



**UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR**  
SECRETARÍA  
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE INFORMACIÓN

# **MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

## **“DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS”**

**Elaborado por:** Dirección de Servicios Telemáticos

Dirección de Ingeniería de Información

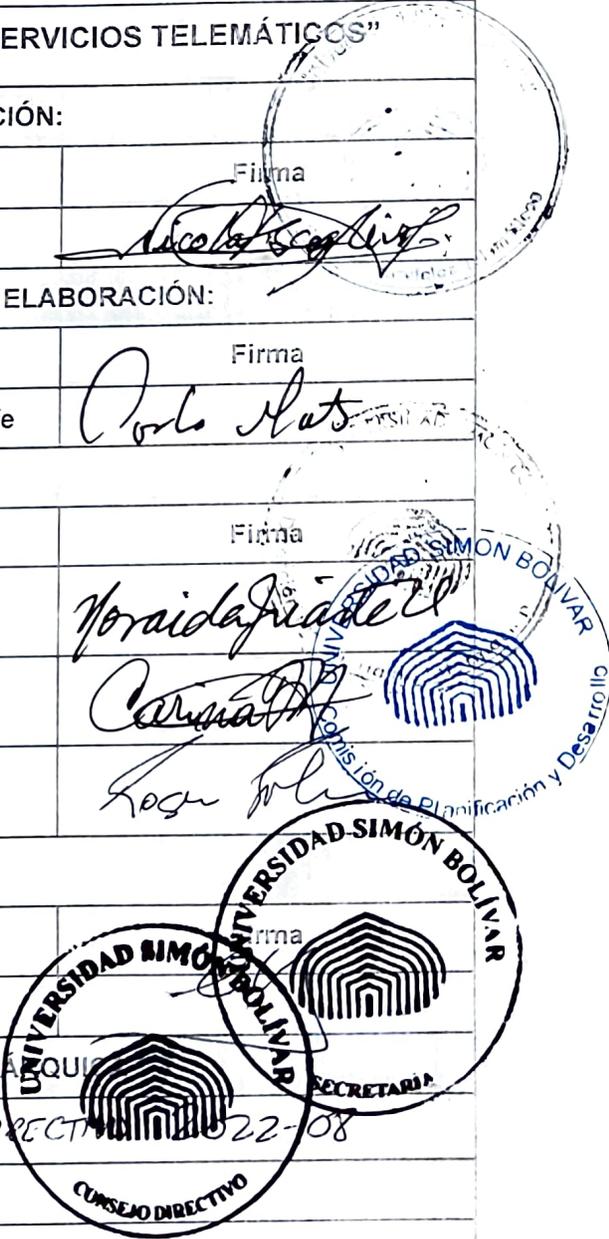
**2022**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Unidad: **DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

HOJA REVISIÓN Y APROBACIÓN		
MANUAL DE ORGANIZACIÓN "DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS"		
APOYO PARA SU ELABORACIÓN:		
Funcionario	Cargo	Firma
Ing. Nicola Baglivi	Director de la DST	<i>Nicola Baglivi</i>
APOYO Y ASESORÍA TÉCNICA PARA SU ELABORACIÓN:		
Funcionario	Cargo	Firma
T.S.U. Carlos Matos	Analista de Organización y Jefe	<i>Carlos Matos</i>
REVISADO POR:		
Funcionario	Cargo	Firma
Lic. Noraida Yriarte	Analista de Organización y Sistema Jefe	<i>Noraida Yriarte</i>
Ing. Carina Ferreira	Directora de Ingeniería de Información	<i>Carina Ferreira</i>
Prof. Roger Soler	Director de la Comisión de Planificación y Desarrollo	<i>Roger Soler</i>
VISTO BUENO:		
Funcionario	Cargo	Firma
Prof. Cristian Puig	Secretario	<i>Cristian Puig</i>
APROBADO POR AUTORIDAD JERÁRQUICA		
Fecha: 27/04/2022	Acta: CONSEJO DIRECTIVO 2022-08	
ACTUALIZACIONES		
Fecha:	Acta:	
Fecha:	Acta:	





Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág</b>
<b>ACTA DE CREACIÓN</b>	6
<b>I. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL</b>	7
I.1. Objetivo	7
I.2. Alcance	8
<b>II. BASE LEGAL</b>	9
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN</b>	11
III.1. Objetivo	11
III.2. Funciones	11
III.3. Estructura	12
III.4. Organigrama Estructural	13
<b>IV. DESCRIPCIÓN DE OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ESTRUCTURALES</b>	14
<b>IV.1. DIRECCIÓN (DESPACHO)</b>	14
IV.1.1. Objetivo	14
IV.1.2. Funciones	14
<b>IV.2. CONSEJO DE DIRECCIÓN</b>	16



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

IV.2.1. Conformación del Consejo de Dirección	16
IV.2.2. Objetivo	16
IV.2.3. Funciones	16
<b>IV.3. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN</b>	<b>18</b>
IV.3.1. Objetivo	18
IV.3.2. Funciones	18
<b>IV.4. DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES (DTC)</b>	<b>20</b>
IV.4.1. Objetivo	20
IV.4.2. Funciones	20
<b>IV.5. DEPARTAMENTO DE SOPORTE DE OPERACIONES Y SISTEMAS (SOS)</b>	<b>23</b>
IV.5.1. Objetivo	23
IV.5.2. Funciones	23
<b>IV.6. DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (DTI)</b>	<b>27</b>
IV.6.1. Objetivo	27
IV.6.2. Funciones	27
<b>IV.7. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO (DAU)</b>	<b>30</b>



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
SECRETARÍA

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Páginas:  
5

Fecha de Aprobación

Unidad:

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

IV.7.1.Objetivo	30
IV.7.2. Funciones	30
<b>IV.8. DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE SERVICIOS TELEMÁTICOS DE LA SEDE DEL LITORAL</b>	<b>33</b>
IV.8.1.Objetivo	33
IV.8.2. Funciones	33



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

### **ACTA DE CREACIÓN**

La Creación de la Dirección de Servicios Telemáticos, se aprobó el día 15 de julio de 1998, hecho reflejado en el Acta 98-22 del Consejo Directivo.

#### **Plan de transformación del Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) en la Dirección de Servicios Telemáticos**

Se conoció el documento "Plan de transformación del CIC en la Dirección de Servicios Telemáticos" enviado anexo a la comunicación N° 172 de fecha 9-7-98, presentado por el Profesor Patrick O'Callaghan, quien suministró una amplia y detallada información sobre cada uno de los aspectos tratados en el documento, tales como las funciones actuales del CIC, análisis de la situación actual, organización de la nueva estructura la cual estaría integrada por los Departamentos de Atención al Usuario, Servicios de Red, Servicios Telefónicos y Tecnología Informática, y el proceso realizado por la Comisión designada por el Consejo, para la elaboración del nuevo esquema organizativo-funcional de la Dirección de Servicios Telemáticos. Después de explicar las funciones actuales del CIC, indicó que de acuerdo al estudio realizado por la Comisión, la misión de la Dirección de Servicios Telemáticos debe ser la de proveer de los servicios de comunicación de voz y datos, del apoyo técnico en informática no especializada a la comunidad universitaria y de la administración de los servidores de misión crítica de la Universidad, entre otros aspectos. Una vez analizado dicho documento se aprobó por consenso la transformación del CIC en la Dirección de Servicios Telemáticos, la cual estará bajo la dirección del profesor Patrick O'Callaghan y adscrita a la Secretaría de la Universidad.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

## **I. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL**

### **I.1. Objetivo**

Documentar la estructura organizativa de la Dirección de Servicios Telemáticos, así como los objetivos y funciones de cada una de las unidades que la conforman, a fin de:

- Presentar una visión de conjunto con las unidades que conforman la estructura organizativa de la Dirección.
- Precisar las funciones encomendadas a las unidades establecidas en la estructura organizativa, para evitar duplicidad, detectar omisiones y establecer responsabilidades.
- Servir de referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones encomendadas.
- Documentar la organización de la Dirección, para disponer de la información ya sea para su uso interno y también para los entes externos que lo requieran.
- Servir de marco de referencia para la correcta ejecución de las actividades encomendadas al personal y proporcionar la uniformidad de las mismas.
- Facilitar el control por parte de los responsables de las unidades, de las funciones y tareas delegadas a cada área.
- Servir de apoyo en la integración del personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción en las distintas áreas.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
SECRETARÍA

