

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DIVISIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

MAO-DTIC

EDICIÓN 02

El Salvador, Centroamérica

HOJA DE AUTORIZACIÓN

PREPARADO POR:

Nombre: Ing. Iván Santiago Ramírez Gómez
Cargo: Jefe de División de Tecnología de Información y Comunicaciones.

Firma: 

Fecha: 24/05/2018

REVISADO POR:

Nombre: Ing. Felipe Orlando Cortez Cortez
Cargo : Jefe de Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad

Firma: 

Fecha: 25 MAY 2018

Nombre: Lic. José Baltazar Tomasino
Cargo : Jefe de División Administrativa.

Firma: 

Fecha: 29/05/2018

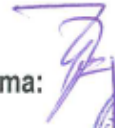
Nombre: Ing. Abilio Vadillo Alberto
Cargo : Subdirector General de Aduanas

Firma: 

Fecha: 31 MAY 2018

AUTORIZADO POR:

Nombre: José Armando Flores Alemán
Cargo : Director General de Aduanas

Firma: 

Fecha: 01 JUN 2018

Sello:



ÍNDICE

HOJA DE AUTORIZACIÓN.....	2
1. OBJETIVO DEL MANUAL	4
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
3. DEFINICIONES.....	4
4. RESPONSABILIDADES.....	4
5. BASE LEGAL	5
6. DESARROLLO DE LOS APARTADOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN.....	5
CAPÍTULO 1 OBJETIVOS Y FUNCIONES.....	5
1.1 Objetivo de la División de Tecnología de Información y Comunicaciones	5
1.2 Funciones de la División de Tecnología de Información y Comunicaciones.....	5
1.3 Funciones de los Departamentos que conforman la División de Tecnología de Información y Comunicaciones.....	6
1.4 Estructura Organizativa	8
CAPÍTULO 2 RELACIÓN DE PERFILES DE PUESTOS.....	9
7. MODIFICACIONES.....	11

1. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual, tiene como fin describir la estructura organizativa, el objetivo y funciones básicas de la División de Tecnología de Información y Comunicaciones de la Dirección General de Aduanas; así como, los niveles de Autoridad, las funciones y la relación de los perfiles de puesto de trabajo de esta División.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Es aplicable a la División de Tecnología de Información y Comunicaciones de la Dirección General de Aduanas, para el desarrollo de las funciones del personal, de acuerdo a la Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas.

3. DEFINICIONES

DTIC: División de Tecnología de Información y Comunicaciones

Funciones: Acciones o actividades que se ejecutan tanto a nivel de unidad organizativa, como las que se realiza el personal, en razón de su puesto de trabajo, para la consecución de los objetivos de la institución.

Manual de Organización (MAO): Documento del Sistema de Gestión de la Calidad, que considera el detalle de las funciones de la unidad organizativa y de los perfiles del puesto de trabajo en forma general.

Perfil: Conjunto de características especiales que identifican a un puesto de trabajo.

4. RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del Director General; la autorización de este manual y sus posteriores ediciones.
- Es responsabilidad del Jefe de División Administrativa, del Jefe de Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad y Subdirector General, la revisión del presente documento.
- Es responsabilidad del personal que integra la División de Tecnología de Información y Comunicaciones:
 - a. Dar cumplimiento a lo establecido en este Manual.
 - b. Mantener actualizado este documento y proponer mejoras para el desempeño eficiente y eficaz de la División.
 - c. Conocer y cumplir con el perfil de puesto.

5. BASE LEGAL

- Acuerdo No. 8/207 de fecha 15 de marzo 2017, modificando el nombre de Unidad de SIDUNEA a Departamento de SIDUNEA, dependiendo jerárquicamente de DTIC.
- Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas.
- Manual de Políticas de Control Interno del Ministerio de Hacienda (MAPO).
- Manual de Seguridad de la Información, del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Ministerio de Hacienda.
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Hacienda, y sus reformas.

