



Universidad Estatal a Distancia
Rectoría
Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones



DTIC Roles y funciones

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES



	<h2>DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	1 de 36

Contenido

Introducción	4
Director de la DTIC	4
Asistente administrativo	6
Gestor de Cumplimiento Planes TI.....	7
Unidad de Sistemas de Información (USI)	8
Coordinador de la USI.....	8
Coordinador de Proyectos Informáticos	10
Líder Técnico de Proyectos Informáticos	12
Analista de Sistemas Informáticos	12
Administrador de Base de Datos	14
Diseñador de Interfaces Gráficas	15
Gestor de Calidad	16
Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT).....	17
Coordinador(a) de la UIT.....	18
Especialista en Servidores MS MICROSOFT:.....	19
Especialista en Servidores Software Libre:	21
Especialista en Redes y Telemática.....	22
Especialista en Respaldos y Recuperación de Información	24
Gestor de cuentas de usuario	25
Unidad de Seguridad Digital (USD).....	26
Coordinador de la USD	26
Especialista en Seguridad Informática	27
Unidad de Soporte Técnico (UST)	28
Coordinador de la UST	29
Apoyo administrativo.....	30
Soportista.....	31
Control de equipos	31
Mantenimiento de equipo de cómputo.....	32

	<h2>DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	2 de 36

Mantenimiento de Impresoras	33
Mantenimiento de UPS	33
Mantenimiento de software	34
Mantenimiento de laboratorios	35
Control de cambios	35

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	3 de 36

Participantes

Elaboración

Nombre	Rol	Dependencia
Francisco Durán Montoya	Director	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC)
María Luisa Molina Méndez	Gestora de Cumplimiento de Planes TI	DTIC
Johnny Saborío Álvarez	Coordinador	Unidad Seguridad Digital DTIC
José Pablo Chaves Sánchez	Coordinador	Unidad Sistemas de Información DTIC
Paola Arias Ching	Coordinador de Proyectos Informáticos	Unidad Sistemas de Información DTIC
Randall Gutiérrez López	Coordinador de Proyectos Informáticos	Unidad Sistemas de Información DTIC
Rolando Rojas Coto	Coordinador	Unidad de Infraestructura Tecnológica DTIC

Validación

Nombre	Rol	Dependencia
Francisco Durán Montoya	Director	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC)
María Luisa Molina Méndez	Gestora de Cumplimiento de Planes TI	DTIC

Aprobación

Este documento fue aprobado por parte de la Comisión Estratégica de Tecnologías de Información y Comunicaciones CETIC mediante acuerdo de la sesión 045-2022, Artículo 1, inciso 2), celebrada el 13 de diciembre del 2022 (REF.: CETIC-2022-032).

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	4 de 36

Introducción

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC) está conformada por el director y 4 unidades de trabajo, cuya estructura orgánica fue aprobada por el Consejo Universitario en la sesión 2447-2015, Art. IV, inciso 1-a), celebrada el 22 de julio del 2015, así como personal de apoyo a la dirección.

Cada una de las siguientes unidades posee un coordinador:

- Unidad de Sistemas de Información (USI)
- Unidad de Seguridad Digital (USD)
- Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT)
- Unidad de Soporte Técnico (UST)

Este documento describe las características de cada uno de los roles de la DTIC, considerando el rol de director, personal de apoyo a la dirección, los diferentes roles de cada una de las unidades, así como sus respectivos coordinadores.

Director de la DTIC

El rol del funcionario en este puesto, le corresponde planear, dirigir, coordinar, articular, supervisar y la toma de decisiones en materia de TI a nivel institucional. Este puesto reporta directamente al Rector de la UNED. Interactúa con las autoridades, con todos los funcionarios a nivel institucional, vela por el cumplimiento de los planes de la DTIC y realiza supervisión con los Coordinadores de la DTIC y personal a su cargo.

Funciones

- a. Planear, dirigir, coordinar, articular, supervisar en materia de TI a nivel interno de la DTIC, así como a nivel institucional.
- b. Apoyar a las autoridades en la toma de decisiones a nivel de TI.
- c. Asignar o modificar prioridades a proyectos TI en curso para el logro de las metas.
- d. Mantener la comunicación adecuada y constante a nivel de la DTIC y las autoridades universitarias.
- e. Aprobar la formulación del Presupuesto de la DTIC y sus modificaciones presupuestarias.
- f. Aprobar el Plan Operativo Anual de la DTIC.

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	5 de 36

- g. Presentar la autoevaluación anual del Sistema de Control Interno de la DTIC.
- h. Aprobar informes, planes, minutas, procedimientos que sean requeridos a nivel documental para la gestión de la DTIC.
- i. Aprobar propuestas tecnológicas que se generen dentro de la DTIC.
- j. Delegar responsabilidades y atención a proyectos específicos a personal de la DTIC.
- k. Brindar a nivel institucional criterio técnico en materia de TI.
- l. Presentar al Rector informe de labores de la DTIC.
- m. Aprobar nombramientos de personal de la DTIC y visto bueno de vacaciones, solicitudes de dedicación exclusiva, renovación de la misma.
- n. Aprobación de la contratación de personal para la DTIC.
- o. Revisar el cumplimiento y desempeño del personal de la DTIC en sus funciones.
- p. Resolución de inconvenientes a nivel de recurso humano de la DTIC.
- q. Brindar informes a las autoridades de incidentes en materia de TI.
- r. Atender otras actividades que requiera la Administración en materia de TI.

Supervisión recibida:

Trabaja sujeto a lineamientos, normas, políticas, directrices e instrucciones de las autoridades superiores. Debe rendir informes anuales de su gestión ante el Rector, Consejo de Rectoría o Consejo Universitario según corresponda, sobre el cumplimiento de actividades, metas, resultados y planes institucionales.

Supervisión ejercida:

Dirige la labor de la Asistente Administrativo, Gestión de cumplimiento Planes TI y de los coordinadores de las diferentes unidades de la DTIC. Debe velar por el cumplimiento de los deberes y obligaciones de los funcionarios y funcionarias a cargo, así como de salvaguardar sus derechos laborales.

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	6 de 36

Asistente administrativo

El rol del funcionario en este puesto le corresponde apoyar al Director de la DTIC en labores administrativas y trámites con otras dependencias. Este puesto reporta directamente al Director de la DTIC.

Funciones

- a. Realizar la gestión documental y de la correspondencia:
 - i. Recepción, trámite y custodia de facturas.
 - ii. Recepción, trámite y custodia de solicitudes de usuario y VPN.
 - iii. Recepción, registro y custodia de boleta de activos.
 - iv. Elaboración de oficios según lo requiera el director.
 - v. Recepción, distribución y custodia de oficios y documentos varios como solicitudes de trabajo, adelanto de caja chica, liquidaciones de viáticos y caja chica, pre requisiciones de materiales.
 - vi. Trámite de incapacidades.
 - vii. Registro de comprobantes de asistencia a citas médicas, citaciones judiciales, entre otras.
- b. Atender al público de manera personal y telefónicamente.
- c. Manejar de la agenda electrónica del director.
- d. Manejar de la agenda electrónica de la sala de TI.
- e. Mantener en stock materiales y suministros de oficina y velar por su adecuado uso.
- f. Velar por el orden del archivo de gestión de la DTIC.
- g. Dar seguimiento a nombramientos de funcionarios de la DTIC.
- h. Llevar el control de vacaciones y horas extra de funcionarios de la DTIC.
- i. Llevar el control de las compras que la DTIC esté realizando por medio de la Oficina de Contratación y Suministros.
- j. Llevar el control de las compras por caja chica y liquidación de gastos menores y viáticos.
- k. Gestionar el presupuesto de la DTIC, como separaciones y modificaciones presupuestarias.

