



MINISTERIO  
DE CULTURA

MINISTERIO DE CULTURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES  
DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

SAN SALVADOR, 2020.

## INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	OBJETIVOS .....	3
III.	FUNDAMENTO LEGAL.....	3
IV.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
V.	DEFINICIONES .....	4
VI.	CUERPO NORMATIVO.....	5
1.	Visión y Misión Institucional. ....	5
2.	Estructura Organizativa Institucional. ....	6
3.	Estructura Organizativa de la Unidad de Informática y Sistemas.....	7
4.	Cuadro de Servidores Públicos del Departamento de Informática y Sistemas. ....	8
5.	Atribuciones. ....	8
6.	Normativa Aplicable. ....	9
7.	Objetivo de la Unidad de Informática y Sistemas.....	9
8.	Funciones Generales. ....	9
9.	Funciones Específicas. ....	10
9.1	Jefe de la Unidad de Informática y Sistemas. ....	10
9.2	Técnico Administrativo.....	11
9.3	Coordinador de Redes y Soporte Informático.....	13
9.4	Técnico Especialista en Mantenimiento y Soporte Informático.....	14
9.5	Técnico Especialista en Enlaces de Comunicación y Redes Informáticas. ....	15
9.6	Coordinador de Aplicaciones y Medios Informáticos. ....	16
9.7	Técnico Especialista en Aplicaciones Informáticas.....	18
9.8	Técnico Especialista en Medios de Comunicación Electrónica. ....	19
9.9	Técnico Especialista en Medios de Comunicación Web.....	21
9.10	Coordinador de Infraestructura informática.....	22
9.11	Técnico Especialista en Seguridad y Accesos Informáticos. ....	23
9.12	Técnico Especialista en Infraestructura de Servidores. ....	24
9.13	Técnico Especialista en Respaldo y Almacenamiento de Información Digital. ....	26
VII.	VIGENCIA Y AUTORIZACIÓN.....	27
VIII.	BITÁCORA Y CONTROL DE CAMBIOS.....	28

## I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización y Funciones como su nombre lo indica, contiene esencialmente la estructura organizativa de la institución, comúnmente llamada organigrama y las funciones de todos los puestos de trabajo del Ministerio de Cultura. El cumplimiento de estas funciones contribuye a lograr que se cumplan los objetivos funcionales de las unidades organizativas de cada dependencia, así como las responsabilidades y obligaciones asignadas al puesto de trabajo en concordancia con el marco legal y normativo correspondiente. También proporciona información a la máxima autoridad y personal sobre sus funciones y ubicación en la estructura organizativa de la institución.

Es de mencionar, que la estructura organizativa del Ministerio de Cultura fue aprobada mediante Acuerdo N° 040/2020, la cual responde a las necesidades internas y de la ciudadanía; tomando en cuenta también, la importante participación de las Direcciones Nacionales, que, de acuerdo a su objetivo principal y función general, permiten al Ministerio de Cultura el logro de los objetivos estratégicos institucionales; brindando así los bienes y servicios a la población.

## II. OBJETIVOS

1. Proporcionar un documento normativo que guíe a todo el personal del Ministerio de Cultura, sobre sus funciones y ubicación en la estructura orgánica de la institución y las interrelaciones entre los niveles jerárquicos tanto internos como externos y los respectivos canales de comunicación y autoridad.
2. Definir y establecer la estructura orgánica y funcional, así como el control y responsabilidades acorde al quehacer diario, definidas en el objetivo y funciones de cada unidad administrativa.

## III. FUNDAMENTO LEGAL

1. Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo. Artículo 45-C numeral 25. Compete al Ministerio de Cultura: "Organizar su propia estructura idónea para cumplir las atribuciones que le competen y las políticas que al efecto se formulen".
2. Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo. Artículo 67. "La Presidencia de la República y cada Ministerio deberán contar con un Reglamento Interno y de Funcionamiento y un Manual de Organización y Funciones cuando fuere necesario, que, juntamente con los Manuales de Procedimiento determinarán la estructura administrativa, el funcionamiento



de cada unidad, las atribuciones de cada empleado, las relaciones con otros organismos, normas de procedimiento y demás disposiciones administrativas necesarias.

Los Ministros de Estado serán los responsables del cumplimiento del presente Reglamento, como también del Reglamento Interno y de Funcionamiento de la Secretaría de Estado a su cargo.”

#### IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los responsables directos de cumplir el funcionamiento del presente Manual son todos empleados del Ministerio de Cultura, la actualización y modificación del organigrama interno estará a cargo de los Directores Nacionales, Directores y Jefes, quienes presentaran la justificación a la Dirección General de Planificación y Desarrollo Institucional para presentarla a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, responsables de elaborar los acuerdos de este Ministerio.

La Dirección General de Planificación y Desarrollo Institucional, es responsable de desarrollar la actualización del Manual según las modificaciones solicitadas y de su resguardo.

El presente Manual, será actualizado automáticamente, cuando las estructuras orgánicas de una o varias unidades organizativas del Ministerio de Cultura, sea modificado, previa asesoría de la Dirección General de Planificación y Desarrollo Institucional.

La modificación automática radicará en sustituir en el Manual de Organización y Funciones la información aprobada previa a la modificación de la estructura orgánica; agregando en la hoja de bitácora las razones de la actualización, manteniendo en el Manual la firma del Titular.

El contenido de los Manuales de Organización y Funciones que se autoricen son de exclusiva responsabilidad de la Unidad Organizativa que los presenta.