6. DESARROLLO DE LOS APARTADOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

CAPÍTULO 1 OBJETIVOS Y FUNCIONES

1.1 Objetivo de la División de Tecnología de Información y Comunicaciones

Dirigir y administrar la plataforma tecnológica, coordinando el diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información basados en nuevas tecnologías; así como, proyectos e iniciativas de mejora e innovación de la Dirección General de Aduanas, garantizando una alta disponibilidad de los servicios aduaneros y facilitar las operaciones del comercio exterior.

1.2 Funciones de la División de Tecnología de Información y Comunicaciones

- a) Planificar y coordinar las actividades y recursos de los proyectos de sistemas de información y del mantenimiento y actualización de los mismos; así como, las de soporte técnico, redes y telecomunicaciones, administrando la gestión de la mesa de servicio, garantizando la continuidad y correcta operatividad de los sistemas y servicios prestados a los usuarios de la Dirección General de Aduanas.
- b) Evaluar y establecer propuestas para la optimización en el uso de los recursos tecnológicos informáticos.
- c) Administrar y seguimiento de los contratos de bienes y servicios tecnológicos, dentro del ámbito de su competencia, retroalimentando a la División Administrativa en los aspectos concernientes.

- d) Conducir los proyectos e iniciativas de mejora e innovación de la DGA.
- e) Representar a la Institución por delegación superior ante los diferentes organismos internacionales, instituciones gubernamentales y no gubernamentales, gremios o empresa privada.
- f) Coordinar la elaboración y ejecución del Plan de Trabajo de la División.
- g) Atender otras funciones asignadas por la Dirección General.

1.3 Funciones de los Departamentos que conforman la División de Tecnología de Información y Comunicaciones

1.3.1 Departamento de Desarrollo e Infraestructura Tecnológica

- a) Dar seguimiento a las solicitudes de servicio y Planes de Trabajo, a fin asegurar el cumplimiento oportuno de las tareas y actividades.
- b) Coordinar las actividades relacionadas a los proyectos de sistemas de información (desarrollo, mejora y correcto funcionamiento de los sistemas informáticos); así como, supervisar la implementación de las aplicaciones adquiridas a terceros, velando que estas cumplan las normas y estándares establecidos y solicitados por las Unidades Organizativas de la DGA.
- c) Coordinar las actividades de mantenimiento, actualizaciones y de respaldo que garanticen la continuidad del servicio de los servidores y las aplicaciones que están en ellos.
- d) Proponer mejoras a los sistemas informáticos, de acuerdo a las necesidades de la Institución y a través los requerimientos informáticos presentados por las diferentes Unidades Organizativas.
- e) Participar en la elaboración de los planes de trabajo en proyectos de automatización de procesos con tecnología informática adecuada, velando por el cumplimiento eficiente y eficaz de los mismos.
- f) Participar en la coordinación de pruebas de las actividades del Plan de Continuidad del Negocio.
- g) Implementar los procedimientos y recomendaciones asociadas a los Riesgos de Tecnologías de la Información y Seguridad de la Información.
- h) Realizar otras funciones asignadas por la Jefatura de la División.

1.3.2 Departamento de Soporte Tecnológico y Telecomunicaciones.

- a) Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo informático, redes y telecomunicaciones.
- b) Evaluar, planificar, diseñar y configurar la arquitectura de redes y telecomunicaciones para garantizar la prestación de los servicios de transmisión electrónica de información. Además de implementar la interconexión con otras instituciones.
- c) Coordinar e implementar políticas de control de acceso a la red de la Dirección General de Aduanas en cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- d) Asesorar a los usuarios internos, externos y a las autoridades superiores de la Dirección General de Aduanas, en materia informática, redes y telecomunicaciones.
- e) Elaborar y ejecutar el Plan Operativo Anual del Departamento.
- f) Implementar los procedimientos y recomendaciones asociadas a los Riesgos de infraestructura de Redes y Telecomunicaciones y Seguridad de la Información.