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	7 de 36

- l. Llevar el control y seguimiento de los activos fijos de la DTIC.
- m. Tramitar requisiciones.
- n. Atender otras actividades que requiera la dirección.

Supervisión ejercida

- No ejerce supervisión.

Gestor de Cumplimiento Planes TI

El rol del funcionario en este puesto, le corresponde labores administrativas, relacionadas con el seguimiento y control, debe dar seguimiento a los compromisos de la DTIC en materia de auditoría, control interno, normativa, planes, entre otros, para lo cual debe coordinar de forma directa con los Coordinadores de las unidades de la DTIC, o en caso de ser necesario con el Director de la DTIC, este puesto reporta directamente al Director de la DTIC.

Funciones

- a. Dar seguimiento a la implementación de recomendaciones de auditoría interna que le correspondan a la DTIC, para que se lleven a cabo en el plazo establecido.
- b. Dar seguimiento a la implementación de recomendaciones de auditoría externa que le correspondan a la DTIC, para que se lleven a cabo en el plazo establecido.
- c. Dar seguimiento a la implementación de medidas de control de diferentes informes para cumplir con la Ley de Control Interno que le correspondan a la DTIC, para que se lleven a cabo en el plazo establecido.
- d. Dar seguimiento a la implementación de las diferentes actividades de proyectos institucionales asignados a la DTIC, para que se lleven a cabo en el plazo establecido.
- e. Dar seguimiento a la implementación de las diferentes actividades relacionadas a la implementación de gobierno TI, para que se lleven a cabo en el plazo establecido.
- f. Dar apoyo al director de la DTIC en la generación de los oficios, minutas e informes necesarios en relación a la asignación de responsabilidades y seguimientos de los diferentes compromisos de la DTIC, ya sea, a nivel interno o externo.
- g. Dar apoyo en todos los seguimientos, emisión de recordatorios y generación de alertas o avisos cuando se identifiquen atrasos.

	<h2>DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	8 de 36

- h. Ser enlace para los procesos de valoración de Riesgos.
- i. Ser enlace para el proceso de autoevaluación de la DTIC.
- j. Ser enlace para documentación de procedimientos de la DTIC.
- k. Dar seguimiento sobre la actualización del modelo de arquitectura de información.
- l. Gestionar y coordinar la formulación del Presupuesto de la DTIC.
- m. Gestionar y coordinar la formulación y evaluación del Plan Operativo Anual de la DTIC.
- n. Gestionar y coordinar el informe de labores de la DTIC.
- o. Atender otras actividades que requiera la dirección.

Supervisión ejercida

- No ejerce supervisión.

Unidad de Sistemas de Información (USI)

Es la unidad encargada de investigar, desarrollar, mantener y dar soporte a los Sistemas de Información que apoyan la Gestión Académica y Administrativa de la Universidad.

Coordinador de la USI

El rol de la persona coordinadora de la USI está ligado con la planificación estratégica de los servicios brindados por la unidad. Es la persona encargada de mantener un seguimiento y control sobre el progreso de los proyectos y actividades relacionadas con dichos servicios y de velar por su alineación con el plan operativo de la DTIC, para lo cual debe coordinar de forma directa con el Director de la DTIC, los Líderes de Proyectos y autoridades universitarias, estableciendo los contactos con los involucrados externos al equipo de desarrollo de la USI que se requieran y siendo capaz de brindar realimentación del estado de los proyectos, tanto al Director de la DTIC como a otras autoridades.

	<h2 style="margin: 0;">DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	9 de 36

Funciones

- a. Identificar y proponer en conjunto con el Director de la DTIC, proyectos informáticos que apoyen los objetivos de la DTIC y su plan operativo.
- b. Representar al Director de la DTIC en los equipos de trabajo de proyectos de la UNED.
- c. Presentar a los equipos de trabajo de proyectos de la UNED, de aquellas situaciones que sean de su injerencia y que incidan en el desarrollo de los proyectos planteados.
- d. Realimentar al Director de la DTIC sobre las decisiones tomadas por los equipos de trabajo de proyectos de la UNED.
- e. Actualizar el portafolio de proyectos informáticos de la USI y el seguimiento periódico de la ejecución de los mismos, a fin de informar al Director de la DTIC el estado de los proyectos.
- f. Priorizar y gestionar los proyectos informáticos de la USI con las autoridades, de forma que respondan a los objetivos estratégicos y planes de la UNED.
- g. Realimentar a las autoridades sobre el estado de los proyectos informáticos de la USI.
- h. Organizar con los coordinadores de proyectos la elaboración de estudios que evalúen la factibilidad y costos de los proyectos.
- i. Organizar con los coordinadores de proyectos, la atención de prioridades institucionales relacionadas con los servicios que ofrece la unidad.
- j. Conformar equipos de desarrollo de la USI en conjunto con los coordinadores de proyectos, según las necesidades institucionales y las prioridades establecidas.
- k. Gestionar los recursos económicos, materiales y humanos, acordes a las demandas de servicio de la unidad.
- l. Buscar soluciones a asuntos de gestión de los proyectos.
- m. Formular y evaluar indicadores de gestión, operativos, productivos y de calidad para los proyectos y servicios de la unidad.
- n. Investigar sobre la aplicación de nuevas tecnologías dentro del quehacer universitario.
- o. Actualizar el procedimiento de trabajo de la USI, acorde a las lecciones aprendidas, mejores prácticas vigentes y requerimientos de la universidad.

	<h2>DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	10 de 36

- p. Identificar necesidades de capacitación del personal de la unidad, en conjunto con los coordinadores de proyectos.
- q. Asesorar a nivel técnico a todas las instancias de la universidad, en relación con la adquisición de soluciones de software de terceros.

Supervisión Ejercida

Supervisa la labor y el desempeño de los integrantes de la USI, así como la calidad del servicio que brinda la unidad a lo interno y externo de la institución.

Definición de equipos

Equipo de desarrollo: conformado por los analistas, los líderes técnicos y coordinadores de proyectos.

Equipo de trabajo: equipo de desarrollo + involucrados externos a la DTIC + infraestructura.

Coordinador de Proyectos Informáticos

El rol del coordinador de proyectos está ligado al área de la gestión de proyectos, correspondiéndole fundamentalmente la planificación, control y seguimiento de los proyectos que tiene a cargo y del recurso humano o de cualquier otro tipo involucrado en su desarrollo, según las directrices del coordinador de la USI. Es el encargado de dar seguimiento al progreso de los proyectos, valiéndose de la colaboración directa de los Líderes Técnicos y retroalimentando al coordinador de la unidad sobre el avance de los mismos, además de ser el responsable de mantener el contacto con los involucrados externos al equipo de desarrollo de la USI.

Funciones

- a. Promover proyectos informáticos que apoyen el plan operativo de la DTIC y los objetivos estratégicos de la UNED.
- b. Representar al coordinador de la USI en los equipos de trabajo de proyectos de la UNED.
- c. Presentar a los equipos de trabajo de proyectos de la UNED de aquellas situaciones que sean de su injerencia y que incidan en el desarrollo de los proyectos planificados.
- d. Realimentar al coordinador de la USI o al Director de la DTIC sobre las decisiones tomadas por los equipos de trabajo de proyectos de la UNED.

