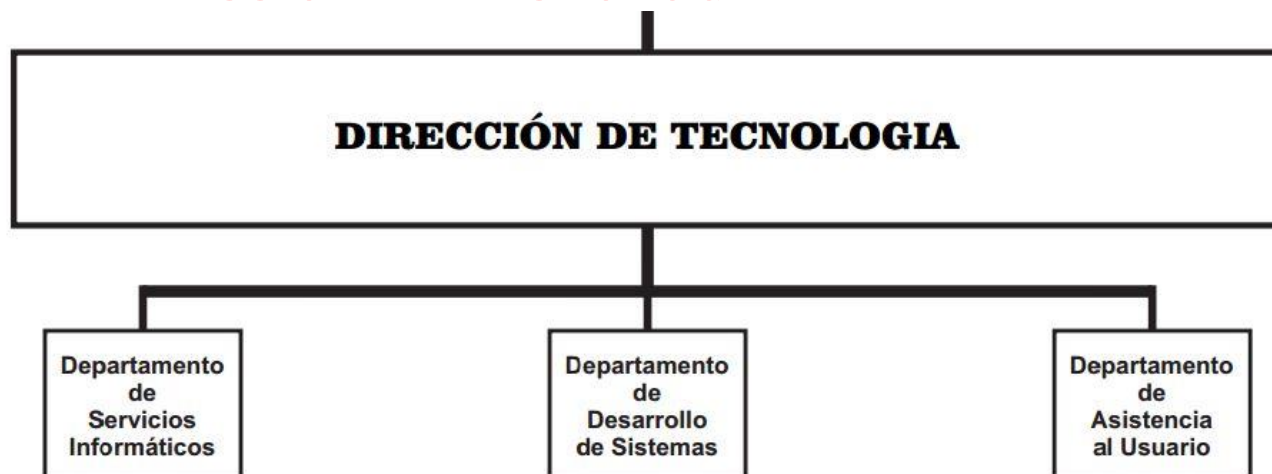




11 DIRECCION DE TECNOLOGIA





Nivel Dirección	Denominación
	11.1 Dirección de Tecnología
Objetivos:	Centralizar las operaciones de procesamiento de datos resultantes del manejo de los sistemas desarrollados para las distintas dependencias de la DINACOPA, brindando el respaldo técnico necesario para el buen funcionamiento de los equipos informáticos, y de comunicación, velando por su mejora y calidad constante.
Dependiente de:	Dirección General.
Dependencias:	Departamento de Servicios Informáticos, Departamento de Desarrollo de Sistemas, Departamento de Asistencia al Usuario.

Funciones		Frecuencia
1	Programar, organizar, controlar y evaluar el desarrollo de los programas y acciones encomendados a los Departamentos que integren la Dirección a su cargo, o le sean asignadas.	Permanentemente
2	Elevar a consideración del Director General, los asuntos que considere relevantes.	Según cada caso
3	Programar y gestionar presupuestos para las adquisiciones, contratación de servicios necesarios para el soporte y el desarrollo de programas y aplicaciones informáticas y abastecimiento de los recursos materiales, cuya ejecución se encuentre dentro del área de su competencia.	Según necesidad
4	Gestionar la adquisición y actualización de licencias de sistemas operativos.	Según necesidad
5	Asesorar técnicamente en asuntos de su especialidad a los funcionarios de la DINACOPA.	Según cada caso
6	Proponer a la superioridad y a los departamentos competentes, los mecanismos y sistemas informáticos de control para la operación, supervisión y vigilancia; y en su caso, proponer los lineamientos para su implementación y operación.	Según necesidad
7	Proporcionar la información, datos o cooperación técnica que les sea requerida internamente, de acuerdo con las políticas y normas que se establezcan.	Permanentemente
8	Planificar y proponer la implementación de sistemas informáticos de seguimiento de los procesos de recepción, clasificación, transporte, entrega de la correspondencia y envíos, en coordinación con la Dirección de Operaciones de la DINACOPA.	Según necesidad
9	Potenciar y modernizar la infraestructura de informática y telecomunicaciones.	Según necesidad
10	Proponer el establecimiento de las políticas de seguridad, uso y aprovechamiento de los programas, sistemas y bases de datos de la DINACOPA, y en particular para la difusión de un sistema institucional de información postal, en coordinación con la Asesoría de Planeamiento y Organización.	Según necesidad
11	Planificar y Dirigir la estrategia de aplicación de la Tecnologías de la información y de la Comunicación TICS de la Institución alineadas a los objetivos estratégicos de la DINACOPA.	Mensualmente
12	Planificar y Dirigir en coordinación con la Asesoría de Seguridad Postal, un sistema de monitoreo en campo y a través de tecnología sobre el funcionamiento de las rutas y circuitos postales.	Permanentemente
13	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	Permanentemente
14	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
15	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Nivel Departamento		Denominación
		11.1.1 Departamento de Servicios Informáticos
Objetivos:	Brindar asistencia técnica a todas las dependencias de la DINACOPA, mediante los servicios técnicos informáticos, la instalación, montaje y mantenimiento de hardware, software, y controlar el funcionamiento de la red informática interna, las conexiones remotas y de la Red Metropolitana, mediante la administración de los servidores y equipos de comunicación correspondientes.	
Dependiente de:	Dirección de Tecnología.	
Dependencias:	Ninguna	

