



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
SECRETARÍA
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
"DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS"
(DST)

DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE INFORMACIÓN



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

CONTENIDO	Pág.
I.- OBJETIVO Y ALCANCE	4
I.1. Objetivo	4
I.2. Alcance	4
II.- BASE LEGAL	4
III.- ESTRUCTURA	5
IV.- ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	6
V.- DESCRIPCIÓN DE OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ESTRUCTURALES	7
V.1. DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)	7
V.1.1. JEFATURA	7
V.1.1.1. Objetivo	7
V.1.1.2. Funciones	7
V.1.2. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	10
V.1.2.1. Objetivo	10
V.1.2.2. Funciones	10



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

V.1.3. CONSEJO DE DIRECCIÓN	12
V.1.3.1. Objetivo	12
V.1.3.2. Funciones	12
V.1.4. DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES (DTC)	14
V.1.4.1. Objetivo	14
V.1.4.2. Funciones	14
V.1.5. DEPARTAMENTO DE SOPORTE DE OPERACIONES Y SISTEMAS (SOS).	17
V.1.5.1. Objetivo	17
V.1.5.2. Funciones	17
V.1.6. DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (DTI).	21
V.1.6.1. Objetivo	21
V.1.6.2. Funciones	21
V.1.7. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO (DAU).	24
V.1.7.1. Objetivo	24
V.1.7.2. Funciones	24
VI. ORGANIGRAMA DE POSICIÓN	27



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

I. OBJETIVO Y ALCANCE

I.1. Objetivo

El objetivo del presente manual es reflejar la estructura organizativa de la Dirección de Servicios Telemáticos (DST) así como los objetivos y funciones de cada una de las unidades que la componen para la consecución de su misión institucional.

I.2. Alcance

El Presente Manual documenta la totalidad de la estructura organizativa de la DST desde la Unidad Directiva o gerencial, las Unidades de Apoyo hasta las Unidades Operativas (Departamentos).

II.- BASE LEGAL

- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, Gaceta Oficial N° 37.347 del 17 de diciembre de 2001.
- Normas Generales del Control Interno, Gaceta Oficial N° 36.229 del 17 de junio de 1997.
- Reglamento sobre la Organización del Control Interno en la Administración Pública Nacional, Gaceta Oficial N° 37.783 del 25 de septiembre del 2003.
- Reglamento Interno de la Universidad Experimental Simón Bolívar. Gaceta Oficial N° 37.186 del 17 de abril de 2001.
- Normativa Interna de la DST.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

III.- ESTRUCTURA

La DST es una Unidad Administrativa adscrita a la Secretaría cuya función principal es garantizar la prestación eficiente y oportuna de la gestión y monitoreo de los servicios de comunicación de voz y datos, soporte en informática y telecomunicaciones, así como la administración de los servidores de misión crítica de la Universidad, que le sean asignados institucionalmente, en apoyo a sus actividades de docencia, investigación, administración y extensión. Todo esto ajustado a los lineamientos establecidos por la Secretaría y demás autoridades de la universidad.

Esta conformada estructuralmente por el Director de Servicios Telemáticos el cual es el encargado de planificar, dirigir, controlar y supervisar con apoyo del Consejo de Dirección las funciones y objetivos de la unidad y los departamentos siguientes:

- Departamento de Telecomunicaciones,
- Departamento de Operaciones y Sistemas,
- Departamento de Tecnología Informática,
- Departamento de Atención al Usuario,

Estos Departamentos son los encargados de llevar a cabo las actividades operativas, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios internos y de toda la comunidad Universitaria.

