni mantenimiento, ni cambio de equipo.
- El pago deberá ser en EFECTIVO, en caja central.
- Una vez adquirido continuara utilizando este equipo celular con el chip institucional hasta que se le asigne un nuevo celular a la función o concluya su trabajo en esta institución.



Huella Digital

USUARIO

DTI



Una Institución Adventista

CONSTANCIA DE PRÁCTICAS

El que suscribe, **CPC. SARA FLOR TICONA MAMANI**, Gerente de la **UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN** Filial Juliaca, con RUC N° 20138122256.

HACE CONSTAR:

Que, la Sra. **QUELLCA JACHO, Noemi** identificada con **DNI. N° 47092141**, realizó Prácticas Profesionales en nuestra casa superior de estudios, en los siguientes periodos:

- el 01 de Febrero a 31 de Diciembre de 2015, como Asistente de Laboratorios del área de Dirección de Tecnologías de Información, bajo la condición de Practicante Pre-Profesional a tiempo Completo.
- Del 01 de enero de 2016 a 31 de mayo de 2016, como Operador de mesa de Ayuda del área de Dirección de Tecnologías de Información, bajo la condición de Practicante Profesional a tiempo Completo.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Juliaca, 26 de marzo de 2018.



CPC Sara Flor Ticona Mamani
GERENTE -UPeU Filial Juliaca



Una Institución Adventista

CERTIFICADO DE TRABAJO

El que suscribe, **CPC. SARA FLOR TICONA MAMANI**, Gerente de la **UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN** Juliaca, con RUC N° 20138122256.

CERTIFICA:

Que, la Sra. **QUELLCA JACHO, Noemi** identificada con **DNI. N° 47092141**, laboró en nuestra casa superior de estudios, en los siguientes periodos:

- Del 01 de junio de 2016 a 31 de diciembre de 2016, Operador de mesa de Ayuda del área de Dirección de Tecnologías de Información, bajo la condición de contratado a tiempo Completo.
- Del 01 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017, Operador de mesa de Ayuda del área de Dirección de Tecnologías de Información, bajo la condición de contratado a tiempo Completo.

Se expide el presente certificado a solicitud a petición de la interesada para los fines que estime conveniente.

Juliaca, 26 de marzo de 2018.



CPC. Sara Flor Ticona Mamani
REPRESENTANTE LEGAL



CERTIFICADO DE TRABAJO


El Sr. Oscar Alejandro Quellca Quellca Gerente General de la **SOCIEDAD MINERA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA CCUNUYO**, N° de partida 11046189, RUC N° 20406425011, Suscribe que:

CERTIFICA:

Que, la Sra. **Noemi Quellca Jacho**, identificada con DNI. N° 47092141 laboró en nuestra Sociedad Minera de Responsabilidad Limitada Ccunuyo, desempeñándose como Asistente Administrativo y encargado en Tecnologías de Información, a partir de 01 de junio del 2024 hasta el 31 de mayo del 2025.

Durante este periodo en la sociedad, ha demostrado responsabilidad, puntualidad y honestidad en las labores encomendadas.

Se expide el presente certificado a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.


Oscar Alejandro Quellca Quellca
DNI: 01499731
GERENTE DE S.M.R.L. CCUNUYO

Juliaca, 5 de junio 2025

Anexo: Imágenes adicionales





REPÚBLICA DEL PERÚ
UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
A NOMBRE DE LA NACIÓN

El Rector de la Universidad

Por cuanto: El Consejo Universitario en su sesión del diez de diciembre del 2015 ha acordado conferir el

GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Ingeniería de Sistemas

a

Noemi Quellca Jacho

Aprobado por el Consejo de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura con fecha nueve de diciembre del 2015

Por tanto: Se le expide el presente **DIPLOMA** para que se le reconozca como tal y se le conceda los privilegios y beneficios que las leyes de la República le otorgan.

