



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

CÓDIGO : MODT00-01
PÁG. : 1 de 16
FECHA : 31/07/2015
REVISIÓN : 2

1.0 TÍTULO:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

2.0 CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:	04/2014	Xx/xx/2015						
	Actualización de estructura organizativa	Actualización de estructura organizativa						

3.0 DISTRIBUCIÓN:

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL		
COPIA IMPRESA		LD_MODT00-01_R

4.0 CONTROL DE DOCUMENTOS:



DOCUMENTO ORIGINAL

Elaboró:	Revisó	Autorizó:
 Lic. María del Carmen Núñez Recinos 27/07/2015	 Ing. Ismael Eduardo López 28/07/2015	 Lic. Ramón Aristides Valencia Arana 31/07/2015
Jefe de Gestión Administrativa Informática Dirección de Desarrollo Tecnológico	Director de Desarrollo Tecnológico Director de Planificación y Desarrollo Estratégico Directora Ejecutiva	Ministro de Gobernación y Desarrollo Territorial

FPL00-20

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y solo se consideran documentos válidos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizarán copias impresas.

Handwritten mark



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE
LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO**

CÓDIGO : MODT00-01
PÁG. : 2 de 16
FECHA : 31/07/2015
REVISIÓN : 2

5.0 OBJETIVO

Establecer la descripción organizativa y líneas de autoridad de la Dirección de Desarrollo Tecnológico así como las directrices que deben regir a cada una de las Unidades y Departamentos que la componen.

6.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

6.1. Alcance

Comprende las competencias y responsabilidades asignadas a cada una de las Unidades y Departamentos que conforman la Dirección de Desarrollo Tecnológico.

6.2. Campo de aplicación

Este documento es aplicable a todas la Unidades y Departamentos que comprenden la Dirección de Desarrollo Tecnológico del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, facultando las competencias asignadas a cada una de las unidades organizativas que la conforman.

7.0 BASE LEGAL

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial:
 - Art. 13 *“Todas las áreas organizativas en forma coordinada por el área de Planificación Institucional, deberán complementar su organigrama interno con los manuales de: Organización y Funciones, Descripción de Puestos Funcionales y de Procesos, que integrarán claramente el ámbito de control y supervisión, objetivos y funciones del área Organizativa, con los niveles jerárquicos establecidos, canales de comunicación y delegación de autoridad.”*
 - Art. 46 *“El Sistema de Control Interno, deberá ser actualizado constantemente como consecuencia de las evaluaciones efectuadas por el Área de Auditoría Interna Institucional, por decisión de los titulares de la entidad o como producto de cambios organizacionales...”*
- Organigrama del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y Desarrollo Territorialvigente.
- Organigrama de la Dirección de Desarrollo Tecnológico Versión 3, aprobado en el Acuerdo Ejecutivo 62 de fecha primero de junio 2015.

FPL00-20
Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE
LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO**

CÓDIGO : MODT00-01
PÁG. : 3 de 16
FECHA : 31/07/2015
REVISIÓN : 2

8.0 ÍNDICE:

Contenido

1. INTRODUCCIÓN:.....	4
2. MISIÓN Y VISIÓN.....	4
2.1. Misión:.....	4
2.2. Visión:	4
3. VALORES INSTITUCIONALES:.....	4
4. ORGANIGRAMA GENERAL: DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO.....	5
5. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO	5
6. ORGANIGRAMA ESPECÍFICO: UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	8
6.1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA: UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	8
7. ORGANIGRAMA ESPECÍFICO: DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	10
7.1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA: DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS.....	10
8. ORGANIGRAMA ESPECÍFICO: DEPARTAMENTO DE REDES Y COMUNICACIONES.....	11
8.1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA: DEPARTAMENTO DE REDES Y COMUNICACIONES	12
9. ORGANIGRAMA ESPECÍFICO:DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO.....	13
9.1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA: DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	13
10. ORGANIGRAMA ESPECÍFICO:DEPARTAMENTO DE OPERADORES DE CONMUTADOR	155
10.1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA: DEPARTAMENTO DE OPERADORES DE CONMUTADOR	15