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Páginas:  
8

Fecha de Aprobación

Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

## I.2. Alcance

Este manual documenta desde el máximo nivel gerencial de la Dirección de Servicios Telemáticos hasta el nivel operativo de la misma, así como sus unidades de apoyo.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

## II. BASE LEGAL

- **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**, Gaceta Oficial N° 5.908 Extraordinario del 19/02/2009.
- **Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal**, Gaceta Oficial N° 6.013 Extraordinario del 23/12/2010.
- **Ley de Infogobierno**. Gaceta Oficial N° 40.274 de fecha 17/10/2013.
- **Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública**. Gaceta Oficial N° 6.147 Extraordinario del 17/11/2014.
- **Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma de la Ley Contra la Corrupción**. Gaceta Oficial N° 6.155 Extraordinario del 19/11/2014.
- **Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público**. Gaceta Oficial N° 6.210 Extraordinario, del 30/12/2015.
- **Reglamento General de la Universidad Nacional Experimental “Simón Bolívar”**, Gaceta Oficial N° 37.186 del 17/04/2001.
- **Reglamento sobre la Organización del Control Interno en la Administración Pública Nacional**. Gaceta Oficial N° 37.783 del 25/09/2003.
- **Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional del Control Fiscal**. Gaceta Oficial N° 39.240 del 12/08/2009.
- **Normas Generales de Control Interno**. Gaceta Oficial N°40.851 del 18/02/2016.



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
SECRETARÍA

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Páginas:  
10

Fecha de Aprobación

Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

- **Consejo de Coordinación de Sistemas Informáticos de la Universidad Simón Bolívar**, aprobado en sesión ordinaria del Consejo Directivo en fecha 16/06/2004
- **Manual de Organización de la Secretaría**, aprobado en sesión ordinaria del Consejo Directivo en fecha 22/02/2012



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

## **I. III. DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN**

### **III.1. Objetivo**

Administrar los servicios de comunicación de voz y datos, de telecomunicaciones y la administración de los servidores de misión crítica de la Universidad Simón Bolívar, que le sean asignados institucionalmente, en apoyo a las actividades de docencia, investigación, extensión y administración.

### **III.2. Funciones**

1. Administrar los servicios de comunicación de la Universidad y sus conexiones a proveedores externos.
2. Proveer los servicios de conectividad a la red y correo electrónico 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.
5. Definir las políticas de seguridad de datos y evaluar la vulnerabilidad de la información crítica de la Universidad.
6. Establecer 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.
7. Cualquier otra que le asignen las Autoridades, las leyes y reglamentos internos de la Universidad.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

### **III.3. Estructura**

La Dirección de Servicios Telemáticos es una unidad de apoyo administrativo adscrita a la Secretaría, la cual posee una estructura dirigida por un Director(a) que se encarga de planificar, coordinar, dirigir, controlar y supervisar las acciones de sus dependencias adscritas, siendo estas:

- Departamento de Telecomunicaciones.
- Departamento de Soporte de Operaciones y Sistemas.
- Departamento de Tecnología Informática.
- Departamento de Atención al Usuario.
- Departamento de Operaciones de Servicios Telemáticos de la Sede del Litoral.

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.

Además la Dirección cuenta con el apoyo de un Consejo Asesor y una Unidad de Administración.