Dado y firmado en Ñaña, Lima con fecha cinco de enero del 2016



Registro
Libro 16-A Folio 2269



Teodosia Maximina Contreras Castro
Rector



Queleón Elmer Mamani Quispe
Secretario General



Leonora Bustanza Cabala
Decano de Facultad



CÓDIGO DE LA UNIVERSIDAD:	038
TIPO DE DOCUMENTO:	DNI
NÚMERO DE DOCUMENTO:	47092141
TIPO DE GRADO:	BACHILLER
MODALIDAD ESTUDIOS:	Presencial
PAIS REVÁLIDA:	
UNIVERSIDAD REVÁLIDA:	
N° RESOLUCIÓN DEL GRADO:	2572-2015/UPeU-CU
FECHA DE RESOLUCIÓN:	10/12/2015
NÚMERO DIPLOMA:	UPeU 00008555
TIPO DE EMISIÓN:	Original
LIBRO:	16-A
FOLIO:	2269
REGISTRO:	00008555
MODALIDAD_GYT:	AUTOMÁTICO
TESIS:	





15 cursos

Introduction to DevOps
Introduction to Cloud Computing
Introduction to Agile Development and Scrum
Introduction to Software Engineering
Getting Started with Git and GitHub
Hands-on Introduction to Linux Commands and Shell Scripting
Python for Data Science, AI & Development
Developing AI Applications with Python and Flask
Introduction to Containers w/ Docker, Kubernetes & OpenShift
Application Development using Microservices and Serverless
Introduction to Test and Behavior Driven Development
Continuous Integration and Continuous Delivery (CI/CD)
Application Security for Developers and DevOps Professionals
Monitoring and Observability for Development and DevOps
DevOps Capstone Project



Oct 1, 2025

Noemi Quellca Jacho

ha completado correctamente el Certificado profesional sin crédito en línea

IBM DevOps and Software Engineering

In this Professional Certificate, learners developed essential knowledge and skills to perform the many tasks in an entry-level DevOps practitioner role. By completing over a dozen courses and projects in the program, the earner of this Professional Certificate has demonstrated a firm grasp and practical experience to: adopt a DevOps mindset in Software Engineering using Agile and Scrum methodologies and Cloud Native tools and technologies. The holder can develop applications in Python, automate tasks using Shell scripts, use collaborative coding platforms like GitHub, compose applications using Microservices, deploy them using Containers (Docker/Kubernetes/OpenShift) & Serverless technologies; and employ tools for Automation, Continuous Integration (CI) and Continuous Development (CD).

The online specialization named in this certificate may draw on material from courses taught on-campus, but the included courses are not equivalent to on-campus courses. Participation in this online specialization does not constitute enrollment at this university. This certificate does not confer a University grade, course credit or degree, and it does not verify the identity of the learner.

Rav Ahuja
Global Program
Director,
Skills Network

Verifica este certificado en:
<https://coursera.org/verify/profession-al-cert/YS8KB4YKN6RY>



Sep 4, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Introduction to DevOps

un curso en línea sin crédito autorizado por IBM y ofrecido a través de Coursera

John J. Rofrano
Senior Technical Staff Member and DevOps Champion
IBM T.J. Watson Research Center

COURSE
CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/FLMJGA0PZCTU>
Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Sep 5, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Introduction to Cloud Computing

un curso en línea sin crédito autorizado por IBM y ofrecido a través de Coursera

Rav Ahuja
Global Program Director,
Skills Network

COURSE CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/SRQ35KQ726UF>

Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Sep 6, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Introduction to Agile Development and Scrum

un curso en línea sin crédito autorizado por IBM y ofrecido a través de Coursera

John J. Rofrano
Senior Technical Staff Member and DevOps Champion
IBM T.J. Watson Research Center

COURSE
CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/CEPGL2C73076>
Coursera confirmó la identidad de esta persona y su
participación en el curso.