Funciones (1)		Frecuencia
1	Administrar los servicios informáticos, de redes y de telecomunicaciones a fin de asegurar su óptimo rendimiento, de manera a agilizar la comunicación y potenciar de esa manera la efectividad de las áreas operativas y administrativas de la DINACOPA.	Permanentemente
2	Supervisar y coordinar las actividades de planificación, desarrollo, operación y soporte de los recursos informáticos, redes y telecomunicaciones.	Permanentemente
3	Investigar y proponer los equipos de cómputo, de comunicaciones, programas y paquetería necesarios para atender los proyectos Institucionales.	Según necesidad
4	Administrar la operación del Centro de Cómputo y de la red Institucional, para brindar un servicio informático continuo.	Permanentemente
5	Coordinar y evaluar las medidas de seguridad y de contingencia informática, para proteger la información que se genera en la Institución.	Permanentemente
6	Planear y coordinar el desarrollo de la red de telecomunicaciones (voz, datos y video), para proporcionar una comunicación efectiva entre todas las unidades de la DINACOPA y con el exterior.	Según necesidad
7	Coordinar la investigación e implementación de nuevos productos de hardware, software y comunicaciones, a fin de utilizar tecnologías de punta que contribuyan a la modernización de la DINACOPA.	Según necesidad
8	Proponer soluciones tecnológicas para obtener la eficiencia en las áreas usuarias de la DINACOPA.	Según cada caso
9	Coordinar con la Dirección de Operaciones y el Departamento de Desarrollo de Sistemas, la implementación de nuevas tecnologías de información para una mejor operación y soporte de la red del servicio postal de la DINACOPA.	Permanentemente
10	Desarrollar proyectos de investigación de mejores prácticas operativas en materia de tecnologías de información que permitan hacer más eficientes los procesos operativos de la DINACOPA.	Según cada caso
11	Investigar, evaluar y proponer nuevos productos que permitan mejorar la productividad de la DINACOPA, en materia de telecomunicaciones.	Permanentemente
12	Establecer las acciones de mejora de la infraestructura de telecomunicaciones y supervisar la continuidad de su operación, para proporcionar un eficiente servicio de transporte de voz, datos y video a las unidades administrativas, comerciales y operativas de la DINACOPA.	Permanentemente
13	Vigilar el funcionamiento de los medios físicos de comunicación y coordinar con los proveedores la solución de los problemas tecnológicos.	Según necesidad
14	Instrumentar las políticas de seguridad en materia de transmisión de datos, para la continuidad de los servicios de cómputo, sistemas e información electrónica.	Según necesidad
15	Supervisar las acciones de los proveedores para la instalación y configuración de los equipos que conforman la red de cómputo y telecomunicaciones.	Permanentemente
16	Programar el mantenimiento preventivo y coordinar el mantenimiento correctivo a la infraestructura tecnológica, vigilando que la calidad de los servicios proporcionados por terceros cumpla con los términos establecidos en sus contratos de servicio.	Permanentemente
17	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
18	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones
Anexo a la Resolución N° 324/17 DG/SG/DPP

