



Encarnación, 26 de febrero de 2026.-
RESOLUCIÓN REC N° 053/2026.-

VISTO:

El memorando presentado por el **Lic. Pablo Cesar Villalba**, *Director de Tecnología, Informática y Comunicaciones de la Universidad Nacional de Itapúa*, (Expediente N° 929/2026); y -----

CONSIDERANDO:

Que, por medio del memorando de referencia, informa que desde el mes de enero del año 2023, mediante Resolución REC N° 014/2023, se autorizó la implementación de la herramienta Redmine para el soporte técnico informático a través de un sistema de gestión de tickets, administrado por la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones del Rectorado.-----

Que, si bien la herramienta Redmine ha cumplido su función durante su período de operación, se han identificado limitaciones que afectan la eficiencia operativa y la capacidad de control institucional de los servicios de Tecnologías de la Información, entre las que se destacan: control de accesos limitado que no permite una segmentación clara por áreas o unidades organizacionales; gestión administrativa compleja en la configuración de roles y permisos; y ausencia de módulos integrados para la gestión de inventario de activos de TI, acuerdos de nivel de servicio (SLA) y base de conocimientos para la resolución de incidencias recurrentes.-----

Que, en respuesta a dichas limitaciones y con el objetivo de fortalecer la gestión institucional de los servicios tecnológicos, la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones (DTIC) ha implementado un proyecto piloto con la herramienta GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique), sistema de gestión de activos y servicios de Tecnologías de la Información de código abierto, alineado con las buenas prácticas establecidas en el marco Information Technology Infrastructure Library (ITIL).-----

Que, GLPI constituye una solución integral de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (IT Service Management - ITSM), permitiendo centralizar la gestión tecnológica institucional, integrando en una única plataforma la mesa de ayuda, el inventario de activos, la gestión de contratos, licencias y proveedores, así como el control del ciclo de vida de los activos tecnológicos, la segmentación de permisos por entidades organizacionales, un portal de autoservicio para los usuarios, notificaciones automáticas y encuestas de satisfacción al cierre de tickets.-----

Que, la Contraloría General de la República evalúa anualmente los riesgos tecnológicos en las instituciones públicas, siendo el control de activos, software e incidentes un componente crítico de la gobernanza de Tecnologías de la Información.-----

Que, el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), mediante Resolución N° 277/2020, establece la obligatoriedad de contar con Inventario de Dispositivos (Control 1) e Inventario de Software (Control 2), como medidas mínimas de control y seguridad tecnológica en las instituciones públicas.-----

Que, la estandarización de los procesos de gestión de incidentes, requerimientos y activos de Tecnologías de la Información fortalece la trazabilidad, la transparencia administrativa y la rendición de cuentas institucional.-----



Que, la adopción de una plataforma institucional única permite mejorar la eficiencia operativa, reducir riesgos tecnológicos y optimizar la utilización de los recursos financieros y humanos.-----

Que, por todo lo expuesto y considerando los beneficios derivados de la adopción institucional de la herramienta GLPI, el Director de Tecnología, Informática y Comunicaciones solicita expresamente: a) dejar sin efecto la Resolución REC N° 014/2023 sobre el sistema de mesa de ayuda basado en la herramienta Redmine, actualmente bajo el subdominio task.informatica.uni.edu.py; b) autorizar la implementación institucional de GLPI como plataforma oficial para la gestión de activos y servicios de Tecnologías de la Información, destinada a la administración de recursos tecnológicos, control de inventarios, gestión de incidencias y automatización de los procesos de soporte técnico, bajo el dominio <https://soporte.uni.edu.py>; c) establecer la obligatoriedad de uso de la plataforma por parte de todas las Unidades Académicas de la Institución, así como de las filiales; d) determinar que GLPI (<https://soporte.uni.edu.py>) será la única plataforma autorizada para la gestión institucional de tickets, debiendo las demás dependencias migrar progresivamente sus sistemas actuales conforme a las directrices de la DTIC; y e) disponer la designación de al menos un responsable por cada Unidad Académica y filial como encargado y nexo operativo con la DTIC para la implementación y adopción del sistema.-----

Que, la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones es el órgano técnico responsable de definir, implementar y supervisar las herramientas institucionales de gestión tecnológica.-----

Que, adoptar las medidas necesarias para el buen gobierno de la Universidad, es atribución del Rector, conforme establece el artículo 21, inciso "h" del Estatuto de la Universidad Nacional de Itapúa.-----

POR TANTO;

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ITAPÚA, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES Y DEBERES:-----

RESUELVE:

- 1º) DEJAR SIN EFECTO** la Resolución REC N° 014/2023, por la cual se autorizó la implementación del sistema de mesa de ayuda basado en la herramienta Redmine, actualmente operativa bajo el subdominio task.informatica.uni.edu.py.-----
- 2º) AUTORIZAR** la implementación institucional de la herramienta GLPI como plataforma oficial para la gestión de activos y servicios de Tecnologías de la Información de la Universidad Nacional de Itapúa, destinada a la administración de recursos tecnológicos, control de inventarios, gestión de incidencias y automatización de los procesos de soporte técnico, bajo el dominio <https://soporte.uni.edu.py>.-----
- 3º) ESTABLECER** la obligatoriedad del uso de la plataforma mencionada en el artículo precedente por parte de todas las Unidades Académicas, dependencias administrativas y filiales de la Universidad Nacional de Itapúa.-----
- 4º) DETERMINAR** que la plataforma GLPI, disponible en <https://soporte.uni.edu.py>, será la única herramienta autorizada para la gestión institucional de tickets, debiendo las demás dependencias migrar progresivamente sus sistemas actuales conforme al cronograma y directrices técnicas que establezca la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones (DTIC).-----

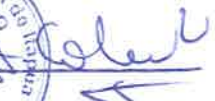




- 5º) **DISPONER** que cada Unidad Académica y filial designe, mediante nota oficial dirigida al Rectorado, al menos un responsable como encargado y nexo operativo con la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones para la implementación, adopción y seguimiento del sistema.-----
- 6º) **ENCOMENDAR** a la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones la reglamentación técnica complementaria, la capacitación de usuarios, el acompañamiento institucional y la supervisión del proceso de implementación y migración.-----
- 7 º) **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido archivar.-----



Abg. Néstor Ibáñez Miranda
Secretario General



Prof. Dr. Hermenegildo Cohene Velázquez
Rector