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	11 de 36

- e. Dar seguimiento a las decisiones o acuerdos tomados por los equipos de trabajo de proyectos de la UNED o con los equipos de desarrollo.
- f. Realimentar al coordinador de la USI o al Director de la DTIC, sobre la productividad del personal, la calidad de servicios que se brindan, el estado de los proyectos informáticos y situaciones que influyan en el avance de los mismos.
- g. Vigilar el desarrollo de los proyectos informáticos acorde a las prioridades institucionales establecidas.
- h. Elaborar propuestas y estimaciones para los nuevos proyectos y requerimientos que se plantean, con la colaboración de los líderes técnicos.
- i. Planificar, controlar y dar seguimiento a las actividades necesarias para el cumplimiento de un proyecto.
- j. Planificar los recursos económicos, materiales y humanos, acordes a las demandas de servicio de la unidad y las prioridades establecidas.
- k. Buscar soluciones a asuntos técnicos de los proyectos.
- l. Vigilar el desarrollo de proyectos y prestación de servicios acorde con el procedimiento de trabajo de la USI.
- m. Supervisar la calidad de los proyectos y servicios que tiene a cargo.
- n. Evaluar la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que se le brindan.
- o. Liderar la realización de estudios para evaluar la factibilidad y costos de los proyectos, junto a los líderes técnicos y analistas.
- p. Investigar sobre la posibilidad de aplicar nuevas tecnologías dentro del quehacer universitario.
- q. Liderar la realización de asesorías y estudios técnicos, junto a los líderes técnicos y analistas, a todas las instancias de la universidad, en relación con la adquisición de soluciones técnicas de terceros

Supervisión Ejercida

Supervisa la labor y el desempeño del personal involucrado en el desarrollo de los proyectos y servicios que tiene a su cargo, velando por el cumplimiento de los procedimientos de trabajo, las funciones y actividades asignadas, y la calidad brindada.

	<h2>DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	12 de 36

Líder Técnico de Proyectos Informáticos

El rol del líder técnico está basado en su conocimiento integral de los proyectos que le competen y los procesos con los que se relacionan, lo que le permite determinar las actividades necesarias para la ejecución de los proyectos, la dependencia entre ellas e identificar situaciones que tengan algún tipo de impacto en el proyecto. Entre sus principales aptitudes están ser una persona comunicativa y con facilidad de expresión, motivadora, innovadora y solidaria, que fomente el trabajo en equipo y sirva como facilitadora y guía en el desarrollo de las tareas.

Funciones

- a. Colaborar con estudios para evaluar la factibilidad y costos de los proyectos.
- b. Investigar sobre la posibilidad de aplicar nuevas tecnologías dentro del quehacer universitario.
- c. Colaborar con asesorías, a todas las instancias de la universidad, en relación con la adquisición de soluciones técnicas de terceros
- d. Asistir al coordinador de proyectos en actividades de planificación y control de los proyectos.
- e. Representar al coordinador de proyectos en el equipo de trabajo de proyectos.
- f. Realimentar al coordinador de proyectos sobre las decisiones tomadas por el equipo de trabajo de proyectos.
- g. Guiar a los analistas en actividades de levantamiento de requerimientos, análisis, diseño, programación y pruebas.

Supervisión ejercida

La que el coordinador de proyectos le delegue y que se encuentre dentro de su área de conocimiento.

Analista de Sistemas Informáticos

Especialista que, dado su conocimiento en las tecnologías de información, tiene como rol adaptar y diseñar sistemas de información, con el objetivo de que en la organización se trabaje de una forma más rápida y eficiente. Para ello trabaja en estrecha colaboración con profesionales de diversas categorías y dependencias, estudiando y analizando las necesidades, para determinar la mejor forma en que las personas, los datos, los procesos y las tecnologías de información pueden en conjunto mejorar un negocio.

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	13 de 36

Funciones

- a. Analizar problemas y proponer el software y hardware requerido para su solución.
- b. Evaluar la disponibilidad de recursos y cumplimiento de requerimientos de un sistema.
- c. Participar con los diferentes usuarios y especialistas que correspondan, en la definición, factibilidad, especificación y validación de requerimientos.
- d. Analizar los requerimientos y diseño de un sistema.
- e. Representar de manera algorítmica los procesos que se realizan en cada tarea funcional del sistema que se diseña.
- f. Diseñar y optimizar la base de datos requerida para un sistema.
- g. Programar la solución automatizada de una determinada tarea, utilizando el software y los métodos requeridos; aplicando las normas de trabajo que estén establecidas dentro del equipo para elaborar y documentar los programas.
- h. Elaborar la documentación técnica y de utilización del sistema.
- i. Establecer los datos de prueba para comprobar la calidad de los programas, individualmente y en conjunto.
- j. Determinar y ejecutar los métodos más adecuados probar el sistema diseñado.
- k. Revisar los resultados obtenidos del período de pruebas y realización de ajustes si fuera necesario.
- l. Implantar el sistema en producción una vez que se cuenta con el aval del usuario propietario.
- m. Entrenar al personal usuario y de operación del sistema.
- n. Crear menús de usuario en los sistemas que aplique.
- o. Cumplir con las tareas que se le asignen acorde con el procedimiento de trabajo de la USI.
- p. Colaborar con estudios para evaluar la factibilidad y costos de los proyectos, así como sus beneficios.
- q. Colaborar en la realización de asesorías y estudios técnicos, a todas las instancias de la universidad, en relación con la adquisición de soluciones técnicas de terceros
- r. Investigar sobre la posibilidad de aplicar nuevas tecnologías dentro del quehacer universitario.

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	14 de 36

Supervisión ejercida

No ejerce supervisión.

Administrador de Base de Datos

El administrador de bases de datos es un especialista en base de datos e informática, encargado del mantenimiento de la base, tanto a nivel de los datos, su integridad, los índices, directorios, consultas y sentencias de manipulación de datos (DML) y de definición de datos (DDL), como de la definición de estrategias y políticas en torno al óptimo almacenamiento, recuperación y resguardo de los datos institucionales.

Funciones

- a. Definir estándares y procedimientos para resguardar, respaldar y recuperar la información que contienen las bases de datos institucionales.
- b. Diseñar las estructuras de almacenamiento y recomendación de las estrategias de acceso a las bases de datos institucionales.
- c. Verificar la implementación de reglas de integridad en el modelado y diseño de las bases de datos, así como su creación.
- d. Dar mantenimiento y afinar el desempeño de las bases de datos, en búsqueda de la calidad y conforme a las especificaciones del software, protocolos de informática y las reglas del negocio establecidas.
- e. Monitorear la actividad y utilización de la base de datos, preparación de reportes mensuales cualitativos y cuantitativos del estado de la base de datos.
- f. Planificar el crecimiento, configuración y migración de los motores de bases de datos institucionales.
- g. Identificar problemas de mantenimiento y mejoramiento que se relacionan con el diseño e integración de la base de datos con nuevas y existentes aplicaciones y sistemas.
- h. Asesorar a líderes técnicos y analistas que se encuentran desarrollando aplicaciones que crean y/o accedan las bases de datos institucionales.
- i. Asesorar a los coordinadores de proyectos y coordinador de la unidad en aspectos relacionados a las bases de datos institucionales.