FPL00-20

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE
LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO**

CÓDIGO : MODT00-01
PÁG. : 4 de 16
FECHA : 31/07/2015
REVISIÓN : 2

9.0 DESARROLLO

1. INTRODUCCIÓN:

El Manual de Organización y Funciones de la Dirección de Desarrollo Tecnológico ha sido elaborado conforme a las Normas institucionales, con el propósito de reflejar la estructura organizativa en cuanto a sus objetivos, líneas de responsabilidad y coordinación, así como las funciones generales de las unidades de trabajo, a fin de suministrar las herramientas necesarias para el buen desarrollo de sus funciones y para el cumplimiento de sus objetivos y metas propuestos por la Dirección.

Dada la importancia de las funciones de la Dirección de Desarrollo Tecnológico, es necesario contar con un documento de referencia formal que sirva para regular la posición de cada puesto en el organigrama y los campos de actuación de cada uno de los miembros de la Dirección.

2. MISIÓN Y VISIÓN

2.1. Misión:

Garantizar el funcionamiento óptimo de los recursos informáticos, la integridad y seguridad de la información, mediante la innovación tecnológica, automatización de procesos e implementación de herramientas y aplicaciones de vanguardia para contribuir al desarrollo eficiente de las actividades de todas las áreas del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.

2.2. Visión:

Ser una dirección que esté a la vanguardia en el área tecnológica, y que brinde un servicio eficiente a las distintas áreas, proponiendo soluciones pertinentes a las necesidades del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.

3. VALORES DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO:

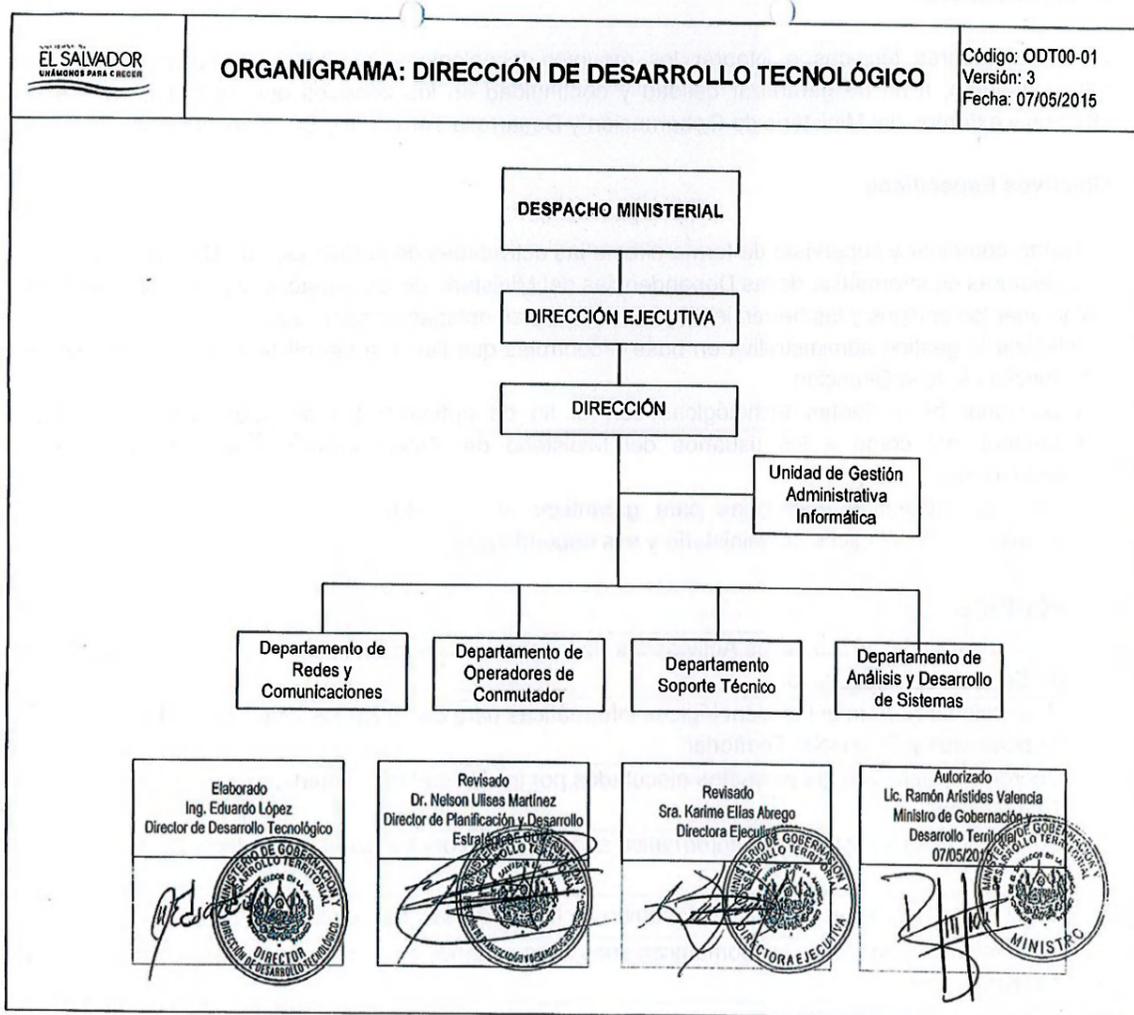
- ✓ Prudencia
- ✓ Honestidad
- ✓ Ética
- ✓ Eficiencia
- ✓ Responsabilidad