Sep 7, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Introduction to Software Engineering

un curso en línea sin crédito autorizado por IBM y ofrecido a través de Coursera

Lin Joyner, Senior Instructional Designer & Content Developer
Rav Ahuja, Global Program Director
Bethany Hudnutt, Instructional Designer at Skill Up Technologies

COURSE CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/ZM7TJX1P31EB>
Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Sep 9, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Getting Started with Git and GitHub

un curso en línea sin crédito autorizado por IBM y ofrecido a través de Coursera

Upkar Lidder
Rav Ahuja
Lavanya Thiruvalli Sunderarajan

COURSE CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/I4NE0UWWA79W>

Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Sep 11, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Hands-on Introduction to Linux Commands and Shell Scripting

un curso en línea sin crédito autorizado por IBM y ofrecido a través de Coursera

Rav Ahuja, Ramesh Sannareddy, Sam Prokopchuk
IBM Skills Network

COURSE
CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/S7T8H13HSDX2>
Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Sep 15, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Python for Data Science, AI & Development

un curso en línea sin crédito autorizado por IBM y ofrecido a través de Coursera

Joseph Santarcangelo
Senior Data Scientist
IBM

COURSE
CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/31XAQWJ9BLA1>
Coursera confirmó la identidad de esta persona y su
participación en el curso.



Sep 18, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Developing AI Applications with Python and Flask

un curso en línea sin crédito autorizado por IBM y ofrecido a través de Coursera

Abhishek Gagneja
Python and AI Subject Matter Expert

Ramesh Sannareddy
Data Engineering Subject Matter Expert
Skill-up Technologies

COURSE
CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/R2HCZV918P5Q>

Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Sep 23, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Introduction to Containers w/ Docker, Kubernetes & OpenShift

un curso en línea sin crédito autorizado por IBM y ofrecido a través de Coursera

Alex Parker
Offering Manager for IBM Cloud Kubernetes Service
IBM

Upkar Lidder
Senior Software Engineer
IBM

COURSE CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/5B3A1XEUEABR>
Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Sep 22, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Application Development using Microservices and Serverless

un curso en línea sin crédito autorizado por IBM y ofrecido a través de Coursera

Alex Parker
Offering Manager for IBM Cloud Kubernetes Service
IBM

COURSE CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/HY60TXAV47YL>
Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Sep 29, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Introduction to Test and Behavior Driven Development

un curso en línea sin crédito autorizado por IBM y ofrecido a través de Coursera

John J. Rofrano
Senior Technical Staff Member and DevOps Champion
IBM T.J. Watson Research Center

COURSE CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/HLEO3EEVBG1Z>
Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Sep 27, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Continuous Integration and Continuous Delivery (CI/CD)

un curso en línea sin crédito autorizado por IBM y ofrecido a través de Coursera

John J. Rofrano
Senior Technical Staff Member and DevOps Champion
IBM T.J. Watson Research Center

Upkar Lidder
Senior Software Engineer
IBM

COURSE CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/WPRD7G6ZFG29>

Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Sep 26, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Application Security for Developers and DevOps Professionals

un curso en línea sin crédito autorizado por IBM y ofrecido a través de Coursera

John J. Rofrano
Senior Technical Staff Member and DevOps Champion
IBM T.J. Watson Research Center

COURSE
CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/PLXD6SORMBOR>

Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Sep 29, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Monitoring and Observability for Development and DevOps

un curso en línea sin crédito autorizado por IBM y ofrecido a través de Coursera

John J. Rofrano
Senior Technical Staff Member and DevOps Champion
IBM T.J. Watson Research Center

Ramanujam Srinivasan
Chief Architect

COURSE CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/9DG66VTH1T6T>
Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Oct 1, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

DevOps Capstone Project

un curso en línea sin crédito autorizado por IBM y ofrecido a través de Coursera

John J. Rofrano
Senior Technical Staff Member and DevOps Champion
IBM T.J. Watson Research Center

Upkar Lidder
Senior Software Engineer
IBM

COURSE CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/L2E1KHQ20PB5>
Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



8 cursos

Aspectos básicos: Datos, datos, en todas partes

Formula preguntas para tomar decisiones basadas en datos

Preparar datos para la exploración

Proceso de datos sucios a datos limpios

Analizar datos para responder preguntas

Compartir datos a través del arte de la visualización

Análisis de datos con programación en R

Curso final de análisis computacional de datos de Google: completa un caso práctico