#### V. DEFINICIONES

**UIS:** Unidad de Informática y Sistemas

**DGA:** Dirección General de Administración



**DGPDI:** Dirección General de Planificación y Desarrollo Institucional

**MAPRO:** Manual de Procesos y Procedimientos

**MOF:** Manual de Organización y Funciones

**PEI:** Plan Estratégico Institucional

**POA:** Plan Operativo Anual

**RIORE:** Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo

## **VI. CUERPO NORMATIVO**

### **1. Visión y Misión Institucional.**

#### **Visión**

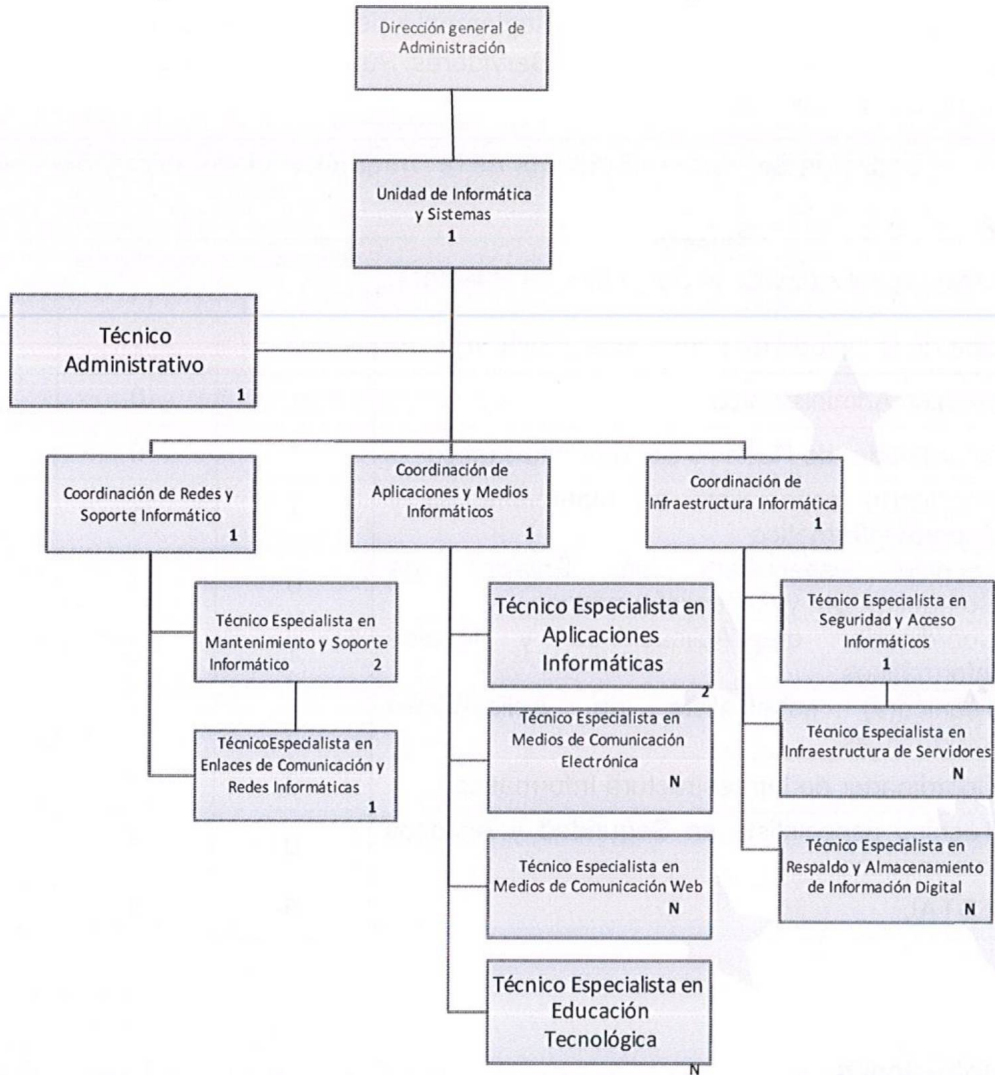
Ser la institución que garantiza el derecho a la cultura como factor de identidad y cambio social.

#### **Misión**

El Ministerio de Cultura asegura el derecho a la cultura y al fortalecimiento de las identidades salvadoreñas, ejecutando la rectoría de la protección, conservación, difusión del patrimonio cultural y las expresiones artísticas.



### 3. Estructura Organizativa de la Unidad de Informática y Sistemas.



N: personal necesario/no existe.



#### 4. Cuadro de Servidores Públicos del Departamento de Informática y Sistemas.

En cumplimiento al Artículo 22 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública, se presenta el Cuadro de Servidores Públicos que laboran en la Unidad de Informática y Sistemas:

<b>Cuadro de Servidores Públicos de la Unidad de Informática y Sistemas.</b>			
<b>Puesto</b> (Nombre de Acuerdo al Descriptor de Puestos)	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Total</b>
Jefe de la Unidad de Informática y Sistemas	0	1	1
Técnico Administrativo	1	0	1
Coordinador de Redes y Soporte Informático	1	0	1
Técnico(a) especialista en Mantenimiento y Soporte informático	1	1	2
Técnico especialista en Enlaces de Comunicación y Redes informáticas	0	1	1
Coordinador de Aplicaciones y Medios Informáticos	1	0	1
Técnico(a) especialista en Aplicaciones Informáticas	1	1	2
Coordinador de Infraestructura Informática	0	1	1
Técnico especialista en Seguridad y Accesos informáticos	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>11</b>

#### 5. Atribuciones.

Reglamento para el uso y control de las TIC en las entidades del sector público (Corte de Cuentas de la República Decreto n° 24 / 2014) en el Artículo 3; establece: Cada entidad del sector público de establecer una Unidad de Tecnología de Informática y Comunicación, ubicada a un nivel jerárquico que le permita ejercer la gobernabilidad e independencia funcional dentro de la entidad, conforme a su nivel de madurez tecnológico y de acuerdo a su tamaño, alcance y ámbito de gestión.

## **6. Normativa Aplicable.**

Las principales regulaciones aplicables al Departamento de Informática y Sistemas relacionadas a su objetivo, son las siguientes:

1. Reglamento para el uso y control de las TIC en las entidades del sector público (Corte de Cuentas de la República Decreto n° 24 / 2014)
2. Ley de Acceso a la Información Pública
3. Lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública
4. Ley de la Corte de Cuentas de la República
5. Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental

## **7. Objetivo de la Unidad de Informática y Sistemas.**

Implementar controles internos de seguridad, integridad y confiabilidad de los sistemas informáticos que se utilizan en el desarrollo de las actividades del Ministerio de Cultura.