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

CÓDIGO : MODT00-01
PÁG. : 5 de 16
FECHA : 31/07/2015
REVISIÓN : 2

4. ORGANIGRAMA GENERAL: DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO



5. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre de la Unidad	Dirección de Desarrollo Tecnológico
2. Tipo estructural	Directiva
3. Dependencia directa	Dirección Ejecutiva

Carla

FPL00-20

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE
LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO**

CÓDIGO : MODT00-01
PÁG. : 6 de 16
FECHA : 31/07/2015
REVISIÓN : 2

II. OBJETIVOS

1. Objetivo General

Coordinar labores técnicas e integrar los recursos tecnológicos, mantener en óptimas condiciones su funcionamiento, a fin de garantizar calidad y continuidad en los servicios que se prestan a los usuarios internos y externos del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y Sus Dependencias.

2. Objetivos Específicos

1. Liderar, coordinar y supervisar de forma directa las actividades de la Dirección de Desarrollo Tecnológico y las jefaturas de informática de las Dependencias del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
2. Mantener los equipos y las herramientas informáticas en óptimas condiciones.
3. Optimizar la gestión administrativa en base a controles que lleven a ser eficiente y eficaz el desarrollo de las funciones de la Dirección.
4. Proporcionar herramientas tecnológicas con el fin de optimizar los servicios que se prestan a los ciudadanos así como a los usuarios del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias.
5. Realizar las gestiones necesarias para garantizar el funcionamiento ininterrumpido de los recursos informáticos y tecnológicos del Ministerio y sus dependencias.

III. FUNCIONES

1. Supervisar el desarrollo de las Actividades de los técnicos de cada una de las unidades organizativas de Desarrollo Tecnológico
2. Proporcionar herramientas tecnológicas informáticas para optimizar los servicios del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial
3. Coordinar y asesorar los proyectos ejecutados por las Unidades y departamentos de Desarrollo Tecnológico.
4. Coordinar la asistencia técnico informática a los usuarios del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial
5. Garantizar el funcionamiento ininterrumpido de los recursos y servicios informáticos
6. Proporcionar servicios de telecomunicaciones a los usuarios del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial
7. Asignar recursos informáticos de acuerdo a necesidades y funciones de cada usuario
8. Coordinar y supervisar el desarrollo de sistemas de información para las diferentes Unidades del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
9. Coordinar el desarrollo de la página web institucional y supervisar su funcionamiento
10. Revisar y autorizar el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo Informático
11. Supervisar la actualización de los inventarios de equipo informático y licencias del Ministerio
12. Coordinar la gestión de adquisición de equipos, servicios e insumos informáticos
13. Garantizar la seguridad informática y resguardo de información.