	<h2>DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	15 de 36

Supervisión Ejercida

No ejerce supervisión.

Diseñador de Interfaces Gráficas

Rol que requiere un especialista en el área de la comunicación visual, que se encarga de buscar la forma estética más eficaz de transmitir mensajes mediante medios impresos y digitales, por medio de colores, tipografías, ilustraciones, fotografías, animaciones y diversas técnicas de impresión y diagramación.

Funciones

- a. Aplicar las teorías del diseño gráfico para dar soluciones óptimas a problemas de comunicación visual que se le presenten.
- b. Proponer opciones creativas a las necesidades de comunicación visual de los sistemas de información.
- c. Asesorar en el campo del diseño gráfico a todas las unidades que conforman la DTIC.
- d. Tomar fotografías y aplicar retoques, así como optimización de imágenes.
- e. Evaluar, actualizar y rediseñar la imagen gráfica del sitio web institucional.
- f. Diseñar y rediseñar los sub sitios web de las diferentes dependencias de la UNED.
- g. Apoyar en la implementación de sitios Web (HTML, CSS, CMS).
- h. Propiciar la unificación de la imagen gráfica de la institución.
- i. Desarrollar de propuestas en todas las áreas del diseño gráfico, para actividades y necesidades particulares en las que se le involucre, como conferencias, congresos, concursos, periódicos, revistas, blogs, entre otros.
- j. Investigar y proponer la aplicación de nuevos materiales, técnicas y tecnologías en el área de diseño gráfico.

Supervisión Ejercida

No ejerce supervisión.

	<h2>DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	16 de 36

Gestor de Calidad

El rol del profesional gestor de calidad está dirigido al área de aseguramiento de la calidad de tecnologías de información, conocido como QA manager (Quality Assurance).

Le corresponde las actividades de planificación, control, seguimiento, documentación, implementación y evaluación de la calidad de los procesos y servicios TI, de acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad propuesto para la DTIC. Es el encargado de promover y asesorar la implementación de soluciones informáticas basadas en mejores prácticas relacionadas con la gestión de la calidad de los procesos y servicios de TI, métricas de calidad, planes de calidad, gestión documental técnica, control de calidad, herramientas entre otros.

Funciones

- a. Promover en conjunto con la coordinación de la Unidad la política de calidad institucional con respecto a los requerimientos de calidad de los procesos y servicios de TI.
- b. Definir en conjunto con los coordinadores de la DTIC los objetivos, procesos, estándares, planes de calidad, métricas, pruebas de software entre otras actividades dirigidas al aseguramiento de la calidad de los procesos y servicios de TI que integran el Sistema de Gestión de la Calidad.
- c. Diseñar los artefactos de aseguramiento de la calidad adaptados a las necesidades de la institución.
- d. Gestionar la documentación relacionada con el aseguramiento de la calidad de los procesos y servicios de TI, con el respectivo sustento de marco de gestión de TI y normativa vigente.
- e. Liderar proyectos enfocados al aseguramiento de la calidad con la respectiva coordinación de la USI.
- f. Asesorar en el proceso de planificación, diseño, implementación y evaluación de prácticas de aseguramiento de la calidad en el ciclo de vida de desarrollo de software.
- g. Realimentar al coordinador de la USI con respecto a las actividades de la divulgación, así como las necesidades de capacitación para incentivar una cultura orientada a la mejora continua de los procesos y servicios de TI en los equipos de trabajo internos a la DTIC.
- h. Colaborar en conjunto con la coordinación de la USI como enlace de divulgación, así como en la identificación de las necesidades de capacitación

	<h2 style="margin: 0;">DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	17 de 36

de unidades externas a la DTIC (negocio) en cuanto al tema de aseguramiento de la calidad y la cultura de mejora continua.

- i. Colaborar con las unidades de infraestructura tecnológica, seguridad digital y soporte técnico en temas de aseguramiento de la calidad de los procesos y servicios de TI.
- j. Colaborar como representante de la coordinación de la USI en comisiones y equipos de trabajo institucionales con el fin de promover las prácticas de aseguramiento de la calidad.
- k. Proponer soluciones informáticas a la coordinación de la USI enfocadas a la gestión de la calidad acordes a la realidad institucional que apoyen la toma de decisiones.
- l. Investigar sobre la posibilidad de aplicar nuevas tecnologías dentro del quehacer universitario relacionado con el aseguramiento de la calidad.
- m. Colaborar con estudios para evaluar la factibilidad y costos de los proyectos, así como sus beneficios.
- n. Colaborar en la realización de asesorías y estudios técnicos, a todas las instancias de la universidad, en relación con la adquisición de soluciones técnicas de terceros.

Supervisión Ejercida

No ejerce supervisión.

Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT)

La Unidad de Infraestructura Tecnológica nace con el objetivo principal de gestionar los procesos relacionados con el diseño, planificación, ejecución, mantenimiento y control de toda la plataforma tecnológica de infraestructura de servidores y equipos de comunicación que se encuentran en la UNED, así como la administración de los Centros de Datos principal y alterno, los cuales soportan todos los sistemas de información y servicios tecnológicos que posee la Universidad.

La UIT de manera interna divide sus actividades en tres áreas:

	<h2>DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	18 de 36

- **Redes de Datos:** responsable de diseñar, implementar, brindar soporte y mantenimiento a las distintas redes de comunicación institucionales y sus diferentes componentes.
- **Servidores:** responsable de administrar, controlar y optimizar el funcionamiento adecuado de los Servidores Institucionales ubicados en el Centro de Datos principal y alterno, y de los servicios asociados que estos soportan.
- **Respaldos de Información:** responsable de la gestión de los respaldos y restauraciones de información de los servidores que están configurados en los centros de datos principal y alterno.

Para atender las actividades de estas áreas mencionadas, la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) está constituida por:

-  **Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica**
-  **Especialistas en Servidores Tecnologías Microsoft.**
-  **Especialistas en Servidores de Software Libre.**
-  **Especialistas en Telemática y Redes.**
-  **Especialistas en Respaldo y Restauración de Información.**
-  **Gestor de cuentas de usuario**

Coordinador(a) de la UIT

Es un profesional en Tecnologías de Información encargado de la coordinación, planificación, control y seguimiento de los proyectos de la Unidad de Infraestructura Tecnológica. Es responsable de gestionar en conjunto con la Dirección de la DTIC diferentes soluciones de infraestructura de TI por medio de metodologías de análisis, optimización e innovación de procesos y recursos. Además, establece los contactos necesarios con los entes externos al equipo de trabajo, constituyéndose en la voz principal de comunicación con el Director y el entorno del proyecto.

Funciones:

- a. Identificar en conjunto con el Director de la DTIC, proyectos informáticos que apoyen los objetivos estratégicos de la UNED.
- b. Priorizar el desarrollo de los proyectos informáticos de infraestructura tecnológica para que respondan a las prioridades Institucionales.