Sep 9, 2025

Noemi Quellca Jacho

ha completado correctamente el Certificado profesional sin crédito en línea

Análisis de Datos de Google

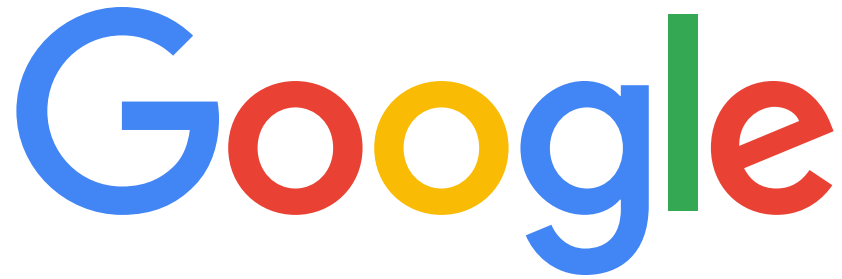
Para obtener el Certificado Profesional de Análisis de datos de Google, las y los alumnos deben aprobar ocho cursos desarrollados por Google, que incluyen evaluaciones interactivas y basadas en la práctica, y están diseñadas con el fin de brindar preparación para puestos de nivel básico en el análisis de datos. Son competentes en herramientas y plataformas, incluidas hojas de cálculo, SQL, Tableau y R. Saben cómo preparar, procesar, analizar y compartir datos para realizar acciones reflexivas.

Amanda Brophy
Global Director of
Google Career
Certificates

The online specialization named in this certificate may draw on material from courses taught on-campus, but the included courses are not equivalent to on-campus courses. Participation in this online specialization does not constitute enrollment at this university. This certificate does not confer a University grade, course credit or degree, and it does not verify the identity of the learner.

Verifica este certificado en:

<https://coursera.org/verify/profession-al-cert/IV0CGFENJSJM>



Jun 23, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Aspectos básicos: Datos, datos, en todas partes

un curso en línea sin crédito autorizado por Google y ofrecido a través de Coursera

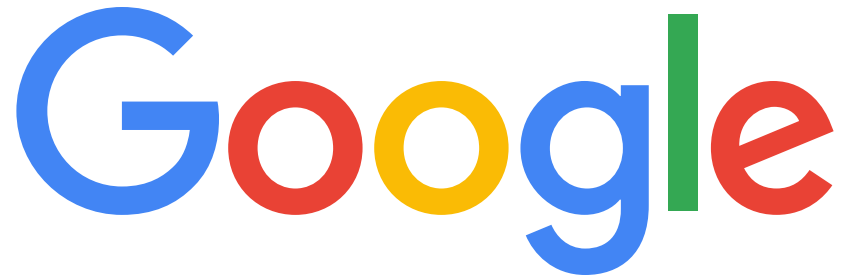
Amanda Brophy
Global Director of Google Career Certificates

COURSE
CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/9RNL9SZCMPR7>

Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Jul 6, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Formula preguntas para tomar decisiones basadas en datos

un curso en línea sin crédito autorizado por Google y ofrecido a través de Coursera

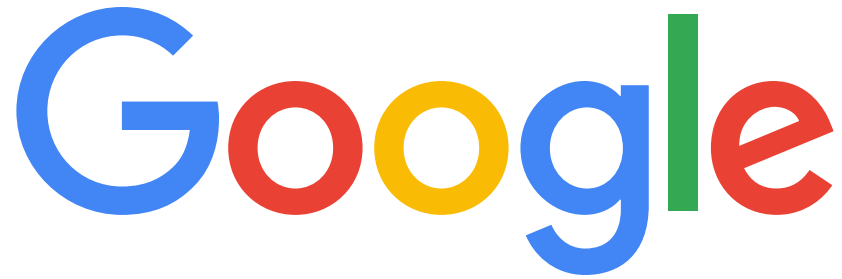
Amanda Brophy
Global Director of Google Career Certificates

COURSE
CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/HZKVQKHDERFY>

Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Jul 25, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Preparar datos para la exploración

un curso en línea sin crédito autorizado por Google y ofrecido a través de Coursera