Handwritten signature

FPL00-20

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE
LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO**

CÓDIGO : MODT00-01
PÁG. : 7 de 16
FECHA : 31/07/2015
REVISIÓN : 2

14. Formular y autorizar Manuales, Procesos, Procedimientos y cualquier documento normativo de control interno de la Dirección a su cargo, previa revisión de la Dirección de Planificación según las regulaciones establecidas en la normativa interna del MIGOB.

15. Otras funciones que le sean designadas por los titulares.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
Titulares y Dirección Ejecutiva.	<ul style="list-style-type: none">• Atender instrucciones o lineamientos, entrega de informes, resultados, cumplimiento de metas, entre otros.
Dependencias del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial / Todo el personal	<ul style="list-style-type: none">• Dar cumplimiento a las funciones que realiza la Dirección de Desarrollo Tecnológico.
Personal de la Dirección	<ul style="list-style-type: none">• Dar lineamientos de trabajo, supervisión de actividades, atención de requerimientos, cumplimientos de metas, etc.
Unidades de informática de las dependencias	<ul style="list-style-type: none">• Dar lineamientos de trabajo, supervisión de actividades, atención de requerimientos, cumplimientos de metas, etc.
UACI	<ul style="list-style-type: none">• Realizar gestiones de adquisición de materiales, servicios y equipos relacionados al área tecnológica y de comunicación.
UFI	<ul style="list-style-type: none">• Verificar disponibilidad financiera para la adquisición de insumos y equipo
Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico	<ul style="list-style-type: none">• Para la modificación de manuales y otros documentos.• Creación de nuevos proyectos, seguimiento al Plan de trabajo.
Externa	Para
Proveedores	<ul style="list-style-type: none">• Administración de empresas subcontratadas que realicen actividades de mantenimiento o instalación, de equipos de comunicación, manejo de datos, o cualquier tipo de tecnología informática, así como también que proporcionen servicios.

FPL00-20

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

CÓDIGO : MODT00-01
PÁG. : 8 de 16
FECHA : 31/07/2015
REVISIÓN : 2

6. ORGANIGRAMA ESPECÍFICO: UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA



6.1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA: UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre de la Unidad	Unidad de Gestión Administrativa
2. Tipo estructural	Administrativa
3. Dependencia directa	Dirección de Desarrollo Tecnológico
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General	
Coordinar, supervisar y liderar las funciones administrativas y legales, el manejo de contratos, así como el cumplimiento de las políticas y procedimientos en el área de informática del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus dependencias.	
2. Objetivos Específicos	
1. Coordinar el trabajo y las funciones administrativas de Desarrollo Tecnológico del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus dependencias.	
2. Establecer metodologías y elaborar las políticas y procedimientos informáticos a nivel institucional.	
3. Planificar en conjunto con la Dirección el plan de trabajo, el presupuesto y plan de compras. Así como administrar las compras de la Dirección, los contratos y las relaciones con los proveedores.	
4. Llevar el control documental que elabora cada una de las áreas de Desarrollo Tecnológico.	
5. Dar seguimiento a los exámenes de auditoría realizados a la Dirección.	
6. Elaboración, manejo y control de documentos, correspondencia y demás como apoyo secretarial a la Dirección de Desarrollo Tecnológico.	