## **8. Funciones Generales.**

1. Realizar un proceso de planificación de TIC de acuerdo con la planeación estratégica institucional, que facilite la consecución de sus logros futuros.
2. Elaborar los planes anuales operativos diseñados de tal manera que defina los objetivos a cumplir y alineado con los objetivos estratégicos y/o operativos institucionales, actividades a desarrollar, programación, indicadores de gestión y su seguimiento, recursos de TIC, responsables y fechas de ejecución.
3. Elaborar y ejecutar el presupuesto asignado para la gestión de las tecnologías de información y comunicación institucional y los proyectos tecnológicos viables a desarrollar, conforme a su nivel de madurez tecnológico de acuerdo a su tamaño, alcance y ámbito de gestión, los objetivos estratégicos y operativos de la institución y acorde con el plan de compras institucional.
4. Adoptar una metodología de gestión de riesgos, debiendo documentar el proceso de identificación, análisis, administración y evaluación de riesgos de TIC. Art. 12.-
5. Asegurará que los controles internos diseñados mitiguen en gran medida los riesgos residuales obtenidos en el análisis de riesgos, siendo factible y con menor inversión la administración de éstos.
6. Efectuar diagnóstico de las necesidades y requerimientos tecnológicos de las dependencias de la Entidad y deberá proyectar las mejoras de las tecnologías de información y comunicaciones, considerando los costos de transición, viabilidad, capacidad técnica, ins-



talaciones, riesgos tecnológicos, vida útil y tasas de crecimiento de la infraestructura tecnológica.

## 9. Funciones Específicas.

### 9.1 Jefe de la Unidad de Informática y Sistemas.

#### Misión

Administrar, autorizar, supervisar, organizar y gestionar proyectos de tecnología informáticos, desarrollando actividades para la integración del recurso humano, informático y tecnológico de manera optimizada, implementando lineamientos, políticas, procedimientos en el departamento y la aplicación de los normativos legales e institucionales para la prestación de servicios informáticos con el propósito de mantener actualizada la infraestructura informática del Ministerio de Cultura.

1. Administrar los recursos humanos e informáticos, mediante la implementación de normativos y directrices necesarias para la integración de personas y equipos con el fin de mantener la infraestructura informática de la institución.
2. Autorizar y supervisar los planes operativos y estratégicos de las áreas técnicas del departamento, mediante la definición de controles que permitan el seguimiento de las responsabilidades, para cumplir con los objetivos y metas institucionales.
3. Supervisar el cumplimiento de normativos, proyectos y actividades especiales conjuntamente con las secciones de las áreas técnicas, mediante la definición de puntos de seguimiento y control de responsabilidades para cumplir con los objetivos y metas del Departamento.
4. Organizar las diferentes áreas técnicas, mediante la distribución y delimitación de funciones que competen al departamento, para mejorar la prestación de los servicios informáticos en la institución.
5. Organizar y supervisar con el personal técnico la implementación de nuevas tecnologías, por medio de la planificación de actividades que incorporen de nuevos equipos, para brindar mantenimiento a la infraestructura informática.
6. Gestionar los recursos informáticos necesarios para funcionamiento del departamento, a través de proyectos donde se exponen las necesidades de recursos ante las autoridades correspondientes para proporcionar los servicios informáticos en la institución.



7. Administrar las compras encomendadas mediante el seguimiento de los procesos de ley en materia de adquisiciones, para proveer los bienes o servicios informáticos que sean requeridos para el Departamento de Informática y Sistemas.
8. Controlar la aplicación de los normativos institucionales y marco legal vigente, mediante la promoción y concientización de los empleados para contribuir en las condiciones de las relaciones laborales del departamento.
9. Autorizar y supervisar el diseño de los normativos internos, políticas, estándares, documentos administrativos y técnicos conjuntamente con los responsables de las áreas técnicas, aplicando metodologías definidas y estándares técnicos internacionales para la administración de las actividades laborales y los servicios en sus respectivas competencias.
10. Coordinar y supervisar planes y proyectos tecnológicos en base a la evaluación de diagnósticos de necesidades proporcionados por las áreas técnicas para la mejora de los servicios informáticos que se proveen en la institución.
11. Fomentar y supervisar la implementación de medidas de protección de la información institucional a través de la definición de acciones planificadas de información de usuarios priorizados para proveer almacenamiento seguro y centralizado en beneficio de la institución.
12. Apoyar a las demás unidades organizativas externas al Departamento de Informática y Sistemas mediante la realización de actividades técnicas informáticas que sean requeridas por las autoridades para solventar prioridades de la institución.

## 9.2 Técnico Administrativo.

### Misión.

Elaborar, solicitar, monitorear y llevar el control de los recursos informáticos, las gestiones de apoyo informático, el manejo de la documentación de la Unidad de conformidad a los normativos legales e institucionales, para proporcionar atención e información oportuna tanto a usuarios internos y externos que demandan servicios.

1. Elaborar, organizar y digitalizar la documentación y correspondencia de la Unidad, implementando acciones basadas en lineamientos de Gestión de Documentos y Archivos, para resguardar y mantener los controles y el acceso a la información de forma oportuna.

2. Solicitar los bienes de consumo necesarios en la operación de la Unidad, realizando los requerimientos de aprovisionamiento ante las instancias competentes para posibilitar el funcionamiento administrativo de la Unidad.
3. Monitorear los medios de comunicación establecidos mediante la recepción e ingreso de solicitudes de apoyo informático a herramienta automatizada para brindar atención y seguimiento del apoyo informático requerido.
4. Llevar el control de los equipos informáticos disponibles en préstamo, mediante la elaboración de documentación necesaria en el manejo de bienes institucionales para préstamo de los dispositivos o equipos informáticos como apoyo a las actividades laborales de las dependencias.
5. Llevar el control de los recursos informáticos disponibles en la Unidad realizando el registro de solicitudes para informar sobre la disponibilidad de recursos informáticos que permitan cubrir las necesidades que se presentan en las diferentes dependencias.
6. Apoyar en las gestiones de transporte institucional realizando solicitudes de rutas del personal técnico de la Unidad para la atención oportuna de las solicitudes de apoyo técnico informático de los usuarios de la institución.
7. Atender las consultas de usuarios que se presentan al Departamento o por medio de llamadas telefónicas, proporcionando información solicitada, tomando en cuenta aspectos de accesibilidad y confidencialidad o canalizando hacia el área correspondiente, con el fin de brindar la asistencia requerida.
8. Llevar el control del personal de servicio social, realizando las acciones de seguimiento, para obtener el apoyo técnico en las áreas de competencia.
9. Proponer y elaborar normativos realizando diagnósticos y evaluaciones de los instrumentos actuales como insumo de las propuestas para el manejo de la documentación técnica y administrativa del departamento de Informática y Sistemas.
10. Apoyar a las demás áreas técnicas de la Unidad de Informática y Sistemas mediante la realización de actividades que sean requeridas en el departamento o por las autoridades para solventar necesidades de la Unidad o prioridades de la institución.
11. Administrar las compras encomendadas mediante el seguimiento de los procesos de ley en materia de adquisiciones, para proveer los bienes o servicios informáticos que sean requeridos para la Unidad de Informática y Sistemas.



