

Responsabilidades de las áreas usuarias de la DTIC

Autores:

Alejandro Sánchez Rivera
José Pablo Chaves Sánchez
Rolando Rojas Coto

31-5-2017



Contenido

Presentación	3
Unidad de Sistemas de Información	4
Categoría de usuarios para los Sistemas de Información Transaccionales	4
Líder de servicio:	4
Usuario operativo	5
Usuario indirecto	5
Categoría de usuarios del SIADTGI.....	5
Usuario administrador	5
Usuario editor	6
Usuario visor	6
Unidad de Infraestructura Tecnológica	6
Unidad de Soporte Técnico	7
Proyectos de Tecnologías de Información.....	8
<i>Líder del proyecto</i>	8
<i>Patrocinador del proyecto</i>	8
Glosario	9

Presentación

El objetivo del presente documento es identificar los usuarios y especificar sus responsabilidades, de los servicios ofrecidos por tres de las unidades que integran la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC), específicamente la unidad de sistemas de información, la unidad de infraestructura tecnológica y la unidad de soporte técnico. Además de los roles que participan en desarrollo de proyectos de TI.

Unidad de Sistemas de Información

Al ser la encargada de los Sistemas de Información que apoyan la Gestión Académica y Administrativa de la Universidad, la categorización de los usuarios de la unidad es acorde a la relación que tienen con los sistemas.

Categoría de usuarios para los Sistemas de Información Transaccionales

Líder de servicio: persona experta que conoce los procesos automatizados por el sistema de información y sus implicaciones, por ello, tiene el máximo privilegio dentro del área que administre.

Sus responsabilidades son:

- Definición de los requerimientos del sistema, acorde a los procesos que se automatizan y las necesidades de los usuarios operativos, velando por la calidad de la información con la que se alimenta el sistema y porque cumpla con las políticas de la UNED
- Reporte de errores y las solicitudes de implementación o mantenimiento sugiriendo su prioridad, valiéndose del apoyo del usuario operativo y cumpliendo con el procedimiento interno de trabajo la DTIC.
- Participación de manera activa en el desarrollo de las aplicaciones, establecimiento de los criterios mínimos de aceptación, aprobación de la etapa de pruebas y autorización de los pases a producción indicando el mejor momento para realizarlos.
- Manejo de la comunicación de lo relacionado al sistema con todos los interesados del mismo.
- Definición del rol de cada usuario operativo
- Recepción de solicitudes de parte de los usuarios indirectos cuando estos necesiten acceder a información específica del sistema que no puede ser proporcionada por medio del SIATDGI, otorgando acceso, siempre que no se incumpla con alguna norma de aplicación¹. La forma en que dará acceso será a través de opciones ya existentes o mediante la creación de un reporte con una estructura particular, en dicho caso, realizando la respectiva solicitud de emisión o implementación del reporte a la DTIC. En cualquiera de las formas en que le dé acceso, deberá emitir además un aviso de distribución restringida y si el tipo de restricción de divulgación de la información lo amerita, deberá proceder a firmar un contrato de confidencialidad con el usuario indirecto.

¹ Esto contempla Acuerdos Internacionales o Leyes Nacionales que resguarden la información, algún reglamento o norma de aplicación en la UNED, o la información goce de algún tipo de restricción en su divulgación según la clasificación interna de la UNED. En caso de que el líder de servicio deba negar el acceso por incumplirse alguno de estos aspectos, deberá justificar el motivo al usuario indirecto.

Si la información requerida por el usuario indirecto no se encuentre en el sistema, el líder de servicio realizará la propuesta de inclusión en los casos que corresponda, de lo contrario, deberá justificar al usuario indirecto el motivo de la negativa.

Usuario operativo: persona que posee una interacción directa con el sistema de información. Mediante el rol que le fue asignado, hace uso de las opciones respectivas del sistema para acceder a la información existente, modificarla de ser el caso, ingresar la nueva cuando se requiera y ejecutar procesos, todo acorde a las labores que realiza en su puesto o para cumplir con directrices específicas de interés institucional.

Sus responsabilidades son:

- Propuesta al líder de servicio de mejoras a la implementación de los sistemas existentes o nuevos desarrollos,
- Reporte al líder de servicio de cualquier error que detecte en la operación del sistema.

Usuario indirecto: persona que necesita consultar información de un sistema que implementa procesos que no se relacionan directamente con las labores de su puesto, pero que requiere acceder a la misma para realizar las tareas que se le encomiendan.

Sus responsabilidades son:

- Solicitud de permiso de consulta de información al líder de servicio del Sistema de Información Transaccional quién definirá las vías en que tendrá acceso, en caso de proceder la solicitud.

Si es un software el que necesita acceder a la base de datos de un Sistema de Información Transaccional, la DTIC permitirá el acceso directo sin mediar ninguna autorización cuando se trate de un catálogo. Para cualquier otro tipo de datos, le corresponderá al líder de servicio del software en rol de usuario indirecto, tramitar la respectiva solicitud de acceso con el líder de servicio del Sistema de información Transaccional.

Categoría de usuarios del SIADTGI

Usuario administrador: goza de máximo privilegio en el SIADTGI, tanto de permisos como de control sobre la estructura de la información. Es el responsable de otorgar los permisos de acceso a indicadores para el usuario editor y el usuario visor.

Usuario editor: usuario con permisos de acceso a un grupo definido de indicadores del sistema, para los cual tiene además la potestad de modificar la forma en que se presenta la información y los filtros que estarán disponibles para la misma.

Usuario visor: usuario con permisos de acceso a un grupo definido de indicadores del sistema, para los cuales solo puede consultar la información utilizando los filtros que tenga a su disposición.

Unidad de Infraestructura Tecnológica

La principal función de la Unidad de Infraestructura es la administración del centro de datos y brindar servicios de tecnologías de información basados en los siguientes modelos:

- a) *Infraestructura como servicio:* proporcionar infraestructura como electricidad, red de datos, servidores y virtualización.
- b) *Plataforma como servicio:* además de los elementos de infraestructura como servicio, sistemas operativos, almacenamiento de datos y ejecución de programas. *
- c) *Software como servicio:* además de los elementos de infraestructura y plataforma de servicios, se incorpora el software administrado por la DTIC. *

Para todos los modelos anteriores, se distingue un único usuario, el *usuario directo*, que tiene como responsabilidades:

- Generación de las solicitudes necesarias para la implementación del servicio en el centro de datos.
- Reporte de averías relacionadas al servicio brindado.
- Coordinación con la DTIC la realización de respaldos involucrados con el servicio brindado.
- Coordinación de visitas y revisiones con los funcionarios de la UIT.
- Mantenimiento de todas las plataformas que alberga el centro de datos ligadas al servicio brindado.

Unidad de Soporte Técnico

Es la unidad encargada de brindar apoyo a las demás instancias de la UNED con el fin de facilitar el acceso a los recursos y servicios TIC institucionales, razón por la cual tiene como usuarios todas las personas funcionarias y dependencias que integran la universidad, quiénes se encargan de reportar los incidentes en materia de TI que se les presenten para que se les dé su correspondiente atención.

Dada la cantidad de usuarios tanto en sede central como en centros universitarios, se implantó una dinámica de trabajo que busca dar una repuesta más expedita a los incidentes reportados, dicha dinámica se basa en la figura de un *usuario soportista delegado*, persona funcionaria que se encuentra en algunos centros universitarios y brinda colaboración en materia de hardware y software en las diferentes regiones del país, sus responsabilidades específicas son:

- Soporte técnico de hardware.
- Soporte técnico de software.
- Instalación de programas y equipos.
- Limpieza de equipos.

Proyectos de Tecnologías de Información Institucional

En el desarrollo de proyectos de TI institucionales se distinguen dos roles principales: el patrocinador del proyecto y el líder de proyecto.

Patrocinador del proyecto: es el representante de la administración que dada su autoridad,

- Asegura la toma de decisiones importantes de manera oportuna
- Apoya la asignación de recursos
- Supera barreras institucionales para lograr la realización del proyecto de forma eficiente y eficaz
- Nombra y respalda al líder del proyecto
- Aprueba la iniciación y cierre del proyecto

Líder del proyecto: es quién lidera todo el equipo del proyecto a nivel institucional, para alcanzar los objetivos.

- Asegura la comunicación efectiva
- Vela por que los problemas del proyecto sean identificados y resueltos a tiempo y adecuadamente
- Administra los recursos humanos y materiales
- Controla los tiempos
- Identifica y controla riesgos
- Administra los costos y el presupuesto
- Emite reportes y evalúa el desempeño del proyecto

Glosario

Aviso de distribución restringida: detalle de cualquier acuerdo internacional, ley nacional, reglamento o norma de aplicación en la UNED que resguarde la información y deba ser acatado.

Base de datos: repositorio digital de datos estructurados y relacionados de alguna manera, con posibilidades de almacenamiento y recuperación.

Catálogo: lista de elementos que pertenecen a una misma categoría.

Centro de datos: espacio físico donde se albergan todos los recursos necesarios para el procesamiento de la información de la organización y que cuenta con las medidas de seguridad óptimas para su funcionamiento.

Contrato de confidencialidad: documento mediante el cual, las partes involucradas se obligan a respetar no solo el secreto y la confidencialidad de la información que se está compartiendo, sino también a utilizarla solo para un fin determinado.

Dato: representación simbólica de algún conocimiento (mediante números o letras), que carece de valor semántico y por ello no transmite un mensaje.

Hardware: conjunto de componentes físicos que integran una computadora.

Incidente: situación inesperada que afecta el aprovechamiento que se puede hacer de las tecnologías de información, limitándolo o impidiéndolo del todo.

Información: conjunto de datos adecuadamente organizados y procesados para que adquieran significado, transmitan conocimiento y permitan la toma de decisiones.

Red de datos: infraestructura diseñada específicamente para transmitir información mediante el intercambio de datos.

Rol: es la especificación detallada de las opciones a las que un usuario tiene permiso de utilizar en un sistema.

Perfil: nombre que se le confiere al conjunto de roles que le son asignados a un usuario para el cumplimiento de sus funciones.

Plataforma: sistema que sirve como base para el funcionamiento de determinado hardware o de software con los que es compatible.

SIATDGI: Sistema de Información de apoyo para la toma de decisiones y gestión institucional.

Sistema de información transaccional: sistema que permite, según corresponda, recolectar, almacenar, modificar y recuperar la información ligada a los procesos que automatiza, garantizando la seguridad y la fiabilidad de los datos involucrados.

Software: conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas, que hacen posible la realización de tareas específicas dentro de una computadora.

Usuario: persona que utiliza determinado hardware y software para obtener un servicio específico. Para ello, debe contar con una serie de permisos que permiten establecer perfiles y roles.

También puede tratarse de un software que necesita acceder total o parcialmente la base de datos de un Sistema de Información Transaccional.