FPL00-20

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGÓB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE
LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO**

CÓDIGO : MODT00-01
PÁG. : 9 de 16
FECHA : 31/07/2015
REVISIÓN : 2

III. FUNCIONES

1. Coordinar el trabajo administrativo y legal de la Dirección de Desarrollo Tecnológico
2. Crear y actualizar las políticas y procedimientos informáticos para el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial
3. Administrar de contratos de adquisición de equipo, servicios e insumos informáticos
4. Dar seguimiento a exámenes e informes de auditoría
5. Dirigir y asesorar los procesos de documentación del área tecnológica para el control interno
6. Dirigir los procesos de documentación en el desarrollo de sistemas de información
7. Dar seguimiento a los requerimientos de equipo, servicios e insumos informáticos
8. Colaborar en la elaboración de presupuesto anual, plan de compras y su seguimiento
9. Otras funciones y actividades que le sean designadas por el Jefe Inmediato.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

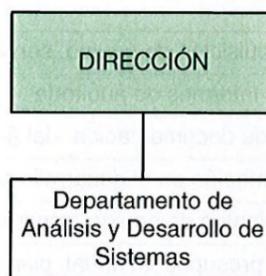
Internas	Para
Todo el personal del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial	<ul style="list-style-type: none">• Atender requerimientos diversos en su área de competencia
Director de Desarrollo Tecnológico.	<ul style="list-style-type: none">• Atender lineamientos de trabajo, instrucciones, proporcionar informes.
Dependencias del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar y supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de Desarrollo Tecnológico.
UACI	<ul style="list-style-type: none">• Realizar gestiones de compras.
UFI	<ul style="list-style-type: none">• Seguimiento presupuestario, disponibilidad financiera, etc.
Externas	Para
Proveedores	<ul style="list-style-type: none">• Requerimientos de productos y servicios.• Administración de contratos de productos y servicios.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE
LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO**

CÓDIGO : MODT00-01
PÁG. : 10 de 16
FECHA : 31/07/2015
REVISIÓN : 2

7. ORGANIGRAMA ESPECÍFICO: DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS



7.1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA: DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre de la Unidad	Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas
2. Tipo estructural	Operativa
3. Dependencia directa	Dirección de Desarrollo Tecnológico
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General	
Analizar los procesos tanto administrativos como de operación de la institución, diseñar las aplicaciones y el modelo de datos de los sistemas informáticos solicitados por los usuarios. Desarrollar e Implementar los sistemas informáticos y capacitar a los usuarios finales que serán los responsables de su utilización, así como la documentación de cada una de las etapas que corresponden al desarrollo de los mismos y definidas dentro del procedimiento vigente.	
2. Objetivos Específicos	
1. Análisis de los procesos y procedimientos a partir de la solicitud de la creación de un nuevo sistema informático o su modificación.	
2. Diseño de nuevos procedimientos en el caso que aplique, así como el diseño del sistema de información y el modelo de datos.	
3. Desarrollar los nuevos sistemas de información o realizar cambios solicitados.	
4. Implementar los nuevos sistemas de información o de sus modificaciones, y su respectiva migración de datos.	
5. Documentar en cada una de las etapas que corresponden al desarrollo o modificación de los Sistemas de información.	

Dea

FPL00-20

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE
LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO**

CÓDIGO : MODT00-01
PÁG. : 11 de 16
FECHA : 31/07/2015
REVISIÓN : 2

III. FUNCIONES

1. Analizar los procedimientos administrativos que se pretenda automatizar
2. Diseñar los sistemas de información en base al modelo de datos
3. Desarrollar las nuevas aplicaciones o modificaciones solicitadas por las unidades del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial
4. Implementar nuevos sistemas o modificaciones a los existentes
5. Elaborar documentación que respalde cada una de las etapas del desarrollo de sistemas
6. Capacitar a los usuarios sobre el uso de los sistemas de información o modificaciones a los existentes
7. Mantenimiento y mejora a las página web institucional
8. Otras funciones y actividades que le sean designadas por el Jefe Inmediato.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
Todo el personal del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus dependencias.	<ul style="list-style-type: none">• Atender requerimientos diversos en su área de competencia.
Director de Desarrollo tecnológico.	<ul style="list-style-type: none">• Atender lineamientos de trabajo, instrucciones, presentar informes.
Externa	Para
Proveedores	<ul style="list-style-type: none">• Supervisar la implementación de soluciones de sistemas de información creados por terceros.• Coordinar servicios que tengan que ver con el área de su competencia.

8. ORGANIGRAMA ESPECÍFICO: DEPARTAMENTO DE REDES Y COMUNICACIONES





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE
LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO**

CÓDIGO : MODT00-01
PÁG. : 12 de 16
FECHA : 31/07/2015
REVISIÓN : 2

8.1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA: DEPARTAMENTO DE REDES Y COMUNICACIONES

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre de la Unidad	Departamento de Redes y Comunicaciones
2. Tipo estructural	Administrativa
3. Dependencia directa	Dirección de Desarrollo Tecnológico
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General	
Mantener en perfecto funcionamiento las redes y comunicaciones del Ministerio, realizar ampliaciones, modificaciones y mejoras a la infraestructura de comunicaciones datos, así como a los equipos, servidores, sistemas operativos, correo electrónico, seguridad informática, prevención de virus, etc. Todo de acuerdo a las necesidades y a los planes de crecimiento y funcionamiento de la Dirección de Desarrollo Tecnológico, para brindar un servicio de calidad al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias.	
2. Objetivos Específicos	
<ol style="list-style-type: none">1. Mantener en óptimas condiciones la infraestructura de Red Datos y Red de Telefonía.2. Dar mantenimiento y soporte a los servidores, sistemas operativos, y el software instalado en ellos.3. Verificar a diario el buen funcionamiento de los equipos del Data Center y documentar las acciones o incidencias ocurridas.4. Implementar plan de contingencia informático y dar seguimiento al mismo.5. Crear y garantizar políticas de seguridad en el acceso a los servicios e información, así como políticas de respaldo.	
III. FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none">1. Mantener en buen funcionamiento la red de comunicación de datos y red telefónica2. Administrar la planta telefónica de acuerdo a políticas institucionales3. Proporcionar soporte técnico al equipo de telecomunicaciones4. Administrar los equipos de comunicación de datos (switch, routers, ups centrales, servidores, firewall, consola antivirus, etc.5. Implementar planes de contingencia a fin de asegurar la continuidad en los servicios6. Administrar los permisos de usuarios para el acceso a la red, sistemas operativos, correo electrónico, internet, etc.7. Monitorear constantemente el centro de datos8. Ejecutar mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de telecomunicaciones9. Otras funciones y actividades que le sean designadas por el Jefe Inmediato.	
IV. RELACIONES DE TRABAJO	

FPL00-20

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

CÓDIGO : MODT00-01
PÁG. : 13 de 16
FECHA : 31/07/2015
REVISIÓN : 2

Internas	Para
Todo el personal	Atención a solicitudes de servicio en las áreas de competencia.
Dependencias del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial	Atención a solicitudes de servicio en las áreas de competencia.
Dirección de Desarrollo Tecnológico.	Atender los lineamientos de trabajo que establezca la Dirección de Desarrollo Tecnológico
Externa	Para
Proveedores	Administrar los contratos por Implementación de equipos, soluciones, capacitaciones y demás por parte de los proveedores.

9. ORGANIGRAMA ESPECÍFICO DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO



9.1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA: DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre de la Unidad	Departamento de Soporte Técnico
2. Tipo estructural	Administrativa
3. Dependencia directa	Dirección de Desarrollo Tecnológico
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General Dar mantenimiento a los equipos informáticos, la instalación de los mismos, asistencia técnica a usuarios, capacitación en uso de herramientas informáticas. Así como la verificación de buen uso de los equipos y supervisión de cumplimiento de las políticas informáticas definidas por la Dirección de Desarrollo Tecnológico Institucional.	

para

FPL00-20

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE
LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO**

