



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL MARÍTIMA DEL CARIBE
SECRETARÍA GENERAL
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**

MAN-SEG-CTIC

NOVIEMBRE 2018

Versión Definitiva. La impresión y copia de este documento se considera "Copia No Controlada"



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL MARÍTIMA DEL CARIBE**

APROBACIÓN DEL MANUAL



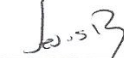
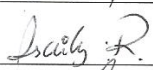
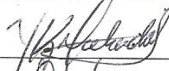



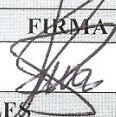

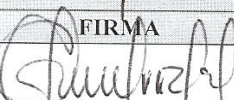
CONSEJO UNIVERSITARIO
Providencia N° CUO-019-290-XII-2018

El Consejo Universitario de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe, actuando en Sesión Ordinaria N° CUO-019-2018 de fecha 11 de diciembre de 2018, con fundamento en el artículo 14 numeral 32 del Reglamento General de la UMC, en concordancia con los artículos 24 y 26, numerales 20 y 21 de la Ley de Universidades, resolvió aprobar el Manual de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.

	MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	MAN-SEG-CTIC Fecha: 13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 3/8
ACTA DE REVISIÓN		

Los miembros del equipo de trabajo abajo firmantes, declaramos haber participado en la elaboración y revisión del Manual de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación Cambio: 00 de fecha: 13/11/2018.

Por lo tanto, habiendo cumplido satisfactoriamente con los requisitos internos (Reglamento General de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe, Procedimiento Control de Información Documentada, entre otros) y externos aplicables (Leyes, Reglamentos y Normativas) para la elaboración de Manuales, manifestamos estar de acuerdo con la información descrita en el Manual Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación. En tal sentido, recomendamos la consideración y aprobación por parte del Consejo Universitario para su estandarización.

ELABORADO POR			
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO / DEPENDENCIA	FIRMA	FECHA
ing. Andrés Benítez	Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación		29/11/2018
TSU. María Fariñas	Asistente Administrativo		29/11/2018
TSU. Jesús Díaz	Analista Programador de Sistemas		29/11/2018
TSU. Isaily Ramos	Analista Programador de Sistemas		29/11/2018
Lic. Yazenca Machado	Analista Programador de Sistemas		29/11/2018
TSU. Héctor Aguilar	Analista Programador de Sistemas		29/11/2018
Ing. Jorge Briceño	Analista Programador de Sistemas		29/11/2018
Ing. Edgar Marín	Técnico de Recursos Informáticos		29/11/2018
REVISIÓN DE CONTENIDO			
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO / DEPENDENCIA	FIRMA	FECHA
J./M. Jesús Suárez	Secretario General		29/11/2018
REVISIÓN DE ASPECTOS LEGALES			
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO / DEPENDENCIA	FIRMA	FECHA
Abg. Olimpia Muller	Coordinadora General de Consultoría Jurídica		29/11/2018
REVISIÓN DE ESTRUCTURA			
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO / DEPENDENCIA	FIRMA	FECHA
Lic. Elena Angarita	Coordinadora de Gestión de la Calidad		30/11/2018

	MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	MAN-SEG-CTIC Fecha: 13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 4/8
ÍNDICE		

	pp.
Aprobación del Manual	
Acta de Revisión	3/8
Introducción	6/8
Normas Generales para el Uso del Manual	7/8
MANUAL DE ORGANIZACIÓN	
Preliminares	1/43
Objetivo	1/43
Alcance	1/43
Marco Institucional	
Antecedentes	2/43
Misión	5/43
Visión	5/43
Objetivo	5/43
Funciones	5/43
Organigrama Estructural de la Secretaría General	15/43
Organigrama Estructural de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación	16/45
Organigrama de Posición de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación	17/45
Descripción de Cargos	18/45
Registro de Cambios	43/43
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
Preliminares	1/2
Introducción	1/2
Propósito	1/2
Alcance	2/2

	MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	MAN-SEG-CTIC Fecha: 13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 5/8
ÍNDICE		

Responsable	2/2
Registro de Cambios	2/2
Proceso de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación	1/10
Procedimiento Asistencia Técnica	1/5
Instrucción de Trabajo Control de la Gestión de Proyectos	1/3
Procedimiento Mantenimiento Preventivo	1/5
Procedimiento Asistencia Técnica Especializada	1/5
Procedimiento Mantenimiento Correctivo	1/7
Instrucción de Trabajo Medición de la Satisfacción del Usuario de Soporte Técnico	1/3
Procedimiento Respaldo de la Información	1/5
Procedimiento Restauración de la Información	1/4
Instrucción de Trabajo Administración de las Cuentas de Usuario de Dominio	1/3
Instrucción de Trabajo Administración de las Cuentas de Correo Electrónico Institucional	1/3
Instrucción de Trabajo Chequeo de Servicios y Servidores	1/2
Instrucción de Trabajo Administración de Recursos Compartidos	1/3
Procedimiento Desarrollo de Aplicaciones Académico-Administrativo	1/7
Instrucción de Trabajo Administración del Portal Web	1/5
Procedimiento Administración de la Central Telefónica	1/5
Procedimiento Administración de Servicios de Red	1/5
Procedimiento Atención del Usuario de las Salas OPSU	1/5



MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

MAN-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 6/8

INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como propósito fundamental establecer el proceso, los procedimientos e instrucciones de trabajo bajo una metodología estándar que contribuya al desarrollo y control de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación que permita la mejora continua a fin de armonizar bajo un enfoque coherente con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

Asimismo, sirve de guía a los usuarios del proceso de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación y por ningún motivo, sustituye directrices o procedimientos establecidos por el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC.

Este Manual busca definir un sistema de control que debe tener en cuenta aspectos tales como:

1. Que describa el marco institucional de la dependencia.
2. La existencia de una estructura funcional debidamente establecida.
3. Declaración de las responsabilidades, autorización, procesamiento, registro de las operaciones, que estén asignados.
4. Que este identificado y determinado el proceso, los procedimientos e instrucciones de trabajo, de ser el caso, de tal manera que facilite a la dependencia la coordinación, ejecución y supervisión de las labores.
5. Que exista un sistema de información que le provea a la dependencia, datos oportunos reales y fiables para la adecuada toma de decisiones en cuanto a sus procedimientos.



MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

MAN-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 7/8

NORMAS GENERALES PARA EL USO DEL MANUAL

1. El manual debe estar a disposición de todo el personal que labora en la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación adscrita a la Secretaría General de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).
2. Este manual está dividido por secciones con el fin de hacer más fácil su actualización.
3. El manual se encuentra organizado de manera tal, que el usuario pueda encontrar una información clara y precisa, tanto de las responsabilidades y acciones que deben cumplirse dentro de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación como del proceso y de los procedimientos que ejecutan.
4. En la aplicación del presente manual, el responsable de Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación velará por el desarrollo, supervisión y cumplimiento de las actividades y procedimientos aquí descritos.
5. Los usuarios del manual deberán comunicar al responsable de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación las sugerencias, modificaciones o cambios que afecten el contenido del mismo, con el objeto de garantizar la vigencia de su contenido y con ello mejorar la base del conocimiento en el tiempo.
6. Este manual solamente podrá ser modificado por el responsable de la dependencia, en este sentido deberá enviar a la Coordinación de Gestión de la Calidad memorando, en formato físico, en conjunto con las sugerencias, modificaciones o cambios realizados, en formato digital.
7. Cualquier cambio en el ordenamiento legal vigente o en las políticas del Secretaría General que en materia de procedimientos afecte la estructura del Manual, generará también un cambio en su contenido, con el fin de adaptarlo a las nuevas políticas emitidas.

	MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	MAN-SEG-CTIC Fecha: 13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 8/8
NORMAS GENERALES PARA EL USO DEL MANUAL		


8. Para los efectos de actualización del manual, el mismo podrá ser evaluado anualmente por el responsable de la dependencia, con el objeto de mantener la pertinencia y apego tanto de los procedimientos que se manejan, como las normas relacionadas con la legislación vigente y evitar así su rápida obsolescencia.
9. Salvo instrucciones diferentes, este manual no puede ser reproducido total o parcialmente por cualquier medio sin la autorización previa de la Coordinación de de Gestión de la Calidad, adscrita al Rectorado.
10. Este manual estará disponible en formato digital en la página www.umc.edu.ve de la Universidad, con el objeto de que cualquier dependencia, que así lo requiera, pueda tener acceso al mismo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
(MAN-ORG-SEG-CTIC)

Versión Definitiva. La impresión es copia magnética de este documento.

considera "Copia No Controlada"

	<p align="center">MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	<p>MAN-ORG-SEG-CTIC Fecha: 13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 1/43</p>
<p align="center">PRELIMINARES</p>		

OBJETIVO

El Manual de Organización, es un instrumento normativo de gestión que tiene por finalidad formalizar la estructura organizativa y funcional de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, adscrita a la Secretaría General.


Este instrumento permite establecer una metodología estándar que contribuya al desarrollo y control de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, a fin de armonizar sus funciones bajo un enfoque coherente con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

Asimismo, busca definir un sistema de control que debe tener en cuenta aspectos tales como:

1. Que describa el marco institucional de la dependencia.
2. La existencia de una estructura funcional debidamente establecida.
3. Declaración de las responsabilidades, autorización, procesamiento, registro de las operaciones, que estén asignados.

ALCANCE:

Su campo de aplicación abarca a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	MAN-ORG-SEG-CTIC Fecha:13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 2/43
MARCO INSTITUCIONAL		

ANTECEDENTES

La Base Legal que crea a la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC), se fundamenta en el Decreto Presidencial, N° 899, el siete (07) de Julio del 2000, a través de la Gaceta Oficial N° 36.988. Donde esta Alma Mater alcanza categóricamente este nivel, y posteriormente en el año 2001 nace la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación a cargo del Ing. José Coa.

La revolución tecnológica que vive en la humanidad actualmente es debida en buena parte a los avances significativos en las tecnologías de la información y la comunicación. Los grandes cambios que caracterizan esencialmente esta nueva sociedad son: la generalización del uso de las tecnologías, las redes de comunicación, el rápido desenvolvimiento tecnológico y científico y la globalización de la información.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación designan a la vez un conjunto de innovaciones tecnológicas pero también las herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad. La puesta en práctica de las TIC afecta a numerosos ámbitos de las ciencias humanas la teoría de las organizaciones o la gestión. Un buen ejemplo de la influencia de las TIC sobre la sociedad es el gobierno electrónico.

Un buen ejemplo de la creencia social del impacto que puede generar las TIC, son organizaciones que apoyan el progreso e impulso que en lo social, tecnológico y gobernabilidad pueden influir en el mundo, incluso en sectores lejanos, en donde es difícil su acceso. Una de estas organizaciones es Nuestra Magna Casa de Estudios Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe, ubicada en Catia La Mar, Estado Vargas.

La UMC desde sus inicios ha estado en la vanguardia de las Tecnología de la Información y Comunicación; en el año 2001 se creó la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, la cual, se encuentra adscrita a la Secretaría General de la UMC. En donde se

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	MAN-ORG-SEG-CTIC Fecha: 13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 3/43
MARCO INSTITUCIONAL		

realizaron diversas actividades: Diagnóstico Tecnológico, Detección de requerimientos: Sistemas y automatización de procesos, Servicios de telecomunicaciones y comunicaciones, Servicios de redes LAN y WAN, Información de las ofertas académicas e inscripciones y consultas en líneas a través de Internet, Mantener la página Web en nuestro Servidor Web, Sistemas avanzados de tecnología educativa para apoyar el aprendizaje y la enseñanza; Contactos con Instituciones del Sector Universitario: Organismos Rectores de Lineamientos y Políticas, Universidades Nacionales, Ministerio de Ciencia y Tecnología, Oficina de Planificación del Sector Universitario, Otras; Sistemas – Mantenimiento: Sistema de Nómina, Sistema Administrativo, Sistema de Presupuesto, Sistema de Control Académico, Instalación y configuración de las estaciones de trabajo; Página Web, Correo Electrónico, Internet: Actualización y mantenimiento de la página Web, Incorporación de los correos electrónicos, Talleres para el manejo del correo electrónico; Evaluación de Empresas y Soluciones: Software / Sistemas, Equipos, Plataforma, Tecnologías emergentes, Proveedores de servicios de Internet, Entrenamientos, cursos, entre otros; Cartera de proyectos: Plataforma tecnológica, Tecnología Educativa, Centro de Investigación Atmosférico, Biblioteca virtual, Servicios Web, Intranet, Página Web, Proyectos con otras Universidades e Instituciones.

Todas estas actividades dieron como resultados: La Implementación de la Plataforma Tecnológica de la UMC, Dotación de Salas de Computación OPSU, Instalación de un Data Center, Soporte Técnico y a Usuarios, Instalación y administración de Sistemas Administrativos y Académicos, Firmas de Convenios Institucionales, Correo Electrónico Institucional, Intranet, Página Web, entre otros.

La Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación se basa para su funcionamiento en los siguientes fundamentos Legales y Normas:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- Ley Orgánica de Educación.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	MAN-ORG-SEG-CTIC Fecha:13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 4/43
MARCO INSTITUCIONAL		

- Ley de Universidades.
- Reglamentos Internos.
- Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Decreto N° 3.390
- Ley Especial contra los Delitos Informáticos.
- Ley de Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas.
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones
- Decreto N° 825 mediante el cual se declara el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la república Bolivariana de Venezuela.
- Ley de Protección de la Privacidad de la Comunicaciones.


La Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, adscrita a la Secretaría General, es la encargada de dirigir los procesos técnicos y administrativos en el área de informática y comunicación, administrando los recursos, a fin de satisfacer las necesidades de la Institución.

MISIÓN:

Coordinar, planificar, administrar, diseñar, desarrollar, implantar, mantener, evaluar y Recomendar Soluciones Factibles en el área de Tecnología de Información y Telecomunicaciones, con el propósito de mantener altos estándares de Calidad y ser competitivos de manera sostenida.

VISIÓN:

Avanzar y promover tecnología de información y telecomunicaciones de punta, que soporte y apoye todos los subsistemas de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe.


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	MAN-ORG-SEG-CTIC Fecha: 13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 5/43
MARCO INSTITUCIONAL		

OBJETIVO:

Coordinar soluciones factibles en el área de Tecnología de Información y Telecomunicaciones, con el propósito de mantener altos estándares de Calidad y ser competitivos.

FUNCIONES:

1. Elabora periódicamente planes estratégicos y operativos.
2. Garantiza el soporte técnico en el área de las tecnologías de información y comunicación, ejecutando las acciones correspondientes.
3. Coordina, administra, diseña, planifica, expande y mantiene la operatividad de la infraestructura de red y telecomunicaciones.
4. Desarrolla software, analizando requerimientos de información, diseñando soluciones lógicas, usando las herramientas computacionales adecuadas, a fin de satisfacer los requerimientos de la Universidad Marítima del Caribe.
5. Fortalece la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y sistemas informáticos.
6. Garantiza el respaldo de la data de la UMC.
7. Facilita a través de las salas OPSU el acceso a Internet a la Comunidad Universitaria, apoyando en la producción, puesta en servicio e intercambio de contenidos y recuperación de información académica.
8. Ofrece a los estudiantes el asesoramiento requerido para el desarrollo de habilidades y destrezas en el uso de la tecnología de información y navegación en la WEB.
9. Administra los recursos bajo su responsabilidad.
10. Coordina la atención y resolución de problemas y requerimientos.
11. Dirige procesos de evaluación y cambios tecnológicos.
12. Evalúa sistemas y procesos.
13. Promueve el desarrollo de proyectos de tecnología de información y/o comunicación.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	MAN-ORG-SEG-CTIC Fecha: 13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 6/43
MARCO INSTITUCIONAL		

14. Establece medidas de rendimiento y control de calidad del proceso de desarrollo de productos y servicios de tecnología de información.
15. Evalúa el software y/o hardware a ser adquiridos por la institución.
16. Controla el inventario de los recursos de informática bajo su responsabilidad.
17. Propone soluciones innovadoras a los problemas detectados en la Coordinación.
18. Orienta técnicamente en el área de su competencia a las diferentes dependencias de la institución.
19. Supervisa que los usuarios cumplan con las normas y procedimientos establecidos para la prestación del servicio.
20. Elabora y suministra al Secretario General el Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
21. Elabora y suministra al Secretario General el Informe de Gestión trimestral de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
22. Elabora y actualiza el manual de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
23. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC.
24. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la Institución.
25. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

OBJETIVO

Garantizar el soporte técnico en el área de las tecnologías de información y comunicación, ejecutando las acciones correspondientes, a fin de asegurar la operatividad de los recursos y servicios informáticos en la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	MAN-ORG-SEG-CTIC Fecha: 13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 7/43
MARCO INSTITUCIONAL		

FUNCIONES

1. Registra información de actividades diarias en la aplicación respectiva.
2. Presta el servicio de asistencia técnica especializada.
3. Mantiene el funcionamiento los equipos tecnológicos.
4. Elabora el plan de mantenimiento preventivo de hardware y software de los equipos tecnológicos.
5. Realiza el mantenimiento preventivo a los equipos tecnológicos de la universidad.
6. Realiza mantenimiento correctivo de hardware y software de los equipos tecnológicos.
7. Instala los sistemas operativos y programas básicos de ofimática.
8. Configura los equipos de computación.
9. Realiza soporte de los sistemas administrativos y académicos, aplicaciones, entre otros.
10. Atiende los reportes de falla de los usuarios.
11. Detecta fallas de los recursos de las tecnologías de información y comunicación.
12. Verifica el funcionamiento de los equipos y/o sistemas una vez subsanadas las fallas.
13. Sugiere a los usuarios procedimientos operativos que eviten el deterioro y/o el mal funcionamiento de los recursos y servicios tecnológicos.
14. Realiza respaldos de información locales.
15. Controla la utilización de las herramientas de trabajo.
16. Repara los equipos tecnológicos sin garantía.
17. Controla las piezas y repuestos de equipos tecnológicos.
18. Verifica el funcionamiento de nuevos equipos, materiales y componentes.
19. Elabora Informes técnicos.
20. Elabora requisiciones de materiales, equipos y herramientas.
21. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	MAN-ORG-SEG-CTIC Fecha: 13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 8/43
MARCO INSTITUCIONAL		

22. Participa en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
23. Participa en la elaboración del Informe de Gestión trimestral de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
24. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC.
25. Supervisa e informa al Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación, sobre el personal a su cargo y de las actividades que se ejecutan en la Unidad de Soporte Técnico.

UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

OBJETIVO

Fortalecer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y sistemas informáticos de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe, para garantizar la continuidad de las operaciones.

FUNCIONES

1. Coordina la incorporación de Tecnologías de Seguridad Informática en la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
2. Determina el soporte tecnológico que se requiera para fortalecer la seguridad informática.
3. Coordina la operación de los sistemas de seguridad informática, así como establecer la definición de estrategias de acción ante problemas de intrusión a los sistemas.
4. Elabora el plan de implementación de acciones de mejora, que disminuyan el riesgo de vulnerabilidades detectadas en caso de ataque de software malicioso a los sistemas de información.
5. Define los mecanismos de autenticación, autorización y auditoría, restricción de tipos de transacciones y horarios de acceso.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	MAN-ORG-SEG-CTIC Fecha: 13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 9/43
MARCO INSTITUCIONAL		

6. Establece los lineamientos de operación, de los sistemas informáticos de seguridad perimetral y monitoreo de redes, para las entidades internas de la UMC, conectadas a su infraestructura de telecomunicaciones.
7. Establece e implementa y supervisa el monitoreo y cumplimiento de políticas, estándares, directrices, procesos y procedimientos en seguridad informática de la UMC en conjunto con la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
8. Coordina y dirige pruebas de penetración, analizando vulnerabilidades en los sistemas y redes de la UMC.
9. Diseña un programa de administración de riesgos.
10. Evalúa y selecciona herramientas para la identificación de vulnerabilidades relacionadas con la seguridad informática.
11. Investiga incidentes de seguridad informática y llevar a cabo análisis forense, cuando sea requerido.
12. Elabora un plan para incorporar las mejores prácticas de seguridad y procedimientos en los sistemas de información.
13. Supervisa las acciones para establecer y coordinar un plan de respuesta ante incidentes.
14. Monitorea y evalúa la efectividad de los indicadores de controles de seguridad informática y proponer los ajustes que considere adecuados para mantener un grado óptimo de seguridad.
15. Monitorea el cumplimiento de políticas, estándares, directrices, procesos y procedimientos en seguridad informática.
16. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
17. Participa en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN
DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 10/43

MARCO INSTITUCIONAL

18. Participa en la elaboración del Informe de Gestión trimestral de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
19. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC.
20. Supervisa e informa al Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación, sobre el personal a su cargo y de las actividades que se ejecutan en la Unidad de Seguridad Informática.

UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS

OBJETIVO

Diseñar, desarrollar, implementar, gestionar y mantener sistemas de información que apoyen la ejecución y gestión de los procesos internos incorporando herramientas tecnológicas que permitan la implementación de servicios informáticos de alta disponibilidad, seguridad y confiabilidad, para los usuarios internos y externos.

FUNCIONES

1. Administra los servicios de bases de datos, tanto el hardware como el software.
2. Brinda asesoría y asistencia técnica permanente a los usuarios, sobre las aplicaciones académico-administrativo, según sea el caso, implantados.
3. Coordina y desarrolla los proyectos y aplicaciones académico-administrativo en proceso, mediante planes de trabajo que consideren las necesidades de información de las áreas, de conformidad con los principios técnicos y metodológicos.
4. Determina las características de los prototipos de cada proyecto.
5. Diseña y desarrolla mecanismos de auditoría de la información de las aplicaciones académico-administrativo, para garantizar su consistencia e integridad.
6. Participa en el establecimiento de estrategias y criterios metodológicos para el diseño y desarrollo de aplicaciones académico-administrativo.