1.3.3 Departamento de Gestión de Servicios Tecnológicos

- a) Gestionar la operación de la Mesa de Servicio para la Dirección General de Aduanas, respecto a la atención y/o gestión centralizada de los requerimientos a los Servicios de Tecnología de la Información.
- b) Recibir y analizar las solicitudes de servicios reportados por los usuarios, brindando soporte técnico de primera línea o redireccionando, cuando se requiera un segundo nivel de apoyo técnico.
- c) Verificar que la gestión y administración de cuentas de usuarios (accesos), se realice bajo los lineamientos de seguridad y estándares o normas establecidas en el Ministerio de Hacienda.
- d) Atender consultas técnicas, operativas y funcionales relacionadas con los sistemas a los usuarios, escalando de ser necesario al soporte especializado respectivo.
- e) Administración de los servicios contratados del Centro de Datos de la DGA.
- f) Elaborar y ejecutar el Plan Operativo Anual del Departamento.

1.3.4 Departamento de SIDUNEA

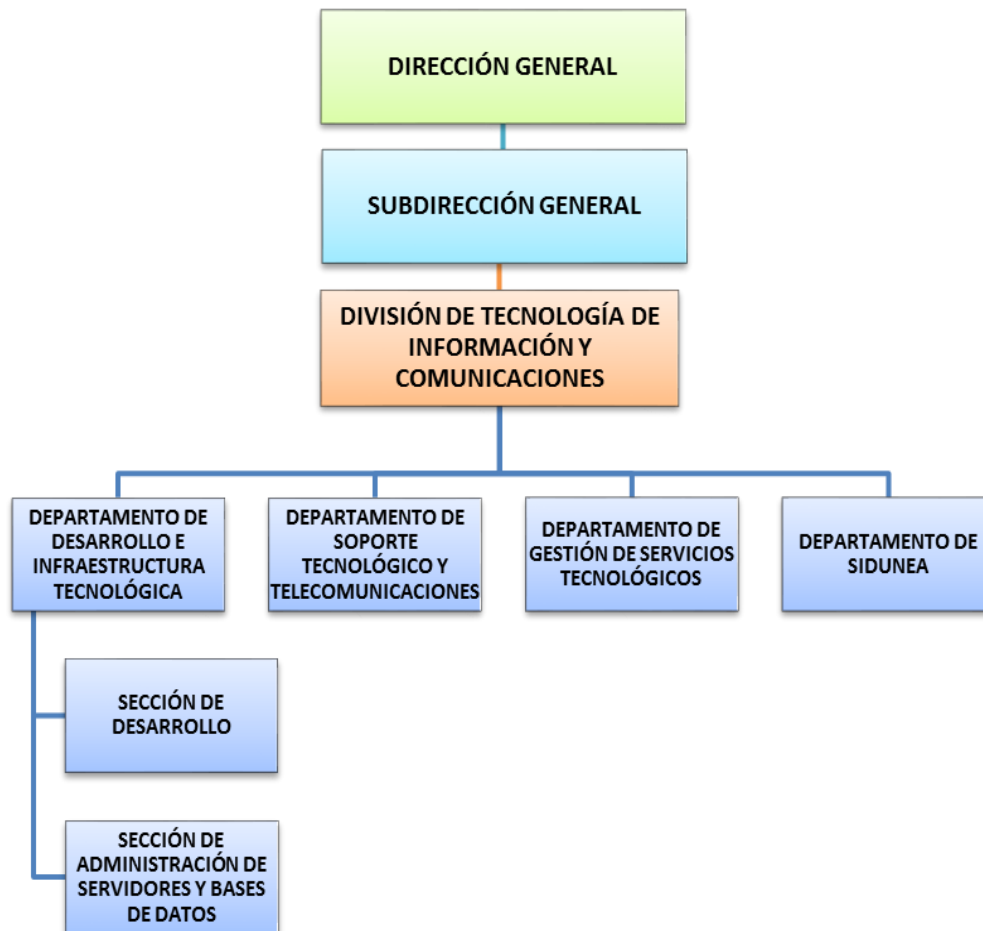
- a) Desarrollar y administrar el sistema principal de gestión aduanera Sidunea World.
- b) Preparar el entorno de Sidunea World mediante la creación, configuración y programación de todo lo necesario para su funcionamiento y migración de la versión actual.
- c) Vigilar y mantener el servicio continuo de Sidunea World en la DGA en los servidores donde se encuentre instalado.
- d) Atender y verificar los cambios solicitados del sistema con base a nuevas necesidades reglamentadas por normativa aduanera vigente y proponer estrategias de modificación e implantación prácticas y oportunas.
- e) Investigar y evaluar cambios o mejoras en las nuevas versiones proporcionadas por el proveedor orientados a optimización del funcionamiento de Sidunea World.
- f) Respalidar y documentar el código fuente de Sidunea World, con todos los cambios desarrollados en un servidor de versionamiento.
- g) Rendir informes de gestión del Departamento, al Jefe de DTIC.
- h) Gestionar capacitaciones para los Técnicos del Departamento y las necesidades para mantener actualizada la plataforma informática.