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	19 de 36

- c. Planear, coordinar y supervisar el desarrollo de proyectos informáticos de infraestructura.
- d. Conformar equipos de trabajo y participar activamente en el desarrollo de proyectos informáticos.
- e. Apoyar al equipo de trabajo en las actividades de planificación de sus proyectos.
- f. Controlar el avance y cumplimiento de tareas, de acuerdo a los plazos preestablecidos en los cronogramas de cada proyecto.
- g. Proponer la metodología de trabajo que más se ajuste a las características de cada proyecto.
- h. Actualizar y dar seguimiento a las decisiones o acuerdos tomados durante el desarrollo del proyecto.
- i. Establecer los contactos con los entes externos al equipo de trabajo y ser la voz principal de comunicación con el entorno del proyecto.
- j. Informar continuamente al Director de la DTIC sobre el estado de los proyectos informáticos.
- k. Velar por la aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo de los proyectos informáticos.
- l. Investigar continuamente sobre la posibilidad de aplicar nuevas tecnologías dentro del quehacer universitario.
- m. Realizar charlas, exposiciones, videoconferencias, u otra forma de comunicación para promover la alfabetización tecnológica a las diferentes dependencias de la Universidad.
- n. Apoyar la prestación de los servicios académicos y administrativos de la Universidad

Supervisión Ejercida

Supervisa la labor y el desempeño de los integrantes de la UIT, así como la calidad del servicio que brinda la unidad a lo interno y externo de la institución.

Especialista en Servidores MS MICROSOFT:

Es un profesional que se encarga de analizar, diseñar e implantar tecnologías Microsoft específicas, aplicadas a los Servidores de datos. Además, brinda mantenimiento, actualización y optimización de toda la infraestructura de TI que soporta el sistema informático sobre el que se sustenta la Institución, con una

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	20 de 36

preocupación constante por los avances tecnológicos en el área de la informática a fin de brindar soluciones óptimas a diferentes problemas que se presentan en el campus Universitario.

Funciones:

- a. Investigar nuevas tecnologías que se puedan aplicar dentro del quehacer universitario.
- b. Instalar, soportar, migrar, controlar y actualizar toda la plataforma de servidores en su especialidad MS Microsoft.
- c. Monitorear el rendimiento de los Servidores de los Centros de Datos de la Universidad.
- d. Proponer e implementar soluciones alternativas a problemas.
- e. Configurar rutas y dispositivos de almacenamiento destinados a almacenar los datos generados por las labores de respaldos en coordinación con el Ingeniero de RespalDOS.
- f. Realizar Informes técnicos de los servicios de infraestructura tecnológica.
- g. Asesorar y capacitar a usuarios del campus universitario sobre el funcionamiento de soluciones implantadas e implementadas por la DTIC.
- h. Configurar rutas y dispositivos de almacenamiento destinados a almacenar los datos generados por las labores de respaldos en coordinación con el especialista de RespalDOS.
- i. Elaborar documentación funcional relacionada a tecnologías colaborativas de nivel empresarial.
- j. Atender incidentes de soporte de usuarios relacionados con implementaciones de Microsoft implantado.
- k. Realizar charlas, exposiciones, videoconferencias, u otra forma de comunicación para promover la alfabetización tecnológica a las diferentes dependencias de la Universidad.
- l. Brindar mantenimiento, control y monitoreo sobre los servicios de replica de información entre los Centros de datos principal y alterno.
- m. Brindar mantenimiento, control y monitoreo sobre los servicios ubicados en el Centro de Datos Alterno.
- n. Investigar continuamente sobre la posibilidad de aplicar nuevas tecnologías dentro del quehacer universitario.

	<h2>DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	21 de 36

o. Asesorar en temas de tecnologías de servidores y nube para la mejora continua del proceso.

Supervisión Ejercida

No ejerce supervisión.

Especialista en Servidores Software Libre:

El profesional en software libre es una persona que se dedica a investigar, implantar y elaborar soluciones funcionales y técnicas relacionadas a tecnologías (generalmente tecnologías colaborativas) basadas en software libre y abierto, así como sugerir y elaborar mejoras o correcciones acorde a las necesidades de la institución.

Funciones:

- a. Instalar, soportar, migrar, controlar y actualizar toda la plataforma de servidores de los Centros de Datos en su especialidad de Software Libre.
- b. Colaborar en los proyectos externos a la DTIC en lo referente a equipos de Software libre.
- c. Monitorear el rendimiento de los Servidores de los Centros de Datos de la Universidad que contengan soluciones implementadas con Software Libre.
- d. Administrar los sistemas informáticos que operan en plataformas de Software Libre.
- e. Investigar sobre herramientas libres con propósitos y funcionalidades específicas.
- f. Desarrollar complementos e integraciones entre herramientas libres.
- g. Realizar pruebas, implantaciones y configuraciones de soluciones de software libre y accesible vía web.
- h. Elaborar documentación funcional relacionada a tecnologías colaborativas de nivel empresarial.
- i. Asesorar y capacitar a usuarios del campus universitario sobre el funcionamiento de soluciones implantadas e implementadas por la DTIC.
- j. Atender incidentes de soporte de usuarios relacionados con software libre implantado.

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	22 de 36

- k. Aplicar técnicas y herramientas informáticas que permitan la detección del origen y naturaleza de los problemas que afecten al normal funcionamiento de los sistemas informáticos sobre las plataformas de software libre que se encuentren instaladas en el Centro de Datos.
- l. Configurar rutas y dispositivos de almacenamiento destinados a almacenar los datos generados por las labores de respaldos en coordinación con el Ingeniero de RespalDOS.
- m. Realizar Informes técnicos de los servicios de infraestructura tecnológica.
- n. Realizar charlas, exposiciones, videoconferencias, u otra forma de comunicación para promover la alfabetización tecnológica a las diferentes dependencias de la Universidad.
- o. Brindar mantenimiento, control y monitoreo sobre los servicios de réplica de información entre los Centros de datos principal y alterno.
- p. Brindar mantenimiento, control y monitoreo sobre los servicios ubicados en el Centro de Datos Alterno.
- q. Investigar continuamente sobre la posibilidad de aplicar nuevas tecnologías dentro del quehacer universitario.
- r. Asesorar en temas de tecnologías de sistemas de servidores y nube para la mejora continua del proceso.

Supervisión Ejercida

No ejerce supervisión.

Especialista en Redes y Telemática

Los profesionales en Telemática y Redes son personas encargadas de participar en el diseño, soporte, mantenimiento y control de las redes institucionales y sus diferentes componentes. Además, apoyar la prestación de los servicios académicos y administrativos de la Universidad tanto local como remotamente utilizando la tecnología de redes de datos y tomando en cuenta aspectos como estándares, seguridad y actualización de esta tecnología.

Funciones:

- a. Administrar y gestionar los recursos de las redes institucionales.

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	23 de 36

- b. Atender y diseñar la red de área local (LAN) compuesta por un cableado estructurado para la parte horizontal (parte pasiva) y por fibra óptica para la parte vertical.
- c. Atender y diseñar la red de área ancha (WAN) compuesta a todos los centros universitarios.
- d. Monitorear y gestionar la entrada-salida de datos externos de la Universidad.
- e. Monitorear, gestionar y optimizar los enlaces externos hacia los proveedores de servicio.
- f. Documentar y respaldar la información de los equipos de comunicación, la topología de la red y las configuraciones de los equipos de telecomunicaciones que por su naturaleza sufren de constantes cambios.
- g. Gestionar y desarrollar nuevos proyectos basados en la planeación de la DTIC, que den continuidad a la base instalada y que puedan innovar en tecnologías telemáticas que brinden una comunicación electrónica eficiente y moderna a la comunidad universitaria.
- h. Participar en la planeación e implementación de soluciones de conectividad.
- i. Instalar, soportar, migrar, controlar y actualizar toda la plataforma de equipos de comunicación de la UNED.
- j. Optimizar el rendimiento de los equipos de comunicación tanto de los Centros de Datos como de los cuartos de comunicaciones de la Sede Central y Centros Universitarios de la UNED.
- k. Brindar un mantenimiento preventivo y correctivo a las redes institucionales.
- l. Investigar continuamente sobre la posibilidad de aplicar nuevas tecnologías dentro del quehacer universitario
- m. Brindar mantenimiento, control y monitoreo sobre los servicios de red de réplica de información entre los Centros de datos principal y alterno.
- n. Brindar mantenimiento, control y monitoreo sobre los servicios de red ubicados en el Centro de Datos Alterno.
- o. Asesorar en temas de tecnologías de redes de datos para la mejora continua del proceso.