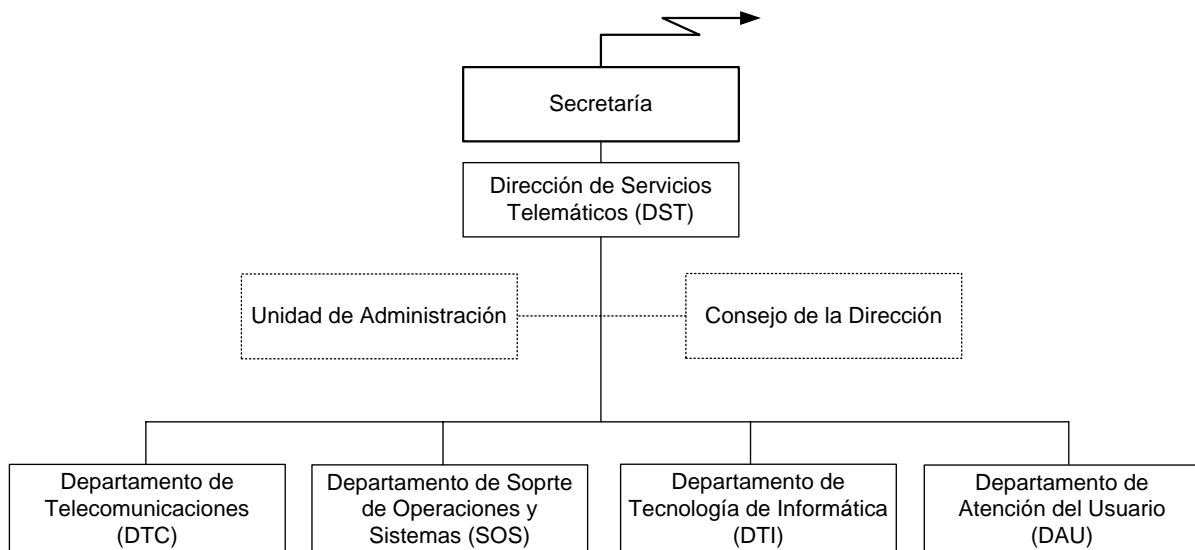
La línea de mando está constituida en primera instancia por el Secretario de la USB, en segunda instancia por el Director el cual cumple funciones de planificación, coordinación, dirección y control y en tercera instancia por los Jefes de cada Departamento adscritos a la DST, los cuales dirigirán y ejecutarán los planes establecidos con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

IV.- ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

V.- DESCRIPCIÓN DE OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ESTRUCTURALES

V.1. DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

V.1.1. JEFATURA

V.1.1.1. Objetivo

Planificar, dirigir, controlar y supervisar los servicios de comunicación de voz y datos, el soporte en informática telecomunicaciones y la administración de los servidores de misión crítica de la USB, que le sean asignados institucionalmente, en apoyo a las actividades de docencia, investigación, administración y extensión.

V.1.1.2. Funciones

1. Velar por el buen funcionamiento de los servicios de comunicación de la Universidad y sus conexiones a proveedores externos.
2. Proveer los servicios básicos de red, incluyendo correo electrónico y hospedaje de páginas Web para la comunidad de usuarios de la Universidad.
3. Administrar los principales servidores de información institucionales, en coordinación con las unidades responsables de los correspondientes servicios.
4. Elaborar y mantener actualizados los lineamientos técnicos para la base informática de uso general en la Universidad.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

5. Evaluar la vulnerabilidad de la información crítica de la Universidad a intervenciones indebidas en los sistemas informáticos, así como, definir las políticas de seguridad de datos, hacer seguimiento de incidentes y recomendar soluciones a estos problemas (estudio de riesgos y planes de contingencias).
6. Colaborar y participar en la conformación de grupos interdisciplinarios para la realización de proyectos relacionados con su área de competencia.
7. Representar a la Universidad ante los entes externos que determinan las políticas y estrategias de los servicios de comunicaciones nacionales e internacionales, así como los proveedores de dichos servicios y ante los entes o unidades similares a la DST tanto nacionales como internacionales.
8. Determinar las normas para la conexión de equipos de computación y comunicaciones a la infraestructura tecnológica de voz y datos de la Universidad y velar por el cumplimiento de estas.
9. Asesorar al Consejo de Coordinación de Sistema Informáticos de la USB (CC/SI-USB), en las materias de su competencia e implementar las políticas definidas por dicho cuerpo.
10. Realizar una revisión continua de las dependencias a su cargo y del servicio que se presta a los usuarios internos y



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

externos, con el fin de mantener un alto nivel de calidad, efectividad y eficiencia.