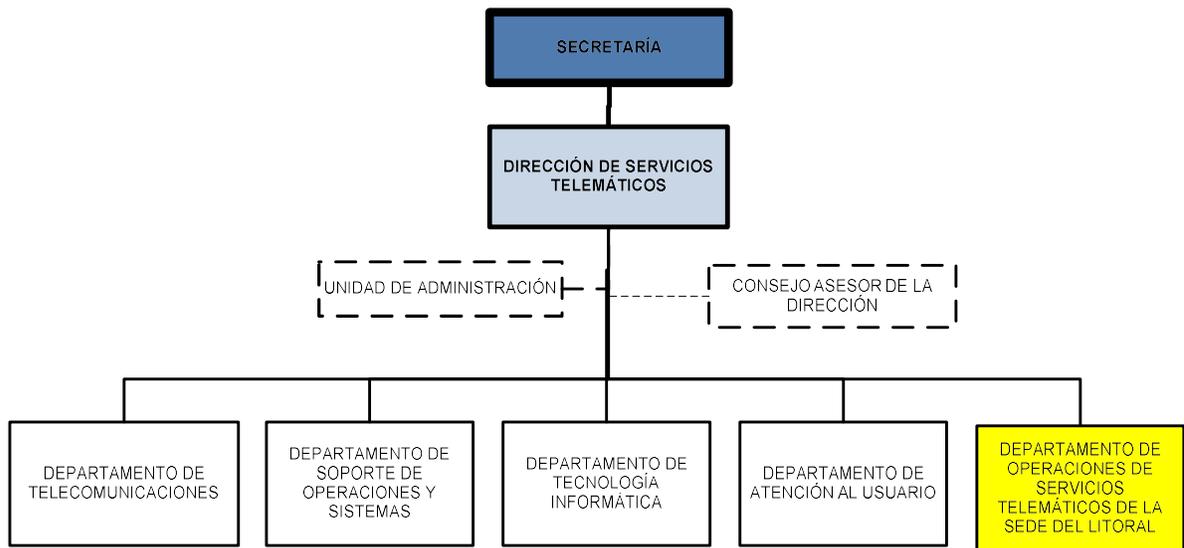
La línea de mando está constituida en primera instancia por el Secretario(a), en segunda instancia por el Director(a) de la Dirección de Servicios Telemáticos y en tercera instancia por los Jefes de cada Departamento y demás Unidades adscritas a la Dirección, los cuales son los encargados de ejecutar los planes establecidos con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

### III.4. Organigrama Estructural





Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

## **II. DESCRIPCIÓN DE OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ESTRUCTURALES**

### **IV.1. DIRECCIÓN (DESPACHO)**

#### **IV.1.1. Objetivo**

Planificar, coordinar, integrar, asesorar, supervisar y evaluar las acciones conducentes al cumplimiento de los objetivos de la Dirección.

#### **IV.1.2. Funciones**

1. Planificar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades de las unidades adscritas y la aplicación de los recursos.
2. Proponer al CC/SI-USB las políticas, lineamientos y normas en materia de servicios de comunicación de voz y datos, de telecomunicaciones y la administración de los servidores de misión crítica de la Universidad, a fin de que esté lo eleve a la aprobación del Consejo Directivo.
3. Asesorar a todas las dependencias de la estructura organizativa de la Universidad en materia de servicios de comunicación de voz y datos, de telecomunicaciones y la administración de los servidores de misión crítica de la Universidad.
4. Diseñar y dirigir la ejecución de los planes estratégicos y operativos en materia servicios de comunicación de voz y



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

- datos, de telecomunicaciones y de la administración de los servidores de misión crítica de la Universidad.
5. Representar a la Dirección ante las distintas unidades de la institución.
  6. Coordinar y dirigir la elaboración del Anteproyecto y Proyecto de Presupuesto de la Dirección tomando en cuenta las necesidades, metas y objetivos de la misma.
  7. Programar, coordinar y presidir las reuniones del Consejo Asesor de la Dirección.
  8. Coordinar, supervisar, aprobar y realizar seguimiento a la ejecución presupuestaria de la Dirección.
  9. Suministrar información relativa a la Dirección y de la gestión realizada, a las unidades internas que lo soliciten, con especial énfasis, a aquellas instancias responsables de preparar los distintos informes estadísticos y de rendición de cuentas de la Universidad.
  10. Preparar y remitir los informes de rendición de cuentas y de gestión de la Dirección ante las instancias correspondientes.
  11. Las demás funciones que indiquen las leyes, los reglamentos, resoluciones, acuerdos, y demás normas vigentes.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

## **IV.2. CONSEJO DE DIRECCIÓN**

### **IV.2.1. Conformación del Consejo de Dirección**

Estará conformado por el Director(a) y los Jefes de los Departamentos y el encargado de la Unidad de Administración de la Dirección de Servicios Telemáticos. Podrá contar con uno o varios invitados de acuerdo al tema a plantearse en su seno.

