



**RESOLUCIÓN C.U. N° 2005-E09-05**

**EL CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA "ANTONIO JOSE DE SUCRE", EN SU SESION EXTRAORDINARIA No. 2005-E09 DE FECHA 04 DE MAYO DE 2005, EFECTUADO EN LA DIRECCION DE INVESTIGACION Y POSTGRADO DEL VICE-RECTORADO "LUIS CABALLERO MEJIAS",**

**RESUELVE,**

EL CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITECNICA "ANTONIO JOSE DE SUCRE, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES LEGALES QUE LE CONFIERE EL ARTÍCULO 9, NUMERAL 19 DEL REGLAMENTO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD, DICTA EL SIGUIENTE **REGLAMENTO DE TECNOLOGÍA Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA "ANTONIO JOSÉ DE SUCRE"**

**CAPÍTULO I**

**Disposiciones Generales**

**ARTÍCULO 1:** Este reglamento establece las directrices y normas que rigen las actividades relacionadas con la Tecnología y Servicios de Información (TSI) que se requieren realizar en la universidad como apoyo a la gestión Académica, Administrativa y de Extensión.

**ARTÍCULO 2:** La Tecnología y Servicios de Información en la Universidad estará representada por un Consejo Estratégico de Tecnología y Servicios de Información (CETSI) y la estructura formal de la Oficina Central de Tecnología y Servicios de Información (OCTSI).

**CAPÍTULO II**

**Del Consejo Estratégico de Tecnología y Servicios de Información (CETSI)**

**ARTÍCULO 3:** El CETSI es un órgano consultivo y de gestión, cuya responsabilidad es establecer, conducir y evaluar las políticas estratégicas para el crecimiento ordenado y progresivo de las TSI a los fines de apoyar la gestión Académica, Administrativa y de Extensión de la institución. Debe establecer las prioridades de desarrollos en TSI anualmente para la institución, al igual que garantizar los recursos para el cumplimiento de las metas y objetivos anuales.



**ARTÍCULO 4:** Para el cumplimiento de sus responsabilidades el CETSI tendrá las siguientes funciones:

1. Establecer las prioridades de desarrollo e implantación de TSI para la Institución y garantizar la disponibilidad de los recursos requeridos.
2. Promover el establecimiento de políticas y normas en materia de uso de la TSI en la institución.
3. Proponer los parámetros que sirvan para determinar el funcionamiento y los requerimientos de servicios de información, conforme a la estructura jurídica, orgánica y programática de la institución.
4. Proponer medidas de tipo administrativo y jurídico que permitan la coordinación en materia de TSI.
5. Fomentar la formulación de un plan de integración y desarrollo de las TSI con base en las normas aplicables para tal efecto.
6. Proponer, supervisar y evaluar el Programa Institucional de Desarrollo de TSI.
7. Formular y proponer el presupuesto para la adquisición y contratación de TSI.
8. Controlar y evaluar la ejecución de los planes estratégicos y operativos aprobados, en materia de TSI.
9. Proponer modificaciones al presente Reglamento.

**ARTÍCULO 5:** El CETSI estará integrado por:

1. Rector, quien lo preside.
2. Vice-Rector Académico.
3. Vice-Rector Administrativo
4. Secretario
5. Los Vice-Rectores Regionales.
6. El Director de Tecnología y Servicios de Información.

**PARAGRÁFO ÚNICO:** El CETSI podrá invitar a sus sesiones a los responsables de las unidades académicas o administrativas, del Rectorado o de los Vice-Rectorados Regionales o los que considere conveniente cuando para el cumplimiento de sus objetivos sea necesaria su opinión.