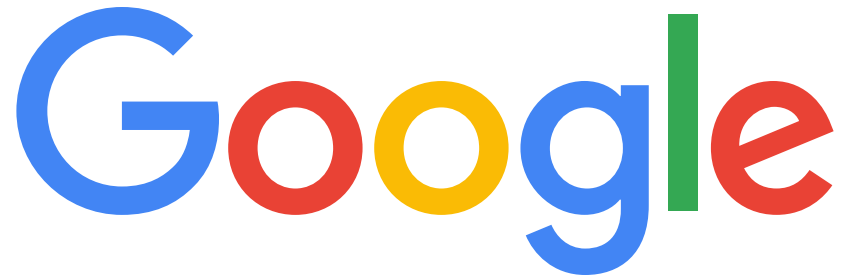
Amanda Brophy
Global Director of Google Career Certificates

COURSE
CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/ZUKR3SSQR3FA>

Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Aug 4, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Proceso de datos sucios a datos limpios

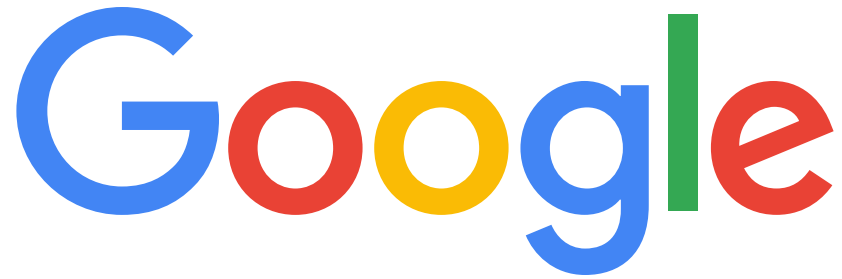
un curso en línea sin crédito autorizado por Google y ofrecido a través de Coursera

Amanda Brophy
Global Director of Google Career Certificates

COURSE
CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/PS5L6ADEW5FJ>
Coursera confirmó la identidad de esta persona y su
participación en el curso.



Aug 14, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Analizar datos para responder preguntas

un curso en línea sin crédito autorizado por Google y ofrecido a través de Coursera

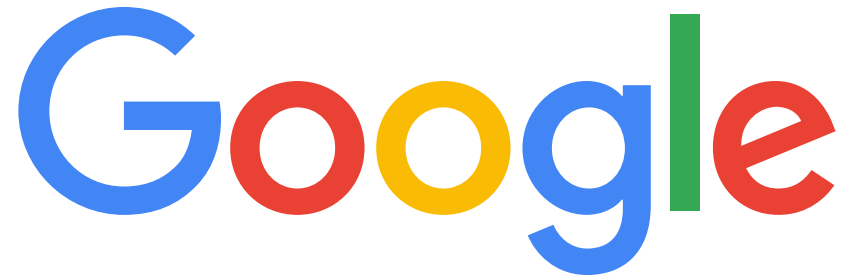
Amanda Brophy
Global Director of Google Career Certificates

COURSE
CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/FYDTRECVGU96>

Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Sep 1, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Compartir datos a través del arte de la visualización

un curso en línea sin crédito autorizado por Google y ofrecido a través de Coursera

Amanda Brophy
Global Director of Google Career Certificates

COURSE
CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/GC2MGEN79Y70>

Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Sep 3, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Análisis de datos con programación en R

un curso en línea sin crédito autorizado por Google y ofrecido a través de Coursera

Amanda Brophy
Global Director of Google Career Certificates

COURSE
CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/7PJTB2HAZTMD>
Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.



Sep 9, 2025

Noemi Quellca Jacho

completó con éxito

Curso final de análisis computacional de datos de Google: completa un caso práctico

un curso en línea sin crédito autorizado por Google y ofrecido a través de Coursera

Amanda Brophy
Global Director of Google Career Certificates

COURSE
CERTIFICATE



Verify at:
<https://coursera.org/verify/VIZW5B7229HW>

Coursera confirmó la identidad de esta persona y su participación en el curso.