	<p align="center">MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	<p>MAN-ORG-SEG-CTIC Fecha:13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 11/43</p>
<p align="center">MARCO INSTITUCIONAL</p>		

7. Participa en la definición de infraestructura e insumos informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de aplicaciones académico-administrativo (plataforma, equipo, comunicaciones, teleproceso, herramientas de desarrollo, entre otras).
8. Valida los prototipos, formatos y sistemas funcionales como las soluciones viables a las necesidades informáticas, mediante la continua interacción con las áreas usuarias.
9. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
10. Participa en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
11. Participa en la elaboración del Informe de Gestión trimestral de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
12. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC.
13. Supervisa e informa al Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación, sobre el personal a su cargo y de las actividades que se ejecutan en la Unidad de Desarrollo de Sistemas.


UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RED Y TELEFONÍA

OBJETIVO

Coordinar, administrar, diseñar, planificar, expandir y mantener la operatividad de la infraestructura de red y telecomunicaciones de la Universidad Marítima del Caribe, a fin de asegurar su funcionamiento y el eficiente procesamiento y acceso de la información.

FUNCIONES

1. Administra la infraestructura de red y telecomunicaciones de la Universidad.
2. Supervisa y monitorea el rendimiento, la administración y configuración de los equipos de red y telecomunicación.
3. Planea, dirige y ejecuta proyectos de cableado estructurado y conectividad en general.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	MAN-ORG-SEG-CTIC Fecha:13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 12/43
MARCO INSTITUCIONAL		

4. Administra las direcciones IP y protocolos de red de la universidad.
5. Dirige la instalación y el mantenimiento de la central telefónica, equipos telefónicos y demás elementos de telefonía que formen parte de la infraestructura de telecomunicaciones de la Universidad.
6. Mantiene la central telefónica, equipos telefónicos y demás elementos de telefonía que formen parte de la infraestructura de telecomunicaciones de la universidad.
7. Planea, dirige, organiza y ejecuta operaciones de mantenimiento de cableado estructurado, conexiones de red, hardware y software de las computadoras.
8. Entrena a los usuarios y realiza encuestas periódicas sobre los servicios de la red y telefonía.
9. Participa en el proceso de formulación de políticas y normativas de instalación, uso y operatividad de la red de la Universidad.
10. Mejora continuamente la implementación/instalación de la infraestructura de la red con el objetivo de incrementar la confiabilidad de la red.
11. Propone e Implementa nuevos proyectos del área de tecnología.
12. Provee un servicio institucional de red estable para fines administrativos, académicos y de investigación.
13. Coordina servicios de red con el sistema académico de la Universidad y su respectiva sede.
14. Evalúa el desarrollo o ejecución de los procesos bajo su responsabilidad.
15. Gestiona soluciones oportunas.
16. Supervisa, asesora y mantiene reuniones periódicas con el personal a su cargo.
17. Representa a su jefe inmediato ante dependencias universitarias.
18. Evalúa tecnología emergente.
19. Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.
20. Documenta los procesos de administración de los servicios de información y los recursos asociados a los mismos.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	MAN-ORG-SEG-CTIC Fecha: 13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 13/43
MARCO INSTITUCIONAL		

21. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
22. Documenta los trabajos realizados.
23. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
24. Participa en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
25. Participa en la elaboración del Informe de Gestión trimestral de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
26. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC.
27. Supervisa e informa al Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación, sobre el personal a su cargo y de las actividades que se ejecutan en la Unidad de Administración de Red.

UNIDAD DE SALAS OPSU

OBJETIVO

Garantizar el acceso y uso de las Salas OPSU a la Comunidad Universitaria, facilitando los equipos de computación y la tecnología requerida con la finalidad de apoyar la producción e intercambio de contenidos y recuperación de información académica.

FUNCIONES

1. Brinda acceso a internet, acceso a información disponible en CD-ROM, pendrive, uso de programas y aplicaciones.
2. Ofrece a los estudiantes el asesoramiento requerido para el desarrollo de habilidades y destrezas en el uso de la tecnología de información, navegación en la WEB.
3. Contribuye con las diferentes actividades académicas de las misiones educativas impulsadas por el gobierno nacional.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN
DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha:13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 14/43

MARCO INSTITUCIONAL

4. Brinda orientación con respecto al manejo de aplicaciones.
5. Dicta talleres y cursos para el mayor aprovechamiento de los recursos de las salas de computación.
6. Presta, mediante la autogestión, servicio de: impresiones blanco y negro, impresiones a color, servicio de digitalización, venta de carpetas amarillas carpetas de acetato, láminas de acetato y almacenamiento en CD. con un costo mínimo en comparación con establecimientos externos esto para mayor beneficio de la población UMCista.
7. Propicia la publicación de trabajos de investigación de estudiantes y docentes en el portal de la Salas OPSU.
8. Realiza la actualización de Software.
9. Realiza la instalación de programas.
10. Verifica la configuración y funcionamiento de cada uno de los equipos de computación.
11. Instala o elimina impresoras.
12. Realiza periódicamente mantenimiento preventivo en los equipos de computación.
13. Realiza mantenimiento correctivo a los equipos de computación.
14. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
15. Participa en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
16. Participa en la elaboración del Informe de Gestión trimestral de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
17. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC.
18. Supervisa e informa al Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación, sobre el personal a su cargo y de las actividades que se ejecutan en la Unidad de Salas OPSU.

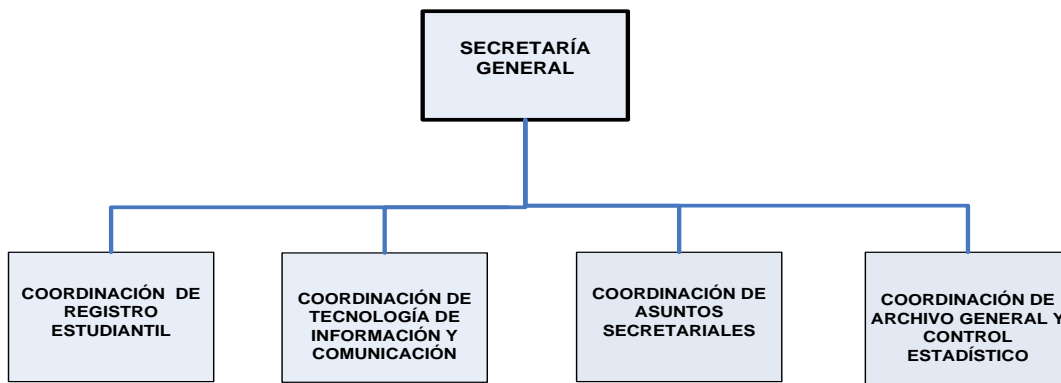


**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 15/43

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA SECRETARÍA GENERAL

¡ No Controlada "



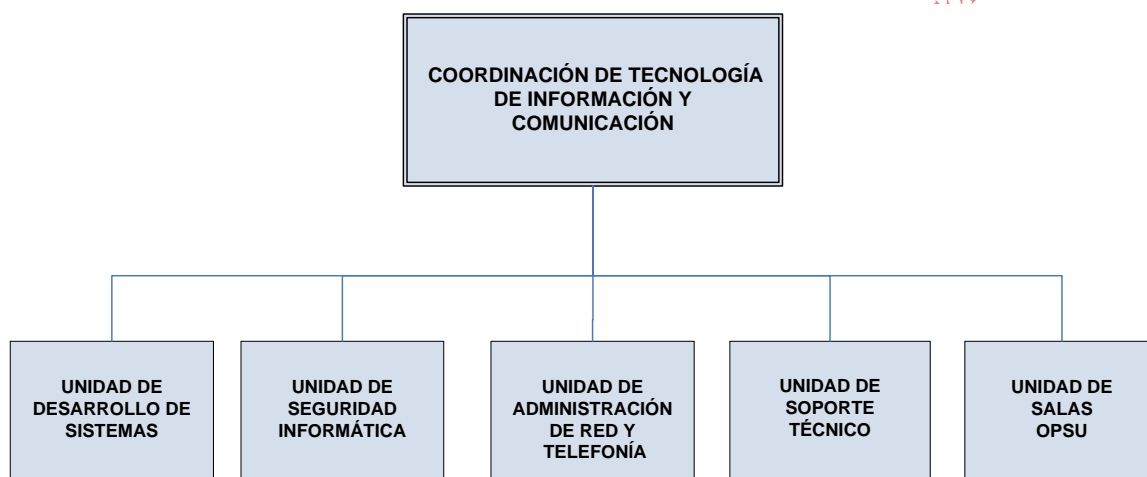
Versión



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.:16/43

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA
DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



Versión Definitiva. La impresión y copia es una copia No Controlada



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 17/43

ORGANIGRAMA DE POSICIÓN DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



Versión Definitiva. La impres



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 18/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: COORDINADOR DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OBJETIVO: Dirigir los procesos técnicos y administrativos en el área de informática y comunicación, administrando los recursos, a fin de satisfacer las necesidades de la Institución.

FUNCIONES:

1. Elabora periódicamente planes estratégicos y operativos.
2. Administra los recursos bajo su responsabilidad.
3. Comunica los planes, objetivos, metas, políticas, normas y procedimientos al personal a su cargo.
4. Coordina la atención y resolución de problemas y requerimientos.
5. Dirige procesos de evaluación y cambios tecnológicos.
6. Evalúa sistemas y procesos.
7. Define enfoques y estrategias de gestión tecnológica.
8. Promueve el desarrollo de proyectos de tecnología de información y/o comunicación.
9. Propone el uso de herramientas tecnológicas en el ambiente de trabajo de los usuarios.
10. Proporciona asesoría en las funciones de soporte técnico, desarrollo de sistemas y administración de tecnología de información y/o comunicación.
11. Realiza estudios de factibilidad.
12. Evalúa el curso de acción y desempeño de la unidad.
13. Establece medidas de rendimiento y control de calidad del proceso de desarrollo de productos y servicios de tecnología de información.
14. Establece métodos y estándares relativos al proceso de desarrollo de productos y servicios de tecnología de información y/o comunicación.
15. Participa en reuniones y/o comisiones.
16. Participa en la formulación, gestión y evaluación de planes y proyectos en el área de su competencia.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 19/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

17. Controla los proyectos asignados al personal.
18. Evalúa el software y/o hardware a ser adquiridos por la institución.
19. Representa al superior inmediato en actos y reuniones.
20. Propone soluciones innovadoras a los problemas confrontados por la unidad a su cargo.
21. Orienta técnicamente en el área de su competencia al personal bajo su cargo.
22. Orienta técnicamente en el área de su competencia a las diferentes dependencias de la institución.
23. Supervisa que los usuarios cumplan con las normas y procedimientos establecidos para la prestación del servicio.
24. Realiza respaldo de la información.
25. Documenta los trabajos realizados.
26. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
27. Promueve el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad e informa al personal las implicaciones del no cumplimiento de los mismos.
28. Determina las especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la dependencia que lidera.
29. Determina las especificaciones de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, infraestructura y de ambiente de trabajo; necesarios para el desarrollo del proceso, los procedimientos e instrucciones de trabajo que ejecuta la dependencia.
30. Identifica y evalúa los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la dependencia.
31. Garantiza el cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la dependencia, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y el cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
32. Verifica el control de la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 20/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

33. Comunica al personal bajo su adscripción, las funciones inherentes al cargo que desempeñará.
34. Supervisa el cumplimiento de las funciones del equipo de trabajo adscrito a la dependencia que lidera.
35. Realiza la evaluación de desempeño del personal bajo su responsabilidad.
36. Participa en la elaboración del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (PEDIUMC), suministrando los objetivos de calidad inherentes a la dependencia que se cumplirán a mediano y largo plazo.
37. Participa en conjunto con la Coordinación de Administración de Personal, en la selección del personal con competencia para ocupar un cargo o desempeñar funciones en la dependencia, de conformidad al perfil establecido en el Registro de Información de Cargos de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (RICUMC).
38. Realiza encuestas para determinar la percepción del cliente, analizando y evaluando los datos y con base en los resultados toma decisiones que permitan lograr la mejora continua del producto o servicio ofrecido.
39. Procesa las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
40. Tramita las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
41. Elabora el inventario de bienes y equipos de la dependencia y solicita a la Coordinación de Bienes Nacionales la verificación del registro.
42. Garantiza la elaboración y actualización del manual de la dependencia que lidera, en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
43. Determina los indicadores que implementará para medir el desempeño de la gestión realizada en la dependencia en correspondencia al proceso, procedimiento e instrucción de trabajo que ejecuta.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 21/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

44. Elabora y suministra al Secretario General el Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
45. Elabora y suministra al Secretario General el Informe de Gestión trimestral de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
46. Identifica las causas de las desviaciones de las metas de los objetivos y formula las medidas de ajuste que se implementarán para evitar que vuelva a ocurrir.
47. Promueve la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrece.
48. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
49. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 22/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

OBJETIVO: Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.

FUNCIONES:

1. Asiste en el desarrollo de los programas y actividades de la unidad.
2. Elabora y tramita solicitudes de autorización de modificación del plan operativo anual y presupuestario.
3. Realiza trámites de solicitud de verificación presupuestaria, ante la Coordinación respectiva.
4. Tramita ante la Coordinación General de Planta Física y Equipamiento la solicitud de servicios de mantenimiento y reparaciones de la dependencia.
5. Redacta y transcribe correspondencia y documentos diversos.
6. Brinda apoyo logístico en actividades especiales propias de la Coordinación.
7. Recopila, clasifica y analiza información para los planes y programas.
8. Coordina y hace seguimiento a las acciones administrativas emanadas por la Coordinación.
9. Llena los formularios relacionados con el proceso de compras, para la solicitud de equipos tecnológicos de acuerdo a las solicitudes recibidas.
10. Mantiene informado al supervisor sobre las actividades realizadas y/o cualquier irregularidad presentada.
11. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
12. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la dependencia de adscripción.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 23/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

13. Participa en la determinación de especificaciones de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, infraestructura y de ambiente de trabajo; necesarios para el desarrollo del proceso, procedimiento e instrucción de trabajo que ejecuta la dependencia.
14. Suministra materiales y equipos de trabajo al personal de la dependencia y controla la existencia de los mismos.
15. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la dependencia.
16. Participa en la ejecución de las acciones previstas para abordar los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo, con la finalidad de mitigar y mejorar continuamente los mismos.
17. Aporta información que contribuya el cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la dependencia, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
18. Controla la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
19. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
20. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la dependencia.
21. Realiza seguimiento a las encuestas para determinar la percepción del cliente y suministra la información al supervisor inmediato.
22. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
23. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la dependencia.
24. Participa en la elaboración y actualización del manual de la dependencia de adscripción.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 24/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

25. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la dependencia el desempeño de las metas planificadas.
26. Apoya en la identificación de las causas de las desviaciones de las metas de los objetivos y en la formulación de las medidas de ajuste que se implementarán para evitar que vuelva a ocurrir.
27. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
28. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.
29. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
30. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
31. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 25/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: TÉCNICO DE RECURSOS INFORMÁTICOS

OBJETIVO: Realizar actividades técnicas en el área de las tecnologías de información y comunicación, ejecutando las acciones correspondientes, a fin de asegurar la operatividad de los recursos y servicios informáticos en la Institución.

FUNCIONES:

1. Atiende los reportes de falla asignados por su jefe inmediato.
2. Verifica el cumplimiento de las condiciones ambientales y de energía exigidas por los recursos de informática.
3. Brinda apoyo técnico a los usuarios en el ámbito de su competencia.
4. Verifica el funcionamiento de los equipos y/o sistemas una vez subsanadas las fallas.
5. Mantiene el inventario de los recursos de tecnología de información y comunicación.
6. Sugiere procedimientos operativos que eviten el deterioro y/o el mal funcionamiento de los recursos y servicios de informática.
7. Realiza respaldos de información.
8. Documenta los trabajos realizados.
9. Participa en reuniones de carácter técnico, afines al área.
10. Participa en el entrenamiento a usuarios en la operación de los recursos informáticos.
11. Controla la utilización de las herramientas de trabajo.
12. Traslada equipos, herramientas y materiales al sitio que lo requiera.
13. Instala los recursos y servicios de las tecnologías de información y comunicación.
14. Mantiene los recursos y servicios de las tecnologías de información y comunicación.
15. Detecta fallas de los recursos de las tecnologías de información y comunicación.
16. Realiza mantenimiento preventivo y/o correctivo de los recursos de las tecnologías de información y comunicación.
17. Repara los equipos sin garantía.
18. Tramita la reparación de los equipos sin garantía.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 26/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

19. Reporta fallas a los proveedores sobre equipos amparados por garantía o contrato de mantenimiento.
20. Controla las piezas y equipos de computación, así como los repuestos, a fin de evitar su extravío o intercambio.
21. Elabora requisiciones de materiales, equipos y herramientas.
22. Mantiene en funcionamiento operativo los enlaces internos y externos de las redes de las tecnologías de información y comunicación.
23. Instala puntos de las redes de las tecnologías de información y comunicación.
24. Diseña recursos de tecnología de información y comunicación.
25. Configura los servicios y recursos asociados a las tecnologías de información y comunicación.
26. Reporta fallas o situaciones de excepción de los recursos y servicios de informática.
27. Mantiene la bitácora de operaciones y eventos.
28. Certifica las instalaciones de telecomunicaciones.
29. Verifica el funcionamiento de nuevos equipos, materiales y componentes.
30. Verifica el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los equipos, materiales y componentes recibidos.
31. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
32. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la dependencia de adscripción.
33. Participa en la determinación de especificaciones de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, infraestructura y de ambiente de trabajo; necesarios para el desarrollo del proceso, procedimiento e instrucción de trabajo que ejecuta la dependencia.
34. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la dependencia.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 27/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

35. Participa en la ejecución de las acciones previstas para abordar los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo, con la finalidad de mitigar y mejorar continuamente los mismos.
36. Aporta información que contribuya el cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la dependencia, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
37. Controla la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
38. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
39. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la dependencia.
40. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
41. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la dependencia.
42. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la dependencia el desempeño de las metas planificadas.
43. Apoya en la identificación de las causas de las desviaciones de las metas de los objetivos y en la formulación de las medidas de ajuste que se implementarán para evitar que vuelva a ocurrir.
44. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
45. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 28/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

46. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
47. Participa en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
48. Participa en la elaboración del Informe de Gestión trimestral de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
49. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC.
50. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidas por la organización.
51. Mantiene en orden los equipos y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
52. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
53. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 29/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: ANALISTA PROGRAMADOR DE SISTEMAS

OBJETIVO: Desarrollar Sistemas de Información de mediana complejidad, haciendo uso de las herramientas y metodologías computacionales adecuadas, analizando necesidades, a fin de satisfacer los requerimientos de la Institución.

FUNCIONES:

1. Diseña aplicaciones académico-administrativo siguiendo estándares tecnológicos y metodologías establecidos por la Institución.
2. Mantiene aplicaciones académico-administrativo aplicaciones siguiendo estándares tecnológicos y metodologías establecidos por la Institución.
3. Implanta aplicaciones académico-administrativo siguiendo estándares tecnológicos y metodologías establecidos por la Institución.
4. Diseña pruebas de las aplicaciones académico-administrativo, según sea el caso.
5. Ejecuta pruebas de las aplicaciones académico-administrativo, según sea el caso.
6. Documenta las aplicaciones académico-administrativo según los estándares establecidos.
7. Recolecta información para desarrollar y/o mantener las aplicaciones académico-administrativo.
8. Orienta a los usuarios en el manejo de las aplicaciones académico-administrativo implantados.
9. Instruye a los programadores en el desarrollo o mantenimiento de las aplicaciones académico-administrativo.
10. Supervisa a los programadores en el desarrollo o mantenimiento de las aplicaciones académico-administrativo.
11. Evalúa software desarrollado por terceros.
12. Participa en reuniones de trabajo relacionadas con el área.
13. Coordina el plan de trabajo conjuntamente con el superior inmediato.
14. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 30/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

15. Realiza respaldo de información.
16. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
17. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la dependencia de adscripción.
18. Participa en la determinación de especificaciones de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, infraestructura y de ambiente de trabajo; necesarios para el desarrollo del proceso, procedimiento e instrucción de trabajo que ejecuta la dependencia.
19. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la dependencia.
20. Participa en la ejecución de las acciones previstas para abordar los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo, con la finalidad de mitigar y mejorar continuamente los mismos.
21. Aporta información que contribuya el cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la dependencia, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
22. Controla la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
23. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
24. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la dependencia.
25. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
26. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la dependencia.
27. Participa en la elaboración y actualización del manual de la dependencia de adscripción.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 31/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

28. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la dependencia el desempeño de las metas planificadas.
29. Apoya en la identificación de las causas de las desviaciones de las metas de los objetivos y en la formulación de las medidas de ajuste que se implementarán para evitar que vuelva a ocurrir.
30. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
31. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.
32. Cumple con las normas, lineamientos y estándares establecidos por la unidad, para el desarrollo de sistemas de información.
33. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
34. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
35. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 32/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: ESPECIALISTA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OBJETIVO: Diseñar a nivel estratégico y conceptual, la estructura y evolución de los servicios de información y sus recursos asociados, llevando a cabo proyectos de investigación, para mantener actualizada tecnológicamente a la Institución.

FUNCIONES:

1. Planifica la evolución de los recursos de tecnología de información y comunicación, acorde con las necesidades de la Institución.
2. Propone estructuras de tarifas de servicio.
3. Evalúa las propuestas de los proveedores en el área de su competencia.
4. Participa en el diseño del plan estratégico de desarrollo y actualización de sistemas de información para la Institución.
5. Asesora en la adquisición de recursos de tecnología de información y comunicación (licencias y soluciones integrales).
6. Realiza estudio de la factibilidad de la aplicación de las nuevas tecnologías.
7. Determina problemas en el área de su competencia.
8. Propone soluciones en el área de su competencia.
9. Presenta alternativas tecnológicas en el área de su competencia.
10. Evalúa el impacto organizacional en la implantación de tecnología.
11. Evalúa los servicios de información.
12. Soluciona problemas en el área de su competencia.
13. Recomienda los mecanismos apropiados para la implantación y funcionamiento de políticas de seguridad.
14. Coordina la integración de sistemas multiplataforma.
15. Asesora al personal de la unidad en la utilización de las herramientas existentes.
16. Documenta las investigaciones y trabajos realizados.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 33/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

17. Realiza respaldo de información.
18. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
19. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la dependencia de adscripción.
20. Participa en la determinación de especificaciones de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, infraestructura y de ambiente de trabajo; necesarios para el desarrollo del proceso, procedimiento e instrucción de trabajo que ejecuta la dependencia.
21. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la dependencia.
22. Participa en la ejecución de las acciones previstas para abordar los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo, con la finalidad de mitigar y mejorar continuamente los mismos.
23. Aporta información que contribuya el cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la dependencia, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
24. Controla la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
25. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
26. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la dependencia.
27. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
28. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la dependencia.
29. Participa en la elaboración y actualización del manual de la dependencia de adscripción.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 34/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

30. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la dependencia el desempeño de las metas planificadas.
31. Apoya en la identificación de las causas de las desviaciones de las metas de los objetivos y en la formulación de las medidas de ajuste que se implementarán para evitar que vuelva a ocurrir.
32. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
33. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.
34. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
35. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
36. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
37. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 35/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: ANALISTA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OBJETIVO: Coordinar las diferentes actividades técnicas y administrativas del área que permitan ejecutar los procesos de prestación de servicios, supervisando y evaluando la ejecución de los mismos, a fin de satisfacer las necesidades de la Institución.

FUNCIONES:

1. Detecta necesidades existentes en el área bajo su responsabilidad.
2. Propone a su jefe inmediato los planes del área a su cargo.
3. Brinda asistencia técnica a los usuarios en lo referente a la tecnología de información y comunicación.
4. Analiza los requerimientos de tecnología de información y comunicación.
5. Desarrolla y evalúa los proyectos desarrollados bajo su responsabilidad.
6. Evalúa el desarrollo o ejecución de los procesos bajo su responsabilidad.
7. Asesora al personal del área, gestionando soluciones oportunas.
8. Coordina las actividades en la ejecución del proceso de mantenimiento de los sistemas, servicios y recursos a su cargo.
9. Aplica nuevas estrategias y/o metodologías de tecnología de información y comunicación.
10. Participa en los cambios y mejoras de los procesos organizacionales para su sistematización.
11. Participa en la evaluación del posible impacto organizacional como consecuencia de la aplicación de tecnología de información y comunicación.
12. Analiza los requerimientos de las distintas dependencias de la institución en relación a las necesidades de sistematización.
13. Analiza aplicaciones siguiendo estándares tecnológicos y metodologías establecidos por la Institución.
14. Diseña aplicaciones siguiendo estándares tecnológicos y metodologías establecidos por la Institución.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 36/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

15. Mantiene aplicaciones siguiendo estándares tecnológicos y metodologías establecidos por la Institución.
16. Implanta aplicaciones siguiendo estándares tecnológicos y metodologías establecidos por la Institución.
17. Evalúa tecnología de información y comunicación.
18. Supervisa el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación de mediana y baja complejidad.
19. Determina las herramientas a utilizar en el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación.
20. Brinda apoyo técnico al personal bajo su cargo en el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.
21. Coordina la recolección de información para los sistemas de información y comunicación utilizando las técnicas adecuadas.
22. Participa en la recolección de información para los sistemas de información y comunicación utilizando las técnicas adecuadas.
23. Supervisa la elaboración de la documentación de los sistemas de información y comunicación.
24. Participa en la elaboración de la documentación de los sistemas de información y comunicación.
25. Realiza el estudio de factibilidad de los proyectos conjuntamente con el superior.
26. Participa en reuniones de trabajo relacionadas con el área.
27. Participa en la elaboración de metodología y estándares de desarrollo de sistemas de información y comunicación.
28. Participa en el establecimiento de prioridades para el desarrollo de los sistemas de información y comunicación.
29. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 37/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

30. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la dependencia de adscripción.
31. Participa en la determinación de especificaciones de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, infraestructura y de ambiente de trabajo; necesarios para el desarrollo del proceso, procedimiento e instrucción de trabajo que ejecuta la dependencia.
32. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la dependencia.
33. Participa en la ejecución de las acciones previstas para abordar los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo, con la finalidad de mitigar y mejorar continuamente los mismos.
34. Aporta información que contribuya el cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la dependencia, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
35. Controla la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
36. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
37. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la dependencia.
38. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
39. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la dependencia.
40. Participa en la elaboración y actualización del manual de la dependencia de adscripción.
41. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la dependencia el desempeño de las metas planificadas.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 38/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

42. Apoya en la identificación de las causas de las desviaciones de las metas de los objetivos y en la formulación de las medidas de ajuste que se implementarán para evitar que vuelva a ocurrir.
43. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
44. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.
45. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
46. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
47. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
48. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 39/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: ANALISTA DE RECURSOS DE INFORMÁTICA

OBJETIVO: Realizar actividades técnicas en el área de las tecnologías de información y comunicación, ejecutando las acciones correspondientes, a fin de asegurar la operatividad de los recursos y servicios informáticos en la institución.

FUNCIONES:

1. Atiende los reportes de falla asignados por su jefe inmediato.
2. Verifica el cumplimiento de las condiciones ambientales y de energía exigidas por los recursos de informática.
3. Brinda apoyo técnico a los usuarios en el ámbito de su competencia.
4. Verifica el funcionamiento de los equipos y/o sistemas una vez subsanadas las fallas.
5. Mantiene el inventario de los recursos de tecnología de información y comunicación.
6. Sugiere procedimientos operativos que eviten el deterioro y/o el mal funcionamiento de los recursos y servicios de informática.
7. Realiza respaldos de información.
8. Participa en el entrenamiento a usuarios en la operación de los recursos informáticos.
9. Controla la utilización de las herramientas de trabajo.
10. Traslada equipos, herramientas y materiales al sitio que lo requiera.
11. Instala los recursos y servicios de las tecnologías de información y comunicación.
12. Mantiene los recursos y servicios de las tecnologías de información y comunicación.
13. Detecta fallas de los recursos de las tecnologías de información y comunicación.
14. Realiza mantenimiento preventivo y/o correctivo de los recursos de las tecnologías de información y comunicación.
15. Repara los equipos sin garantía.
16. Tramita la reparación de los equipos sin garantía.
17. Reporta fallas a los proveedores sobre equipos amparados por garantía o contrato de mantenimiento.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 40/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

18. Controla las piezas y equipos de computación, así como los repuestos, a fin de evitar su extravío o intercambio.
19. Elabora requisiciones de materiales, equipos y herramientas.
20. Mantiene en funcionamiento operativo los enlaces internos y externos de las redes de las tecnologías de información y comunicación.
21. Instala puntos de las redes de las tecnologías de información y comunicación.
22. Diseña recursos de tecnología de información y comunicación.
23. Configura los servicios y recursos asociados a las tecnologías de información y comunicación.
24. Reporta fallas o situaciones de excepción de los recursos y servicios de informática.
25. Mantiene la bitácora de operaciones y eventos.
26. Certifica las instalaciones de telecomunicaciones.
27. Verifica el funcionamiento de nuevos equipos, materiales y componentes.
28. Verifica el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los equipos, materiales y componentes recibidos.
29. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
30. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la dependencia de adscripción.
31. Participa en la determinación de especificaciones de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, infraestructura y de ambiente de trabajo; necesarios para el desarrollo del proceso, procedimiento e instrucción de trabajo que ejecuta la dependencia.
32. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la dependencia.
33. Participa en la ejecución de las acciones previstas para abordar los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo, con la finalidad de mitigar y mejorar continuamente los mismos.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 41/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

34. Aporta información que contribuya el cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la dependencia, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
35. Controla la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
36. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
37. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la dependencia.
38. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
39. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la dependencia.
40. Participa en la elaboración y actualización del manual de la dependencia de adscripción.
41. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la dependencia el desempeño de las metas planificadas.
42. Apoya en la identificación de las causas de las desviaciones de las metas de los objetivos y en la formulación de las medidas de ajuste que se implementarán para evitar que vuelva a ocurrir.
43. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
44. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.
45. Cumple con normas y procedimientos técnicos y administrativos de la institución.
46. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidas por la organización.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 42/43

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

47. Mantiene en orden los equipos y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
48. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
49. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-ORG-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 43/43

REGISTRO DE CAMBIOS

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

(MAN-NYP-SEG-CTIC)

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento

se considera "Copia No Controlada"

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	MAN-NYP-SEG-CTIC Fecha: 13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 1/2
PRELIMINARES		

1. INTRODUCCIÓN:

El presente Manual de Normas y Procedimientos desarrolla los aspectos normativos legales vigentes y procedimentales que rigen a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, en el se describe en forma sistemática y secuencial cada una de las acciones que se deben realizar durante las distintas fases de los procedimientos e instrucciones de trabajo que maneja dicha dependencia, mencionándose de igual manera los funcionarios responsables de llevarlos a cabo, todo ello con la finalidad de poder contar con un instrumento que sirva de guía fundamental en el logro de los objetivos, promoviendo la eficiencia operacional bajo los principios de transparencia, legalidad, eficacia y efectividad.

En términos generales, los objetivos fundamentales del Manual de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación radican en regular, estandarizar y documentar los procedimientos para unificar los criterios en la materia.

El Manual fue realizado por el responsable de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación en conjunto con el personal adscrito a la misma, bajo los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) lo que facilitó su desarrollo y aplicación.

2. PROPÓSITO:

Definir y establecer las disposiciones necesarias para el funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo del proceso y los procedimientos que ejecuta la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

3. ALCANCE:



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MAN-NYP-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/2

PRELIMINARES

Este manual abarca a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación conformada por las unidades de soporte técnico, seguridad informática, redes y telefonía, desarrollo web y salas OPSU y a todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

4. RESPONSABLE:

La responsabilidad tanto de mantener la Plataforma Tecnológica, administrar los sistemas operativos, bases de datos, redes de datos y telecomunicaciones ejercidas por el Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación, adicionalmente deberá manifestar disposición y compromiso para llevar a cabo el debido mantenimiento del presente manual.

5. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00



PROCESO COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

(PSO-SEG-CTIC)

Versión Definitiva. La impresión y copia masónica de este c

considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PSO-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/10

**PROCESO COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**

1. PROPOSITO:

El propósito de este proceso es establecer las disposiciones necesarias para el funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo del proceso y los procedimientos que ejecuta la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación adscrita a Secretaría General de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación y de todas aquellas dependencias de la UMC que en su momento se vean involucradas.

3. RESPONSABLE:

El Coordinador de Tecnología de Información y comunicación junto con el equipo de trabajo a su cargo son los responsables de mantener la Plataforma Tecnológica, administrar los sistemas operativos, bases de datos, redes de datos y telecomunicaciones. También se encargan de apoyar los procesos de Enseñanza, Aprendizaje, Investigación, Docencia, Extensión, Administrativo y de Apoyo. Desarrollar y producir tecnología educativa, apoyar y mantener los servicios de tecnologías emergentes; con la finalidad de garantizar la eficacia y eficiencia durante todo el proceso.

4. RECURSOS:

4.1. HUMANOS: Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación, Especialista de Tecnología de Información y Comunicación, Analista de Tecnología de Información y Comunicación, Analista de Programación de Sistemas, Programador de Sistemas, Técnico de Recursos Informáticos y Asistente Administrativo.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PSO-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.:2/10

**PROCESO COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**

- 4.2. **FINANCIEROS:** Los necesarios para llevar a cabo cada uno de los procedimientos que se encuentran bajo la responsabilidad de la Coordinación de Tecnología de Información y comunicación y los mismos serán solicitados a través del Responsable de la Acción Centralizada al Servicio Asistencia y Apoyo Académico, acciones específicas enmarcada en el proyecto cuatro (4) del organismo.
- 4.3. **MATERIALES:** Block de Notas, cuadernos, hojas, lápices, lapiceros, marcadores acrílicos, carpetas, tóner, sobres, fundas protectoras, grapadora, grapas, saca grapas, sujeta papel o clips para hojas, los sellos respectivos de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, sello de recibido, entre otros.
- 4.4. **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Servidores, Aplicaciones Académico-Administrativo, computadoras, laptops, video beam, impresoras, tecnologías de la información y comunicación, entre otros.
- 4.5. **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, archivadores, bibliotecas, estantes,
- 4.6. **INFRAESTRUCTURA:** Oficinas y espacios físicos necesarios para la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación y servicios asociados (agua, luz, limpieza), transporte.
- 4.7. **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación de todos los espacios de trabajo, temperatura, higiene, entre otros).

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. ENTRADA:

- 5.1.1 Recibe las solicitudes de Asistencia Técnica de las distintas dependencias a través de los diferentes medio de comunicación establecidos por la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
- 5.1.2 Recibe la solicitud de proyectos por parte de las dependencias de la UMC.
- 5.1.3 Recibe la solicitud para el servicio de Asistencia Técnica Especializada en los equipos de computación por parte de la dependencia requirente.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PSO-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.:3/10

**PROCESO COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**

- 5.1.4 Recibe la solicitud por parte de los usuarios de la UMC para atender los servicios de mantenimiento correctivo en las fallas de hardware y software presentadas en los equipos de computación.
- 5.1.5 Recibe, a través de los servidores respectivos, información para su respaldo por parte de las distintas dependencias de la universidad.
- 5.1.6 Recibe la solicitud para la recuperación de la información por parte del usuario de la dependencia respectiva.
- 5.1.7 Recibe la solicitud, a través del correo institucional, por parte de las distintas dependencias para la creación de usuario y contraseña para el acceso a la red de la UMC.
- 5.1.8 Recibe la solicitud, a través de un correo electrónico institucional, por parte de las distintas dependencias para la creación y/o eliminación de la cuenta de correo institucional.
- 5.1.9 Recibe la solicitud por parte de las diferentes dependencias para el servicio de recurso compartido en el servidor.
- 5.1.10 Recibe, por parte de la dependencia solicitante, el memorando para el desarrollo o mantenimiento de Aplicaciones Académico-Administrativo.
- 5.1.11 Recibe la solicitud para la publicación, actualización y/o eliminación de información en el portal web por parte de los usuarios autorizados.
- 5.1.12 Recibe la solicitud de servicio de telefonía por parte de las dependencias de la universidad.
- 5.1.13 Recibe la solicitud para el servicio de red para la reubicación de cableado o instalación del nuevo cableado por parte de las dependencias de la universidad.
- 5.1.14 Recibe la solicitud del servicio de salas OPSU por parte de la comunidad estudiantil.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PSO-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.:4/10

**PROCESO COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**

5.2. TRANSFORMACIÓN:

- 5.2.1 Registra todas las solicitudes de Asistencia Técnica en la Aplicación de Gestión de Incidencias, con la finalidad de llevar control de las mismas.
- 5.2.2 Registra los proyectos necesarios y requeridos en la aplicación Académico-Administrativo en el cual mantiene el control de gestión de proyecto.
- 5.2.3 Planifica, Informa, realiza y verifica el mantenimiento preventivo, con la finalidad de optimizar y corregir las fallas de hardware (cambio de piezas, si las requiere) o software, en los equipos de computación instalados en las diferentes áreas físicas de la UMC.
- 5.2.4 Realiza la Asistencia Técnica Especializada al software y/o hardware, de acuerdo a los requerimientos recibidos por los usuarios de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe.
- 5.2.5 Ejecuta todos los servicios de mantenimiento correctivo a los equipos de computación (hardware o software) conforme a las fallas que presentan.
- 5.2.6 Aplica la encuesta de medición de la satisfacción a todos los usuarios de las distintas dependencias de la UMC las cuales se le brinda la Asistencia Técnica Especializada, Mantenimiento Preventivo y Mantenimiento Correctivo.
- 5.2.7 Realiza el respaldo diario en un servidor mediante un script y los días 21 de cada mes se respalda en Discos Duros externos la información del servidor y de los diferentes sistemas utilizados en la UMC, los cuales se envían a la sede de Postgrado para su resguardo.
- 5.2.8 Realiza la restauración de la información en los distintos medios de respaldo disponibles para tal fin.
- 5.2.9 Realiza la creación del usuario en el sistema, dando cumplimiento con el requerimiento solicitado por el mismo.
- 5.2.10 Crea, actualiza o elimina la cuenta de correo institucional de conformidad al requerimiento recibido por parte de las dependencias.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PSO-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.:5/10

**PROCESO COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**

- 5.2.11 Revisa y supervisa el funcionamiento de los servicios y servidores de la UMC.
- 5.2.12 Crea, actualiza o elimina el recurso compartido en el servidor, de conformidad al requerimiento recibido por parte de las dependencias.
- 5.2.13 Lleva a cabo el desarrollo de Aplicaciones Académico-Administrativo de conformidad al requerimiento recibido por parte de las dependencias.
- 5.2.14 Gestiona la publicación, actualización o eliminación de la información en el portal web requeridas por las dependencias de la UMC que están autorizadas para tal fin.
- 5.2.15 Gestiona el servicio de telefonía realizando la creación, actualización o reconfiguración de la extensión telefónica en el software de administración de la central telefónica.
- 5.2.16 Procede a la reubicación del cableado o instalación del nuevo cableado en área establecido, según el requerimiento de la dependencia solicitante
- 5.2.17 Realiza la prestación de las Salas OPSU a la comunidad estudiantil, con la finalidad de brindarles de manera oportuna el servicio respectivo.

5.3. SALIDA:

- 5.3.1 Asistencia Técnica, de conformidad a los requisitos exigidos.
- 5.3.2 Proyectos elaborados, en cumplimiento de los requisitos establecidos por la dependencia solicitante.
- 5.3.3 Mantenimiento preventivo de los equipos de computación pertenecientes a la Universidad Marítima del Caribe.
- 5.3.4 Asistencia Técnica Especializada, de conformidad a los requisitos exigidos.
- 5.3.5 Mantenimiento Correctivo de los equipos de computación pertenecientes a la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe.
- 5.3.6 Respaldo de la información de las distintas dependencias de la Universidad para su resguardo.
- 5.3.7 Restaura la información del usuario, garantizando así la continuidad de su gestión en el recinto universitario.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PSO-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.:6/10

**PROCESO COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**

- 5.3.8 Otorga usuario y una contraseña al personal de la Universidad para el acceso a la red respectiva.
- 5.3.9 Otorga cuenta de correo electrónico institucional al personal de la Universidad, con el propósito de mantener la comunicación tanto interna como externa.
- 5.3.10 Presta servicios en los servidores de la universidad.
- 5.3.11 Crea los recursos compartidos en el servidor respectivo, de conformidad a la lo solicitado por las dependencias.
- 5.3.12 Desarrollo de aplicaciones Académicos-Administrativos en cumplimiento de los requisitos recibidos.
- 5.3.13 Publica la información en el Portal Web de conformidad a los requerimientos emitidos por las dependencias autorizadas para tal fin.
- 5.3.14 Instala el cableado de red y telefonía en las dependencias de la universidad de conformidad a los requerimientos recibidos.
- 5.3.15 Préstamo de las salas OPSU a la comunidad estudiantil.

6. DEFINICIONES:

- 6.1. **Aplicación Académico-Administrativo:** Es aquella aplicación que es usado para la gestión de incidencias, gestión de proyectos y o aquellas creadas para la automatización de procesos.
- 6.2. **Backup:** Se refiere a la copia y archivo de datos de la computadora de modo que se puede utilizar para restaurar la información original después de una eventual pérdida de datos.
- 6.3. **Descripción del procedimiento:** Son todos aquellos pasos que hay que seguir para que se dé cumplimiento a las normas.
- 6.4. **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas para lograr un producto utilizando recursos (humanos, tecnológicos, materiales, tiempo, entre otros.) en la transformación de insumos.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PSO-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.:7/10

**PROCESO COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**

- 6.5. **Manual:** Representa un medio de comunicar las decisiones de la administración, concernientes a la organización, políticas y procedimientos.
- 6.6. **Normas:** Son aquellas que contienen, derechos, facultades, obligaciones y prohibiciones.
- 6.7. **Usuarios:** todas las personas que conforman la comunidad umecista.
- 6.8. **Internet:** Internet es una Red informática de transmisión de datos para la comunicación global que permite el intercambio de todo tipo de información (en formato digital) entre sus usuarios. El nombre proviene del acrónimo de las palabras inglesas International Network (red internacional).
- 6.9. **Intranet:** Red propia de una organización, diseñada y desarrollada siguiendo los protocolos propios de Internet, en particular el protocolo TCP.

7. REFERENCIAS:

- 7.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- 7.2. Ley de Universidades.

8. REGISTROS:

- 8.1. Informa Información documentada en la Aplicación de Gestión de Incidencias que avala la gestión realizada.
- 8.2. Información documentada en la Aplicación de Gestión de Proyectos que avalan la gestión realizada.
- 8.3. **REG-SEG-CTIC-UST-001:** Plan de Mantenimiento Preventivo.
- 8.4. **REG-SEG-CTIC-UST-002:** Lista de Chequeo del Mantenimiento Preventivo.
- 8.5. **REG-SEG-CTIC-UST-003:** Etiqueta de Mantenimiento Preventivo.
- 8.6. **REG-SEG-CTIC-UST-004:** Entrada y Salida de Equipos de Computación.
- 8.7. **REG-SEG-CTIC-UST-005:** Control de Reemplazo, Asignación y/o Exclusión de Hardware.
- 8.8. **REG-SEG-CTIC-UST-006:** Encuesta de Medición de la Satisfacción del Usuario en cuanto al Servicio de Soporte Técnico.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PSO-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.:8/10

**PROCESO COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**

- 8.9. **REG-SEG-CTIC-UST-007:** Informe de los Resultados Obtenidos en la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Usuario en cuanto al Servicio de Soporte Técnico.
- 8.10. **REG-SEG-CTIC-USI-001:** Respaldo en Disco Duro de la Información de la UMC.
- 8.11. **REG-SEG-CTIC-USI-002:** Administración de Cuentas de Usuario de Dominio.
- 8.12. **REG-SEG-CTIC-USI-003:** Administración de Cuentas de Correo Electrónico.
- 8.13. **REG-SEG-CTIC-USI-004:** Lista de Chequeo de Servicios, Servidores y Equipos Comunicacionales de la UMC.
- 8.14. **REG-SEG-CTIC-UDS-001:** Solicitud para el Desarrollo de Aplicaciones Académico-Administrativo.
- 8.15. **REG-SEG-CTIC-UDS-002:** Control de las Revisiones del Desarrollo de Aplicaciones Académico-Administrativo.
- 8.16. **REG-SEG-CTIC-UART-001:** Creación, Actualización y/o Reconfiguración de las Extensiones Telefónicas.
- 8.17. **REG-SEG-CTIC-UART-002:** Control de Servicios de Red y Telefonía.
- 8.18. **REG-SEG-CTIC-USOPUSU-001:** Control de Usuarios y Servicios Utilizados.
- 8.19. **REG-SEG-CTIC-USOPUSU-002:** Lista de Espera para el uso de Equipos de Computación de las Salas OPSU.
- 8.20. **REG-SEG-CTIC-USOPUSU-003:** Solicitud de Préstamo de Salas OPSU.
- 8.21. **REG-SEG-CTIC-USOPUSU-004:** Control de Préstamo de las Salas OPSU.
- 8.22. **REG-SEG-CTIC-USOPUSU-005:** Encuesta de Medición del Nivel de Satisfacción del Usuario de Sala OPSU.

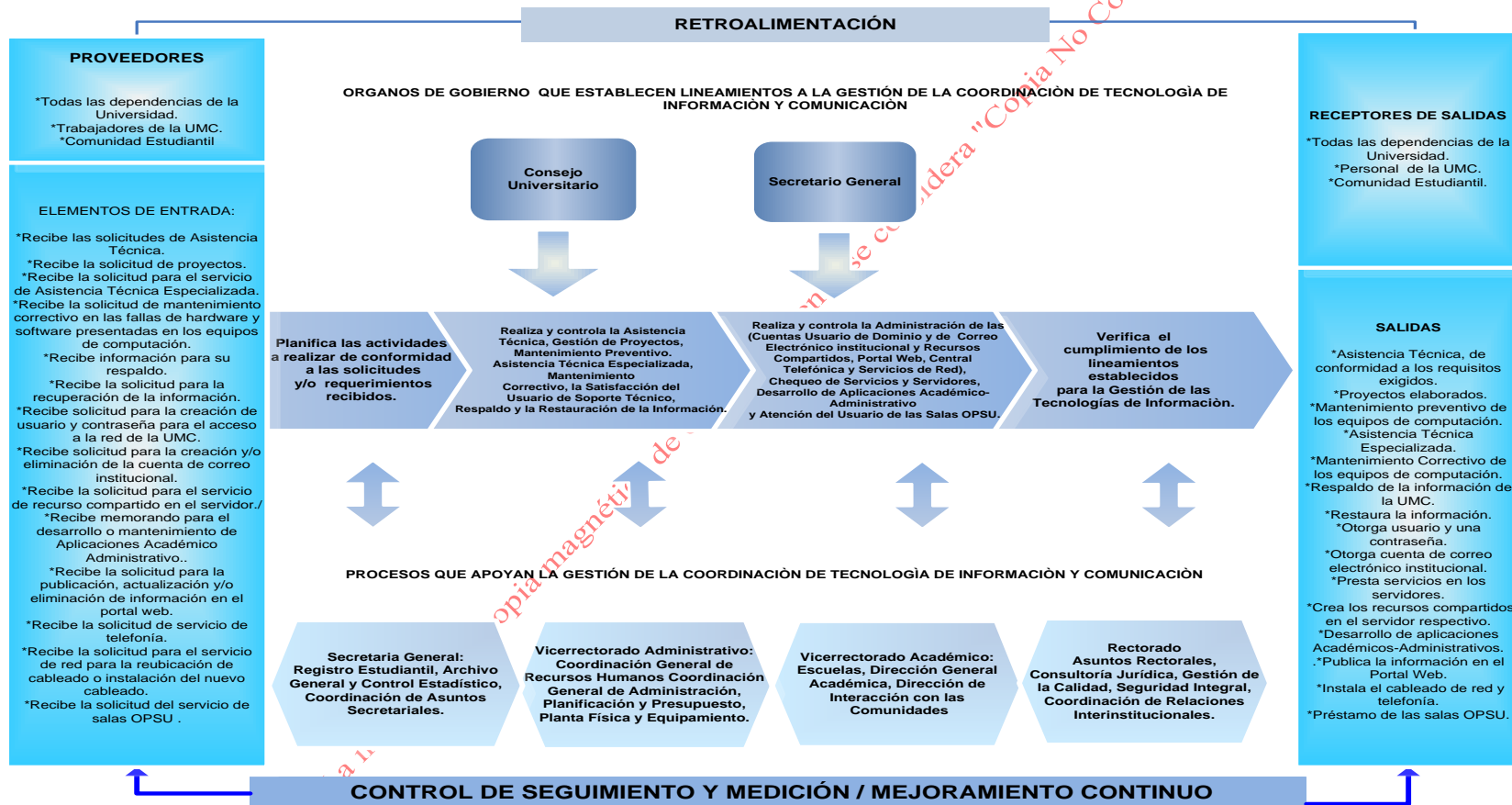


**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PSO-SEG-CTIC
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.:9/10

PROCESO COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

9. MAPA DE PROCESO:



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	PSO-SEG-CTIC Fecha: 13/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 10/10
PROCESO COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA

(PRO-SEG-CTIC-001)

Versión Definitiva. La impresión es una copia magnética de esta versión.

Considerada "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PRO-SEG-CTIC-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/5

PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA

1. PROPÓSITO:

Establecer lineamientos para proporcionarles a los usuarios los servicios adecuados en cuanto a las solicitudes de carácter tecnológicos a través de conocimientos técnicos especializados y así optimizar el desempeño de sus funciones dentro de la Universidad Marítima del Caribe (UMC).

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación y a todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

3. RESPONSABLE:

Este procedimiento estará bajo la responsabilidad del Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación en conjunto con el personal asignado para administrar el Sistema de Gestión de Incidencias, los cuales son los responsables de ejecutar a cabalidad la asistencia técnica solicitada por cada dependencia de la UMC, a fin de garantizar el cumplimiento de lo descrito en este procedimiento.

4. RECURSOS:

4.1 **HUMANOS:** Analista de Tecnología de Información y Comunicación, Analista de Programación de Sistemas o Técnico de Recursos con la suficiente experiencia y amplio conocimiento en la resolución de fallas o necesidades tecnológicas, para brindar la adecuada Asistencia Técnica a los usuarios de cada una de las dependencias de la UMC.

4.2 **FINANCIEROS:** Necesarios para llevar a cabo este procedimiento que se encuentran bajo la responsabilidad de la Coordinación de Tecnología de Información y comunicación y los mismos serán canalizados por medio de la partida 402 Materiales, suministros y mercancías.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PRO-SEG-CTIC-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/5

PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA

- 4.3 **MATERIALES:** Lápices, lapiceros, hojas blancas, block de notas, grapadora, saca-grapas, grapas, carpetas y/o sobres tipo manila, organizadores de documentos de escritorio, marcadores acrílicos, borradores de pizarra acrílica, sacapuntas, entre otros.
- 4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras de actual generación, conexión de red tecnológica adecuada, teléfonos con manos libres de actual generación con su respectiva extensión telefónica institucional, impresora pequeña.
- 4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios de oficina, organizadores de documentos tipo Arturito, sillas ejecutivas de oficina, pizarra blanca para marcadores, organizador de actividades (pizarra de corcho),
- 4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficina adaptada para el personal asignado con óptimos servicios principales (luz, limpieza, agua, servicios sanitarios).
- 4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Acorde ambiente de trabajo en cuanto a temperatura (aire acondicionado), iluminación, higiene y seguridad laboral.

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

- 5.1. Solo se brindará Asistencia Técnica al personal que labore en la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).
- 5.2. Las solicitudes para la Asistencia Técnica se recibirá a través de los diferentes medios de comunicación: Aplicación de gestión de Incidencia, vía telefónica, correo institucional y personalmente.
- 5.3. Para los efectos de este procedimiento se entenderá como Aplicación Gestión de Incidencias, la Aplicación Académico-Administrativo en la cual se registrarán todas las incidencias que se generen de todas las solicitudes.
- 5.4. No se proporcionará Asistencia Técnica a ningún equipo o periférico tecnológico, software y/o sistema institucional que no formen parte de la plataforma tecnológica de la UMC.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PRO-SEG-CTIC-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/5

PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA

- 5.5. Al ser asignada la Asistencia Técnica a la unidad correspondiente será esta la responsable de solventar la falla o necesidad reportada y registrar la solución en el Sistema de Gestión de Incidencias.
- 5.6. Solo las personas autorizadas para manipular la Aplicación Gestión de Incidencia son los asistentes administrativos, técnico de recursos informáticos, analista programador de sistemas y analista de tecnología de información y comunicación, y aquellos usuarios finales con conocimientos de uso de la aplicación.
- 5.7. Para los fines de este procedimiento, se entenderá como Administrador de Gestión de Incidencias al personal de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación que operará la Aplicación Gestión de Incidencia, no aplica para los usuarios finales.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

DEPENDENCIA SOLICITANTE

- 6.1 Solicita la asistencia técnica, al Administrador de Gestión de Incidencias.

ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

- 6.2 Recibe por parte de la dependencia la solicitud de asistencia técnica respectiva.
- 6.3 Determina las actividades a realizar, de conformidad con el medio utilizado por el usuario para notificar el requerimiento, a los fines de subsanar la falla o necesidad presentada.
- 6.3.1. **Aplicación de Gestión de Incidencias:** Notifica al responsable de la unidad correspondiente la falla o necesidad registrada por el usuario **(Ir al paso 6.7)**.
- 6.3.2. **Correo institucional:** Registra la solicitud en la Aplicación de Gestión de Incidencias y posteriormente notifica al responsable a la unidad correspondiente la falla o necesidad suministrada por el usuario **(Ir al paso 6.7)**.
- 6.3.3. **Telefónica o personal:** Suministra al usuario las indicaciones técnicas básicas para solucionar la falla o necesidad reportada
- 6.4 Registra la solicitud en la Aplicación de Gestión de Incidencias.
- 6.5 Recibe por parte del usuario el status de la falla o necesidad reportada.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PRO-SEG-CTIC-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 4/5

PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA

6.6 Determina si fue solucionada la falla o necesidad reportada de conformidad a la información suministrada por el usuario.

6.6.1. **Si:** Registra en la Aplicación de Gestión de Incidencias la solución de la falla o necesidad reportada (**Fin del Procedimiento**).

6.6.2. **No:** Informa a la dependencia respectiva que su solicitud será atendida por el personal técnico especializado.

6.7 (**Viene de los pasos 6.6.2, 6.3.1 y 6.3.2**) Notifica al responsable de la unidad correspondiente la falla o necesidad reportada para sus fines consiguientes (Ir al procedimiento Asesoría Técnica Especializada (PRO-SEG-CTIC-UST-001), Mantenimiento Correctivo (Activa procedimiento), Restauración de la Información (Activa procedimiento), Administración de las cuentas de correo electrónico (Activa procedimiento), Administración de Recursos compartidos (Activa procedimiento), Administración del Portal Web (Activa Instrucción de Trabajo), Administración de la central telefónica (Activa procedimiento), Administración de servicios de red (Activa procedimiento))

7. DEFINICIONES:

7.1. **Administrador de Gestión de Incidencias:** Personal asignado con experiencia y conocimiento en la resolución de fallas o problemas tecnológicos, para manipular el sistema de Gestión de Incidencias y así brindar la adecuada Asistencia Técnica de primer nivel a los usuarios de cada una de las dependencias de la UMC.

7.2. **Asistencia Técnica:** Conjunto de servicios profesionales o especializados en conocimientos tecnológicos de primer nivel que sirven de apoyo y mejora constante para el óptimo desempeño en cuanto a la utilización de hardware y software de los usuarios de la UMC.

7.3. **Hardware:** Equipos, piezas o dispositivos tecnológicos y/o de computación tangibles.

7.4. **Aplicación de Gestión de Incidencias:** Sistema en línea institucional que controla y gestiona el número de asistencias técnicas y genera reportes y estadísticas de gestión.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PRO-SEG-CTIC-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 5/5

PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA

- 7.5. **Sistemas Institucionales:** Software administrativos, académicos, entre otros; creados, especializados y/o adaptados a la UMC.
- 7.6. **Software:** Sistema o conjunto de sistemas informáticos que incluye datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en los equipos o dispositivos tecnológicos.
- 7.7. **Usuarios:** Todas las personas que laboran para la Universidad Marítima del Caribe.

8. REFERENCIAS:

8.1. N/A.

9. REGISTROS:

- 9.1. Información documentada en la Aplicación de Gestión de Incidencias que avala la gestión realizada.

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00



**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO
CONTROL DE LA GESTIÓN DE PROYECTOS
(INT-SEG-CTI-001)**

Versión Definitiva. La impresión y copia impresa de este

considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

INT-SEG-CTIC-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/3

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO CONTROL DE LA GESTIÓN DE PROYECTOS

1. OBJETIVO:

Administrar, planificar, coordinar las actividades y los recursos asignados para la ejecución del proyecto, de manera que permita realizar seguimiento y control así como también cumplir con su alcance en el tiempo establecido.

2. RESPONSABLE:

El cumplimiento de esta instrucción de trabajo estará bajo la responsabilidad de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.

3. RECURSOS:

3.1. **HUMANOS:** Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación, Especialista de Tecnología de Información y Comunicación, Analista de Tecnología de Información y Comunicación, Analista de Programación.

3.2. **FINANCIEROS:** N/A.

3.3. **MATERIALES:** Lápices, lapiceros, hojas blancas, block de notas, grapadora, saca-grapas, grapas, carpetas y/o sobres tipo manila, organizadores de documentos de escritorio, marcadores acrílicos, borradores de pizarra acrílica, sacapuntas, entre otros.

3.4. **EQUIPOS TECNOLOGICOS:** Computadoras, teléfonos con manos libres, impresora.

3.5. **MOBILIARIOS:** Escritorio, archivador, sillas ejecutiva, pizarra acrílica, pizarra de corcho.

3.6. **INFRAESTRUCTURA:** Oficina con óptimos servicios principales (luz, limpieza, agua, servicios sanitarios).

3.7. **AMBIENTE DE TRABAJO:** Acorde a la temperatura (aire acondicionado), iluminación, higiene y seguridad laboral.

4. NORMAS:



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

INT-SEG-CTIC-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/3

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO CONTROL DE LA GESTIÓN DE PROYECTOS

- 4.1. Para los efectos de esta instrucción de trabajo se considera Proyectos, aquellas actividades programadas y que requieren la participación de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación como principal protagonista del mismo.
- 4.2. Las Dependencias de la UMC podrán solicitar la elaboración de proyectos, de igual manera pueden ser planteados por la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, esta actividad requiere un tiempo prudencial por lo que se deberá dividir en fases de trabajo de conformidad al grado de complejidad del mismo.
- 4.3. La Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicación solo administrará, aquellos que aprueben como factible y de alcance seguro.
- 4.4. La Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicación deberá registrar el proyecto en la Aplicación Académico-Administrativo, con el fin de mantener el control en todas sus fases.
- 4.5. Para los efectos de este procedimiento se entenderá como Administrador de Gestión de Proyectos al Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación, Especialista de Tecnología de Información y Comunicación, Analista de Tecnología de Información y Comunicación, Analista de Programación o personal de confianza nombrado por el Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación.
- 4.6. El Administrador de Gestión de Proyectos convocará las reuniones con carácter de urgencia y en caso de ser necesario, o cuando el proyecto requiera un replanteamiento de estrategia o financiamiento.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE PROYECTOS

- 5.1. Recibe por parte de la dependencia la solicitud para la elaboración de un proyecto.
- 5.2. Verifica en conjunto con el responsable de la dependencia involucrada y el Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación que el requerimiento recibido sea factible.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

INT-SEG-CTIC-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/3

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO CONTROL DE LA GESTIÓN DE PROYECTOS

- 5.2.1. **No:** Notifica a la dependencia solicitante las razones por las cuales su requerimiento no cumple con las características necesarias para que proceda a replantearlo de ser el caso.
- 5.2.2. **Si:** Notifica a la dependencia solicitante la decisión tomada, una vez verificados todos los requerimientos y establece los detalles y reuniones respectivas, para definir el seguimiento del proyecto.
- 5.3. Registra en la Aplicación de Gestión de Proyectos todas las tareas que se encuentra en el requerimiento suministrado por la Dependencia Solicitante.
- 5.4. Planifica y organiza mediante un cronograma de actividades las fechas y los tiempos que deben emplearse para realizar las actividades planteadas para la culminación del proyecto.
- 5.5. Registra y apunta datos necesarios de las reuniones que se llevan a cabo con la Dependencia Solicitante.
- 5.6. Verifica que todas las tareas se estén llevando a cabo, tal como se ha planificado.
- 5.7. Notifica a la Dependencia Solicitante la culminación del proyecto (**Fin de la Instrucción de Trabajo**).

6. REGISTROS:

- 6.1. Información documentada en la Aplicación de Gestión de Proyectos que avalan la gestión realizada.

7. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

(PRO-SEG-CTIC-UST-001)

Versión Definitiva. La impresión es una copia no controlada de este documento.

Considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**

PRO-SEG-CTIC-UST-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/5

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

1. PROPÓSITO:

Mantener operativas y actualizadas las computadoras pertenecientes a la Universidad Marítima del Caribe, para mejorar su rendimiento y velocidad, con la finalidad de conservar un desempeño fiable de las mismas, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio de información correcta, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema.

2. ALCANCE:

Este procedimiento se aplica a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, a la Unidad de Soporte Técnico y a todas las dependencias de la Universidad que en su momento se vean involucradas.

3. RESPONSABLE:

El Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación en conjunto con la Unidad de Soporte Técnico son los responsables del mantenimiento preventivo que se realiza a las computadoras en condiciones de funcionamiento, tanto de hardware como de software.

4. RECURSOS:

4.1 **HUMANOS:** Para la ejecución del procedimiento se requiere Analista de Tecnología de Información y Comunicación, Especialista de Tecnología de Información y Comunicación, técnico de recursos informáticos.

4.2 **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio del poder popular para la educación ciencia y tecnología.

4.3 **MATERIALES:** para la ejecución del procedimiento se precisa de material de trabajo tales como: Brochas (pequeña y mediana), Alcohol Isopropilico al 70%, Sopladora 500W,



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**

PRO-SEG-CTIC-UST-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/5

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Limpiador de Contacto Electrónico, Mascarilla Antipolvo, Pañitos Amarillos / lanillas, Bolígrafos, Block de Rayas, Tijeras, Cinta de Embalar Transparente, limpia contacto y juego de destornilladores de precisión.

- 4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** para llevar a cabo este procedimiento es necesario contar con Equipos de computación tales como CPU, Monitores de pantalla, teclados, mouse, cornetas, teléfonos de oficina y conexión de red e internet que faciliten el manejo de información a través de las tecnologías de la información y comunicación.
- 4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios de alas, sillas de oficina, biblioteca, Arturito.
- 4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficina amplia y servicios asociados como son filtro de agua, espacios adecuadamente Iluminados, aire acondicionado, limpieza óptima y transporte.
- 4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** se precisa de ambiente de trabajo acorde, en lo referente a temperatura aire acondicionado, excelentes condiciones de luz e higiene.

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

- 5.1. La Unidad de Soporte Técnico elaborara el plan de mantenimiento preventivo anual, con la finalidad de optimizar el rendimiento de las computadoras y periféricos.
- 5.2. La Unidad de Soporte Técnico deberá notificar a los usuarios, vía correo electrónico institucional, la fecha asignada para el mantenimiento preventivo de acuerdo al plan.
- 5.3. El personal técnico especializado solo podrá realizar mantenimiento preventivo a las computadoras y periféricos que pertenezcan a la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe.
- 5.4. Cuando se trate de mantenimientos preventivos de impresoras, scanner, fotocopiadoras, lectores ópticos y cualquier otro equipo tecnológico que no sea el Computador, la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación solicitara a través de requisición a la Coordinación de Compras para la contratación de personal especializado que se requiere.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**

PRO-SEG-CTIC-UST-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/5

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- 5.5. El personal técnico especializado asignado para el mantenimiento preventivo no deberá ejecutar otros servicios, con la finalidad de poder dar cumplimiento con lo establecido en el plan.
- 5.6. El personal técnico especializado no deberá destapar los equipos de computación que se encuentren con garantía por parte del proveedor para realizar mantenimiento físico.
- 5.7. El personal técnico especializado deberá dejar constancia del mantenimiento preventivo en el equipo a través de una etiqueta numerada con fecha, tipo de mantenimiento realizado y firma de conformidad.
- 5.8. El Mantenimiento preventivo puede ser físico y/o lógico. En este sentido, se entenderá por Mantenimiento Preventivo físico: la limpieza de polvo interno del CPU y de los periféricos y por Mantenimiento Preventivo Lógico: la limpieza de software maliciosos, cookies, programas que no se utilicen, temporales, actualizaciones, entre otros.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

- 6.1 Realiza el Plan de Mantenimiento Preventivo (UST-001).
- 6.2 Notifica por correo institucional la fecha asignada para el mantenimiento preventivo a las dependencias correspondientes.

