



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

REVISIÓN	CÓDIGO
Oct./2009	MO-FN-2009
FECHA	VERSIÓN
Sept./2009	1.0

1.8 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Objetivo General:

Establecer una infraestructura y plataforma tecnológica y de sistemas de información, y definir las políticas, estrategias y directrices para su implantación y consolidación en forma planificada y ordenada, para lograr la modernización y el mejoramiento de la calidad en los servicios sustantivos, de apoyo logístico y financiero que otorga la Institución.

Objetivos Específicos

1. Desarrollar la formulación de políticas, normas y estrategias, que permiten incorporar la dinámica del cambio, la innovación y la modernización.
2. Mejorar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios a los usuarios internos y externos de la institución, así como apoyar los procesos de modernización y simplificación de funciones tanto administrativas como operativas.
3. Fomentar una sólida inversión en tecnología informática y sistemas de Información con una visión a largo plazo que permita aprovechar eficientemente los recursos humanos, tecnológicos y materiales.
4. Promover, impulsar y coordinar el desarrollo de una infraestructura de información y comunicación que facilite el acceso al conocimiento para la comunicación y oportuna toma de decisiones.
5. Coordinar la ejecución de proyectos de Tecnología de Información y comunicación (TIC) en la institución y su relación con otras instituciones públicas y privadas.
6. Generar el nivel apropiado entre la actualización de la tecnología y la satisfacción de las necesidades específicas en las diferentes áreas de la institución, para maximizar las inversiones e incrementar la satisfacción de internos y externos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

REVISIÓN	CÓDIGO
Oct./2009	MO-FN-2009
FECHA	VERSIÓN
Sept./2009	1.0

Organización:

Tecnología de la Información, depende directamente de la Presidencia Ejecutiva, la nueva estructura propuesta pretende responder a las necesidades actuales y futuras en materia informática y tecnológica del Banco Nacional de Desarrollo Agrícola (BANADESA), procurando la administración eficiente y oportuna de los recursos humanos y materiales de la Institución y haciendo un uso eficiente de los recursos humanos del área, para brindar una adecuada atención a las necesidades de soporte técnico a usuarios y promoviendo la utilización idónea de los sistemas informáticos y sus componentes.

Atribuciones:

1. Normar las actividades que involucran los sistemas de información de la Institución para mantener la operación de la Institución y respaldar el cumplimiento de los objetivos.
2. Proponer y vigilar la aplicación de las políticas, criterios y procedimientos para la operación de los sistemas de información automatizados de la Institución.
3. Definir, Desarrollar e implementar la infraestructura y plataforma tecnológica en materia de tecnologías de información y comunicaciones y dirigir su correcta ejecución.
4. Diseñar, Desarrollar, Actualizar, Ejecutar y mantener vigentes los sistemas de información que permitan manejar con rapidez y calidad la información que se genera y compartirla en red entre las diversas Áreas, departamentos, agencias y/o dependencias de la Institución.
5. Integrar los procesos de información que fluyen a través funcional, y las que se requieren para efectos de consolidación en el ámbito institucional.
6. Analizar la factibilidad y determinar los requerimientos técnicos necesarios para cubrir las necesidades de sistematización de información de las áreas usuarias en materia de adquisición, reparación y adecuación de equipo y programas de cómputo, redes de comunicación y datos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

REVISIÓN	CÓDIGO
Oct./2009	MO-FN-2009
FECHA	VERSIÓN
Sept./2009	1.0

7. Determinar el plan presupuestal y el programa para la adquisición de equipos, programas y paquetes de cómputo, desarrollo de sistemas con apoyo externo, contratación de asesorías y gastos de mantenimiento y soporte a la base de datos instalada, para garantizar la operación informática.
8. Elaborar los estándares y especificaciones Técnicas para la adquisición de bienes informáticos, y Apoyar en los procesos de licitación, calificación y certificación de bienes informáticos que se adquieran.
9. Instalar, configurar y distribuir los equipos, periféricos, dispositivos y software de la infraestructura y plataforma tecnológica, manteniendo un control de su ubicación.
10. Registrar sistemáticamente las fallas y problemas presentados por los usuarios, elaborando informes de reportes atendidos, pendientes, acciones tomadas, entre otros.
11. Planear, Ejecutar y/o supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes informáticos e instalaciones diversas.
12. Velar por la seguridad de la información en la base de datos, servidores, equipos de cómputo, instrumentando los procedimientos de respaldo y recuperación correspondientes.
13. Administrar y Resguardar las licencias de software y bienes informáticos adquiridas por la Institución.
14. Proporcionar apoyo en la difusión de la información generada por la institución a través de medios electrónicos.
15. Desarrollar y mantener actualizado un plan de contingencia para los sistemas críticos.
16. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

REVISIÓN	CÓDIGO
Oct./2009	MO-FN-2009
FECHA	VERSIÓN
Sept./2009	1.0

2.8.1 Sub Área de Análisis y Desarrollo

Objetivo

Proveer de la planificación, Desarrollo, organización y Ejecución para cumplir con los procesos de automatización de los sistemas de información a través del análisis de los diferentes sistemas requeridos por las diversas Áreas, Departamentos y/o Unidades de la Institución.