Supervisión Ejercida

No ejerce supervisión.

	<h2>DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	24 de 36

Especialista en Respaldos y Recuperación de Información

El especialista en Respaldos de Información es responsable de participar en el resguardo, restauración, control, monitoreo y logística en general de la información que se procesa en los Centros de Datos de la UNED. Además, deberá sugerir y elaborar mejoras para el mantenimiento y resguardo de la información así como de las herramientas y tecnologías de Respaldo que se utilicen en el mercado.

Funciones:

- a. Configurar, controlar, actualizar, resguardar, todo lo referente a respaldos de información de los servidores que se encuentren bajo la custodia de la DTIC.
- b. Establecer métodos para el resguardo apropiado con sus ciclos de respaldo y restauraciones de la información física y lógica.
- c. Realizar Respaldos y Recuperaciones de datos de acuerdo a los requerimientos establecidos.
- d. Administrar y custodiar el inventario de medios magnéticos, y dispositivos de respaldo.
- e. Velar por el desempeño de los equipos de respaldos y actualización de los mismos.
- f. Investigar nuevas formas de resguardo de la información que existan en el mercado.
- g. Coordinar con los Ingenieros de Servidores (MS Windows – Software Libre) para alimentar el software de Backup con las rutas más actualizadas para respaldos de información.
- h. Coordinar con los ingenieros de Servidores cuando los respaldos y restauraciones tengan fallos y brindar recomendaciones por el uso de los datos.
- i. Brindar recomendaciones a la Dirección por el espacio físico de los medios de respaldo actuales.
- j. Asesorar en temas de tecnologías de respaldos y restauraciones para la mejora continua del proceso.
- k. Establecer el resguardo de la información de los Centros de Datos principal y alternativo.

Supervisión Ejercida

No ejerce supervisión.

	<h2>DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	25 de 36

Gestor de cuentas de usuario

La persona encargada en la gestión de cuentas de usuario, tiene la labor de realizar todo lo referente a los usuarios en el ambiente de Microsoft 365, tanto para personas funcionarias como para estudiantes y tutores. También se encargará de gestionar las cuentas de usuario en la plataforma del AS 400.

Funciones:

- a. Cuentas de usuario de Estudiantes y Tutores a nivel de Microsoft 365:
 - i. Creación y asignación de cuentas cada cuatrimestre, de usuarios para Tutores, para lo cual debe coordinar con la Unidad de Apoyo a la Gestión Docente (UAGED). Esto se realiza mediante un listado que contiene nombre y número de cédula y se responde con la contraseña.
 - ii. Gestión de cuentas de usuario para estudiantes (Crear cuentas de usuarios, cambio de contraseña). Se realiza por medio de correo electrónico.
 - iii. Gestión de grupos, eliminación y agregación de usuarios de Microsoft 365 de estudiantes.
 - iv. Brindar soluciones ante situaciones de cuentas de los usuarios de Microsoft 365 de estudiantes.
- b. Cuentas de usuario de personas funcionarias a nivel de Microsoft 365:
 - i. Creación de usuarios de red en el Active Directory.
 - ii. Modificación de perfiles de usuario de red en el Active Directory (agregar o eliminar en diferentes grupos del Active Directory).
 - iii. Reinicio de contraseña del usuario de red. (Esto se realiza a través del Autoservicio de contraseña) o bien por medio del correo electrónico.
 - iv. Gestión de grupos, eliminación y agregación de usuarios de Microsoft 365 de funcionarios.
 - v. Brindar soluciones ante situaciones de cuentas de los usuarios de Microsoft 365 de funcionarios.
- c. A nivel de la plataforma AS 400, le corresponde la creación de usuarios, habilitar o deshabilitar usuarios.

Supervisión Ejercida

No ejerce supervisión.

	<h2>DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	26 de 36

Unidad de Seguridad Digital (USD)

Es la unidad encargada de coordinar, investigar, planear, implementar y promover las mejores prácticas de seguridad informática para toda la plataforma tecnológica de la Universidad. En esta unidad se distinguen dos roles que corresponden a coordinador de la unidad y especialista en seguridad informática.

Coordinador de la USD

El Oficial de Seguridad Informática, es la persona responsable de planear, coordinar y administrar los procesos de seguridad informática de la UNED. Además, tiene la función de gestionar los servicios de seguridad en la institución, así como difundir la cultura de seguridad informática entre todos los miembros de la institución. Debe mantener una estrecha comunicación y colaboración con el Director de la DTIC, coordinadores de las unidades de la DTIC y las autoridades universitarias.

Funciones

- a. Administrar el personal de la USD.
- b. Planificar la estrategia de seguridad informática y sus objetivos.
- c. Liderar proyectos de Seguridad Informática.
- d. Promover la detección de necesidades y vulnerabilidades de seguridad desde el punto de vista del negocio y su solución
- e. Definir la misión de seguridad informática de la institución en conjunto con el Director de la DTIC.
- f. Aplicar la metodología de análisis de riesgo de la UNED, en conjunto con el personal a cargo y las demás unidades de la DTIC, para evaluar la seguridad informática en la organización.
- g. Definir en conjunto con el Director de la DTIC la Política de seguridad informática de la UNED.
- h. Colaborar con el desarrollo de los procedimientos para aplicar la Política de seguridad informática.
- i. Seleccionar los mecanismos y herramientas adecuados que permitan aplicar las políticas dentro de la misión establecida.
- j. Coordinar grupo de respuesta a incidentes de seguridad, creado para atender los problemas relacionados a la seguridad informática dentro de la universidad.

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	27 de 36

- k. Promover la aplicación de auditorías enfocadas a la seguridad, para evaluar las prácticas de seguridad informática dentro de la institución.
- l. Crear y vigilar los lineamientos necesarios que coadyuven a tener los servicios de seguridad en la institución.

Supervisión Ejercida

Supervisa la labor y el desempeño de cada uno de los especialistas de seguridad informática y del personal de la USD, velando por el cumplimiento de los procedimientos de trabajo, las funciones y actividades asignadas, y la calidad brindada.

Especialista en Seguridad Informática

El rol del especialista en seguridad informática está basado en su conocimiento integral de los proyectos de seguridad informática que le competen y los procesos con los que se relacionan, lo que le permite determinar las actividades de seguridad necesarias para la ejecución de los proyectos, la dependencia entre ellas e identificar situaciones que tengan algún tipo de riesgo en los proyectos. Además, trabaja en estrecha colaboración con profesionales de diversas categorías y dependencias, estudiando y analizando las necesidades de seguridad informática que deben ser implementadas.