### **IV.2.2. Objetivo**

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

### **IV.2.3. Funciones**

1. Discutir y aprobar las acciones tácticas y operativas de la Dirección para el logro efectivo y eficiente de sus objetivos y funciones.
2. Deliberar, discutir y unificar criterios sobre los asuntos relacionados directamente con las actividades de la Dirección.
3. Planificar, coordinar, evaluar y canalizar las actividades estratégicas necesarias para la ejecución de los planes a corto, mediano y largo plazo de la Dirección.
4. Crear grupos de trabajos interdepartamentales, temporales o permanentes para atender asuntos o proyectos específicos con las áreas de competencia de la Dirección.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

5. Participar en el establecimiento de las normas internas de la Dirección.
6. Elaborar los lineamientos y desarrollo de corto, mediano y largo plazo de la Dirección.
7. Cualquier otra que establezca el Director(a) de la Dirección de Servicios Telemáticos.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

### **IV.3. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**

#### **IV.3.1. Objetivo**

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

#### **IV.3.2. Funciones**

1. Apoyar al Director(a) en la elaboración del Plan Operativo Anual de la Dirección.
2. Ejecutar, controlar, optimizar y hacer seguimiento de los recursos presupuestarios y financieros de la Dirección.
3. Verificar la razonabilidad de los desembolsos presupuestarios a ser realizados por la Dirección.
4. Generar, tramitar y hacer seguimientos a las órdenes de compras, órdenes de servicios, requisición de materiales y equipos, puntos de cuentas y otras acciones de carácter administrativos.
5. Coordinar con la Dirección de Finanzas de la Universidad, la cobertura de las partidas con insuficiencia.
6. Actuar como canal entre los proveedores de equipos, software, 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.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

7. Mantener y actualizar el control de registro de proveedores para las compras y servicios de todos los procesos que se generan en el área de Administración.
8. Apoyar a la Dirección en la elaboración de los Informes de Ejecución Física Trimestral, Ejecución Presupuestaria, Informes Trimestrales acerca de la Marcha de la Universitaria, entre otros de la Gestión Institucional de las áreas relacionadas a los servicios básicos y especiales que son de su competencia.
9. Coordinar y tramitar los requerimientos relacionados con los recursos humanos de la Dirección de Servicios Telemáticos.
10. Cualquier otra función que le asigne el Director(a) de la Dirección de Servicios Telemáticos, las leyes y los reglamentos.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

#### **IV.4. DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES (DTC)**

##### **IV.4.1. Objetivo**

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

##### **IV.4.2. Funciones**

1. Implementar lineamientos y mecanismos de seguridad para la USBnet.
2. Diseñar, instalar y configurar la red de voz y datos institucionales 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 Dirección de Servicios Telemáticos 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.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

7. Realizar la supervisión técnica de obras civiles en sus aspectos telefónicos y de red de datos en coordinación con la Dirección de Planta Física.
8. Garantizar la provisión de los servicios básicos de la red telefónica y de datos.
9. 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.
10. Realizar el monitoreo de niveles y tipo de tráfico en las redes y la planificación de sus capacidades (Gestión y monitoreo de las redes).
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 Dirección de Servicios Telemáticos relacionados con sus áreas de competencia.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

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 Universidad ante proveedores externos de servicios telefónicos y redes de datos.
19. Participar como miembro del Consejo de la Dirección.
20. Atender y canalizar las asignaciones provenientes de la Dirección.
21. Coordinar la ejecución de las acciones necesarias en el cumplimiento de las decisiones tomadas por el Director o el Consejo de Dirección.
22. Suministrar información a la Dirección relativa a las actividades de la unidad, para la preparación de los distintos informes que soliciten las dependencias internas o externas a la Universidad.
23. Cualquier otra función que le asigne el Director(a) de la Dirección de Servicios Telemáticos, las leyes y los reglamentos.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

## **IV.5. DEPARTAMENTO DE SOPORTE DE OPERACIONES Y SISTEMAS (SOS).**

### **IV.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 brindar apoyo tecnológico en 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.