11. Cumplir y hacer cumplir lo establecido en el reglamento de la Dirección así como las políticas y lineamientos establecidos por las Autoridades.
12. Convocar y presidir las sesiones del Consejo de Dirección.
13. Proponer de ser necesario al Consejo Directivo de la Universidad modificaciones en la organización de la unidad para la mejora de su funcionamiento.
14. Elaborar anualmente el proyecto de presupuesto de la Dirección, previa consulta de las demás dependencias de la universidad sobre los programas y proyectos por desarrollar y la estimación de sus costos, con el fin de tomar las provisiones necesarias.
15. Realizar informe de rendición de cuentas.
16. Cualquier otra que le asignen las Autoridades, las leyes y reglamentos internos de la Universidad.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

V.1.2. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

V.1.2.1. Objetivo

Apoyar a la Dirección en su función de planificar, organizar y controlar recursos humanos, materiales y financieros que apoyan las actividades de la DST.

V.1.2.2. Funciones

1. Elaborar el Plan Operativo Anual en conjunto con el Director.
2. Realizar la ejecución física trimestral, en conjunto con el Director y la rendición contable de la DST.
3. Administrar los recursos financieros de la DST.
4. Verificar la razonabilidad de los desembolsos presupuestarios a ser realizados por la DST.
5. Asesorar al Director en la evaluación de equipos servicios de informática y comunicaciones a ser adquiridos o contratados por la Universidad.
6. Controlar la disponibilidad presupuestaria para las adquisiciones de la DST.
7. Generar órdenes de compras, servicios, requisiciones, puntos de cuentas y otras acciones de carácter administrativos.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

8. Planificar, ejecutar y controlar las adquisiciones de equipos requeridos por la DST para el desarrollo eficiente de sus actividades.
9. Actuar como canal entre los proveedores de equipos, software y servicios de comunicación y computación y la comunidad universitaria en lo relativo a compras, arrendamiento, licencias y contratos por servicios o mantenimiento en las áreas de su competencia.
10. Realizar en conjunto con el Director, la elaboración de la memoria y cuenta e informes de gestión de la DST.
11. Coordinar y tramitar los requerimientos relacionados con los recursos humanos de la DST.
12. Las demás que señalen las leyes y los reglamentos.
13. Cualquier otra función que le asigne el Director de la DST.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

V.1.3. CONSEJO DE DIRECCIÓN

V.1.3.1. Objetivo

Asesorar y apoyar a la Dirección en las acciones estratégicas, tácticas y operativas que debe desarrollar la unidad para el logro efectivo y eficiente de sus objetivos y funciones.

V.1.3.2. Funciones

1. El Consejo de Dirección de la DST esta conformado por el Director, quien lo preside, por los Jefes de los Departamentos y el Asistente Administrativo de la Dirección.
2. Asesorar y colaborar en la coordinación de las actividades de la DST.
3. Analizar, coordinar y canalizar las actividades estratégicas necesarias para la ejecución de los planes de la Dirección.
4. Discutir y aprobar las acciones tácticas y operativas de la Dirección para el logro efectivo y eficiente de sus objetivos y funciones.
5. Crear grupos de trabajos interdepartamentales, temporales o permanentes para atender asuntos o proyectos específicos con las áreas de competencia de la DST.
6. Participar en el establecimiento de las normas internas de la DST.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

7. Elaborar los lineamientos y desarrollo de corto, mediano y largo plazo y elevarlo al Director para su aprobación.
8. Deliberar, discutir y unificar criterios sobre los asuntos relacionados directamente con las actividades de la DST.
9. Las demás que señale el Director de Servicios Telemáticos.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

V.1.4. DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES (DTC)

V.4.1. Objetivo

Diseñar, instalar, actualizar, administrar y mantener la red corporativa de telecomunicaciones de la Universidad (red telefónica y red de datos USBnet).