### 9.3 Coordinador de Redes y Soporte Informático.

#### Misión.

Elaborar, supervisar y gestionar mantenimiento, soporte informático y los medios físicos en el ámbito de los enlaces de comunicación y redes informáticas en coordinación con la jefatura, dando seguimiento y verificación al cumplimiento de las asignaciones de los técnicos del área, de conformidad a la normativa vigente para cubrir las necesidades del departamento y requerimientos institucionales.

1. Elaborar y supervisar los planes operativos y estratégicos mediante trabajo en equipo con el personal de las áreas de competencia, definiendo puntos de seguimiento y verificación de responsabilidades para cumplir con los objetivos y metas del Departamento.
2. Supervisar y gestionar los recursos informáticos de las áreas de competencia, mediante el acompañamiento de los procesos de control y adquisición de los recursos, para obtener el funcionamiento y disposición de los servicios informáticos en la institución.
3. Supervisar el seguimiento a las planificaciones anuales de enlaces de comunicación y redes informáticas, de mantenimiento y soporte informático y las demás de competencia, realizando actividades de revisión y control para el cumplimiento de las planificaciones elaboradas en esas áreas del departamento.
4. Supervisar la elaboración y actualización de la documentación técnica, procedimientos y normativos regulatorios mediante actividades de revisión y control en coordinación con los técnicos de las áreas de competencia para mantener la documentación necesaria y actualizada de las áreas respectivas.
5. Gestionar y proporcionar apoyo interno mediante la coordinación entre áreas del departamento o fuera de éste para la ejecución o seguimiento de proyectos o requerimientos informáticos.
6. Evaluar y reportar los avances de las planificaciones mediante la elaboración de informes mensuales para lograr el cumplimiento de las planificaciones anuales.
7. Supervisar el personal de servicio social, realizando los controles y acciones de seguimiento para obtener el apoyo técnico en las áreas de competencia.
8. Realizar diagnósticos a través de actividades conjuntas entre los responsables técnicos y los solicitantes, presentando propuestas de proyectos tecnológicos para la mejora de los servicios informáticos que se provean en el área de competencia.
9. Realizar monitoreo de enlaces de comunicación ejecutando acciones conjuntamente con los técnicos para verificar la cobertura de los servicios de comunicación y utilizarlo como insumo para la medición del tráfico en las redes y definición de nuevas necesidades de comunicaciones.
10. Gestionar y supervisar la logística de apoyo del transporte institucional, elaborando rutas de atención de solicitudes informáticas para realizar las visitas técnicas en el desarrollo de labores.
11. Administrar las compras encomendadas mediante el seguimiento de los procesos de ley



en materia de adquisiciones, para proveer los bienes o servicios informáticos que sean requeridos para el Departamento de Informática y Sistemas.

12. Apoyar a las demás áreas técnicas del Departamento de Informática y Sistemas mediante la realización de actividades que sean requeridas en el departamento o por las autoridades para solventar necesidades del departamento o prioridades de la institución.
13. Controlar la documentación de las acciones de personal en la coordinación respectiva a través de la recepción y revisión de los formularios oficiales definidos por el Departamento de Recursos Humanos para el registro de las actividades oficiales o personales de los empleados.

#### **9.4 Técnico Especialista en Mantenimiento y Soporte Informático.**

##### **Misión.**

Planificar, realizar, proponer y brindar seguimiento a los requerimientos informáticos, en atención al mantenimiento, reparación y actualización de equipos informáticos institucionales, investigación e implementación de licencias de software libre, utilizando las herramientas disponibles y gestionando los recursos necesarios en base a necesidades de usuarios y de conformidad a los normativos legales e institucionales establecidos, con el fin de mantener el funcionamiento de dichos equipos.

1. Planificar anualmente el mantenimiento preventivo de los equipos informáticos institucionales mediante la calendarización y la ejecución de las actividades técnicas para mantener en funcionamiento las computadoras de los usuarios de la institución.
2. Realizar visitas técnicas, según programación establecida en atención a los requerimientos informáticos de usuarios para resolver los problemas reportados con los equipos informáticos.
3. Realizar reparación o sustitución de componentes de hardware de equipos informáticos mediante las acciones técnicas necesarias utilizando partes o repuestos y herramientas adecuadas para poner en funcionamiento los equipos informáticos.
4. Proponer sistemas operativos, programas especializados y de ofimática de licenciamiento libre mediante la investigación y evaluación de programas alternativos basado en las características del hardware para proveer herramientas de software y mejorar el rendimiento de los equipos institucionales.
5. Brindar seguimiento a requerimientos informáticos a través del ingreso de información en herramienta informática de las acciones realizadas para controlar y proporcionar el servicio oportunamente a los usuarios.

6. Instalar o reinstalar programas en equipos informáticos mediante las acciones técnicas necesarias utilizando los medios de software de la institución o los definidos por el departamento de informática y sistemas para poner en funcionamiento en los equipos informáticos institucionales.
7. Elaborar dictámenes técnicos de funcionamiento mediante la evaluación y prueba de los equipos informáticos para recomendar su descargo y respectivo trámite por parte de los usuarios de los equipos.
8. Apoyar en la gestión de recursos informáticos mediante la elaboración de informes de necesidades en las áreas técnicas para brindar el soporte técnico y el mantenimiento preventivo a los equipos informáticos institucionales.
9. Administrar las compras encomendadas mediante el seguimiento de los procesos de ley en materia de adquisiciones, para proveer los bienes o servicios informáticos que sean requeridos para el Departamento de Informática y Sistemas.
10. Elaborar la planificación anual de investigación de software mediante la calendarización y la ejecución de las actividades técnicas para proponer periódicamente programas como herramientas de trabajo de los usuarios de la institución.
11. Elaborar recomendaciones de acciones en el uso de equipos informáticos, mediante documentos digitales para divulgar el uso racional y eficiente de los recursos informáticos en la institución.
12. Apoyar a las demás áreas técnicas del Departamento de Informática y Sistemas mediante la realización de actividades que sean requeridas en el departamento o por las autoridades para solventar necesidades del departamento o prioridades de la institución.

## **9.5 Técnico Especialista en Enlaces de Comunicación y Redes Informáticas.**

### **Misión**

Diseñar y construir la infraestructura de redes de datos, monitorear el tráfico y demanda de los servicios de comunicación, instalar y administrar los equipos de comunicaciones, basado en las necesidades y de conformidad a los normativos legales e institucionales establecidos, utilizando las herramientas disponibles y gestionando los recursos necesarios para su funcionamiento.