Nivel Departamento	Denominación
	11.1.2 Departamento de Desarrollo de Sistemas
Objetivos:	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener sistemas computacionales que satisfagan las necesidades de agilización, simplificación, mejoramiento y calidad de los procedimientos y actividades de la institución, en las diversas áreas y dependencias mediante la aplicación de herramientas informáticas que garanticen una adecuada automatización de la operación y gestión administrativa de la DINACOPA.
Dependiente de:	Dirección de Tecnología.
Dependencias:	Ninguna

Funciones		Frecuencia
1	Proponer, con base en las estrategias comerciales, operativas y financieras, los proyectos de desarrollo de aplicaciones que deban incorporarse en los planes y programas institucionales.	Permanentemente
2	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener sistemas computacionales que satisfagan las necesidades de agilización, simplificación, mejoramiento y calidad de los procedimientos y participar en proyectos de investigación de nuevas tecnologías que permitan desarrollar mejores sistemas.	Según cada caso
3	Diseñar, implementar y mantener en coordinación con la Asesoría de Seguridad Postal, un sistema de monitoreo en campo y a través de tecnología sobre el funcionamiento de las rutas y circuitos postales.	Permanentemente
4	Desarrollar estudios y proyectos para la modernización tecnológica de los procesos postales.	Según necesidad
5	Diseñar y aplicar los mecanismos para la recopilación electrónica de información y difusión a nivel nacional.	Según cada caso
6	Coordinar el diseño y publicación de los sitios en Internet e Intranet de la DINACOPA, con base en la información que le envíen las diferentes unidades administrativas y en reglas definidas por entidades externas.	Mensualmente
7	Proponer el presupuesto de desarrollo de software, así como evaluar su seguimiento y ejercicio de conformidad con la normatividad vigente.	Según cada caso
8	Supervisar que los proveedores cumplan con los términos y condiciones establecidos en sus contratos.	Mensualmente
9	Dar soporte y mantenimiento a las aplicaciones bajo su responsabilidad.	Según cada caso
10	Presentar propuestas de proyectos de trabajos que puedan mejorar la gestión de la DINACOPA, con aplicación de tecnología.	Según cada caso
11	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
12	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 324/17 DG/SG/DPP

Nivel Departamento	Denominación
	11.1.3 Departamento de Asistencia al Usuario
Objetivos:	Recepcionar los reclamos o solicitudes de asistencia técnica, ya sea por desperfectos, mal funcionamiento, configuración de equipos o utilización de sistemas y resolverlos en una primera instancia de ser posible, o derivar al área o sector correspondiente. Administrar los equipos de cómputos de la Central, Agencias y Sucursales.
Dependiente de:	Dirección de Tecnología.
Dependencias:	Ninguna

Funciones		Frecuencia
1	Suministrar soporte técnico por fallas reportadas, por las diferentes unidades usuarias de la Institución, a fin de optimizar el proceso integral de atención y solución de los problemas que se presentan en la infraestructura informática.	Permanentemente
2	Desarrollar las labores de configuración de los sistemas operativos, bases de datos y redes de comunicación en las computadoras de escritorio y portátiles de la DINACOPA.	Según necesidad
3	Procurar la disponibilidad en condiciones óptimas de funcionamiento de computadoras, mediante programas de mantenimiento preventivo. Verificar la calidad de las reparaciones llevadas a cabo por terceros.	Según cada caso
4	Proporcionar a los usuarios, la asesoría en materia de sistemas operativos y en el uso de paquetería informática, a fin de que esta se utilice de manera óptima para el cumplimiento de los objetivos de la DINACOPA.	Según cada caso
5	Configurar la instalación y configuración de las aplicaciones y facilidades de comunicación en las computadoras antes de la entrega a sus usuarios.	Según necesidad
6	Coordinar la actualización de software de las computadoras de la Institución.	Permanentemente
7	Determinar la eventual obsolescencia de los equipos informáticos para su cambio, modificación o puesta de baja.	Según cada caso
8	Recepcionar y atender las solicitudes de habilitación, instalación y mantenimiento del SIAF (Sistema Integrado de Administración Financiera) y SINARH (Sistema Nacional de Recursos Humanos) del Ministerio de Hacienda.	Según cada caso
9	Prestar asistencia sobre políticas de seguridad de los equipos y sistemas de la red corporativa.	Según necesidad
10	Desarrollar las demás funciones inherentes a su cargo, dispuestas por la Dirección de Tecnología.	Permanentemente
11	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
12	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad