



Universidad Estatal a Distancia
Rectoría
Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones



Directriz sobre la gestión de calidad de los servicios de TI

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES



	Directriz sobre la gestión de calidad de los servicios de TI	Código	DTIC D06
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	01/11/2023
		Versión	1.0
		Página	1 de 5

1.	Propósito	3
2.	Alcance	3
3.	Abreviaturas	3
4.	Directriz sobre calidad de la DTIC.....	4
5.	Lineamientos de calidad de la DTIC.....	4
6.	Anexo	5
7.	Control de cambios	5

	Directriz sobre la gestión de calidad de los servicios de TI	Código	DTIC D06
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	01/11/2023
		Versión	1.0
		Página	2 de 5

Participantes

Elaboración

Nombre	Rol	Dependencia
José Pablo Chaves Sánchez	Coordinador USI	Unidad de Sistemas de Información - DTIC
Johnny Saborío Álvarez	Coordinador USD	Unidad de Seguridad Digital – DTIC
Rolando Rojas Coto	Coordinador UIT	Unidad de Infraestructura Tecnológica – DTIC
Francisco Durán Montoya	Director DTIC y Coordinador UST	Unidad de Soporte Técnico – DTIC
Randall Gutiérrez López	Coordinador de proyectos	Unidad de Sistemas de Información - DTIC
Paola Arias Ching	Coordinadora de proyectos	Unidad de Sistemas de Información – DTIC
Erika Hernández Agüero	Gestora de calidad USI	Unidad de Sistemas de Información - DTIC

Validación

Nombre	Rol	Dependencia	Fecha
Francisco Durán Montoya	Director	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	20/10/2023

Aprobado mediante oficio DTIC-2023-129 por el Director de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, de fecha 23/10/2023.

	Directriz sobre la gestión de calidad de los servicios de TI	Código	DTIC D06
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	01/11/2023
		Versión	1.0
		Página	3 de 5

1. Propósito

Establecer una directriz que contribuya con la Política de Calidad de la Universidad Estatal a Distancia, aprobada por el Consejo Universitario, en sesión 2894-2022, artículo III-A, inciso 3), celebrada el 10 de febrero del 2022.

2. Alcance

Aplica para las personas funcionarias de la Unidad de Sistemas de Información, Unidad de Seguridad Digital, Unidad de Soporte Técnico y Unidad de Infraestructura Tecnológica que conforman la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, en el ejercicio de sus funciones para la prestación de los servicios que se brindan.

3. Abreviaturas

DTIC: Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones

TIC: Tecnologías de Información y Comunicaciones

TI: Tecnología de Información

UIT: Unidad de Infraestructura Tecnológica

UNED: Universidad Estatal a Distancia

USD: Unidad de Seguridad Digital

USI: Unidad de Sistemas de Información

UST: Unidad de Soporte Técnico

PROCI: Programa de Control Interno

	Directriz sobre la gestión de calidad de los servicios de TI	Código	DTIC D06
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	01/11/2023
		Versión	1.0
		Página	4 de 5

4. Directriz sobre calidad de la DTIC

La DTIC como dependencia responsable de la gestión de las TIC en la Universidad, se compromete a establecer y brindar servicios de TI de calidad para la comunidad universitaria, que cumplan con las expectativas de los grupos de interés y metas de la Institución, en las áreas de docencia, investigación, extensión, vida estudiantil y servicios universitarios.

Seguidamente, se establecen los lineamientos de calidad de la DTIC.

5. Lineamientos de calidad de la DTIC

1. La atención de las solicitudes de los servicios de TI, se debe realizar de manera oportuna, flexible y acorde a las prioridades institucionales que hayan sido definidas.
2. La gestión de la calidad debe ser impulsada mediante la implementación de buenas prácticas, para la mejora continua de los servicios de TI, que respondan a oportunidades detectadas, a través de los indicadores de calidad que se establezcan.
3. Las unidades (USI, USD, UST, UIT) de la DTIC, deben promover la concientización y capacitación de las personas involucradas en la prestación de los servicios de TI.
4. La normativa aplicable de TI se debe cumplir de acuerdo con la capacidad y recursos disponibles de la Universidad.
5. La gestión del riesgo de TI y la aplicación de los controles respectivos, se debe realizar en conjunto con el PROCI.

	Directriz sobre la gestión de calidad de los servicios de TI	Código	DTIC D06
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	01/11/2023
		Versión	1.0
		Página	5 de 5

6. Anexo

No hay.

7. Control de cambios

Fecha	Versión	Motivo del cambio	Descripción de los cambios
20/10/2023	1.0	Creación del documento.	Primera versión del documento