### **IV.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**

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

5. 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 Dirección de Servicios Telemáticos.
6. Administrar los sistemas de operación de los servidores de la Dirección de Servicios Telemáticos y de otras unidades de la universidad cuya responsabilidad le sea asignada institucionalmente.
7. Brindar apoyo tecnológico en cuanto al uso del software oficial estandarizado de los equipos externos asignados.
8. Establecer las normas y procedimientos para la utilización y operación de los sistemas de computación de la Dirección de Servicios Telemáticos.
9. Evaluar la prospección de nuevas tecnologías (estudio, experimentación y adecuación de configuraciones tecnológicas).
10. Realizar eventos de adiestramiento y capacitación al personal de la Dirección de Servicios Telemáticos relacionados con sus áreas de competencia.
11. Planificar y coordinar con el Departamento de Tecnología Informática el mantenimiento delos paquete de software adquiridos por la Dirección, así como la instalación y soporte de los mismos en los diferentes equipos de computación de la Dirección de Servicios Telemáticos y usuarios externos.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

12. Velar por el buen funcionamiento de los paquetes de software adquiridos por la Dirección de Servicios Telemáticos.
13. Mantener información actualizada sobre el software adquirido, instalado y disponible en los diferentes equipos de computación de la Dirección de Servicios Telemáticos.
14. 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 Dirección de Servicios Telemáticos y de otras unidades afines (Dirección de Servicios Multimedia, Unidad de Laboratorios, Dirección de Ingeniería de Información, Departamentos Académicos, entre otros).
15. Diseñar, desarrollar y mantener los sistemas computarizados de apoyo a su propia gestión y de la Dirección de Servicios Telemáticos en conjunto.
16. Participar como miembro del Consejo de la Dirección.
17. Atender y canalizar las asignaciones provenientes de la Dirección.
18. Suministrar información a la Dirección relativa a las actividades de la unidad, para la preparación de los distintos informes que soliciten las dependencias internas o externas a la Universidad.
19. Coordinar la ejecución de las acciones necesarias en el cumplimiento de las decisiones tomadas por el Director o el Consejo de Dirección.



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
SECRETARÍA

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Páginas:  
26

Fecha de Aprobación

Unidad:

### DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

20. Cualquier otra función que le asigne el Director(a) de la Dirección de Servicios Telemáticos, las leyes y los reglamentos.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

## **IV.6. DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (DTI).**

### **IV.6.1. Objetivo**

Configurar, instalar y mantener la plataforma Informática básica de hardware y software de la Universidad, 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).

### **IV.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 Dirección de Servicios Telemáticos.
2. Revisar los equipos de computación y afines adquiridos por la Universidad o que pertenecen a usuario soportados por la Dirección de Servicios Telemáticos; configurarlos e instalarlos siempre y cuando cumplan con los estándares definidos por la Dirección de Servicios Telemáticos.
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.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

4. Brindar soporte especializado en su área de competencia a los usuarios.
5. Establecer los lineamientos y mecanismos de seguridad para el uso de la plataforma de hardware instalada en la Dirección de Servicios Telemáticos, así como 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 Dirección de Servicios Telemáticos.
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. Participar como miembro del Consejo de la Dirección.
13. Atender y canalizar las asignaciones provenientes de la Dirección.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

14. Suministrar información a la Dirección relativa a las actividades de la unidad, para la preparación de los distintos informes que soliciten las dependencias internas o externas a la Universidad.
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(a) de la Dirección de Servicios Telemáticos, las leyes y los reglamentos.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

## **IV.7. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO (DAU)**

### **IV.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 Dirección de Servicios Telemáticos con el propósito de solucionar sus problemas técnicos y analizar las causas de los mismos para erradicarlos de manera efectiva.

### **IV.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, 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 Dirección de Servicios Telemáticos para la solución de los problemas reportados por los usuarios.
4. Detectar, verificar y analizar las necesidades de adiestramiento del personal adscrito a la Dirección de Servicios Telemáticos 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



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

- de aprendizaje como: charlas, seminarios, talleres, cursos, entre otros.
5. Detectar, verificar y analizar las necesidades de información de los usuarios de los servicios que presta la Dirección de Servicios Telemáticos 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 Dirección de Servicios Telemáticos y proponer a la Dirección las soluciones correspondientes.
  8. Realizar eventos de adiestramiento y capacitación al personal de la Dirección de Servicios Telemáticos relacionados con sus áreas de competencia.
  9. Coordinar actividades conjuntas dirigidas a la solución de problemas reportados con otras unidades (Dirección de Servicios Multimedia, Unidad de Laboratorios, Dirección de Ingeniería de Información, Departamentos Académicos, entre otros).
  10. Trabajar en equipo con los demás departamentos de la Dirección de Servicios Telemáticos en la solución de los problemas reportados por la comunidad usuario.
  11. Supervisar las actividades de su departamento y del personal a su cargo.
  12. Participar como miembro del Consejo de la Dirección.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

13. Atender y canalizar las asignaciones provenientes de la Dirección.
14. Suministrar información a la Dirección relativa a las actividades de la unidad, para la preparación de los distintos informes que soliciten las dependencias internas o externas a la Universidad.
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(a) de la Dirección de Servicios Telemáticos, las leyes y los reglamentos.



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

## **IV.8. DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE SERVICIOS TELEMÁTICOS DE LA SEDE DEL LITORAL**

### **V.8.1. Objetivo**

Realizar la operación, administración y mantenimiento de los servicios de comunicación de voz y datos, el soporte en informática y telecomunicaciones y la administración de los servidores de misión crítica de la Sede del Litoral de la Universidad, que le sean asignados por la Dirección de Servicios Telemáticos, en apoyo a las actividades de docencia, investigación, extensión y administración.

### **V.8.2. Funciones**

1. Planificar, programar y coordinar las funciones y servicios de comunicación de voz y datos, soporte en informática, de telecomunicaciones y la administración de los servidores de la Sede del Litoral, en conjunto con el resto de los Departamentos de la Dirección de Servicios Telemáticos.
2. Efectuar, en la Sede del Litoral y en coordinación con el Departamento de Telecomunicaciones, 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.
3. Realizar localmente, el monitoreo de niveles y tipo de tráfico en las redes y la planificación de sus capacidades (gestión y monitoreo de las redes).



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

4. Efectuar la programación y administración técnica de la central telefónica de la Sede del Litoral y de sus equipos periféricos.
5. Administrar los sistemas de control de tráfico de paquetes de datos y de costos telefónicos en la Sede del Litoral.
6. Atender y canalizar las asignaciones de trabajos a ser realizados en la Sede del Litoral provenientes de la Dirección.
7. Trabajar en coordinación con el Departamento de Atención al Usuario en la solución de los problemas reportados por la comunidad usuaria en sus áreas de competencia.
8. 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 en la Sede del Litoral.
9. Brindar localmente, apoyo tecnológico en cuanto al uso del software oficial estandarizado de los equipos de la Sede del Litoral.
10. Coordinar y ejecutar los mantenimientos de software necesarios en los computadores y servidores de la Dirección de Servicios Telemáticos.
11. Velar por el buen funcionamiento de los paquetes de software adquiridos por la Dirección de Servicios Telemáticos en la Sede del Litoral.
12. Prestar servicio de consulta y soporte técnico especializado a la comunidad de usuarios de la Sede del Litoral mediante la coordinación de la experticia propia de su personal o de otros departamentos de la Dirección de Servicios Telemáticos y/o de otras unidades afines (Dirección de Servicios Multimedia,



Unidad:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

Unidad de Laboratorios, Dirección de Ingeniería de Información, Departamentos Académicos, entre otros).

13. Reparar los microcomputadores, periféricos y dispositivos electrónicos relacionados con la Tecnología Informática que son bienes de la Universidad o que pertenecen a usuarios soportados por la Dirección de Servicios Telemáticos en la Sede del Litoral.
14. Revisar localmente, los equipos de computación y afines adquiridos por la Universidad o que pertenecen a usuarios soportados por la Dirección de Servicios Telemáticos; configurarlos e instalarlos siempre y cuando cumplan con los estándares definidos por la Dirección.
15. Brindar soporte especializado en su área de competencia a los usuarios de la Sede del Litoral.
16. Coordinar y ejecutar acciones de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo para los equipos de computación y afines bajo responsabilidad de la Dirección de Servicios Telemáticos en la Sede del Litoral.
17. Participar como miembro del Consejo de la Dirección.
18. Suministrar información a la Dirección relativa a las actividades de la unidad, para la preparación de los distintos informes que soliciten las dependencias internas o externas a la Universidad.
19. Cualquier otra función que le asigne el Director(a) de la Dirección de Servicios Telemáticos, las leyes y los reglamentos.