CÓDIGO : MODT00-01
PÁG. : 14 de 16
FECHA : 31/07/2015
REVISIÓN : 2

2. Objetivos Específicos

1. Brindar soporte técnico al personal de la institución y sus dependencias en el área de hardware y software.
2. Instalaciones y o corrección de problemas en software propios o comerciales, sistemas operativos, antivirus, etc.
3. Verificación del buen uso de los equipos informáticos y del cumplimiento de las políticas definidas para la institución
4. Brindar mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos informáticos de la institución.
5. Impartir capacitaciones de uso de computadoras y software.
6. Proporcionar herramientas y equipos informáticos para el desempeño de las labores del personal de la institución.

III. FUNCIONES

1. Brindar asistencia técnico informática a todo el personal del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial
2. Crear y ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático
3. Instalar herramientas necesarias para el desempeño de las funciones de los usuarios
4. Capacitar a los usuarios en el uso de herramientas informáticas
5. Reparar equipos informático dañados
6. Actualización de antivirus
7. Actualización de sistemas operativos
8. Instalación de hardware, software y productos periféricos
9. Otras funciones y actividades que le sean designadas por el Jefe Inmediato.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
Todo el personal	Atender solicitudes diversas relacionadas con reparaciones a equipos de informáticos, software, periféricos, etc.
Director de Desarrollo Tecnológico	Atención a lineamientos de trabajo, elaboración de reportes, registro de indicadores.
Externa	Para
Proveedores	Implementación de proyectos, evaluación de compras de equipos, etc.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

CÓDIGO : MODT00-01
PÁG. : 15 de 16
FECHA : 31/07/2015
REVISIÓN : 2

10. ORGANIGRAMA ESPECÍFICO DEPARTAMENTO DE OPERADORES DE CONMUTADOR



10.1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA: DEPARTAMENTO DE OPERADORES DE CONMUTADOR

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre de la Unidad	Departamento de Operadores de Conmutador
2. Tipo estructural	Administrativa
3. Dependencia directa	Dirección de Desarrollo Tecnológico
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General	
Proporcionar el servicio de enlace de comunicación interna y externa vía telefónica al recurso humano del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial. Así como llevar una bitácora estadística de la cantidad de llamadas que son recibidas y realizadas.	
2. Objetivos Específicos	
<ol style="list-style-type: none"> 1 Atender llamadas telefónicas en el conmutador y direccionarlas a sus destinos. 2 Trasladar llamadas desde y hacia el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial según sea requerido. 3 Proporcionar información y números telefónicos a usuarios que lo soliciten. 4 Atender los lineamientos de trabajo dictados por la dirección de Desarrollo Tecnológico. 5 Llevar un registro y control de las estadísticas de llamadas entrantes y salientes. 6 Presentar los reportes que sean requeridos por la Dirección de Desarrollo Tecnológico. 7 Colaborar en actividades adicionales que sean dictadas por la Dirección de Desarrollo Tecnológico. 	
III. FUNCIONES	
1. Proporcionar servicio de enlace de comunicación interna y externa al Recurso Humano del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial	
2. Atender y trasladar llamadas desde y hacia el Ministerio	
3. Brindar asistencia e información a los ciudadanos que llamen al Ministerio	

FPL00-20

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGÓB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE
LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO**

CÓDIGO : MODT00-01
PÁG. : 16 de 16
FECHA : 31/07/2015
REVISIÓN : 2

4. Control y registro de estadísticas de llamadas entrantes y salientes	
5. Otras funciones y actividades que le sean designadas por el Jefe Inmediato.	
IV. RELACIONES DE TRABAJO	
Internas	Para
Personal del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial	Traslado y atención a llamadas desde y hacia el Ministerio.
Dirección de Desarrollo Tecnológico.	Atender lineamientos de trabajo, presentación de estadísticas, informes.
Externa	Para
Ciudadanos	Brindar asistencia, información y enlace de comunicación a los ciudadanos que llamen al Ministerio