1. Diseñar y construir redes de datos físicas mediante cableado de red estructurado y las configuraciones necesarias para mantener la comunicación por el medio electrónico



- de la institución.
2. Diseñar y configurar redes lógicas en los equipos de comunicaciones a través de la ejecución de configuraciones y la utilización de programas necesarios para hacer posible la comunicación electrónica en toda la institución.
  3. Brindar mantenimiento y actualización a los equipos de comunicaciones y cableado de red de la institución mediante la realización de actividades técnicas programadas utilizando herramientas de la institución para proveer las condiciones de funcionamiento al medio y los equipos de comunicación de la institución.
  4. Realizar y mantener las configuraciones en los equipos de comunicaciones mediante el estructuramiento en la red de datos y la construcción de rutas lógicas para permitir la comunicación telefónica de voz sobre IP.
  5. Monitorear los servicios de comunicación contratados a través de acciones de control y prueba de tráfico que determine el ancho de banda proporcionado para verificar periódicamente los servicios recibidos en apoyo al seguimiento del contrato.
  6. Atender requerimientos informáticos de usuarios mediante la realización de visitas y acciones técnicas utilizando las herramientas institucionales disponibles para resolver problemas ocasionados por fallas en la comunicación.
  7. Elaborar la documentación técnica y operativa de la infraestructura de redes de datos mediante la utilización de herramientas de software y estándares adecuados en esa temática para obtener insumos que sirvan de guía técnica para instalación, configuración y mantenimiento de las mismas.
  8. Administrar las compras encomendadas mediante el seguimiento de los procesos de ley en materia de adquisiciones, para proveer los bienes o servicios informáticos que sean requeridos para el Departamento de Informática y Sistemas.
  9. Elaborar la planificación anual de la infraestructura de redes de comunicación de datos mediante la calendarización y la ejecución de las actividades técnicas para proporcionar las condiciones de funcionamiento y la revisión de forma periódica.
  10. Apoyar a las demás áreas técnicas del Departamento de Informática y Sistemas mediante la realización de actividades que sean requeridas en el departamento o por las autoridades para solventar necesidades del departamento o prioridades de la institución.

## **9.6 Coordinador de Aplicaciones y Medios Informáticos.**

### **Misión.**

Elaborar, supervisar, gestionar y evaluar planes y proyectos en el ámbito de aplicaciones informáticas, educación tecnológica y medios de comunicación web y electrónica en coordinación con la jefatura, dando seguimiento y verificación al cumplimiento de las asignaciones de los técnicos del área, de conformidad a la normativa vigente con el fin de cubrir las necesidades del departamento y requerimientos institucionales.



1. Elaborar y supervisar los planes operativos y estratégicos mediante trabajo en equipo con el personal de las áreas de competencia, definiendo puntos de seguimiento y verificación de responsabilidades para cumplir con los objetivos y metas del Departamento.
2. Supervisar y gestionar los recursos informáticos de las áreas de competencia, mediante el acompañamiento de los procesos de control y adquisición de los recursos, para obtener el funcionamiento y disposición de los servicios informáticos en la institución.
3. Supervisar el seguimiento a las planificaciones anuales de aplicaciones informáticas, educación tecnológica, medios de comunicación web y electrónica y las demás de competencia, realizando actividades de revisión y control para el cumplimiento de las planificaciones elaboradas en esas áreas del departamento.
4. Supervisar la elaboración y actualización la documentación técnica, procedimientos y normativos regulatorios mediante actividades de revisión y control en coordinación con los técnicos de las áreas de competencia para mantener la documentación necesaria y actualizada de las áreas respectivas.
5. Gestionar y proporcionar apoyo interno mediante la coordinación entre áreas del departamento o fuera de éste para la ejecución o seguimiento de proyectos o requerimientos informáticos.
6. Supervisar el personal de servicio social, realizando los controles y acciones de seguimiento para obtener el apoyo técnico en las áreas de competencia.
7. Realizar diagnósticos a través de actividades conjuntas entre los responsables técnicos y los solicitantes, presentando propuestas de proyectos tecnológicos para la mejora de los servicios informáticos que se provean en el área de competencia.
8. Administrar las compras encomendadas mediante el seguimiento de los procesos de ley en materia de adquisiciones, para proveer los bienes o servicios informáticos que sean requeridos para el Departamento de Informática y Sistemas.
9. Controlar la documentación de las acciones de personal en la Sección respectiva a través de la recepción y revisión de los formularios oficiales definidos por el Departamento de Recursos Humanos para el registro de las actividades oficiales o personales de los empleados.
10. Gestionar y supervisar la logística de apoyo del transporte institucional, elaborando rutas de atención de solicitudes informáticas para realizar las visitas técnicas en el desarrollo de labores.
11. Apoyar a las demás áreas técnicas del Departamento de Informática y Sistemas mediante la realización de actividades que sean requeridas en el departamento o por las autoridades para solventar necesidades o prioridades de la institución.

## 9.7 Técnico Especialista en Aplicaciones Informáticas.

### Misión.

Desarrollar, administrar, implementar, supervisar y proporcionar sistemas informáticos, utilizando herramientas de software para construir soluciones creativas e innovadoras de conformidad a los normativos legales e institucionales establecidos y que apliquen estándares e incluyan accesibilidad, portabilidad escalabilidad y sean fiables en su operatividad.

1. Desarrollar la documentación técnica y operativa de los sistemas informáticos mediante diagramas físicos y lógicos, diccionario de datos, manuales de instalación y de usuario para ser utilizada como guía técnica en la instalación, configuración y mantenimiento de sistemas.
2. Administrar las bases de datos de los sistemas informáticos en funcionamiento mediante la ejecución de rutinas de resguardo y depuración periódicas, para su debida actualización y respaldo de la información almacenada por los usuarios.
3. Desarrollar soluciones informáticas mediante el análisis diseño y programación de aplicaciones en ambiente web para proveer herramientas a los usuarios de la institución que apoyen en el desarrollo de sus actividades.
4. Implementar soluciones informáticas acorde a las necesidades de los usuarios mediante la puesta en funcionamiento de programas informáticos estandarizados y accesibles para la ejecución automatizada de actividades técnicas especializadas y administrativas en las distintas dependencias de la institución.
5. Supervisar el desarrollo de soluciones informáticas ejecutadas por entidades externas, a través del seguimiento a proyectos, para satisfacer la demanda de necesidades de las unidades organizativas de la institución.
6. Proporcionar actualizaciones o mejoras a los sistemas informáticos en funcionamiento, mediante el análisis y evaluación de los procesos actuales en coordinación con los usuarios, para mantenerlos acorde a las necesidades institucionales.
7. Desarrollar capacitaciones de los sistemas implementados o actualizados mediante jornadas de transmisión del conocimiento de acuerdo a los perfiles de usuario para de mejorar la experiencia de los usuarios en el uso de los sistemas.
8. Proporcionar solución a los problemas de funcionamiento de las aplicaciones, a través de mecanismos de verificación de fallas, revisión de bitácoras y servicios, para el restablecimiento de las operaciones de los sistemas institucionales.