DEPENDENCIA

- 6.3 Recibe el correo institucional donde se indica la fecha para la realización del mantenimiento preventivo, por parte de la Unidad de Soporte Técnico.
- 6.4 Envía a la Unidad de Soporte Técnico la confirmación de recibido el correo electrónico.

UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

- 6.5 Recibe por parte de la dependencia la confirmación de recibido el correo electrónico.
- 6.6 Asigna el personal técnico especializado para realizar el mantenimiento preventivo.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**

PRO-SEG-CTIC-UST-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 4/5

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

6.7 Notifica al personal técnico especializado el Plan de Mantenimiento Preventivo (REG-SEG-CTIC-UST-001) con la fecha y lugar que corresponde.

PERSONAL TÉCNICO ESPECIALIZADO

6.8 Recibe por parte de la Unidad de Soporte Técnico, información del mantenimiento preventivo a realizar, fecha y lugar donde se llevará a cabo la actividad.

6.9 Realiza el mantenimiento preventivo de acuerdo a lo establecido en el plan de mantenimiento preventivo (REG-SEG-CTIC-UST-001).

6.10 Verifica funcionamiento del computador.

6.10.1 **No funciona: Ir al Paso 6.1 del Procedimiento Mantenimiento Correctivo (PRO-SEG-CTIC-UST-003).**

6.10.2 **Funciona:** Toma los datos del número de serial del equipo y posteriormente registra la información en la Lista de Chequeo del Mantenimiento Preventivo (UST-002) para llevar un control del servicio.

6.11 Coloca la Etiqueta de Mantenimiento Preventivo (REG-VAD-CTIC-UST-003) en el CPU como constancia del mantenimiento realizado.

6.12 Archiva la Lista de Chequeo del Mantenimiento Preventivo (REG-SEG-CTIC-UST-002) para su control interno (**Fin del Procedimiento**).

7. DEFINICIONES:

7.1. **Mantenimiento preventivo:** Inspección periódica de computadoras, para evaluar su estado de funcionamiento, actualizaciones, limpieza y ajustes para mejorar funcionamiento y velocidad.

7.2. **CPU:** unidad central de procesamiento, es el hardware dentro de un computador u otros dispositivos programables, que interpreta las instrucciones de un programa de ordenador mediante la realización de las operaciones básicas aritméticas, lógicas y de entrada/salida del sistema.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**

PRO-SEG-CTIC-UST-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 5/5

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

7.3. **Periféricos:** es la denominación genérica para designar al aparato o dispositivo auxiliar e independiente conectado a la unidad central de procesamiento de la computadora.

8. REFERENCIAS:

8.1. N/A.

9. REGISTROS:

9.1. **REG-SEG-CTIC-UST-001:** Plan de Mantenimiento Preventivo.

9.2. **REG-SEG-CTIC-UST-002:** Lista de Chequeo del Mantenimiento Preventivo.

9.3. **REG-SEG-CTIC-UST-003:** Etiqueta de Mantenimiento Preventivo.

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00



**PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA
ESPECIALIZADA**

(PRO-SEG-CTIC-UST-002)

Considera "Copia No Controlada"

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**

PRO-SEG-CTIC-UST-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/5

PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

1. PROPÓSITO:

Establecer lineamientos para proporcionarles a los usuarios servicio personalizado en cuanto a la utilización de hardware y software a través de conocimientos tecnológicos y así optimizar el uso diario de los mismos dentro de la Universidad Marítima del Caribe (UMC).

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a las Unidades de Soporte Técnico y a las dependencias de la Universidad que en su momento se vean involucradas.

3. RESPONSABLE:

El Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación en conjunto con la Unidad de Soporte Técnico son los responsables de ejecutar a cabalidad la asistencia técnica solicitada por cada dependencia de la UMC, a fin de garantizar el cumplimiento de lo descrito en este procedimiento.

4. RECURSOS:

- 4.1. **HUMANOS:** Para la ejecución del procedimiento se requiere Analista de Tecnología de Información y Comunicación, Especialista de Tecnología de Información y Comunicación, técnico de recursos informáticos,
- 4.2. **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio del poder popular para la educación ciencia y tecnología.
- 4.3. **MATERIALES:** para la ejecución del procedimiento se precisa de herramientas tales como Juego de destornilladores de precisión, Pen drivers para software 16 Gb, Disco duro Externo de 1 TB, Alcohol Isopropilico al 70%, Probador de fuente de poder, Brochas (pequeña y mediana), Memorias RAM DDR2 Y DDR3, Probador de disco duro, discos duro para reemplazos, fuentes de poder, procesadores, tarjetas de red, Tester multímetro



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**

PRO-SEG-CTIC-UST-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/5

PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

digital probador de voltaje, Sopladora 500W, Limpiador de Contacto Electrónico, Bolígrafos, Block de Rayas, Tablas de Chequeo, Probador de fuente de poder.

- 4.4. **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** La unidad precisa de Equipo de computación para la realización del procedimiento tales como CPU, Monitores de pantalla, teclados, mouse, cornetas, teléfonos de oficina y conexión de red he internet que faciliten el manejo de las tecnologías de la información y comunicación.
- 4.5. **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, biblioteca, Arturito.
- 4.6. **INFRAESTRUCTURA:** Oficina y servicios asociados filtro de agua, espacios debidamente Iluminados, aire acondicionado, limpieza óptima y transporte.
- 4.7. **AMBIENTE DE TRABAJO:** se precisa de ambiente de trabajo acorde, en lo referente a temperatura aire acondicionado, excelentes condiciones de luz e higiene.

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

- 5.1 La Unidad de Soporte Técnico solo atenderá las Asistencias Técnicas Especializadas direccionadas a través de la Aplicación de Gestión de Incidencias.
- 5.2 La Unidad de Soporte Técnico no prestará Asistencia Técnica especializada a computadoras, software y equipos que no formen parte de la plataforma tecnológica de la UMC.
- 5.3 La Unidad de Soporte Técnico prestara Asistencia Técnica especializada a nivel de aplicaciones o Software que sean consideradas como herramientas estrictamente institucionales o que se requieran para el desarrollo de sus funciones.
- 5.4 El Usuario deberá poseer Autorización y Justificación de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación en caso de aplicaciones o software no institucionales.
- 5.5 La Dependencia Solicitante deberá permanecer en su lugar de trabajo para poder ser atendido por el personal técnico especializado, en caso de llegar al lugar y no encontrarse el usuario en el sitio no se realizará el trabajo solicitado.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**

PRO-SEG-CTIC-UST-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/5

PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

6.1 Notifica a la Unidad de Soporte Técnico la falla o necesidad reportada, a través de la Aplicación de Gestión de Incidencias, por parte de la Dependencia requirente para que proceda a solventar la misma.

UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

6.2 Recibe el requerimiento de asistencia técnica especializada por parte del Administrador de la Aplicación de Gestión de Incidencias.

6.3 Notifica al personal técnico la asistencia técnica especializada solicitada.

PERSONAL TÉCNICO ESPECIALIZADO

6.4 Recibe el requerimiento por parte del responsable de la Unidad de Soporte Técnico.

6.5 Asiste a la dependencia que requiere la asistencia técnica especializada.

6.6 Revisa el equipo de conformidad a la falla o necesidad reportada y determina si se puede solucionar en el sitio.

6.6.1 **No:** Informa a la Dependencia Solicitante que al equipo respectivo se le debe realizar mantenimiento a los fines de solucionar el problema. **(Ir al paso 6.1 del Procedimiento Mantenimiento Correctivo (PRO-SEG-CTIC-UST-003)).**

6.6.2 **Si:** Solicita a la Dependencia que proceda a verificar en el equipo la solución del problema.

DEPENDENCIA SOLICITANTE

6.7 Verifica el funcionamiento del equipo en correspondencia a la asistencia técnica especializada realizada por el personal técnico.

6.7.1 **No funciona:** Informa al personal técnico especializado la inconsistencia detectada **(Vuelve al paso 6.7).**



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**

PRO-SEG-CTIC-UST-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 4/5

PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

6.7.2 **Funciona:** Comunica al personal técnico especializado la conformidad de la asistencia realizada.

PERSONAL TÉCNICO ESPECIALIZADO

6.8 Recibe información de la conformidad de la asistencia técnica especializada realizada por parte de la dependencia solicitante.

6.9 Registra en la Aplicación de Gestión de Incidencias la solución de la falla de conformidad a la asistencia técnica especializada realizada (**Fin del Procedimiento**).

7. DEFINICIONES:

7.1 **Asistencia técnica especializada:** servicio prestado para la utilización de hardware y software a través de conocimientos tecnológicos.

7.2 **Usuarios:** Todas las personas que conforman la comunidad de la Universidad Marítima del Caribe.

7.3 **Software:** Sistemas integrados en los componentes o en equipos electrónicos.

7.4 **Hardware:** Equipos de computación tangibles.

7.5 **Software Institucionales:** Sistemas administrativos, académicos, especializados.

7.6 **Aplicación de Gestión de Incidencias:** Sistema en línea para controlar el número de solicitudes y generar reportes de gestión.

8. REFERENCIAS:

8.1. N/A.

9. REGISTROS:

9.1. Información documentada en la Aplicación de Gestión de Incidencias que soportan la gestión realizada.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**

PRO-SEG-CTIC-UST-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 5/5

PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO

(PRO-SEG-CTIC-UST-003)

Versión Definitiva. La impresión es copia magnética

considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TECNICO**

PRO-SEG-CTIC-UST-003
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/7

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO

1. PROPÓSITO

Corregir las fallas que se presentan en las computadoras que se encuentran dentro de la Universidad Marítima del Caribe para mantener su operatividad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, a la Unidad de Soporte Técnico y a todas las dependencias de la Universidad que en su momento se vean involucradas.

3. RESPONSABLE

El Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación en conjunto con la Unidad de Soporte Técnico son los responsables del mantenimiento correctivo que se realiza a las computadoras con la finalidad de subsanar las fallas detectadas en el sistema y asegurar que éstos no hayan producido incoherencias en la integridad en los datos.

4. RECURSOS:

- 4.1 **HUMANOS:** Para la ejecución del procedimiento se requiere Analista de Tecnología de Información y Comunicación, Especialista de Tecnología de Información y Comunicación, técnico de recursos informáticos.
- 4.2 **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio del poder popular para la educación ciencia y tecnología.
- 4.3 **MATERIALES:** para la ejecución del procedimiento se precisa de material de trabajo tales como: Brochas (pequeña y mediana), Sopladora 500W, Limpiador de Contacto Electrónico, limpia contacto y juego de destornilladores de precisión. Piezas para reemplazo: Memorias DDR2 Y DDR3, Disco duro, procesadores, tarjetas de red, fan culer, cables sata, fuente de poder, tarjetas madre, cables vga, teclados, mouse, Monitores y reguladores de voltaje.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**

PRO-SEG-CTIC-UST-003
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/7

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- 4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** para llevar a cabo este procedimiento es necesario contar con Equipos de computación tales como CPU, Monitores de pantalla, teclados, mouse, cornetas, pendrive, discos duro externo, lectores de DVD, teléfonos de oficina y conexión de red e internet que faciliten el manejo de información a través de las tecnologías de la información y comunicación.
- 4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios de alas, sillas de oficina, biblioteca, Arturito.
- 4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficina amplia con espacio adecuado para colocar los equipos de computación que van a ser reparados además de servicios como filtro de agua, espacios adecuadamente iluminados, aire acondicionado, limpieza óptima y transporte.
- 4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** se precisa de ambiente de trabajo acorde, en lo referente a temperatura aire acondicionado, excelentes condiciones de luz e higiene.

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- 5.1. La Unidad de Soporte Técnico deberá realizar el mantenimiento correctivo solo a las computadoras que pertenezcan a la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe.
- 5.2. El personal técnico especializado no deberá realizar mantenimiento correctivo a laptop o equipos personales aun y cuando lo utilicen para trabajos dentro de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe.
- 5.3. La Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación solicitará, mediante la requisición de materiales, a la Coordinación de Compras la adquisición de piezas varias para realizar los mantenimientos correctivos, con la finalidad de garantizar de manera oportuna el tiempo de respuesta.
- 5.4. Cuando la Unidad de Soporte Técnico no cuente con la pieza de reemplazo para realizar el mantenimiento correctivo del equipo deberá regresarlo al usuario para su resguardo hasta la adquisición de la misma y realizar informe técnico especificando la falla de la inoperatividad del equipo de Computación.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**

PRO-SEG-CTIC-UST-003
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/7

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- 5.5. Cuando se trate de mantenimiento correctivo de impresoras, scanner, fotocopiadoras, lectores ópticos y cualquier otro equipo tecnológico que no sea el Computador, la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación deberá elaborar memorando y posteriormente enviarlo a la Coordinación de Compras para la contratación de personal especializado que se requiere.
- 5.6. Todo computador o periférico que este Obsoleto (inutilidad por antigüedad o vencimiento de su vida útil), Inservible (inutilidad por presentar avería total) o reparación antieconómica (la adquisición de un nuevo bien es más rentable que su reparación), la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación deberá elaborar un informe técnico describiendo a detalle el estado del computador o periférico y enviar al usuario correspondiente para que realice los tramites de Desincorporación y Enajenación de Bienes ante la Coordinación de Bienes Nacionales, la desincorporación del bien. Sin embargo, se deberá procurar la mayor recuperación tecnológica posible mediante el aprovechamiento de las piezas como uso de repuestos.
- 5.7. La Unidad de Soporte Técnico no deberá instalar nuevamente en la red de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe, un equipo con el estatus de desincorporado.
- 5.8. El Personal Técnico Especializado deberá garantizar el debido llenado del formulario Entrada y Salida de Equipos de Computación, para retirar y entregar una computadora o periférico a cualquier dependencia que requiera mantenimiento correctivo.
- 5.9. El Personal Técnico Especializado deberá garantizar el debido llenado del formulario Control de Reemplazo, Asignación y/o Exclusión de Hardware, en caso de ser necesario para el mantenimiento correctivo.
- 5.10. El traslado de Computadoras por parte de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación es única y exclusivamente para mantenimientos correctivos, para cambios de ubicación física de una computadora debe notificarse a la Coordinación de Bienes Nacionales y solicitar el apoyo logístico a la Coordinación de Servicios Generales.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

PRO-SEG-CTIC-UST-003
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 4/7

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

PERSONAL TÉCNICO ESPECIALIZADO

- 6.1. (Viene del paso 6.6.1 del Procedimiento de Asistencia Técnica Especializada (PRO-SEG-CTIC-UST-002) o del paso 6.10.1 del Procedimiento de Mantenimiento Preventivo (PRO-SEG-CTIC-UST-001). Llena el formulario Entrada y Salida de Equipos de Computación (UST-004).
- 6.2. Entrega al responsable patrimonial de uso del equipo, la Entrada y Salida de Equipos de Computación (UST-004) para que firme la conformidad de salida del equipo.
- 6.3. Entrega el registro Entrada y Salida de Equipos de Computación (004) al personal técnico especializado.

PERSONAL TÉCNICO ESPECIALIZADO

- 6.4. Recibe la Entrada y Salida de Equipos de Computación (UST-004) por parte del responsable patrimonial de uso del equipo.
- 6.5. Retira el equipo y lo traslada a la Unidad de Soporte Técnico.
- 6.6. Verifica a través de la revisión técnica la condición de la computadora.
 - 6.6.1. **No tiene reparación:** Registra la información respectiva en la Entrada y Salida de Equipos de Computación (REG-SEG-CTIC-UST-004) y posteriormente entrega el equipo al responsable patrimonial de uso en conjunto con el memorando que avala el estatus del equipo respectivo (**Fin del Procedimiento**).
 - 6.6.2. **Tiene reparación:** Realiza las pruebas necesarias para garantizar la operatividad del equipo en el tiempo que se requiera.
- 6.2. Registra la información respectiva en la Entrada y Salida de Equipos de Computación (UST-004).
- 6.3. Entrega el equipo de computación al Responsable Patrimonial de Uso conjuntamente con la Entrada y Salida de Equipos de Computación (UST-004) para la firma del usuario



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

PRO-SEG-CTIC-UST-003
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 5/7

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO

como constancia de recibido y de ser el caso el control de reemplazo, asignación y/o exclusión de hardware (UST-005).

- 6.4. Solicita al responsable patrimonial de uso del equipo que proceda a verificar la solución del problema.

RESPONSABLE PATRIMONIAL DE USO

- 6.5. Recibe el equipo en conjunto con la Entrada y Salida de Equipos de Computación (UST-004), y de ser el caso, el control de reemplazo, asignación y/o exclusión de hardware (UST-006).
- 6.6. Verifica el funcionamiento del mantenimiento correctivo realizado por el Personal Técnico Especializado.
 - 6.6.1. **No funciona:** Informa al Personal Técnico Especializado la inconsistencia detectada (**Vuelve al paso 6.1**).
 - 6.6.2. **Funciona:** Informa al Personal Técnico Especializado la conformidad del mantenimiento correctivo.
- 6.7. Firma la Entrada y Salida de Equipos de Computación (UST-004) en señal de conformidad y, de ser el caso, el control de reemplazo, asignación y/o exclusión de hardware (UST-005).
- 6.8. Entrega la Entrada y Salida de Equipos de Computación (REG-SEG-CTIC-UST-004), y de ser el caso el Control de Reemplazo, Asignación y/o Exclusión de Hardware (REG-SEG-CTIC-UST-005), al Personal Técnico Especializado.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TECNICO**

PRO-SEG-CTIC-UST-003
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 6/7

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO

PERSONAL TÉCNICO ESPECIALIZADO

- 6.9. Recibe la Entrada y Salida de Equipos de Computación (REG-SEG-CTIC-UST-004), y de ser el caso el Control de Reemplazo, Asignación y/o Exclusión de Hardware (REG-SEG-CTIC-UST-005), por parte del Responsable Patrimonial de Uso.
- 6.10. Entrega a la Unidad de Soporte Técnico la Entrada y Salida de Equipos de Computación (REG-SEG-CTIC-UST-004), y de ser el caso el Control de Reemplazo, Asignación y/o Exclusión de Hardware (REG-SEG-CTIC-UST-005),

UNIDAD DE SOPORTE TECNICO

- 6.11. Recibe la Entrada y Salida de Equipos de Computación (REG-SEG-CTIC-UST-004), y de ser el caso el Control de Reemplazo, Asignación y/o Exclusión de Hardware (REG-SEG-CTIC-UST-005), por parte del Personal Técnico Especializado.
- 6.12. Archiva la Entrada y Salida de Equipos de Computación (REG-SEG-CTIC-UST-004), y de ser el caso el Control de Reemplazo, Asignación y/o Exclusión de Hardware (REG-SEG-CTIC-UST-005), para su control interno.
- 6.13. Registra en la Aplicación de Gestión de Incidencias el mantenimiento correctivo realizado de conformidad con la falla presentada (**Fin del Procedimiento**).

7. DEFINICIONES:

- 7.1. **Mantenimiento Correctivo:** Mantenimiento que se realiza para solucionar fallas o anomalía detectadas, tiene lugar luego de que ocurre una falla.
- 7.2. **Aplicación de Gestión de Incidencias:** Sistema en línea para controlar el número de solicitudes y generar reportes de gestión.
- 7.3. **Serial:** código alfanumérico único asignado para identificar un objeto en particular entre una gran cantidad.
- 7.4. **Hardware:** Equipos de computación tangibles.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**

PRO-SEG-CTIC-UST-003
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 7/7

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO

7.5. **Pruebas:** Para los efectos de este procedimiento se entenderá por pruebas necesarias las actividades que determinen la operatividad del equipo tales como: observación, reinicio, apagar y encender el equipo en varias oportunidades, activar procesos simultáneos, amplio periodo de funcionamiento.

8. REFERENCIAS

8.1. N/A.

9. REGISTROS

9.1 **REG-SEG-CTIC-UST-004:** Entrada y Salida de Equipos de Computación.

9.2 **REG-SEG-CTIC-UST-005:** Control de Reemplazo, Asignación y/o Exclusión de Hardware.

10. REGISTRO DEL CAMBIO:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Naturaleza del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00



considera "Copia No Controlada"

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ENCUESTA DE
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DE SOPORTE TÉCNICO**

(INT-REG-CTIC-UST-001)

Versión Definitiva. No imprimir y copia



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**

INT-SEG-CTIC-UST-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/3

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SOPORTE TÉCNICO**

1. OBJETIVO:

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios en correspondencia al servicio que presta la Unidad de Soporte Técnico.

2. RESPONSABLE:

El Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación en conjunto con la Unidad de Soporte Técnico son los responsables.

3. RECURSOS:

- 3.1. **HUMANOS:** Para la ejecución del procedimiento se requiere Analista de Tecnología de Información y Comunicación, Especialista de Tecnología de Información y Comunicación, técnico de recursos informáticos.
- 3.2. **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio del poder popular para la Educación Universitaria Ciencia y Tecnología.
- 3.3. **MATERIALES:** hojas, lápiz o lapiceros.
- 3.4. **MOBILIARIOS:** deben contar con Escritorio, sillas que faciliten el uso de las tecnologías.
- 3.5. **INFRAESTRUCTURA:** Para la ejecución de esta instrucción el usuario debe contar con una oficina y servicios asociados. Agua, luz, limpieza e Iluminación Adecuada.
- 3.6. **AMBIENTE DE TRABAJO:** El ambiente de trabajo debe contar con la temperatura adecuada. Aire acondicionado, debe tener las condiciones mínimas de higiene e iluminación.
- 3.7. **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Se requiere que los usuarios cuenten con Equipos de Computación tales como CPU. Monitor, Mouse, Teclado, Conexión y Acceso a Internet.