1.4 Estructura Organizativa

1.4.1 Estructura Orgánica del Ministerio de Hacienda y de la Dirección General de Aduanas

La estructura organizativa del Ministerio de Hacienda y de la DGA, se encuentran publicadas en el Portal Web MH.

1.4.2 Estructura Organizativa de la División de Tecnología de Información y Comunicaciones



CAPÍTULO 2 RELACIÓN DE PERFILES DE PUESTOS

La descripción detallada de los perfiles de puesto se encuentra bajo la custodia y administración de la Dirección de Recursos Humanos de la DGEA-MH, los cuales están publicados en el Portal Web MH, detallándose únicamente en este apartado, el título de los Puestos de Trabajo por área organizativa.

Área Organizativa	Perfil de Puesto
División de Tecnología de Información y Comunicaciones	Jefe de División de Tecnología de Información y Comunicaciones Secretaria de División

Área Organizativa	Perfil de Puesto
Departamento de Desarrollo e Infraestructura Tecnológica	Jefe de Departamento de Desarrollo e Infraestructura Tecnológica
Sección de Desarrollo	Jefe de Sección de Desarrollo de Sistemas Técnico de Tecnología en Desarrollo de Sistemas
Sección de Administración de Servidores y Bases de Datos	Jefe de Sección de Administración de Servidores y Bases de Datos Técnico de Tecnología en Operación de Servidores
Departamento de Soporte Tecnológico y Telecomunicaciones	Jefe de Departamento de Soporte Tecnológico y Telecomunicaciones Técnico de Soporte Tecnológico y Telecomunicaciones
Departamento de Gestión de Servicios Tecnológicos	Jefe de Departamento de Gestión de Servicios Tecnológicos Técnico de Gestión de Servicios Tecnológicos Técnico Junior de Gestión de Servicios Tecnológicos
Departamento de SIDUNEA	Jefe de Departamento de SIDUNEA Técnico Experto en Administración SIDUNEA Técnico Experto en Desarrollo SIDUNEA

7. MODIFICACIONES

REGISTRO DE MODIFICACIONES

N°	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIONES
1	Se modifica la estructura de todo el documento, según el formato establecido en el procedimiento transversal de Control de Información documentada y en la Hoja de Autorización, se actualizan los funcionarios que preparan, revisan y aprueban el Manual. Páginas 1 a 11
2	Se modifica el apartado de Responsabilidades, adicionando las de UPGC y División Administrativa. Página 4 de 11
3	En Apartado de Base Legal, se agrega la referencia al Acuerdo, por el cambio de denominación de Unidad de SIDUNEA, al de Departamento de SIDUNEA, dependiendo de DTIC. Página 5 de 11
4	En Apartado 6, Capítulo 1. Objetivos y Funciones: -Se modifican las funciones del Departamento de Gestión de Servicios Tecnológicos. -Se agrega la descripción de funciones del Departamento de SIDUNEA. Páginas 7 y 8 de 11
5	Se modifica el organigrama de la División, por la adición del Departamento de SIDUNEA. Página 9 de 11
6	Se incorpora la relación de los perfiles de puesto del Departamento de SIDUNEA. Páginas 10 de 11