9. Proporcionar asistencia técnica a sistemas externos de la institución, mediante instalación y configuración de herramientas, para apoyar al cumplimiento de responsabilidades en los departamentos de Recursos Humanos (SIRH, FSV y Sistema de Planillas Previsionales) y en el departamento Secundario Financiero (SAFI y Ejecución Presupuestaria).
10. Administrar las compras encomendadas mediante el seguimiento de los procesos de ley en materia de adquisiciones, para proveer los bienes o servicios informáticos que sean requeridos para el Departamento de Informática y Sistemas.
11. Elaborar planificación anual del desarrollo, implementación o mantenimiento de las aplicaciones informáticas bajo responsabilidad mediante la definición de metodología, productos esperados y definición de actividades con sus respectivos seguimientos para contribuir con el logro de los objetivos del departamento.
12. Apoyar a las demás áreas técnicas del Departamento de Informática y Sistemas mediante la realización de actividades que sean requeridas en el departamento o por las autoridades para solventar necesidades del departamento o prioridades de la institución.

### **9.8 Técnico Especialista en Medios de Comunicación Electrónica.**

#### **Misión.**

Administrar, proponer, implementar y realizar las acciones relacionadas a la plataforma de medios de comunicación electrónica en base a necesidades institucionales, utilizando las herramientas disponibles, programas especializados y gestionando los recursos necesarios, de conformidad a los normativos legales y técnicos establecidos, con el fin de mantener el correcto funcionamiento de dichos medios.

1. Administrar el servicio de correo electrónico institucional, mediante la aplicación de configuraciones y estándares para permitir la creación, monitoreo y depuración de cuentas de correo electrónico institucionales.
2. Proponer e implementar herramientas de software para cliente de correo como medio de acceso a las cuentas de correo electrónico institucional a partir de las investigaciones correspondientes, para los equipos informáticos de los usuarios de la institución.
3. Proponer e implementar programas especializados de administración de correos electrónicos mediante la investigación y evaluación de herramientas disponibles en el mercado, para mejoramiento de plataforma de administración de correos electrónicos institucionales.



4. Realizar acciones encaminadas a la seguridad y estabilidad en el servicio de correo electrónico institucional, mediante configuraciones en el servidor de correos electrónicos para mitigar los riesgos de ataques de virus o spam.
5. Elaborar la documentación técnica y operativa de los medios de comunicación electrónica mediante la utilización de herramientas de software y estándares adecuados en esa temática para obtener insumos que sirvan de guía técnica para instalación, configuración y mantenimiento de los mismos.
6. Organizar y administrar las listas de distribución de correos electrónicos, mediante la agrupación de cuentas de correos por dependencias, para facilitar los envíos masivos hacia las cuentas de correo electrónico institucional.
7. Elaborar y proporcionar los membretes de firmas para los usuarios de cuentas de correo electrónico institucional mediante herramientas de edición y utilizando los estándares y directrices de las autoridades para que los usuarios cuenten con un identificativo institucional estandarizado.
8. Elaborar y desarrollar la planificación anual de medios de comunicación electrónica mediante la calendarización y la ejecución de las actividades técnicas para proporcionar las condiciones de funcionamiento y la revisión de forma periódica.
9. Realizar configuraciones de cuentas de correo electrónico en los equipos informáticos y dispositivos institucionales, mediante el cumplimiento de procedimientos y normativos del departamento, para proveer el medio de comunicación electrónica a los usuarios que lo requieran.
10. Realizar respaldos de información de correo electrónico institucional, mediante el cumplimiento de procedimientos y normativos del departamento para resguardo de información institucional y como apoyo a los usuarios que lo requieran.
11. Administrar y gestionar los recursos informáticos necesarios a través del seguimiento de procesos de adquisición o donación para proveer el medio de comunicación electrónica institucional.
12. Administrar las compras encomendadas mediante el seguimiento de los procesos de ley en materia de adquisiciones, para proveer los bienes o servicios informáticos que sean requeridos para el Departamento de Informática y Sistemas.
13. Apoyar a las demás áreas técnicas del Departamento de Informática y Sistemas mediante la realización de actividades que sean requeridas en el departamento o por las autoridades para solventar necesidades del departamento o prioridades de la institución.

## 9.9 Técnico Especialista en Medios de Comunicación Web.

### Misión.

Administrar, diseñar, investigar, implementar y monitorear la plataforma de medios de comunicación web utilizando las herramientas de tecnologías de información y comunicaciones disponibles aplicando estándares web institucionales e internacionales que incorporen la accesibilidad, además, gestionando los recursos necesarios para su funcionamiento, basado en las necesidades y de conformidad a los normativos legales e institucionales establecidos, para facilitar la comunicación y el acceso a los servicios informáticos.

1. Administrar la plataforma de los portales web institucionales, mediante el uso de herramientas informáticas de administración de contenido y diseño para permitir la creación, monitoreo y actualización de contenido de los mismos.
2. Diseñar portales web para las dependencias priorizadas por las autoridades, mediante el cumplimiento de los estándares institucionales y gubernamentales con énfasis en la accesibilidad a los usuarios para proporcionar acercamiento de los servicios de la institución a la población en general.
3. Investigar e implementar herramientas de software de administración de contenido, mediante pruebas y evaluación de herramientas disponibles en el mercado para la construcción y administración de los portales web institucionales.
4. Monitorear los portales web institucionales, mediante la ejecución de rutinas periódicas con utilización de herramientas pertinentes de verificación de funcionamiento para garantizar la disponibilidad y acceso en el internet a la población.
5. Realizar visitas y acciones técnicas en atención a los requerimientos de administradores de contenido de portales web, utilizando herramientas institucionales disponibles para mantener la continuidad de los servicios culturales web prestados a la población.
6. Gestionar y administrar los recursos web, a través del seguimiento de procesos de adquisición o donación para funcionamiento de los medios de comunicación web bajo responsabilidad.
7. Elaborar y desarrollar la planificación anual de medios de comunicación web mediante la calendarización y la ejecución de las actividades técnicas para proporcionar las condiciones de funcionamiento y la revisión de forma periódica.