V.4.2. Funciones

1. Implementar lineamientos y mecanismos de seguridad para la USBnet.
2. Realizar el diseño, instalación y configuración de la red corporativa de datos de la Universidad (USBnet).
3. Establecer la especificación técnica de equipos, software y protocolos de comunicación que conforman la red de voz y datos de la Universidad.
4. Establecer los lineamientos y mecanismos de seguridad para la USBnet en coordinación con el Consejo de Dirección de la DST y el Departamento de Soporte de Operaciones y Sistemas.
5. Implementar y operacionalizar los lineamientos y mecanismos establecidos.
6. Efectuar la instalación y puesta en marcha de equipos de comunicación de voz y datos y la supervisión técnica de obras civiles en cuanto a su impacto en la red de datos en coordinación con la Dirección de Planta Física y la Dirección de Mantenimiento.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

7. Garantizar la provisión de los servicios básicos de la red telefónica y de datos.
8. Realizar la integración de servicios comunicacionales y la documentación rigurosa del estado, la historia y los planes para la red integrada de voz y datos.
9. Realizar el monitoreo de niveles y tipo de tráfico en las redes y la planificación de sus capacidades (Gestión y monitoreo de las redes).
10. Realizar la supervisión técnica de obras civiles en sus aspectos telefónico y de red de datos en coordinación con la Oficina de Ingeniería y la Dirección de Mantenimiento.
11. Efectuar la programación y administración técnica de la central telefónica de la Universidad y de sus equipos periféricos.
12. Establecer la especificación técnica de equipos telefónicos a ser instalados en las distintas dependencias.
13. Administrar los sistemas de control de tráfico de paquetes de datos y de costos telefónicos.
14. Realizar la detección, diagnóstico y corrección de fallas la red corporativa de telecomunicaciones de la Universidad.
15. Evaluar la prospección tecnológica en su área (estudio, experimentación y adecuación de configuraciones de nuevas tecnologías de telecomunicación).
16. Planificar y coordinar la realización de eventos de adiestramiento y capacitación al personal de la DST relacionados con sus áreas de competencia.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

17. Coordinar las actividades conjuntas con otras unidades afines dentro de la institución (Dirección de Servicios Multimedia, Unidad de Laboratorio, Dirección de Ingeniería de Información, entre otras)
18. Representar a la USB ante proveedores externos de servicios telefónicos y redes de datos.
19. Supervisar las actividades de su departamento y del personal a su cargo.
20. Velar por el total y buen cumplimiento de las funciones de su departamento.
21. Formar parte del Consejo de Dirección.
22. Atender y canalizar las asignaciones provenientes de la Dirección.
23. Coordinar la ejecución de las acciones necesarias en el cumplimiento de las decisiones tomadas por el Director o el Consejo de Dirección.
24. Cualquier otra función que le asigne el Director de la DST, las leyes y los reglamentos.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

V.1.5. DEPARTAMENTO DE SOPORTE DE OPERACIONES Y SISTEMAS (SOS).

V.5.1. Objetivo

Administrar, Instalar y actualizar el software de los sistemas de operación de los equipos centrales y de misión crítica de la Universidad, que le sean asignados institucionalmente, y de brindar apoyo tecnológico e cuanto al uso del software oficial estandarizado de los mismos. Así como de la administración y operación de los ambientes de trabajo y servicios de software de utilidad general de estos equipos de computación central o servidores así como los sistemas de respaldo de los mismos.

V.5.2. Funciones

1. Establecer los lineamientos y mecanismos de seguridad para la USBnet en coordinación con el Consejo de Dirección y el Departamento de Telecomunicaciones, así como de su implantación y operación.
2. Trabajar en coordinación con el Departamento de Atención al Usuario en la en la solución de los problemas reportados por la comunidad usuaria en sus áreas de competencia.
3. Realizar el estudio de configuraciones y de las tecnologías de sistemas de operación y herramientas de utilidad general, adoptados institucionalmente como ambientes de trabajo estándares.
4. Establecer los procedimientos de instalación de los ambientes de trabajo estándar para ser ejecutados por el personal del



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

Departamento de Tecnología Informática, encargado de la instalación de los mismos en los computadores de usuarios externos e internos.