Funciones

- a. Analizar y gestionar los riesgos de seguridad en conjunto con las demás unidades de la DTIC y el asesoramiento del PROCI, determinando las vulnerabilidades y establecer las medidas de salvaguarda que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de acuerdo a un riesgo residual asumido por la universidad.
- b. Elaborar en conjunto con la USI las especificaciones de seguridad para que los sistemas informáticos cumplan la legislación y normas estándar de seguridad nacionales e internacionales.
- c. Diseñar en conjunto con la UIT de la seguridad de la plataforma tecnológica según las especificaciones establecidas.
- d. Participar en los proyectos de Seguridad basados en las leyes y normativas aplicables.
- e. Gestionar el plan de Seguridad Informática y mantenerle actualizado.

	<h2>DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	28 de 36

- f. Colaborar con las diferentes unidades de la DTIC para el cumplimiento legal de los sistemas informáticos utilizados en la organización: datos personales, propiedad intelectual, software legal, etc.
- g. Colaborar con la Dirección en la resolución de incidentes de seguridad y especialmente en aquellos que puedan dar origen a delitos y faltas tipificados caen el derecho Penal, Civil, Convenios internacionales, etc.
- h. Colaborar con la Auditoria Interna, Oficina de Recursos Humanos y Oficina Jurídica, si los incidentes de seguridad acaecidos lo exigen en defensa de los intereses de la universidad, o si son críticos para el Estado: seguridad nacional, seguridad de las personas, medio ambiente, etc.
- i. Colaborar en el desarrollo de los procedimientos para aplicar la Política de seguridad informática.

Supervisión Ejercida

La que el coordinar de la USD le delegue y que se encuentre dentro de su área de conocimiento.

Unidad de Soporte Técnico (UST)

Es la unidad encargada gestionar la atención de los requerimientos e incidentes de los diversos usuarios en relación al mantenimiento de equipo de cómputo, tabletas, impresoras, UPS y programas base que permitan a los usuarios mejores condiciones que favorezcan el desempeño de sus labores.

En la Unidad de Soporte Técnico se distinguen los siguientes roles:

- Coordinador de la UST
- Apoyo administrativo
- Soportista
- Control de equipos
- Mantenimiento de equipo de cómputo
- Mantenimiento de laboratorios
- Mantenimiento de impresoras
- Mantenimiento de UPS
- Mantenimiento de software

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	29 de 36

Coordinador de la UST

El rol de la persona coordinadora de la UST está asociado a la coordinación del personal de dicha unidad y del cumplimiento de las funciones asignadas a la misma. Al contar con su propio programa presupuestario le corresponde la planificación de los procesos institucionales como el presupuesto, plan operativo y otros temas administrativos. Además, le corresponde la administración de la atención del Soporte Técnico a los usuarios y las actividades relacionadas y sus respectivos informes.

Funciones

- a. Administrar la plataforma de soporte técnico.
- b. Preparar informes de atención de tiquetes.
- c. Preparar informe de labores de la unidad.
- d. Atender la ejecución de las recomendaciones de auditoría interna y externa correspondientes a la unidad.
- e. Realizar la valoración de Riesgos de la unidad y atender las medidas de administración.
- f. Avalar los dictámenes que brinde los funcionarios de la unidad de soporte respecto a equipos que no logran ser reparados, o bien, de aquellos que son solicitados por los usuarios ante situaciones especiales.
- g. Dar visto bueno de especificaciones de solicitudes de bienes y servicios de impresoras, UPS, equipos de cómputo (escritorio y portátiles) y tabletas.
- h. Asignar tiquetes a personal de la unidad.
- i. Gestionar solicitudes de Control de vacaciones y horas extra de funcionarios de la UST-DTIC.
- j. Aprobar solicitudes de vacaciones de personal de la UST-DTIC.
- k. Realizar planes de actualización de equipo de cómputo, impresoras, UPS y tabletas a nivel institucional y de Centros Universitarios, con el fin de evitar la obsolescencia de los mismos.

Supervisión Ejercida

Supervisa la labor y el desempeño de cada uno de los técnicos de dicha unidad y del cumplimiento de las funciones asignadas a los mismos.

	<h2>DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	30 de 36

Apoyo administrativo

El rol del funcionario en este puesto le corresponde apoyar al Coordinador de la UST en labores administrativas y trámites con otras dependencias. Este puesto reporta directamente al Coordinador de la Unidad de Soporte Técnico.

Funciones

- a. Colaborar al coordinador en la asignación de tiquetes.
- b. Trasiego y control de salida y entrada de equipos a reparar.
- c. Gestión documental y de la correspondencia:
 - i. Recepción, trámite y custodia de facturas.
 - ii. Recepción, registro y custodia de boleta de activos.
 - iii. Elaboración de oficios según lo requiera el coordinador.
 - iv. Recepción, distribución y custodia de oficios y documentos varios como solicitudes de trabajo, adelanto de caja chica, liquidaciones de viáticos y caja chica, pre requisiciones de materiales.
 - v. Trámite de incapacidades.
 - vi. Registro de comprobantes de asistencia a citas médicas, citaciones judiciales, entre otras.
- d. Atención de usuarios por medio de vía telefónica, correo electrónico, aplicaciones o de manera presencial.
- e. Mantener en stock materiales y suministros de oficina y velar por su adecuado uso.
- f. Velar por el orden del archivo de gestión de la UST-DTIC.
- g. Dar seguimiento a nombramientos de funcionarios de la UST-DTIC.
- h. Control de compensación de tiempo (vacaciones) y horas extra de funcionarios de la UST-DTIC.
- i. Control de las compras que la UST-DTIC esté realizando por medio de la Oficina de Contratación y Suministros.
- j. Control de las compras por caja chica y liquidación de gastos menores y viáticos.
- k. Gestiones a nivel del presupuesto de la UST-DTIC, como separaciones y modificaciones presupuestarias.
- l. Control y seguimiento de los activos fijos de la UST-DTIC.

	<h2>DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	31 de 36

- m. Trámites de requisiciones.
- n. Otras actividades que requiera la dirección.

Supervisión ejercida

- No ejerce supervisión.

Soportista

La persona funcionaria que desempeña este rol se encarga de brindar la atención primaria a los usuarios por diferentes vías, con el fin de brindar una pronta solución o escalar la situación a otro nivel.

Funciones

- a. Dar soporte técnico de programas base y programas desarrollados en la DTIC, en lo respecta a la instalación y reinstalación básica y verificación de la configuración apropiada de los mismos.
- b. Ofrecer asistencia mediante la navegación de acceso remoto al equipo del usuario.
- c. Dar soporte técnico de equipo de cómputo (escritorio y portátiles), impresoras, UPS, tabletas y software base.
- d. Identificar los incidentes que puedan afectar los servicios de TI, así como generar propuestas para posibles soluciones.
- e. Atender a usuarios por medio de vía telefónica, correo electrónico, aplicaciones o de manera presencial.
- f. A nivel de la plataforma AS 400, reinicio de contraseña, habilitar, deshabilitar dispositivos y desbloqueo de dispositivos.
- g. Instalación de emulador del cliente AS 400.

Control de equipos

La persona funcionaria que desempeña este rol se encarga de llevar un registro y control de los equipos en reparación por parte de la UST, así como los diferentes equipos (equipos de cómputo, tabletas, impresoras, UPS) a nivel del institucional.