8. Actualizar el diseño, plantilla y estructura de los portales web institucionales mediante el uso de nuevas tecnologías que se ajusten a los estándares de seguridad, escalabilidad y desempeño para mejoramiento de la plataforma web institucional.
9. Realizar respaldos de información de los portales web institucionales, mediante el cumplimiento de procedimientos y normativos del departamento para permitir el restablecimiento de la información ante eventualidades o fallas de los servidores.
10. Elaborar la documentación técnica y operativa de los portales web institucionales mediante la utilización de herramientas de software y estándares adecuados en esa temática para obtener insumos que sirvan de guía técnica para instalación, configuración y mantenimiento de los mismos.
11. Administrar las compras encomendadas mediante el seguimiento de los procesos de ley en materia de adquisiciones, para proveer los bienes o servicios informáticos que sean requeridos para el Departamento de Informática y Sistemas.
12. Apoyar a las demás áreas técnicas del Departamento de Informática y Sistemas mediante la realización de actividades que sean requeridas en el departamento o por las autoridades para solventar necesidades del departamento o prioridades de la institución.

#### **9.10 Coordinador de Infraestructura informática.**

##### **Misión.**

Elaborar, supervisar, administrar, gestionar y evaluar, la protección y almacenamiento de la información, el acceso a los servicios informáticos en coordinación con la jefatura, dando seguimiento y verificación al cumplimiento de las asignaciones de los técnicos del área, de conformidad a la normativa vigente para cubrir las necesidades del departamento y requerimientos institucionales.

1. Elaborar y supervisar los planes operativos y estratégicos mediante trabajo en equipo con el personal de las áreas de competencia, definiendo puntos de seguimiento y verificación de responsabilidades para cumplir con los objetivos y metas del Departamento.
2. Supervisar y gestionar los recursos informáticos de las áreas de competencia, mediante el acompañamiento de los procesos de control y adquisición de los recursos, para obtener el funcionamiento y disposición de los servicios informáticos en la institución.
3. Supervisar el seguimiento a las planificaciones anuales de aplicaciones informáticas, educación tecnológica, medios de comunicación web y electrónica y las demás de competencia, realizando actividades de revisión y control para el cumplimiento de las planificaciones elaboradas en esas áreas del departamento.

4. Supervisar la elaboración y actualización la documentación técnica, procedimientos y normativos regulatorios mediante actividades de revisión y control en coordinación con los técnicos de las áreas de competencia para mantener la documentación necesaria y actualizada de las áreas respectivas.
5. Gestionar y proporcionar apoyo interno mediante la coordinación entre áreas del departamento o fuera de éste para la ejecución o seguimiento de proyectos o requerimientos informáticos.
6. Supervisar el personal de servicio social, realizando los controles y acciones de seguimiento para obtener el apoyo técnico en las áreas de competencia.
7. Realizar diagnósticos a través de actividades conjuntas entre los responsables técnicos y los solicitantes, presentando propuestas de proyectos tecnológicos para la mejora de los servicios informáticos que se provean en el área de competencia.
8. Administrar las compras encomendadas mediante el seguimiento de los procesos de ley en materia de adquisiciones, para proveer los bienes o servicios informáticos que sean requeridos para el Departamento de Informática y Sistemas.
9. Gestionar y supervisar la logística de apoyo del transporte institucional, elaborando rutas de atención de solicitudes informáticas para realizar las visitas técnicas en el desarrollo de labores.
10. Realizar y mantener las configuraciones en los equipos de comunicaciones mediante el estructuramiento en la red de datos y la construcción de rutas lógicas para permitir la comunicación telefónica de voz sobre IP.

#### **9.11 Técnico Especialista en Seguridad y Accesos Informáticos.**

##### **Misión.**

Administrar, planificar e implementar las acciones necesarias para proveer la seguridad en los equipos e infraestructura informática, de conformidad a los normativos legales e institucionales establecidos para el buen funcionamiento de los equipos, dispositivos y comunicaciones informáticas.

1. Administrar herramientas de seguridad informática realizando las configuraciones necesarias para filtrar el contenido y eliminar los accesos a sitios no seguros que incluyen las actualizaciones respectivas para mantener las comunicaciones estables en los equipos institucionales.
2. Planificar la actualización del antivirus institucional mediante la calendarización y la ejecución de las actividades técnicas para proporcionar las condiciones de funcionamiento y la revisión de forma periódica.
3. Implementar herramienta de seguridad informática centralizada a través de la



- realización de acciones técnicas de instalación, configuración y evaluación de programas o equipos de seguridad para la administración de los accesos y el filtrado de contenido de los equipos institucionales.
4. Implementar herramienta de antivirus en los equipos informáticos mediante las instalaciones y configuraciones necesarias en los programas para protección de los equipos y la información institucional.
  5. Atender requerimientos informáticos sobre accesos de seguridad mediante la realización de visitas y acciones técnicas utilizando herramientas que administran y facilitan los accesos para permitir el uso de los servicios informáticos en los equipos institucionales.
  6. Administrar herramienta de antivirus mediante programación de actividades con la finalidad de realizar la actualización de los programas o de las configuraciones del programa antivirus para mantener la protección en los equipos informáticos de la institución.
  7. Administrar las compras encomendadas mediante el seguimiento de los procesos de ley en materia de adquisiciones, para proveer los bienes o servicios informáticos que sean requeridos para el Departamento de Informática y Sistemas.
  8. Elaborar la documentación técnica y operativa de las herramientas de seguridad implementadas mediante la utilización de herramientas de software y estándares adecuados en esa temática para obtener insumos que sirvan de guía técnica para instalación, configuración y mantenimiento de las mismas.
  9. Apoyar a las demás áreas técnicas de la Unidad de Informática y Sistemas mediante la realización de actividades que sean requeridas en el departamento o por las autoridades para solventar necesidades del departamento o prioridades de la institución.
  10. Realizar y mantener las configuraciones en los equipos de comunicaciones mediante el estructuramiento en la red de datos y la construcción de rutas lógicas para permitir la comunicación telefónica de voz sobre IP.