5. Desarrollar productos parciales o totales en las áreas de Sistemas de Operación, Software de utilidad general, Correo Electrónico y Seguridad en Redes.
6. Asesorar a los diferentes usuarios tanto externos como internos, en la utilización del Software de los Sistemas de Operación y de utilidad general de los computadores de la DST
7. Administrar los Sistemas de Operación de los Servidores de Misión Crítica de la DST y de otras unidades de la universidad cuya responsabilidad le sea asignada institucionalmente.
8. Brindar apoyo tecnológico en cuanto al uso del Software oficial estandarizado de los equipos externos asignados.
9. Coordinar y ejecutar los mantenimientos de Software necesarios en los computadores servidores de la DST y externos asignados.
10. Establecer las normas y procedimientos para la utilización y operación de los sistemas de computación de la DST.
11. Evaluar la prospección de nuevas tecnologías (estudio, experimentación y adecuación de configuraciones tecnológicas).
12. Realizar eventos de adiestramiento y capacitación al personal de la DST relacionados con sus áreas de competencia.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

13. Planificar y la coordinar con el Departamento de Tecnología Informática el mantenimiento de los Software adquiridos por la DST , la instalación y soporte del mismo en los diferentes equipos de computación de la DST y usuarios externos.
14. Velar por el buen funcionamiento de los paquetes de Software adquiridos por la DST.
15. Prestar servicio de consulta y soporte técnico especializado a la comunidad de usuarios mediante la coordinación de la experticia propia de su personal o de otros departamentos de la DST y de otras unidades afines (DSM, UL, DII, Departamentos Académicos, entre otros).
16. Diseñar, desarrollar y mantener los sistemas computarizados de apoyo a su propia gestión y de la DST en conjunto.
17. Mantener información actualizada sobre el Software adquirido, instalado y disponible en los diferentes equipos de computación de la DST.
18. Supervisar las actividades de su departamento y del personal a su cargo.
19. Velar por el total y buen cumplimiento de las funciones de su departamento.
20. Formar parte del Consejo de Dirección.
21. Atender y canalizar las asignaciones provenientes de la Dirección.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

22. Coordinar la ejecución de las acciones necesarias en el cumplimiento de las decisiones tomadas por el Director o el Consejo de Dirección.

23. Cualquier otra función que le asigne el Director de la DST, las leyes y los reglamentos.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

V.6. DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (DTI).

V.6.1. Objetivo

Configurar, instalar y mantener la plataforma Informática básica de hardware y software de la USB, y brindar apoyo tecnológico en cuanto al uso de hardware oficial estandarizado e instalado en los equipos de computación de los usuarios. Así como la gestión de la infraestructura para sistemas de misión crítica (electricidad, aires acondicionados, espacios, sistemas contra incendios, entre otras).

V.6.2. Funciones

1. Reparar microcomputadores, periféricos y dispositivos electrónicos relacionados con la Tecnología Informática que son bienes de la Universidad o que pertenecen a usuario soportados por la DST.
2. Revisar los equipos de computación y afines adquiridos por la Universidad o que pertenecen a usuario soportados por la DST; configurarlos e instalarlos siempre y cuando cumplan con los estándares definidos por la DST.
3. Especificar, instalar, configurar y mantener una plataforma de Hardware y Software básico para los usuarios individuales, incluyendo los sistemas de operación, herramientas de productividad, sistemas de correo electrónico y acceso a Internet y manejadores (*drivers*) de los dispositivos que acompañan al equipo.
4. Brindar soporte especializado en su área de competencia a los usuarios.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