Organización

Los Analistas y Desarrolladores de Sistemas dependen directamente del Jefe de Tecnología de Información.

No ejercen autoridad directa sobre personal de Tecnología de la Información.

Atribuciones:

1. Diseñar y ejecutar los proyectos de automatización conforme al Plan Estratégico de desarrollo informático institucional.
2. Coordinar y supervisar la elaboración y/o modificación de programas y procesamiento de datos de acuerdo a los requerimientos de los usuarios.
3. Formular proyectos y proponer reformas y/o modificaciones en la implantación de los sistemas automatizados.
4. Analizar la información y actividades de un área de trabajo, para elaborar diagramas de flujo operativo, con fines de automatización.
5. Efectuar la programación de los sistemas informáticos conforme a los proyectos definidos y a las normas y estándares establecidos.
6. Elaborar los diagramas de flujo y bases de datos requeridos para la programación informática.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

REVISIÓN	CÓDIGO
Oct./2009	MO-FN-2009
FECHA	VERSIÓN
Sept./2009	1.0

7. Efectuar la documentación de los Sistemas Desarrollados tales como manuales, flujos de proceso, diagramas, etc.
8. Formular los manuales de usuarios de los sistemas desarrollados y participar en la descripción de los procedimientos comprendidos en las actividades de automatización.
9. Coordinar los cronogramas de actividades para el desarrollo de los proyectos informáticos.
10. Mantener informado al Jefe del Departamento sobre el avance de los trabajos en ejecución y los trabajos pendientes
11. Asesorar y plantear alternativas de solución a las diferentes unidades orgánicas de la Institución en lo referente a sus requerimientos de sistemas informáticos.
12. Realizar la capacitación a los usuarios de los nuevos sistemas informáticos a ser implementados
13. Implementar y desarrollar un plan de resguardo de información (backups, y registros vitales) y un plan de recuperación para casos de emergencia de los sistemas de información.
14. Participar y/o apoyar en cualquier otra actividad complementaria que requiera de su capacidad y destreza afín a su puesto, dentro o fuera de su área de trabajo que le sean encomendadas por el jefe inmediato superior.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

REVISIÓN	CÓDIGO
Oct./2009	MO-FN-2009
FECHA	VERSIÓN
Sept./2009	1.0

2.8.2 Sub Área de Administración Base de Datos

Objetivo

Administrar y resguardar la información de las diferentes bases de datos de los sistemas de información del BANADESA.

Organización

El Administrador de Base de Datos, depende directamente del Jefe del Departamento de Tecnología de Información.

No ejerce autoridad directa sobre personal de la Oficina.

Deberá estar en coordinación con el Jefe de Tecnología de la Información y Administrador de Redes.

Atribuciones

1. Apoyo a la Dirección General de Tecnología de Información en aquellas actividades relacionadas con la operación de sistemas de base de datos, la arquitectura de datos y su administración.
2. Establecer parámetros para validar y controlar la calidad de la información, que permita la emisión correcta y oportuna de los datos, que no existan desviaciones, ni modificaciones sin autorización.
3. Establecer y coordinar los procesos de depuración de información de las bases de datos, para mantener actualizados y vigentes los datos contenidos con los diferentes archivos y tener los respaldos e información histórica un mínimo de 5 años.
4. Establecer y mantener actualizadas las medidas de seguridad para la utilización de las bases de datos de los sistemas de información, con la finalidad de cuidar el acceso a los archivos de personal no autorizado, tanto por el mal uso que se le pueda dar a alta de información como para evitar que sea dañada.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

REVISIÓN	CÓDIGO
Oct./2009	MO-FN-2009
FECHA	VERSIÓN
Sept./2009	1.0

5. Administrar la información de las bases de datos, verificando su estructura, depuración y reorganización de datos, para un mejor uso de éstas.
6. Administración técnica de contratos de servicios con terceros y proveedores referente a base de datos
7. Coordinación con el Jefe de Tecnología de la Información para la integración de datos entre subsistemas.
8. Planificación, organización y ejecución de las actividades relacionadas con el respaldo y recuperación de datos del sistema
9. Ejecución de los procesos de respaldo de información general de los servidores, en cinta magnética y Cd's. asegurando así la integridad de la información.
10. Vigilar que se realicen los respaldos de información contenida en los diferentes sistemas de operación, para recuperación de datos en caso de contingencias o fallas de equipo
11. Control de versiones y actualizaciones al diccionario de datos de la institución.
12. Soporte a usuarios en la producción de información ad-hoc (procesamiento de datos) y Resolución de problemas relacionados con el adecuado funcionamiento y disponibilidad de la base de datos.
13. En conjunto con las áreas de Soporte Técnico, Redes y Comunicaciones y Proyectos Tecnológicos, estructurar los planes de instalación, puesta en marcha y operación de los servicios requeridos por las unidades usuarias.
14. Aquellas inherentes al área y nivel de autoridad y responsabilidad del puesto.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

REVISIÓN	CÓDIGO
Oct./2009	MO-FN-2009
FECHA	VERSIÓN
Sept./2009	1.0

2.8.3 Sub Área de Redes y Comunicaciones

Objetivo

Garantizar la eficiencia en el funcionamiento de las Redes de Comunicación de Voz y Datos, de manera ininterrumpida tanto en la oficina Central como en las Agencias y ventanillas.