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	32 de 36

Funciones

- a. Realizar de forma diaria la verificación de los equipos que están en custodia de la UST para ser reparados y actualizar la bitácora (digital o física) con la información respectiva.
- b. Llevar el registro actualizado de los equipos (equipos de cómputo, tabletas, impresoras, UPS) existentes a nivel institucional y de los Centros Universitarios de tal forma, que provea información necesaria y oportuna para la planificación de reemplazo de equipo y toma de decisiones.
- c. Custodiar de manera temporal el equipo que es descartado:
 - i. Debe recibir de un soportista el dictamen del equipo a ser descartado, donde previamente el usuario fue notificado por dicha soportista.
 - ii. Colocar el equipo descartado en el espacio físico destinado para dicho fin.
 - iii. Informar periódicamente a Almacén General la existencia de equipo descartado para su respectiva recolección.
 - iv. Informar a la Oficina de Contabilidad, cuando Almacén General recoge dicho equipo.

Supervisión ejercida

- No ejerce supervisión.

Mantenimiento de equipo de cómputo

La persona funcionaria que desempeña este rol se encarga de atender lo relacionado al equipo de cómputo (escritorio y portátiles) y tabletas de los diferentes CeU y Sede Central.

Funciones

- a. Brindar asesoría al usuario en las especificaciones técnicas para la compra de equipo de cómputo (escritorio y portátiles) y tabletas.
- b. Asesorar en la revisión técnica de ofertas de los carteles.
- c. Inspeccionar equipos de cómputo (escritorio y portátiles) y tabletas adquiridas por la Institución, para dar el recibido a conformidad.
- d. Cotizar repuestos para equipos de cómputo (escritorio y portátiles) y tabletas.
- e. Reparar y dar mantenimiento a equipos de cómputo (escritorio y portátiles) y tabletas.

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	33 de 36

- f. Elaborar informe de la reparación de equipos.
- g. Generar dictámenes respecto a equipos que no logran ser reparados, o bien, que a solicitud del usuario se procedió a realizar una valoración del mismo y se determinó que el equipo cumple con las condiciones para ser sustituido.

Supervisión ejercida

- No ejerce supervisión.

Mantenimiento de Impresoras

La persona funcionaria que desempeña este rol se encarga de atender lo relacionado a las impresoras de los diferentes CeU y Sede Central.

Funciones

- a. Brindar asesoría al usuario en las especificaciones técnicas para la compra de impresora.
- b. Asesorar en la revisión técnica de ofertas de los carteles.
- c. Inspeccionar impresoras adquiridas por la Institución, para dar el recibido a conformidad.
- d. Cotizar repuestos para impresoras.
- e. Reparar y dar mantenimiento a impresoras.
- f. Generar dictámenes respecto a impresoras que no logran ser reparadas, o bien, que a solicitud del usuario se procedió a realizar una valoración de la misma y se determinó que cumple con las condiciones para ser reemplazada.

Supervisión ejercida

- No ejerce supervisión.

Mantenimiento de UPS

La persona funcionaria que desempeña este rol se encarga de atender lo relacionado a las UPS de los diferentes CeU y Sede Central.

Funciones

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	34 de 36

- a. Brindar asesoría al usuario en las especificaciones técnicas para la compra de UPS.
- b. Asesorar en la revisión técnica de ofertas de los carteles.
- c. Inspeccionar UPS adquiridas por la Institución, para dar el recibido a conformidad.
- d. Cotizar repuestos para UPS.
- e. Reparar y dar mantenimiento a UPS.
- f. Generar dictámenes respecto a UPS que no logran ser reparadas y notificar al usuario respectivo.
- g. Generar dictámenes respecto a UPS que no logran ser reparadas, o bien, que a solicitud del usuario se procedió a realizar una valoración de la misma y se determinó que cumple con las condiciones para ser reemplazada.

Supervisión ejercida

- No ejerce supervisión.

Mantenimiento de software

La persona funcionaria que desempeña este rol se encarga de atender lo relacionado al software especializado de los diferentes CeU y Sede Central.

Funciones

- a. Brindar asesoría al usuario en las especificaciones técnicas para la compra de software especializado.
- b. Asesorar en la revisión técnica de ofertas de los carteles.
- c. Apoyar al usuario en la instalación de programas especializados y en la configuración del ambiente para la ejecución de la herramienta. Esto no corresponde al funcionamiento de la misma, lo cual, es responsabilidad del usuario.
- d. Contar con un registro actualizado del estado de las licencias de programas especializados que se adquieran a nivel institucional, es necesario que el registro contenga la información de a quién está asignada, sea un equipo de cómputo (laboratorios) o una persona, así como la cantidad de licencias y la fecha de vencimiento.

	DTIC Roles y Funciones	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	35 de 36

Supervisión ejercida

- No ejerce supervisión.

Mantenimiento de laboratorios

La persona funcionaria que desempeña este rol se encarga de atender lo relacionado a los equipos de cómputo de los diferentes Laboratorios de los CeU y Sede Central.

Funciones

- Coordinar las visitas a los Laboratorios de los CeU y Sede Central para el mantenimiento de equipo de cómputo (escritorio y portátiles), tabletas y UPS así como los viáticos y transporte.
- Colaborar en la administración y actualización de un plan de soporte preventivo y correctivo para los equipos de cómputo (escritorio y portátiles), tabletas y UPS de los laboratorios de los CeU.
- Dar soporte técnico a equipo de cómputo (escritorio y portátiles), tabletas y UPS del Laboratorio y en la medida de lo posible, atender el soporte requerido para los demás equipos del CeU donde se está coordinando la visita.
- Elaborar informes de la reparación de equipos.
- Generar dictámenes respecto a equipo de cómputo (escritorio y portátiles), tabletas y UPS que no logran ser reparados, o bien, que a solicitud del usuario se procedió a realizar una valoración del mismo y se determinó que el equipo cumple con las condiciones para ser sustituido.
- Llevar el control del trasiego (entrada-salida) de equipos a reparar por parte de la UST.

Supervisión ejercida

- No ejerce supervisión.

Control de cambios

Fecha	Versión	Motivo del cambio	Descripción de los cambios
22/06/2017	1.1	Actualización.	Aprobada por la Comisión Estratégica de Tecnologías de Información y Comunicación en sesión No.016-2018,

	<h2>DTIC Roles y Funciones</h2>	Código	DUNED DTIC 00.01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	13/12/2022
		Versión	1.2
		Página	36 de 36

Fecha	Versión	Motivo del cambio	Descripción de los cambios
			<p>Artículo I, inciso 3) celebrada el 08 de octubre del 2018 (Ref. CETIC.2018.007).</p> <p>La versión 1.0 había sido remitida mediante oficio DTIC-2017-028, sin embargo, no fue aprobada.</p> <p>La versión 1.1 fue remitida mediante oficio DTIC-2017-135.</p>
24/03/2021	1.2	Actualización.	<p>Remitido a la CETIC mediante oficio DTIC-2021-068.</p> <p>Ajustar a las realidades de cada rol de la DTIC, según las necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se elimina el diagrama del organigrama de la DTIC (se publica en el sitio web de la DTIC). • Se agregan los roles de: <ul style="list-style-type: none"> • Director de la DTIC. • Asistente administrativo. • Gestor de Calidad (USI). • Los roles de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) y de la Unidad de Soporte Técnico (UST) son replanteados en su totalidad, con un enfoque diferente.