5. Establecer los lineamientos y mecanismos de seguridad para el uso de la plataforma de hardware instalada en la DST, así como de su implementación y operación en conjunto con el Consejo de Dirección y el Departamento de Soporte de Operaciones y Sistemas.
6. Proponer los lineamientos de equipamiento y las estrategias para su renovación periódica.
7. Llevar el registro de las licencias de los programas básicos que adquiere la Universidad y de los usuarios a los cuales se les entreguen en coordinación con el Departamento de Soporte de Operaciones y Sistemas.
8. Coordinar y ejecutar acciones de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de computación y afines bajo responsabilidad de la DST.
9. Evaluar técnicamente los equipos de computación y periféricos para su posible desincorporación.
10. Evaluar la prospección tecnológica en su área (estudio, experimentación y adecuación de configuraciones tecnológicas de hardware).
11. Trabajar en equipo con el Departamento de Atención al usuario en la solución de los problemas reportados por la comunidad usuaria en sus áreas de competencias.
12. Supervisar las actividades de su departamento y del personal a su cargo.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

13. Velar por el total y buen cumplimiento de las funciones de su departamento.
14. Formar parte del Consejo de Dirección.
15. Atender y canalizar las asignaciones provenientes de la Dirección.
16. Coordinar la ejecución de las acciones necesarias en el cumplimiento de las decisiones tomadas por el Director o el Consejo de Dirección.
17. Cualquier otra función que le asigne el Director de la DST, las leyes y los reglamentos.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

V.7. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO (DAU).

V.7.1. Objetivo

Brindar soporte (reactivo y proactivo) a los usuarios mediante el establecimiento de un punto único de contacto entre estos y los especialistas de informática de la DST con el propósito de solucionar sus problemas técnicos y analizar las causas de los mismos para erradicarlos de manera efectiva.

V.7.2. Funciones

1. Recibir, organizar, priorizar, resolver y canalizar las solicitudes de servicios que realicen los usuarios de la comunidad universitaria con los recursos que se dispongan.
2. Mantener un canal informativo respecto al estado de la USBnet, los planes y proyectos de la DST, los procedimientos para solicitar ayuda, así como las políticas por las cuales se rige la Dirección de Servicios Telemáticos.
3. Coordinar las actividades con otros Departamentos de la DST para la solución de los problemas reportados por los usuarios.
4. Detectar, verificar y analizar las necesidades de adiestramiento del personal adscrito a la DST así como de los usuarios de los servicios que presta la Dirección con el fin de proveer soluciones a través de la programación de diferentes eventos de aprendizaje como: charlas, seminarios, talleres, cursos, entre otros.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

5. Detectar, verificar y analizar las necesidades de información de los usuarios de los servicios que presta la DST y del personal adscrito a ella, con el fin de mantenerlos informados.
6. Evaluar la prospección tecnológica en su área (estudio, experimentación y adecuación de nuevas tecnologías para el logro de sus objetivos).
7. Determinar las necesidades de adiestramiento de los usuarios y del personal adscrito a la DST y proveer soluciones a las mismas de tal manera de incentivar el uso productivo de la infraestructura tecnológica y proveer un servicio de calidad a los usuarios logrando, de esta manera, la satisfacción de los mismos.
8. Realizar eventos de adiestramiento y capacitación al personal de la DST relacionados con sus áreas de competencia.
9. Coordinar actividades conjuntas dirigidas a la solución de problemas reportados con otras unidades afines (DII, DSM, UL, DIA entre otras).
10. Trabajar en equipo con los demás departamentos de la DST en la solución de a los problemas reportados por la comunidad usuario.
11. Supervisar las actividades de su departamento y del personal a su cargo.
12. Velar por el total y buen cumplimiento de las funciones de su departamento.
13. Formar parte del Consejo de Dirección.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

14. Atender y canalizar las asignaciones provenientes de la Dirección.
15. Coordinar la ejecución de las acciones necesarias en el cumplimiento de las decisiones tomadas por el Director o el Consejo de Dirección.
16. Cualquier otra función que le asigne el Director de la DST, las leyes y los reglamentos.



Unidad:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (DST)

VI. ORGANIGRAMA DE POSICIÓN