Organización

El Administrador de Redes, depende directamente del Jefe del Departamento de Tecnología de Información.

No ejerce autoridad directa sobre personal de la Oficina.

Deberá estar en coordinación con el Jefe de Tecnología de la Información y Administrador de Base de Datos.

Atribuciones:

1. Apoyo al Jefe de Tecnología de Información en aquellas actividades relacionadas con la implantación de soluciones de infraestructura de redes y comunicaciones.
2. Administrar e implementar los nuevos enlaces de comunicación, planear y determinar la distribución de la información, así como los perfiles, cuentas y recursos de red a los usuarios.
3. Ejecución de políticas y procedimientos para la custodia y salvaguarda de los equipos de Redes y comunicaciones de la Institución.
4. Proponer políticas de seguridad en la red para el envío de correos internos y externos, y velar por el cumplimiento de estas.
5. Establecer las especificaciones técnicas necesarias para la adquisición de equipos de comunicaciones y/o el otorgamiento de los contratos de mantenimiento y/o actualizaciones de los equipos de Comunicaciones.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

REVISIÓN	CÓDIGO
Oct./2009	MO-FN-2009
FECHA	VERSIÓN
Sept./2009	1.0

6. Participar en el diseño de la arquitectura de la Red de Voz y Datos de la Institución.
7. Instalar, Configurar Administrar, y Controlar los equipos de comunicación informáticos y servidor para el enlace a Internet, correo electrónico, pagina WEB, acceso de datos y otros.
8. Monitoreo y mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de Redes y comunicaciones, tanto de software como de hardware.
9. Documentar todas las Implementaciones de equipo de comunicaciones.
10. Soporte a usuarios en la resolución de problemas relacionados con el uso de elementos tecnológicos (de software y hardware) de la red de datos y comunicaciones
11. Mantenerse informado de las tendencias tecnológicas y poder tomar decisiones buscando mantener los sistemas bajo una tecnología de punta.
12. En conjunto con las áreas de Soporte Técnico, Administración Tecnológica y Proyectos Tecnológicos, estructurar los planes de instalación, puesta en marcha y operación de los servicios requeridos por las unidades usuarias.
13. Aquellas inherentes al área y nivel de autoridad y responsabilidad del puesto.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

REVISIÓN	CÓDIGO
Oct./2009	MO-FN-2009
FECHA	VERSIÓN
Sept./2009	1.0

2.8.4 Sub Área de Soporte Técnico

Objetivo

Proporcionar y asegurar la operación de los recursos informáticos, y el mantenimiento de los sistemas, de acuerdo a los lineamientos relacionados con la normatividad y procedimientos internos, para proporcionar al personal de la institución las herramientas y facilidades para el desarrollo automatizado de sus actividades.

Organización

Los Técnicos de Soporte Técnico, dependen directamente del Jefe del Departamento de Tecnología de Información.

No ejercen autoridad directa sobre personal de Tecnología de la Información.

Atribuciones:

1. Administrar y operar los recursos de los equipos de cómputo, servidores asignados y vigilar el correcto funcionamiento.
2. Administrar los trabajos de la Mesa de Ayuda (Help Desk) y servicios de soporte técnico para asegurar la operación y uso adecuado de los equipos y aplicaciones informáticas.
3. Establecer las especificaciones técnicas necesarias para la adquisición de los bienes informáticos y suministros informáticos.
4. Establecer, Vigilar y supervisar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la administración de los equipos informáticos, y el uso racional de la infraestructura de cómputo.
5. Implementar las medidas de control y seguridad de la información en los equipos de cómputo asignados, estableciendo los procedimientos de respaldo y recuperación correspondientes.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

REVISIÓN	CÓDIGO
Oct./2009	MO-FN-2009
FECHA	VERSIÓN
Sept./2009	1.0

6. Planear, ejecutar y/o supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes informáticos e instalaciones diversas.
7. Proporcionar asesoría y soporte técnico en software y hardware a los usuarios de equipo de cómputo y mantener un registro sistemático de fallas y las alternativas de solución.
8. Velar que se ejecuten las políticas y procedimientos para la custodia y salvaguarda de los activos informáticos de la Institución
9. Documentar todas las Implementaciones de equipo de comunicaciones.
10. Promover, apoyar y coordinar el programa de capacitación en materia informática de los usuarios en general, para elevar el nivel de la cultura informática de la institución.
11. Coordinar con la sub área de Redes y Comunicaciones los servicios de correo electrónico, de seguridad de información de acceso, así como la operación de la página de intranet e Internet..
12. En conjunto con las áreas de Redes y comunicaciones, Administración Tecnológica y Proyectos Tecnológicos, estructurar los planes de instalación, puesta en marcha y operación de los servicios requeridos por las unidades usuarias.
13. Aquellas inherentes al área y nivel de autoridad y responsabilidad del puesto.