4. NORMAS:



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**

INT-SEG-CTIC-UST-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/3

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SOPORTE TÉCNICO**

- 4.1. La Unidad de Soporte Técnico deberá enviar la encuesta a los usuarios a través de correo institucional, durante el tercer trimestre del año, con la finalidad de medir la satisfacción del cliente en cuanto al soporte técnico suministrado por esta dependencia.
- 4.2. La encuesta estará activa durante un periodo de 2 semanas continuas.
- 4.3. El responsable de la Unidad de Soporte Técnico una vez culminada la encuesta debe realizar el informe del análisis de los resultados respectivo.
- 4.4. Unidad de Soporte Técnico deberá suministrar a la Coordinación de Gestión de la Calidad el Informe de Resultados obtenidos de la medición de la satisfacción del usuario en relación a los servicios de soporte técnico que presta a la Comunidad Universitaria.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

- 5.1 Carga la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Usuario en cuanto al Servicio de Soporte Técnico (UST-006) en el sistema respectivo.
- 5.2 Activa la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Usuario en cuanto al Servicio de Soporte Técnico (UST-006) en el sistema.
- 5.3 Notifica a través de correo institucional a todas las dependencias que se encuentra activa la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Usuario en cuanto al Servicio de Soporte Técnico (UST-006).
- 5.4 Elabora el Informe de los Resultados Obtenidos en la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Usuario en cuanto al Servicio de Soporte Técnico, y de ser el caso establece las acciones correctoras y correctivas.
- 5.5 Envía a través de correo institucional a la Coordinación de Gestión de la Calidad Informe de los Resultados Obtenidos en la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Usuario en cuanto al Servicio de Soporte Técnico para sus fines consiguientes.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE TECNICO**

INT-SEG-CTIC-UST-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/3

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SOPORTE TÉCNICO**

6. REGISTROS

6.1 **REG-SEG-CTIC-UST-006:** Encuesta de Medición de la Satisfacción del Usuario en cuanto al Servicio de Soporte Técnico.

6.2 **REG-SEG-CTIC-UST-007:** Informe de los Resultados Obtenidos en la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Usuario en cuanto al Servicio de Soporte Técnico.

7. REGISTRO DEL CAMBIO:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



considera "Copia No Controlada"

PROCEDIMIENTO RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

(PRO-SEG-CTIC-USI-001)

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

PRO-SEG-CTIC-USI-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/5

PROCEDIMIENTO RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

1. PROPÓSITO:

Establecer lineamientos para realizar los respaldos de la información de los servidores de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe.

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, a la Unidad de Seguridad Informática y a todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

3. RESPONSABLE:

Este procedimiento estará bajo responsabilidad del encargado de la Unidad de Seguridad Informática

4. RECURSOS:

- 4.1 **HUMANOS:** Técnico de Recursos Informáticos con conocimientos en procedimientos de respaldos Secuenciales, Incrementales y Completos como en el uso correcto de unidades externas de almacenamiento.
- 4.2 **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio de adscripción.
- 4.3 **MATERIALES:** Hojas para la impresión de formularios.
- 4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Discos Duros externos de alta calidad con capacidad suficiente.
- 4.5 **MOBILIARIOS:** Caja Fuerte para el resguardo de los Discos Duros
- 4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Transporte, lugar seguro de resguardo.
- 4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire Acondicionado que mantenga la temperatura de los Discos según lo recomendado por el fabricante.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

PRO-SEG-CTIC-USI-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/5

PROCEDIMIENTO RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

- 5.1 Las dependencias de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC) deberán realizar los respaldos de la información de forma diaria y semanal en el servidor de respaldo y, de ser el caso, mensual en discos duros externos.
- 6.1. La Unidad de Seguridad Informática será la encargada de realizar mensualmente los respaldos de los servidores, por lo que ha establecido los días 21 de cada mes.
- 5.2 La Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación en conjunto con la Unidad de Seguridad Informática deberán garantizar que los discos duros externos de la UMC sean almacenados en la sede de la Escuela Estudios Superiores de la Marina Mercante. En tal sentido dichos discos deben estar identificados por mes y número de disco de ser necesario.
- 5.3 La Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación deberá solicitar mensualmente a la Coordinación de Servicios Generales, a través de solicitud de servicio de correspondencia, el traslado y envío de los discos duros que correspondan al mes corriente.
- 5.4 El tiempo de duración del proceso de respaldo de la información almacenada en cada servidor dependerá del volumen de la misma.
- 5.5 Los respaldos del servidor de archivos, que contiene carpetas compartidas de cada dependencia, se realizarán única y exclusivamente a documentos de trabajo, se excluirán de estos respaldos: Imágenes, Archivos de Música, Videos, Documentos, entre otros, que no tengan relación alguna con la universidad y sus actividades.
- 5.6 En caso de que los discos duros requieran mantenimiento, ser reparados o estén presentando fallas, se tendrán retenidos en las instalaciones de la Unidad de Seguridad Informática el tiempo que sea necesario para solventar la falla.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

PRO-SEG-CTIC-USI-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/5

PROCEDIMIENTO RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

- 6.1. Realiza los respaldos de la información almacenada en los servidores.
- 6.2. Llena el formulario Respaldo en Disco Duro de la Información de la UMC (USI-001) con la información respectiva.
- 6.3. Gestiona ante la Coordinación de Bienes Nacionales la solicitud respectiva para el traslado de los discos duros de respaldo a la Escuela de Estudios Superiores de la Marina Mercante (EESMM), tomando en cuenta el número de control del activo de los mismos en dicho departamento.
- 6.4. Llena el formulario Solicitud de Servicio de Correspondencia con la información respectiva, con la finalidad de enviar los discos duros correspondientes.
- 6.5. Genera cuatro (4) ejemplares de la Solicitud de Servicio de Correspondencia y gestiona ante el Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación su firma y sello.
- 6.6. Envía los cuatro (4) ejemplares la Solicitud de Servicio de Correspondencia a la Coordinación de Servicios Generales en conjunto con los discos duros.

COORDINACION DE SERVICIOS GENERALES

- 6.7. Recibe los cuatro (4) ejemplares de la Solicitud de Servicio de Correspondencia en conjunto con los discos duros por parte de la Unidad de Seguridad Informática.
- 6.8. Traslada los discos duros a la sede de la EESMM en conjunto con los cuatro (4) ejemplares de la Solicitud de Servicio de Correspondencia.
- 6.9. Entrega los discos duros en la sede de EESMM en conjunto los cuatro (4) ejemplares de la Solicitud de Servicio de Correspondencia para su firma y sello respectiva.
- 6.10. Recibe los ejemplares de la Solicitud de Servicio de Correspondencia debidamente firmados y sellados en conjunto con los discos duros correspondientes al mes siguiente.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

PRO-SEG-CTIC-USI-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 4/5

PROCEDIMIENTO RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

6.11. Entrega a la Unidad de Seguridad Informática los ejemplares de la Solicitud de Servicio de Correspondencia debidamente firmados y sellados en conjunto con los discos duros correspondientes al mes siguiente.

UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

6.12. Recibe por parte de la Coordinación de Servicios Generales los ejemplares restantes de la Solicitud de Servicio de Correspondencia en conjunto con los discos duros correspondientes al mes siguiente.

6.13. Archiva la Solicitud de Servicio de Correspondencia para su control interno.

6.14. Verifica que los discos duros sean los correctos.

6.15.1. **No:** Regresa a la Coordinación de Servicios Generales informando la inconsistencia para que gestione la búsqueda de los discos duros respectivos.

6.15.2. **Si:** Realiza el almacenamiento de los mismos para su control interno (**Fin del Procedimiento**).

7. DEFINICIONES:

7.1 **Respaldo:** Es la obtención de una copia de los datos en otro medio de almacenamiento, de tal modo que a partir de dicha copia es posible restaurar los datos respaldados.

7.2 **Discos Duros:** Unidad de almacenamiento magnético donde se resguarda la información contenida en los servidores.

8. REFERENCIAS:

8.1. N/A.

9. REGISTROS:

9.1 **REG-SEG-CTIC-USI-001:** Respaldo en Disco Duro de la Información de la UMC.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

PRO-SEG-CTIC-USI-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 5/5

PROCEDIMIENTO RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



**PROCEDIMIENTO RESTAURACIÓN
DE LA INFORMACIÓN
(PRO-SEG-CTIC-USI-002)**

Versión Definitiva. La impresión con magnético

Considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

PRO-SEG-CTIC-USI-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/4

PROCEDIMIENTO RESTAURACIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. PROPÓSITO:

El propósito de este procedimiento es establecer las pautas para la restauración de la información de los Servidores según requerimiento del usuario.

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, a la Unidad de Seguridad Informática, y todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas en el procedimiento.

3. RESPONSABLE:

Este procedimiento estará bajo responsabilidad del encargado de la Unidad de Seguridad Informática.

4. RECURSOS:

- 4.1 **HUMANOS:** Técnico de Recursos Informáticos con conocimientos en respaldos y restauración de datos e información.
- 4.2 **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio de adscripción.
- 4.3 **MATERIALES:** N/A.
- 4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadora de escritorio, servidores, memoria flash, dispositivos portátiles de almacenamiento masivo de mediana capacidad y/o servidor de correo institucional.
- 4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, archivadores, bibliotecas, estantes.
- 4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficinas y espacios físicos necesarios para la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación y servicios asociados (agua, luz, limpieza), transporte.
- 4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación de todos los espacios de trabajo, temperatura, higiene, entre otros).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

PRO-SEG-CTIC-USI-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/4

PROCEDIMIENTO RESTAURACIÓN DE LA INFORMACIÓN

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

- 5.1 El usuario debe solicitar a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación la restauración de la información que requiere.
- 5.2 Se genera una incidencia con el requerimiento de restauración de información.
- 5.3 La Unidad de Seguridad Informática debe solicitar a la Unidad de Tecnología de Información y Comunicación adscrita a la Escuela de Estudios Superiores de la Marina Mercante la búsqueda de la información en los respaldos antiguos.
- 5.4 Cuando la Unidad de Soporte Técnico de la EESMM no pueda recuperar la información solicitada deberá notificar de manera oportuna a la Unidad de Seguridad Informática para que esta proceda a comunicarle a la dependencia requirente.
- 5.5 La Unidad de Seguridad Informática al momento de realizar la restauración de la información debe verificar la misma en conjunto con el usuario respectivo.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

- 6.1. Notifica a la Unidad de Seguridad Informática la necesidad reportada, a través de la Aplicación de Gestión de Incidencias, por parte de la Dependencia requirente para que proceda a solventar la misma.

UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

- 6.2. Recibe por parte del Administrador de Gestión de Incidencias la necesidad para la restauración de la información solicitada.
- 6.3. Envía a la Unidad de Tecnología de Información y Comunicación adscrita a la Escuela de Estudios Superiores de la Marina Mercante (EESMM) la solicitud de restauración de la información respectiva.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

PRO-SEG-CTIC-USI-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/4

PROCEDIMIENTO RESTAURACIÓN DE LA INFORMACIÓN

UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (EESMM)

6.4. Recibe la solicitud emanada por la Unidad de Seguridad Informática con los datos para la restauración de la información solicitada.

6.5. Revisa los respaldos anteriores para recuperar la información requerida.

6.6. Verifica si en los respaldos respectivos se encuentra la información que se desea recuperar.

6.6.1. **No:** Indica a la Unidad de Seguridad Informática la inconsistencia detectada para que proceda a notificar a la dependencia respectiva (**Fin del Procedimiento**).

6.6.2. **Si:** Envía a la Unidad de Seguridad Informática, a través de correo electrónico, la información recuperada o de ser el caso, en la unidad extraíble dependiendo del tamaño.

UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

6.7. Recibe a través de correo electrónico, la información recuperada o de ser el caso, en la unidad extraíble respectiva por parte de la Unidad de Tecnología de Información y Comunicación adscrita a la EESMM.

6.8. Notifica a la dependencia requirente que ha sido recuperada la información solicitada.

6.9. Realiza la restauración de la información de ser el caso.

6.10. Registra en la Aplicación de Gestión de Incidencias la solución de la restauración de la información realizada, de conformidad a la necesidad manifestada por la dependencia (**Fin del Procedimiento**).

7. DEFINICIONES:

7.1. Restauración: Acción de recuperar una copia de seguridad de la información.

7.2. Respaldos: es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

PRO-SEG-CTIC-USI-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 4/4

PROCEDIMIENTO RESTAURACIÓN DE LA INFORMACIÓN

7.3. Unidad extraíble: son aquellos soportes de almacenamiento diseñados para ser extraídos de la computadora sin tener que apagarla.

8.REFERENCIAS:

8.1. N/A.

9. REGISTROS :

9.1. Información documentada en la Aplicación de Gestión de Incidencias que soportan la gestión realizada.

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



onsidera "Copia No Controlada"

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DE
LAS CUENTAS DE USUARIO DE DOMINIO
(INT-SEG-CTIC-USI-001)**

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

INT-SEG-CTIC-USI-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/3

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS DE
USUARIO DE DOMINIO**

1. OBJETIVO:

Establecer lineamientos necesarios para la creación, modificación y/o eliminación de las cuentas de usuarios de dominio asignadas al personal de la UMC.

2. RESPONSABLE:

Esta instrucción de trabajo estará bajo la responsabilidad del encargado de la Unidad de Seguridad Informática, en conjunto con el Coordinador de Tecnologías de Información y Comunicación.

3. RECURSOS:

- 3.1. **HUMANOS:** Técnico de Recursos Informáticos con conocimientos en Administración de Servidores de Dominio.
- 3.2. **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio de adscripción.
- 3.3. **MATERIALES:** N/A.
- 3.4. **EQUIPOS TECNOLOGICOS:** Servidores con capacidades necesarias para la puesta en marcha de un Controlador de Dominio de red.
- 3.5. **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, archivadores, bibliotecas, estantes.
- 3.6. **INFRAESTRUCTURA:** Oficinas y espacios físicos necesarios para la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación y servicios asociados (agua, luz, limpieza), transporte.
- 3.7. **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación de todos los espacios de trabajo, temperatura, higiene, entre otros).

4. NORMAS:

- 4.1. La Unidad Solicitante deberá solicitar a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, la creación, actualización o eliminación de la cuenta de usuario de



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

INT-SEG-CTIC-USI-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/3

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS DE
USUARIO DE DOMINIO**

dominio especificando el nombre, apellido, cédula de identidad y dependencia a la que pertenece el usuario.

- 4.2. La Unidad de Seguridad Informática deberá una vez solucionado el requerimiento emitido por la dependencia solicitante, notificar a la misma a través de correo electrónico institucional la acción realizada.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

- 5.1. Notifica a la Unidad de Seguridad Informática la necesidad reportada, para la creación actualización o eliminación de cuentas de usuarios de dominio, a través de la Aplicación de Gestión de Incidencias, por parte de la Dependencia requirente para que proceda a solventar la misma.

UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

- 5.2. Recibe por parte del Administrador de Gestión de Incidencias la solicitud para la creación actualización o eliminación de cuentas de usuarios de dominio,
- 5.3. Verifica los datos recibidos para la creación, modificación de datos o eliminación de la cuenta de dominio.
- 5.4. Realiza la creación, modificación de datos o eliminación de la cuenta de dominio.
- 5.5. Registra la información respectiva en el formulario Administración de Cuentas de Usuario de Dominio (USI-002).
- 5.6. Envía correo institucional a la dependencia solicitante indicando los datos creados, modificados o eliminados de usuario de dominio.
- 5.7. Registra en la Aplicación de Gestión de Incidencias la solución de la creación, modificación de datos o eliminación de la cuenta de dominio realizada, de conformidad a la necesidad manifestada por la dependencia (**Fin de la Instrucción de Trabajo**).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

INT-SEG-CTIC-USI-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/3

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS DE
USUARIO DE DOMINIO**

6. REGISTROS:

- 6.1. **REG-SEG-CTIC-USI-002:** Administración de Cuentas de Usuario de Dominio.
- 6.2. Información documentada en la Aplicación de Gestión de Incidencias que soportan la gestión realizada.

7. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



considera "Copia No Controlada"

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO
ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS DE
CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL**

(INT-SEG-CTIC-USI-002)

Versión Definitiva. No imprimir y copia ma



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

INT-SEG-CTIC-USI-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/3

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS DE
CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL**

1. OBJETIVO:

Establecer lineamientos necesarios para administrar (creación, modificación y/o eliminación) las cuentas de correo electrónico institucional asignadas al personal de la UMC.

2. RESPONSABLE:

Este procedimiento estará bajo la responsabilidad del encargado de la Unidad de Seguridad Informática, en conjunto con el Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación.

3. RECURSOS:

- 6.1. **HUMANOS:** Técnico de recursos informáticos con conocimientos en Administración de Servidores de Correo Electrónico.
- 6.2. **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio de adscripción.
- 6.3. **MATERIALES:** N/A.
- 6.4. **EQUIPOS TECNOLOGICOS:** Servidores con capacidades necesarias para la puesta en marcha de un Servicio de Correo Electrónico.
- 6.5. **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, archivadores, bibliotecas, estantes.
- 6.6. **INFRAESTRUCTURA:** Oficinas y espacios físicos necesarios para la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación y servicios asociados (agua, luz, limpieza), transporte.
- 6.7. **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación de todos los espacios de trabajo, temperatura, higiene, entre otros).

4. NORMAS:

- 6.1. La Unidad Solicitante deberá solicitar a la Coordinación TIC, mediante la Asistencia Técnica, la creación, actualización o eliminación de la cuenta de correo electrónico



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

INT-SEG-CTIC-USI-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/3

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS DE
CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL**

especificando el nombre, apellido, cédula de identidad y dependencia a la que pertenece el usuario.

6.2. La respuesta con la acción realizada se dará mediante correo electrónico al usuario supervisor que realizó la solicitud antes mencionada.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

5.1. Notifica a la Unidad de Seguridad Informática la necesidad reportada, para la creación actualización o eliminación de correo electrónico institucional, a través de la Aplicación de Gestión de Incidencias, por parte de la Dependencia requirente para que proceda a solventar la misma.

UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

5.2. Recibe por parte del Administrador de Gestión de Incidencias la solicitud para la creación actualización o eliminación de correo electrónico institucional.

6.1. Verifica los datos recibidos para la creación actualización o eliminación de correo electrónico institucional.

6.2. Realiza la creación actualización o eliminación de correo electrónico institucional.

6.3. Registra la información respectiva en el formulario Administración de Cuentas de Correo Electrónico (USI-003).

6.4. Archiva la Administración de Cuentas de Correo Electrónico (REG-SEG-CTIC-USI-003)

6.5. Envía correo institucional a la dependencia solicitante indicando los datos creados, actualizados o eliminados del correo electrónico institucional respectivo.

6.6. Registra en la Aplicación de Gestión de Incidencias la solución de la creación actualización o eliminación de correo electrónico institucional realizada, de conformidad a la necesidad manifestada por la dependencia (**Fin de la Instrucción de Trabajo**).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

INT-SEG-CTIC-USI-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/3

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS DE
CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL**

6. REGISTROS:

6.1. **REG-SEG-CTIC-USI-003:** Administración de Cuentas de Correo Electrónico.

6.2. Información documentada en la Aplicación de Gestión de Incidencias que soportan la gestión realizada.

7. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



INSTRUCCIÓN DE TRABAJO CHEQUEO DE SERVICIOS Y SERVIDORES

(INT-SEG-CTIC-USI-003)

Versión Definitiva. La impresión es copia magnética.

Considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

INT-SEG-CTIC-USI-003
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/2

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO CHEQUEO DE SERVICIOS Y SERVIDORES

1. OBJETIVO:

Establecer pautas que verifiquen el funcionamiento de los servicios, así como también servidores, permitiendo identificar anomalías en su funcionamiento diario.

2. RESPONSABLE:

Este procedimiento es responsabilidad del encargado de la Unidad de Seguridad Informática.

3. RECURSOS:

3.1 **HUMANOS:** Técnico de Recursos Informáticos con conocimientos en respaldos y restauración de datos e información.

3.2 **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio de adscripción.

3.3 **MATERIALES:** N/A.

3.4 **EQUIPOS TECNOLOGICOS:** Dispositivos portátiles de almacenamiento masivo de mediana capacidad.

3.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, archivadores, bibliotecas, estantes.

3.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficinas y espacios físicos necesarios para la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación y servicios asociados (agua, luz, limpieza), transporte.

3.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación de todos los espacios de trabajo, temperatura, higiene, entre otros.

4. NORMAS:

4.1 La Unidad de Seguridad Informática debe garantizar el funcionamiento de los servicios y servidores que opera dentro de la Unidad de Seguridad Informática

4.2 La Unidad de Seguridad Informática debe llevar control de la revisión de cada uno de los servidores y servicios.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

INT-SEG-CTIC-USI-003
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/2

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO CHEQUEO DE SERVICIOS Y SERVIDORES

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

- 5.1 Revisa la actividad de los equipos servidores, señales de funcionamiento eléctrico y de componentes.
- 5.2 Determina que los diferentes servicios prestados a la comunidad universitaria estén funcionando.
- 5.2.1. **No:** Reporta la inconsistencia detectada al Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación para que procede a tomar las acciones pertinentes.
- 5.2.2. **Si:** Registra la información respectiva en la Lista de Chequeo de Servicios, Servidores y Equipos Comunicacionales de la UMC (USI-004).
- 5.3 Informa al Coordinador de Tecnología de Información la conformidad del funcionamiento de los servicios que se prestan a la Comunidad Universitaria.
- 5.4 Archiva la Lista de Chequeo de Servicios, Servidores y Equipos Comunicacionales de la UMC (REG-SEG-CTIC-USI-004) para su control interno (**Fin de la Instrucción de Trabajo**).

6. REGISTROS:

- 6.1 **REG-SEG-CTIC-USI-004:** Lista de Chequeo de Servicios, Servidores y Equipos Comunicacionales de la UMC.

7. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00



**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS
COMPARTIDOS**

(INT-SEG-CTIC-USI-004)

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de

considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

INT-SEG-CTIC-USI-004
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/3

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS
COMPARTIDOS**

1. OBJETIVO:

El propósito de este procedimiento es establecer los lineamientos de administración para la creación, acceso, permiso, cuotas y la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información en los recursos compartidos que utiliza el personal de la UMC.

2. RESPONSABLE:

Este procedimiento estará supervisado por el encargado de la Unidad de Seguridad Informática.

3. RECURSOS:

- 3.1 **HUMANOS:** Técnico de recursos informáticos con conocimientos en administración de recursos compartidos.
- 3.2 **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio de adscripción.
- 3.3 **MATERIALES:** N/A.
- 3.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Equipos servidores con capacidades y características suficientes para el funcionamiento de los recursos compartidos.
- 3.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, archivadores, bibliotecas, estantes.
- 3.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficinas y espacios físicos necesarios para la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación y servicios asociados (agua, luz, limpieza), transporte.
- 3.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación de todos los espacios de trabajo, temperatura, higiene, entre otros.

4. NORMAS:

- 4.1 Para los efectos de esta instrucción de trabajo se entenderá como recursos compartidos a las carpetas de datos centralizadas en servidores o las compartidas en equipos de computación internos en algunas dependencias, así como las impresoras que requieran ser utilizadas por más de un usuario.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

INT-SEG-CTIC-USI-004
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/3

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS
COMPARTIDOS**

4.2 La Unidad de Seguridad Informática deberá sólo para el caso de las impresoras realizar la configuración del uso compartido, y no la instalación y configuración de las mismas en los equipos de computación que así lo requieran.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

5.1. Notifica a la Unidad de Seguridad Informática la necesidad reportada, para la creación actualización o eliminación del recurso compartido, a través de la Aplicación de Gestión de Incidencias, por parte de la dependencia requirente para que proceda a solventar la misma.

UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

5.2. Recibe por parte del Administrador de Gestión de Incidencias la solicitud para la creación actualización o eliminación del recurso compartido.

5.1 Solicita al usuario requirente la información necesaria para la creación, actualización o eliminación del recurso compartido específico.

5.2 Realiza la creación, actualización o eliminación del recurso compartido, según sea el caso.

5.3 Notifica a la dependencia solicitante la acción realizada.

5.4 Registra en la Aplicación de Gestión de Incidencias la solución de la creación actualización o eliminación del recurso compartido, de conformidad a la necesidad manifestada por la dependencia (**Fin de la Instrucción de Trabajo**).

6. REGISTROS:

6.1. Información documentada en la Aplicación de Gestión de Incidencias que soportan la gestión realizada.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

INT-SEG-CTIC-USI-004
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/3

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS
COMPARTIDOS**

7. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



**PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE
APLICACIONES ACADEMICO-
ADMINISTRATIVO**

(PRO-SEG-CTIC-UDS-001)

se considera "Copia No Controlada"

Versión Definitiva. La impresión es copia magnética



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS**

PRO-SEG-CTIC-UDS-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/7

**PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE APLICACIONES ACADÉMICO-
ADMINISTRATIVO**

1. PROPÓSITO:

Desarrollar aplicaciones académico-administrativo, con la finalidad de optimizar los procesos de la UMC.

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, a la Unidad de Desarrollo de Sistemas y a todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

3. RESPONSABLE:

Este procedimiento estará bajo la responsabilidad del Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación en conjunto con el personal de la Unidad de Desarrollo de Sistemas.

4. RECURSOS:

4.1 **HUMANOS:** Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación, Especialista de Tecnología de Información y Comunicación, Analista de Tecnología de Información y Comunicación, Analista de Programación, Programador de Sistemas, Técnicos de Recursos Informáticos

4.2 **FINANCIEROS:** Necesarios para llevar a cabo este procedimiento que se encuentran dentro de los procedimientos de la Coordinación de Tecnología de Información y comunicación y los mismos serán canalizados a través del POA.

4.3 **MATERIALES:** Lápices, lapiceros, hojas blancas, block de notas, grapadora, saca-grapas, grapas, carpetas y/o sobres tipo manila, organizadores de documentos de escritorio, marcadores acrílicos, borradores de pizarra acrílica, sacapuntas, entre otros.

4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, teléfonos con manos libres, impresora.

4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorio, archivador, sillas ejecutiva, pizarra acrílica, pizarra de corcho.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS**

PRO-SEG-CTIC-UDS-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/7

**PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE APLICACIONES ACADÉMICO-
ADMINISTRATIVO**

4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficina con óptimos servicios principales (luz, limpieza, agua, servicios sanitarios).

4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Acorde a la temperatura (aire acondicionado), iluminación, higiene y seguridad laboral.

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

5.1. Para los efectos de este procedimiento se entenderá como desarrollo, la recopilación y análisis de la información, así como diseñar, modificar e implementar las Aplicaciones Académico-Administrativo de la UMC.

5.2. La dependencia solicitante deberá enviar a través de correo institucional a la Unidad de Desarrollo de Sistemas adscrita a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación para solicitar la creación de un sistema (software) especificando el objetivo general y específico del mismo.

5.3. La dependencia solicitante deberá enviar memorando a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación para solicitar el servicio del software.

5.4. La dependencia solicitante deberá detallar el objetivo general y específico para la creación del sistema a requerir.

5.5. Todas las Aplicaciones Académico-Administrativo desarrolladas será aprobado por el responsable de la dependencia solicitante, previa a su liberación por parte de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.

5.6. Todo desarrollo de sistemas será aprobado por el responsable del área solicitante, previo a su liberación por parte de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.

5.7. Todo sistema de información consistirá en la aplicación de herramientas informáticas para desarrollar bases de datos y sistemas de información de los procesos administrativos que realizan las dependencias y áreas administrativas de la UMC.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS**

PRO-SEG-CTIC-UDS-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/7

**PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE APLICACIONES ACADÉMICO-
ADMINISTRATIVO**

- 5.8. Todo sistema de información consistirá en la aplicación de herramientas informáticas para desarrollar bases de datos y sistemas de información de los procesos administrativos que realizan las dependencias y áreas administrativas de la UMC.
- 5.9. El desarrollo de los sistemas deberá realizarse con el apoyo de los responsables de los procesos que se sistematicen.
- 5.10. Los tiempos serán calculados con base a un análisis preliminar de requerimientos, los cuales dependerán de la magnitud del desarrollo solicitado.
- 5.11. Todos los cambios serán aprobados por el responsable del área solicitante, previo a su liberación por parte de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.
- 5.12. La Unidad de Desarrollo de Sistemas, una vez terminado el sistema lo entregará al titular del área administrativa y al usuario, así como su instructivo correspondiente.
- 5.13. Se realizará la documentación del Desarrollo, así como la bitácora y control de versiones por parte de la Unidad de Desarrollo de Sistemas.
- 5.14. La información que se generará de acuerdo a las etapas del proyecto será:

Etapas de Requerimientos:

- Especificación de requerimientos de información.
- Requerimientos de salida, entrada, almacenamiento y conectividad de usuarios.

Etapas de Análisis:

- Documento análisis preliminar.
- Fases de estructura de trabajo.

Especificación funcional del nuevo sistema:

- Determinar requerimientos funcionales.
- Estudio de factibilidad técnica, económica o psicosocial.

Especificación de restricciones:

- Restricciones económica, técnicas y de personal.

Etapas de Diseño:



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS**

PRO-SEG-CTIC-UDS-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 4/7

**PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE APLICACIONES ACADÉMICO-
ADMINISTRATIVO**

- Definición del prototipo del sistema.
- Determinación del plan de trabajo.

Diseño de entradas y salidas como las de pantallas, de reportes y de datos:

- Realizar el diseño lógico y físico de la base de datos.

Etapa de Desarrollo:

- Entrega de requerimientos atendidos.
- Elaboración de plan de pruebas de unidades, subsistemas, del sistema y de aceptación.
- Seguimientos de requerimientos.
- Documentación necesaria y requerida por el sistema, tales como Normas y de versiones.

Etapa de Implementación:

- Documento de instalación.
- Adiestramiento a usuarios internos y externos.
- Documentación del manual.
- Registro de usuarios al sistema.
- Puesta en marcha total.
- Formato de liberación.

Etapa de Mantenimiento

- Monitoreo de uso del sistema.
- Actualización de Datos.
- Depuración de la Base de Datos.
- Ejecución del sistema de respaldo.

5.15. La Unidad de Desarrollo de Sistemas, una vez entregado la Aplicación Académico-Administrativo, deberá brindar a la dependencia la capacitación respectiva, en caso de ser necesario.

5.16. La Unidad de Desarrollo de Sistemas, brindara capacitación del sistema desarrollado en caso de ser necesario.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS**

PRO-SEG-CTIC-UDS-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 5/7

**PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE APLICACIONES ACADÉMICO-
ADMINISTRATIVO**

5.17. La Unidad de Desarrollo de Sistemas deberá monitorear la Aplicación Académico-Administrativo, según sea el caso, con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento respectivo.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

DEPENDENCIA SOLICITANTE

- 6.1. Llena el formulario Solicitud de Desarrollo de Aplicaciones Académico-Administrativo (UDS-001) con la información requerida.
- 6.2. Envía a la Unidad de Desarrollo de Sistemas a través correo institucional la Solicitud de Desarrollo de Aplicaciones Académico-Administrativo en conjunto con los documentos correspondientes.

UNIDAD DESARROLLO DE SISTEMAS

- 6.3. Recibe la Solicitud de Desarrollo de Aplicaciones Académico-Administrativo (REG-SEG-CTIC-UDS-001) en conjunto con los documentos correspondientes por parte de la dependencia solicitante.
- 6.4. Revisa la información contenida en la Solicitud de Desarrollo de Aplicaciones Académico-Administrativo (REG-SEG-CTIC-UDS-001).
- 6.5. Determina la factibilidad para el desarrollo de la aplicación académico-administrativo requerida.
 - 6.5.1. **No factible:** Notifica a la dependencia solicitante a través de correo institucional, las razones por las cuales su requerimiento no procede.
 - 6.5.2. **Factible:** Llena el formulario Control de las Revisiones del Desarrollo de Aplicaciones Académico-Administrativo (UDS-002) con la información respectiva, de conformidad con la revisión realizada a los requerimientos recibidos y lo archiva para su control interno.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS**

PRO-SEG-CTIC-UDS-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 6/7

**PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE APLICACIONES ACADÉMICO-
ADMINISTRATIVO**

- 6.6. Establece un cronograma de las posibles reuniones y esta estarán registradas en la Aplicación de Gestión de Insipiencias.
- 6.7. Diseña el modelo de la Aplicación Académico-Administrativo, según sea el caso, de acuerdo a los requerimientos recibidos.
- 6.8. Llena el formulario Control de las Revisiones del Desarrollo de Aplicaciones Académico-Administrativo (UDS-002) con la información respectiva y lo archiva para su control interno.
- 6.9. Convoca, a través del correo institucional, al responsable de la dependencia solicitante a una reunión, de acuerdo a lo establecido en el cronograma de reuniones.
- 6.10. Analiza en conjunto con el responsable de la dependencia solicitante el modelo de la aplicación académico-administrativo, según sea el caso.
- 6.11. Determina si el modelo de la aplicación académico-administrativo, según sea el caso, requiere de ajustes.
- 6.11.1. **Requiere:** Llena el formulario Control de las Revisiones del Desarrollo de Aplicaciones Académico-Administrativo (UDS-002) con la información respectiva. (Ir al paso 5.7).
- 6.11.2. **No requiere:** Entrega al responsable de la dependencia el formulario Control de las Revisiones del Desarrollo de Aplicaciones Académico-Administrativo (UDS-002) para su firma.

7. DEFINICIONES:

- 7.1 **Desarrollo de Sistemas:** Es un proceso que consiste en dos etapas principales de análisis y diseño de sistemas; comienza cuando la gerencia, o en algunas ocasiones el personal de desarrollo de sistemas, se da cuenta de cierto sistema del negocio necesita mejorarse.
- 7.2 **Análisis de Sistemas de Información:** Es el proceso de clasificación e interpretación de hechos, diagnostico de problemas y empleo de la información para recomendar mejoras al sistema.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS**

PRO-SEG-CTIC-UDS-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 7/7

**PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE APLICACIONES ACADÉMICO-
ADMINISTRATIVO**

7.3 **Diseño:** Es el arte de definir la arquitectura de hardware y software, componentes, módulos y datos de un sistema de cómputo para satisfacer ciertos requerimientos. Es la etapa posterior al análisis de sistemas.

7.4 **Implementación:** es la ejecución u/o puesta en marcha de una idea programada que utiliza metodologías de gestión de proyecto.

8. REFERENCIAS:

8.1. N/A

9. REGISTROS:

9.1. **REG-SEG-CTIC-UDS-001:** Solicitud para el Desarrollo de Aplicaciones Académico-Administrativo.

9.2. **REG-SEG-CTIC-UDS-002:** Control de las Revisiones del Desarrollo de Aplicaciones Académico-Administrativo.

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00



INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DEL PORTAL WEB

(INT-SEG-CTIC-UDS-001)

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento

Considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS**

INT-SEG-CTIC-UDS-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/5

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DEL PORTAL WEB

1. OBJETIVO:

Detallar las normas técnicas y estándares internacionales importantes para la administración del portal web Institucional en la Universidad Marítima del Caribe (UMC). Además incluye las descripciones de actividades que se deben seguir para las publicaciones en el portal web de la UMC. Es importante resaltar que no se abordan aspectos de diseño gráfico. Dado el dinamismo de las nuevas tecnologías e internet esta instrucción de trabajo de ser actualizado con cierta periodicidad.

2. RESPONSABLE:

El cumplimiento de esta instrucción de trabajo estará bajo la responsabilidad de la Unidad de Desarrollo de Sistemas y la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.

3. RECURSOS:

- 3.1. **HUMANOS:** Analista de Tecnología de Información y Comunicación, Analista de Programación, Programador de Sistemas, Técnicos de Recursos Informáticos.
- 3.2. **FINANCIEROS:** Necesarios para llevar a cabo este procedimiento que se encuentran dentro de los procedimientos de la Coordinación de Tecnología de Información y comunicación y los mismos serán canalizados a través del POA.
- 3.3. **MATERIALES:** Lápices, lapiceros, hojas blancas, block de notas, grapadora, saca-grapas, grapas, carpetas y/o sobres tipo manila, organizadores de documentos de escritorio, marcadores acrílicos, borradores de pizarra acrílica, sacapuntas, entre otros.
- 3.4. **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, teléfonos con manos libres, impresora.
- 3.5. **MOBILIARIOS:** Escritorio, archivador, sillas ejecutiva, pizarra acrílica, pizarra de corcho.
- 3.6. **INFRAESTRUCTURA:** Oficina con óptimos servicios principales (Internet, luz, limpieza, agua, servicios sanitarios).
- 3.7. **AMBIENTE DE TRABAJO:** Acorde a la temperatura (aire acondicionado), iluminación, higiene y seguridad laboral.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS**

INT-SEG-CTIC-UDS-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/5

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DEL PORTAL WEB

4. NORMAS:

- 4.1. Todas las publicaciones deben ser recibidas a través del correo institucional webmaster@umc.edu.ve.
- 4.2. La información a ser publicada en el portal Web debe ser elaborada en el marco de un serie de características que deben cumplir estándares aplicados en el portal web de la UMC.
- 4.3. La información a ser publicada en el portal Web deben ser verificadas en detalles antes de ser publicadas, las mismas deben cumplir con los estándares aplicados en el portal web de la UMC.
- 4.4. Una vez realizada la publicación, la Unidad de Desarrollo de Sistema debe notificar por medio de un correo (institucional) electrónico a la dependencia requirente.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

- 5.1. Notifica a la Unidad de Desarrollo de Sistemas la necesidad reportada, para la publicación y/o actualización de la información en el portal Web, a través de la Aplicación de Gestión de Incidencias, por parte de la dependencia requirente para que proceda a solventar la misma.

UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS

- 5.2. Recibe por parte del Administrador de Gestión de Incidencias la solicitud para la publicación y/o actualización de la información en el portal Web.
- 5.3. Accede al panel de administración del portal institucional, colocando su nombre de usuario y contraseña.
- 5.4. Determina las actividades a realizar de conformidad a requerimiento recibido.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS**

INT-SEG-CTIC-UDS-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/5

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DEL PORTAL WEB

- 5.4.1. **Artículos:** Registra la información en la sección de contenido (Noticias, NotiTips, Sextantes, Información de las escuelas, Información de la Coordinación de Registro Estudiantil y Dependencias) **(Ir al paso 5.5).**
- 5.4.2. **Nuevo Artículo:** Presiona el botón nuevo para registrar el artículo, el Título, la categoría a la que pertenece, en la sección de contenido agrega la información que se publicará y verifica que no existan errores ortográficos, que la configuración estética cumpla con la estandarización de la página, posteriormente presiona el botón guardar. publica de manera automática **(Ir al paso 5.5).**
- 5.4.3. **Actualizar Artículo:** Localiza el artículo, selecciona artículo en la casilla y luego presiona el botón editar o directamente en el enlace que está asociado en el título del artículo, ingresa en el artículo, realiza las modificaciones requeridas en el artículo, y posteriormente procede a guardar **(Ir al paso 5.5).**
- 5.4.4. **Banner Principal y Secundario:** Registra en la sección de componentes, específicamente en el componente Smart Slider 3 en caso de ser el principal y en el componente Smart Slider 2 en caso de ser el secundario.
- 5.4.4.1. **Si es un banner nuevo y es requerido en la principal:** Selecciona el slide list MainSlider. presiona el botón agregar imagen (add image slide), coloca el nombre, fija una fecha de inicio (up) y cierre (down) de publicación, y todos aquellos detalles requeridos y que deben ir adjuntos en la imagen y posteriormente presiona guardar (save) y posteriormente cierra (cancel), con el fin de aplicar todos los cambios realizados en el nuevo banner **(Ir al paso 5.5).**
- 5.4.4.2. **Carrusel Informativo:** Registra en la sección de SP Page Builder (Page) agrega la información, selecciona el ítem que contiene la página de inicio en el sector Información General, Modulo asignado carrusel y presiona el botón de Edit Addon, en donde se cargara los ítems del carrusel, presiona agregar (add new) y coloca título, el contenido y un



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS**

INT-SEG-CTIC-UDS-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 4/5

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DEL PORTAL WEB

botón que puede ser opcional, en caso de que se quiere extender la información posteriormente presiona aplicar (apply), seguido de salvar (save) y por ultimo cerrar (close), con el fin de guardar todos los cambios realizado en la página de inicio **(Ir al paso 5.5)**.

5.4.5. **Accesos Rápido.** Registra en la sección de extensiones, ítem Gestor de módulos, específicamente en el módulo titulado acceso rápido, selecciona el módulo en la casilla y luego presiona el botón editar o directamente en el enlace que está asociado en el título del módulo, agrega uno nuevo o actualiza un acceso en parte de la herramienta de edición. Posteriormente presiona el botón aplicar para verificar que la publicación esta correcta o requiere que sea corregida y después presiona el botón de Guardar & Cerrar para aplicar todos los cambios realizados en el modulo.

5.5. **(Viene de los pasos 5.4.1, 5.4.2, 5.4.3, 5.4.4.1, 5.4.4.2 y 5.4.5)** Realiza todas las verificaciones y depuraciones necesarias bajo los estándares aplicados al portal web de la UMC.

5.6. Notifica a la dependencia solicitante, vía correo institucional, la publicación y o actualización de la información en el portal Web.

5.7. Registra en la Aplicación de Gestión de Incidencias la publicación y o actualización de la información en el portal Web, de conformidad a la necesidad manifestada por la dependencia **(Fin de la Instrucción de Trabajo)**.

6. REGISTROS:

6.1. Información documentada en la Aplicación de Gestión de Incidencias que soportan la gestión realizada.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS**

INT-SEG-CTIC-UDS-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 5/5

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DEL PORTAL WEB

7. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE LA
CENTRAL TELEFÓNICA**

(PRO-SEG-CTIC-UART-001)

Versión Definitiva. La impresión y copia materializada de esta versión es considerada "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RED Y TELEFONÍA**

PRO-SEG-CTIC-UART-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/5

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE LA CENTRAL TELEFÓNICA

1. PROPÓSITO:

Establecer los lineamientos necesarios para la administración (creación, actualización, reubicación y/o eliminación) de las extensiones de la central telefónica, asignadas a los usuarios de la UMC.

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, a la Unidad de Administración de Red y Telefonía y todas aquellas dependencias que se vean involucradas.

3. RESPONSABLE:

Este procedimiento estará bajo la responsabilidad del Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación en conjunto con la Unidad de Administración de Red y Telefonía.

4. RECURSOS:

- 4.1. **HUMANOS:** Ingenieros en Informática o carrera afín, con amplio conocimiento en redes y telefonía y las capacidades necesarias para administración de una central telefónica.
- 4.2. **FINANCIEROS:** Recursos financieros necesarios para el mantenimiento de la central telefónica, además de los necesarios para cubrir los gastos generados por las llamadas realizadas por medio de las extensiones telefónicas a números externos al campus universitario (telefonía: celular, fija e internacional).
- 4.3. **MATERIALES:** Lápices, bolígrafos, hojas blancas, block de rayas, grapadora, saca-grapas, grapas, carpetas y/o sobres tipo manila, organizadores de documentos de escritorio, marcadores y borradores para pizarra blanca, sacapuntas.
- 4.4. **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Central Telefónica y computadora de actual generación y conexión de red y telefonía adecuada.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RED Y TELEFONÍA**

PRO-SEG-CTIC-UART-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/5

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE LA CENTRAL TELEFÓNICA

- 4.5. **MOBILIARIOS:** Escritorios de oficina, organizadores de documentos tipo Arturito, sillas ejecutivas de oficina, pizarra blanca para marcadores, organizador de actividades (pizarra de corcho).
- 4.6. **INFRAESTRUCTURA:** Oficina adaptada para el personal asignado con óptimos servicios principales (luz, limpieza, agua, servicios sanitarios)
- 4.7. **AMBIENTE DE TRABAJO:** Acorde ambiente de trabajo en cuanto a temperatura (aire acondicionado), iluminación, higiene y seguridad laboral.

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

- 5.1 No se aceptará ninguna solicitud para gestionar cualquier extensión telefónica o equipos que no formen parte de la plataforma tecnológica de la UMC.
- 5.2 Para la creación o reubicación de una extensión telefónica, dependerá para su aprobación de la disponibilidad de puntos de conexión (Físicos y Lógicos) en la Central Telefónica y/o equipos de distribución, además de equipos finales (Teléfonos o Faxes), materiales y/o herramientas para su óptimo funcionamiento.
- 5.3 La creación de una extensión telefónica solo estará autorizada por el Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación, dependiendo únicamente de la norma 5.2 de este procedimiento y además esta autoridad indicará el tipo de salida que tendrá dicha extensión telefónica para comunicaciones externas (Local, Local-Nacional, Local-Nacional-Celular y Local-Nacional-Celular-Internacional, Local-Celular).
- 5.4 Los servicios comprendidos como Reubicación y Eliminación de una extensión telefónica son métodos internos de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación en conjunto con la Unidad de Administración de Red y Telefonía, y estos estarán motivados a daños físicos y/o lógicos en la Central Telefónica o en los equipos de distribución y también a través de una previa comunicación a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación para el cambio o reubicación física de algún



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RED Y TELEFONÍA**

PRO-SEG-CTIC-UART-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/5

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE LA CENTRAL TELEFÓNICA

departamento o subsistema (Vicerrectorado, Dirección, Coordinación, Unidad o Catedra) dependiendo de la norma 4.2 de este procedimiento.

- 5.5 La Dependencia Solicitante deberá enviar mediante correo electrónico institucional (sgi@umc.edu.ve), a través de la Aplicación de Gestión de Incidencias, por vía telefónica o de forma personal, la solicitud de actualización de datos o reconfiguración de la extensión telefónica, detallando el nombre, apellido y dependencia a la que pertenece.
- 5.6 La Dependencia Solicitante deberá enviar mediante correo electrónico institucional (sgi@umc.edu.ve), la solicitud de creación de la extensión telefónica, detallando el nombre, apellido, cédula de identidad, cargo o puesto de trabajo y dependencia a la que pertenece.
- 5.7 La creación de una extensión será aprobada únicamente por el Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación, el cual en conjunto con la Unidad de Administración de Red y Telefonía verificará la disponibilidad en cuanto a este requerimiento.
- 5.8 La Dependencia Solicitante para creación de una extensión telefónica deberá especificar además, la ubicación física de dicho puesto de trabajo y el tipo de salida de la extensión telefónica.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

- 6.1. Notifica a la Unidad de Administración de Red y Telefonía la necesidad reportada, a través de la Aplicación de Gestión de Incidencias, por parte de la Dependencia requirente para que proceda a solventar la misma.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RED Y TELEFONÍA

- 6.2 Recibe mediante la Aplicación de Gestión de Incidencias, la solicitud del servicio de administración telefónica.
- 6.3 Determina las actividades a realizar de acuerdo a la solicitud recibida.



PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE LA CENTRAL TELEFÓNICA

6.3.1 Actualización de información o reconfiguración de la extensión telefónica existente: Realiza las modificaciones solicitadas en el software de administración de la central telefónica a la extensión de la Dependencia Solicitante.

6.3.2 Creación de extensión telefónica: Notifica al Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación mediante correo institucional, del requerimiento recibido.

COORDINADOR DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

6.4 Recibe mediante correo institucional la información de la solicitud del servicio de administración telefónica para crear la nueva extensión telefónica.

6.5 Autoriza o desaprueba la creación de la nueva extensión telefónica para la Dependencia Solicitante.

6.6 Comunica mediante correo institucional la autorización o desaprobación para la creación de la nueva extensión telefónica a la Unidad de Administración de Red y Telefonía.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RED Y TELEFONÍA

6.7 Recibe la notificación del Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación para la creación de la nueva extensión telefónica para la Dependencia Solicitante.

6.8.1. **Autoriza:** Realiza la creación y configuración de la nueva extensión telefónica en el software de administración de la central telefónica (**Ir al paso 6.9**).

6.8.2. **No Autoriza:** Registra en la Aplicación de Gestión de Incidencias el cierre de la asistencia (**Fin del Procedimiento**).

6.8 Registra la creación, actualización de información o reconfiguración de la extensión telefónica en el formulario de Creación, Actualización y/o Reconfiguración de las Extensiones Telefónicas.

6.9 (**Viene de los pasos 6.8.1 y 6.8**) Registra en la Aplicación de Gestión de Incidencias la solución a la falla o necesidad reportada.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RED Y TELEFONÍA**

PRO-SEG-CTIC-UART-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 5/5

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE LA CENTRAL TELEFÓNICA

6.10 Notifica a la Dependencia Solicitante por medio del correo electrónico institucional la creación, actualización de información o reconfiguración de su extensión telefónica con todas las propiedades y especificaciones necesarias para su óptimo funcionamiento (**Fin del Procedimiento**).

7. DEFINICIONES:

7.1. **Usuario:** Es la persona única inicial y es la única y exclusiva (sea natural o jurídica), la cual se autoriza el uso de un programa de computación, equipo o sistemas.

7.2. **Extensión Telefónica:** Es el número que se le asigna al usuario para que reciba y realice llamadas telefónicas.

7.3. **Software:** El software es el conjunto de instrucciones que las computadoras emplean para manipular datos.

7.4. **Central Telefónica:** Es un conmutador, es decir un aparato que asegura automáticamente las conexiones telefónicas entre el que hace una llamada y el que la recibe.

8. REFERENCIAS:

N/A

9. REGISTROS:

9.1. **REG-SEG-CTIC-UART-001:** Creación, Actualización y/o Reconfiguración de las Extensiones Telefónicas.

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00



PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE RED

(PRO-SEG-CTIC-UART-002)

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RED Y
TELEFONÍA**

PRO-SEG-CTIC-UART-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/5

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE RED

1. PROPÓSITO:

Establecer lineamientos necesarios para la administración de los servicios de Red de la plataforma tecnología de la UMC.

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a la Unidad de Administración de Red y Telefonía y todas aquellas dependencias que se vean involucradas.

3. RESPONSABLE:

Este procedimiento estará bajo la responsabilidad del Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación en conjunto con la Unidad de Administración de Red y Telefonía.

4. RECURSOS:

4.1 **HUMANOS:** Personal técnico con experiencia y conocimiento en la resolución de fallas o necesidades tecnológicas en el ámbito de redes y telefonía, a fin de dar respuesta oportuna a las necesidades de este tipo que se generen en la infraestructura tecnológica de la UMC.

4.2 **FINANCIEROS:** Recursos financieros necesarios para la compra de materiales y equipos de red.

4.3 **MATERIALES:** Conectores y cables de red y telefonía (rj-45, coupler, rj-9, rj11), cables de bocina telefónica, cableado de fibra óptica, faceplate, cajetines y canaletas de red, cautín, estaño, pela cables, ponchadora, crimpeadora, martillo, clavos de acero, lápices, bolígrafos, hojas blancas, block de rayas, grapadora, saca-grapas, grapas, carpetas y/o sobres tipo manila, organizadores de documentos de escritorio, marcadores y borradores para pizarra blanca, sacapuntas.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RED Y
TELEFONÍA**

PRO-SEG-CTIC-UART-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/5

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE RED

- 4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Switchs de red, Routers, Acces Points, teléfonos analógicos e IP, generador de tonos (chicharra), multímetro ac/dc, LAN téster para cable de red y telefonía y laptops.
- 4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios de oficina, organizadores de documentos tipo Arturito, sillas ejecutivas de oficina, pizarra blanca para marcadores, organizador de actividades (pizarra de corcho).
- 4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficina adaptada para el personal asignado con óptimos servicios principales (luz, limpieza, agua, servicios sanitarios).
- 4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Acorde ambiente de trabajo en cuanto a temperatura (aire acondicionado), iluminación, higiene y seguridad laboral.

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

- 5.1 La Unidad de Administración de Red y Telefonía no prestara sus servicios con materiales o equipos que no pertenezcan a la plataforma tecnológica de la UMC
- 5.2 La Unidad Solicitante deberá hacer llegar al personal de Asistencia Técnica, por medio del Aplicación de Gestión de Incidencias, correo institucional, por vía telefónica o de forma presencial, la solicitud de servicio de red en cuanto la plataforma tecnológica de la UMC.
- 5.3 El usuario que realiza la solicitud de servicio de red, deberá permanecer en su puesto de trabajo para ser atendido por un personal técnico especializado. En caso que el técnico llegue al sitio de trabajo del usuario y este no se encuentre, no se realizará el trabajo solicitado.
- 5.4 La instalación de puntos de red y telefonía que surjan por motivo de una reubicación física por parte del usuario solicitante dependerá de la disponibilidad de materiales y equipos de red con los que cuente la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación y de la evaluación técnica que realice el personal de la Unidad de Red y Telefonía en el sitio al cual se desee reubicar el usuario.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RED Y
TELEFONÍA

PRO-SEG-CTIC-UART-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/5

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE RED

5.5 Todas las incidencias de red en la plataforma tecnológica de la UMC, deberán ser notificados a Asistencia Técnica, mediante correo institucional (sgi@umc.edu.ve), por el Aplicación de Gestión de Incidencias, por vía telefónica o de forma presencial.

5.6 La Unidad de Administración de Red y Telefonía conjuntamente con la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, deberá gestionar ante la dependencia correspondiente, la adquisición de las herramientas y/o materiales, para la realización del trabajo de cableado de voz y datos.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

6.2. Notifica a la Unidad de Seguridad Informática la necesidad reportada, a través de la Aplicación de Gestión de Incidencias, por parte de la Dependencia requirente para que proceda a solventar la misma.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RED Y TELEFONÍA

6.3. Recibe por parte del Administrador de Gestión de Incidencias la necesidad para el servicio de red solicitado.

6.4. Determina las actividades a realizar de acuerdo a la solicitud recibida.

6.5. Verifica la disponibilidad de materiales necesarios para dar respuesta a la necesidad o falla recibida.

6.4.1. **No disponible:** Gestiona con el Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación la adquisición de los mismos.

6.4.2. **Disponible:** Ejecuta las acciones necesarias a los fines de dar respuesta a la solicitud del servicio.

6.6. Verifica el correcto funcionamiento del servicio de red realizado.

6.5.1. **No Funciona:** Revisa el cableado, conectores instalados y/o equipos de datos y de telefonía usados y posteriormente los pone en correcto funcionamiento.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RED Y
TELEFONÍA**

PRO-SEG-CTIC-UART-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 4/5

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE RED

6.5.2. **Funciona:** Llena el formulario Control de Servicios de Red y Telefonía (UART-002) con la información respectiva y posteriormente lo entrega al usuario para la conformidad del servicio prestado.

DEPENDENCIA SOLICITANTE

- 6.7. Recibe el Control de Servicios de Red y Telefonía (UART-002) por parte de la Unidad de Administración de Red y Telefonía.
- 6.8. Firma el Control de Servicios de Red y Telefonía en señal de conformidad del servicio.
- 6.9. Entrega el Control de Servicios de Red y Telefonía (REG-SEG-CTIC-UART-002) al personal de la Unidad de Administración de Red y Telefonía.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RED Y TELEFONÍA

- 6.10. Recibe el Control de Servicios de Red y Telefonía (REG-SEG-CTIC-UART-002) firmado por parte de la dependencia solicitante.
- 6.11. Archiva el Control de Servicios de Red y Telefonía (REG-SEG-CTIC-UART-002) para su control interno.
- 6.12. Registra en la Aplicación de Gestión de Incidencias la ejecución del servicio de red realizado.

7. DEFINICIONES:

- 7.1 **Red:** Es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.
- 7.2 **Telefonía:** Sistema que transmite la voz y el sonido a larga distancia por medios eléctricos o electromagnéticos la comunicación entre dos o más personas.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RED Y
TELEFONÍA**

PRO-SEG-CTIC-UART-002
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 5/5

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE RED

- 7.3 **Cableado estructurado:** Consiste en el tendido de cables de par trenzado blindados o no blindados en el interior de un edificio con el propósito de implantar una red de área local. Significa que todos los servicios en el edificio para las transmisiones de voz y datos se hacen conducir a través de un sistema de cableado en común.
- 7.4 **Administración de red:** La Administración de redes es un conjunto de técnicas tendientes a mantener una red operativa, eficiente, segura, constantemente monitoreada y con una planeación adecuada y propiamente documentada.

8 REFERENCIAS:

N/A.

9 REGISTROS:

- 9.1. **REG-SEG-CTIC-UART-002:** Control de Servicios de Red y Telefonía.

10 REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL USUARIO DE LAS SALAS OPSU

(PRO-SEG-CTIC-USOPSU-001)

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento.

considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE
LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SALAS OPSU**

PRO-SEG-CTIC-USOPSU-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/5

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL USUARIO DE LAS SALAS OPSU

1. PROPÓSITO:

Establecer los lineamientos para proporcionar al usuario un orden de prioridad y uso de las máquinas de computación disponibles y servicios ofrecidos en las salas OPSU de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a toda la comunidad universitaria.

3. RESPONSABLE:

Este procedimiento estará bajo la responsabilidad del Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación y la Unidad de Salas OPSU.

4. RECURSOS:

- 4.1. **HUMANOS:** Analista de Tecnología de Información y Comunicación, Asistente en Recursos de Apoyo Informático y Técnico de recursos de Informática.
- 4.2. **FINANCIEROS:** Recursos financieros asignados por el ministerio del poder popular para la educación superior para realizar el pago de nómina de empleados e ingresos propios obtenidos de los servicios prestados a los estudiantes de esta casa de estudios (Impresiones, Digitalización de documentos, Venta de carpetas, entre otros).
- 4.3. **MATERIALES:** Lápices, bolígrafos, hojas blancas, block de rayas, grapadora, saca-grapas, grapas, carpetas y sobres tipo manila, tóner, tijera, pega, cartelera, sacapuntas.
- 4.4. **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, impresoras, scanner, teléfono.
- 4.5. **MOBILIARIOS:** Escritorios de oficina, Arturito, sillas ejecutivas de oficina
- 4.6. **INFRAESTRUCTURA:** Oficina y servicios asociados (agua, luz, limpieza), transporte, entre otros.
- 4.7. **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE
LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SALAS OPSU**

PRO-SEG-CTIC-USOPSU-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/5

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL USUARIO DE LAS SALAS OPSU

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

- 5.1. La atención al usuario de la Salas OPSU será en el siguiente horario: de 8:30 am hasta las 12:00 m y de 1:30 hasta las 8:00 pm de lunes a viernes y el día sábado de 8:30 am hasta las 12:00 m.
- 5.2. Para la solicitud del servicio que se presta a través de las salas OPSU será requisito indispensable la entrega del carnet institucional o registro de inscripción y cedula de identidad.
- 5.3. El equipo de computación estará dispuesto en las salas OPSU solo para un usuario a la vez.
- 5.4. Cuando existan otros usuarios en espera, la prestación del equipo de computación de las salas OPSU deberá ser como máximo una (01) hora por turno.
- 5.5. Cada usuario es responsable por el manejo y uso de los servicio solicitados.
- 5.6. El personal de las salas OPSU no se hace responsable por objetos personales olvidados en las mismas.
- 5.7. Queda prohibido el acceso a las salas OPSU en ropa inadecuada (chores, faldas cortas, franelilla entre otros).
- 5.8. Queda totalmente restringido el consumo de alimentos y bebidas en las salas OPSU, con la finalidad de garantizar la seguridad física e higiene de los equipos de computación.
- 5.9. Está prohibido conectar computadores personales a la red de las Salas OPSU para garantizar la seguridad de la red.
- 5.10. La Unidad de las Salas OPSU deberá aplicar la Encuesta de Medición del Nivel de Satisfacción del Usuario de la Sala OPSU (USOPSU-005) una vez al año, a fin de evaluar el desempeño de los servicios prestados, permitiendo así realizar tanto el seguimiento a los resultados obtenidos como las acciones correctivas correspondientes.
- 5.11. El personal de la salas OPSU deberá remitir un informe contentivo de los resultados obtenidos de la aplicación de la Encuesta de Medición del Nivel de Satisfacción del



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE
LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SALAS OPSU**

PRO-SEG-CTIC-USOPSU-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/5

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL USUARIO DE LAS SALAS OPSU

Usuario de la Sala OPSU (USOPSU-005) al Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación.

- 5.12. La dependencia que requiera disponer de las salas OPSU para dictar charlas, cursos, talleres y/o algún tipo de adiestramiento, deberá consignar la Solicitud de Préstamo de Salas OPSU (USOPSU-003) a la Unidad de Salas OPSU. En tal sentido el personal de la Unidad de Salas OPSU deberá verificar en el Control de Préstamo de las Salas OPSU (USOPSU-004) la disponibilidad de la Sala para posteriormente solicitar la aprobación por parte del Coordinador de Tecnología de Información y Comunicación.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

PERSONAL DE LA SALA OPSU

6.1. Recibe el requerimiento de solicitud de uso del equipo de computación.

6.2. Verifica la disponibilidad de equipo de computación.

6.2.1. **Cuenta:** Solicita al usuario el carnet institucional o el registro de inscripción y cedula de identidad según sea el caso (**Ir al paso 6.7**).

6.2.2. **No cuenta:** Informa al usuario la hora disponible para el uso del equipo de computación.

USUARIO

6.3. Determina de acuerdo a su necesidad la disposición para esperar la hora asignada.

6.3.1. **No acepta:** Procede a retirarse de la Sala OPSU (**Fin del procedimiento**).

6.3.2. **Acepta:** Entrega el carnet o registro de inscripción y cedula de identidad según sea el caso.

PERSONAL DE LA SALA OPSU

6.4. Recibe el carnet institucional o el registro de inscripción y cedula de identidad según sea el caso.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE
LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SALAS OPSU**

PRO-SEG-CTIC-USOPSU-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 4/5

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL USUARIO DE LAS SALAS OPSU

- 6.5. Registra la información correspondiente en el formulario Lista de Espera para el uso de Equipos de Computación (USOPSU-002).
- 6.6. Devuelve el documento de identidad para que el usuario proceda esperar que sea la hora notificada para el uso del equipo de computación **(Ir al paso 6.7)**.

USUARIO

- 6.7. **(Viene de los pasos 6.2.1 y 6.6)** Entrega, al personal de la sala OPSU, el carnet institucional o el registro de inscripción y cedula de identidad según sea el caso.

PERSONAL DE LA SALA OPSU

- 6.8. Recibe el carnet institucional o el registro de inscripción y cedula de identidad según sea el caso.
- 6.9. Registra la información correspondiente en el formulario Control de Usuarios y Servicios Utilizados (USOPSU-001).
- 6.10. Retiene el carnet institucional o el registro de inscripción y cedula de identidad según sea el caso.
- 6.11. Informa al usuario el equipo de computación asignado.

USUARIO

- 6.12. Utiliza el equipo de computación asignado por el tiempo establecido.
- 6.13. Solicita al personal de la sala OPSU el carnet institucional o el registro de inscripción según sea el caso.

PERSONAL DE LA SALA OPSU

- 6.14. Entrega al usuario el carnet institucional o el registro de inscripción según sea el caso **(Fin del procedimiento)**.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE
LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD DE SALAS OPSU**

PRO-SEG-CTIC-USOPSU-001
Fecha: 13/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 5/5

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL USUARIO DE LAS SALAS OPSU

7. DEFINICIONES:

- 7.1. **Usuarios:** toda la comunidad universitaria que conforma la Universidad Marítima del Caribe.
- 7.2. **Personal de la Sala OPSU:** Persona encargada de administrar los servicios que presta la sala OPSU.
- 7.3. **Equipo de Computación:** Son equipos de cómputo electrónicos que pertenecen a la sala OPSU.

8. REFERENCIAS:

- 8.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- 8.2. Ley de Infogobierno.

9. REGISTROS:

- 9.1. **REG-SEG-CTIC-USOPSU-001:** Control de Usuarios y Servicios Utilizados.
- 9.2. **REG-SEG-CTIC-USOPSU-002:** Lista de Espera para el uso de Equipos de Computación de las Salas OPSU.
- 9.3. **REG-SEG-CTIC-USOPSU-003:** Solicitud de Préstamo de Salas OPSU.
- 9.4. **REG-SEG-CTIC-USOPSU-004:** Control de Préstamo de las Salas OPSU.
- 9.5. **REG-SEG-CTIC-USOPSU-005:** Encuesta de Medición del Nivel de Satisfacción del Usuario de Sala OPSU.

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	13/11/2018	00