#### **9.12 Técnico Especialista en Infraestructura de Servidores.**

##### **Misión.**

Administrar, proponer, elaborar y brindar mantenimiento y actualización de la infraestructura de servidores, mediante monitoreo, configuraciones y pruebas de funcionamiento, de conformidad a los normativos legales e institucionales con el propósito de mantener la

disponibilidad de las aplicaciones informáticas, portales web y demás servicios informáticos proporcionados por el departamento.

1. Administrar la infraestructura de servidores del centro de datos mediante la realización de monitoreos, configuraciones y pruebas de funcionamiento que incluye el balanceo de carga para poner a disposición de la institución las bases de datos, aplicaciones informáticas, dominio de usuarios y portales web.
2. Proponer herramientas tecnológicas que mejoren el desempeño de la infraestructura de servidores mediante la realización diagnósticos de necesidades y pruebas de medición de balanceo y desempeño de la infraestructura de servidores para implementación de proyectos tecnológicos de mejora en la infraestructura de servidores.
3. Elaborar la documentación técnica y operativa de la infraestructura de servidores implementada mediante la utilización de herramientas de software y estándares adecuados en esa temática para obtener insumos que sirvan de guía técnica para instalación, configuración y mantenimiento de las mismas.
4. Brindar mantenimiento y actualización a los servidores mediante la realización de actividades técnicas programadas utilizando herramientas de la institución para proveer las condiciones de funcionamiento y disponibilidad de los servicios informáticos de la institución.
5. Elaborar y actualizar la documentación técnica, normativa y regulatoria de los Planes de Contingencia de la infraestructura de servidores mediante la utilización de herramientas de software y estándares adecuados en esa temática para posibilitar la continuidad de las operaciones de la institución en caso de presentarse eventos fortuitos o de fuerza mayor.
6. Realizar respaldos periódicos de las configuraciones e información contenida en los servidores a través de la coordinación y la planificación de las actividades de resguardo y documentación de registro para proveer insumos necesarios en caso de contingencia o fallas de los equipos.
7. Elaborar y desarrollar la planificación anual de la infraestructura de servidores mediante la calendarización y la ejecución de las actividades técnicas para proporcionar las condiciones de funcionamiento a la infraestructura y la revisión de forma periódica de los elementos que la conforman.
8. Administrar las compras encomendadas mediante el seguimiento de los procesos de ley en materia de adquisiciones, para proveer los bienes o servicios informáticos que sean requeridos para el Departamento de Informática y Sistemas.



9. Apoyar a las demás áreas técnicas del Departamento de Informática y Sistemas mediante la realización de actividades que sean requeridas en el departamento o por las autoridades para solventar necesidades del departamento o prioridades de la institución.

### **9.13 Técnico Especialista en Respaldo y Almacenamiento de Información Digital.**

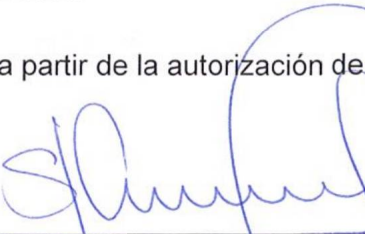
Administrar, ejecutar y monitorear los repositorios digitales de información institucional mediante actividades técnicas de mantenimiento, configuración y actualización de equipo de almacenamiento de respaldos en red e infraestructura de servidores, de conformidad a los normativos legales e institucionales con el propósito de mantener la información crítica respaldada de forma centralizada.


1. Administrar el equipo de almacenamiento de respaldos en red, realizando las configuraciones para su funcionamiento que permitan el alojamiento de la información con el fin de resguardar copias de seguridad de la información crítica de usuarios de la institución.
2. Ejecutar el mantenimiento a los equipos de almacenamiento en red mediante la planificación de actividades técnicas para generar las condiciones de funcionamiento y la depuración de la información, según lineamientos establecidos en el departamento.
3. Monitorear periódicamente los respaldos de información institucional mediante la planificación y ejecución de acciones técnicas que permitan la restauración y prueba de la información para garantizar la integridad de la información respaldada.
4. Elaborar y desarrollar la planificación anual de respaldo y almacenamiento de información digital institucional mediante la calendarización y la ejecución de las actividades técnicas para proporcionar las condiciones del resguardo y la integridad de la información.
5. Elaborar propuestas de implementación de herramientas de software en la realización de respaldos mediante la evaluación de necesidades, instalación de programas y ejecución de pruebas para mejorar el resguardo de la información institucional.
6. Elaborar y actualizar la documentación normativa y regulatoria de contingencia mediante la utilización de herramientas de software y la aplicación de estándares para la administración de repositorios de información institucional de contingencia.
7. Coordinar respaldos periódicos de las configuraciones de la infraestructura de servidores mediante la ejecución de acciones técnicas y de planificación para el resguardo de la información, aplicaciones y portales web institucionales.
8. Administrar las compras encomendadas mediante el seguimiento de los procesos de ley en materia de adquisiciones, para proveer los bienes o servicios informáticos que sean requeridos para el Departamento de Informática y Sistemas.
9. Apoyar a las demás áreas técnicas del Departamento de Informática y Sistemas mediante la realización de actividades que sean requeridas en el departamento o por las autoridades para solventar necesidades del departamento o prioridades de la institución.

## VII. VIGENCIA Y AUTORIZACIÓN.


El presente Manual tendrá vigencia a partir de la autorización de la Ministra de Cultura.


Autorizado:

  
Lcda. Suecy Callejas Estrada  
Ministra de Cultura



Revisión Jurídica:

  
Lic. Luis González  
Dirección General de Asuntos Jurídicos.



Revisión Técnica:

  
Licda. Claudia de las Mercedes  
Dirección General de Planificación y Desarrollo Institucional.



Visto Bueno:

  
Lic. José Napoleón Zepeda Cañas  
Director General de Administración



Presentado:

Ing. Ricardo Contreras Brito  
Jefe de la Unidad de Informática y Sistemas

Fecha de autorización:

027 2020



VIII. BITÁCORA Y CONTROL DE CAMBIOS.

N°	Fecha del Cambio	Cambios	Situación Anterior	Razón del Cambio	Responsable
1	31/01/2020	Unidad de Informática y Sistemas	Departamento de Informática y Sistemas	RIOE Artículo 45-C, Compete al Ministerio de Cultura, numeral 25. Organizar su propia estructura idónea para cumplir las atribuciones que le competen y las políticas que al efecto se formulen	Acuerdo 010/2020