### **CAPÍTULO III**

#### **De la Oficina Central de Tecnología y Servicios de Información (OCTSI)**

**ARTÍCULO 6:** La OCTSI es una Dirección dependiente del Rectorado, la

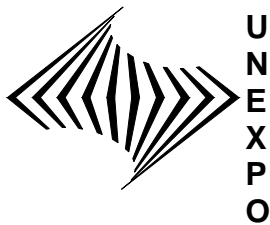


cual tiene como objetivos planificar, organizar, dirigir y controlar las políticas emanadas de la alta gerencia, a fin de garantizar la actualización tecnológica, las comunicaciones y los servicios de información requeridos por la institución y su consolidación en el ámbito corporativo de toda la institución y servicios externos.

**ARTÍCULO 7:** Las funciones de la OCTSI, son las siguientes:

1. Formular y evaluar las políticas, directrices y estrategias en Tecnología y Servicios de Información (TSI), de conformidad con los lineamientos, requerimientos de la institución y su integración funcional.
2. Recibir, estudiar, aprobar y hacer seguimiento a solicitudes de adquisición de Tecnología y Servicios de Información (TSI), para garantizar que se adecuen técnicamente a los requerimientos de la institución y a las normativas de la misma.
3. Mantener los sistemas e infraestructura operacional en TI, para todos los servicios de voz, datos e imágenes.
4. Mantener la seguridad e integridad de toda la plataforma tecnológica destinada a las comunicaciones, los sistemas y servicios de información.
5. Asesorar a las distintas dependencias de la Institución, en la selección de TSI y la utilidad para la institución.
6. Formular, coordinar e instrumentar planes de actualización y mejoramiento de los usuarios, en el uso de la TSI.
7. Controlar el cumplimiento de los contratos de servicios en TSI, que existan entre la Institución y los Proveedores.
8. Generar ingresos propios, para financiar en forma total o parcial, el mantenimiento de la infraestructura de Tecnología de la universidad acorde a los reglamentos existentes.
9. Ofrecer Servicios de Información y promover el uso de Recursos de Información, al sector Académico y Administrativo.
10. Promover y garantizar la actualización profesional continua del personal de TSI, como una exigencia para enfrentar los cambios tecnológicos.

**ARTÍCULO 8:** La OCTSI estará ubicada en Barquisimeto, presidida por un director nacional y conformada por: el Comité Técnico de Integración Nacional, el Comité Técnico de Control de Cambios, la dependencia de Apoyo Administrativo, la Coordinación Nacional de Tecnología de Información (CNTI), la Coordinación Nacional de Producción y Operaciones (CNPO), la Coordinación Nacional de Atención a Usuarios (CNAU) , las Oficinas Regionales de Tecnología y Servicios de Información (ORTSI) y las



Coordinaciones de Tecnología y Servicios de Información (COTSIN) en los núcleos. Según Anexo 1 que forma parte del presente Reglamento.

## SECCIÓN I

### Del Director de OCTSI

**ARTÍCULO 9:** El Director de la OCTSI es el responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades de esta oficina, es designado por el Rector y debe ser un profesional universitario con probados conocimientos y experiencia en el área de las TSI.

**ARTÍCULO 10:** El Director de la OCTSI tendrá las siguientes funciones:

1. Cumplir y hacer cumplir los objetivos y funciones de la OCTSI.
2. Convocar y presidir el Comité Técnico de Control de Cambios y el Comité Técnico de Integración Nacional.
3. Proponer para su evaluación y aprobación las políticas, directrices y estrategias en TSI, a la máxima autoridad de la institución.
4. Cumplir y hacer cumplir las políticas, directrices y estrategias en TI, establecidas por la institución.
5. Realizar el seguimiento de la implantación de los Proyectos integrales de TSI en la institución, en todas sus etapas, adecuadas a los requerimientos de la institución.
6. Dirigir y supervisar a los profesionales y técnicos del área de TSI.
7. Participar en reuniones o comités para el tratamiento y la formulación de planes en TSI.
8. Representar a la universidad en materia de TSI ante los organismos o instituciones que así lo requieran.
9. Participar en eventos nacionales e internacionales que promuevan o presenten los nuevos desarrollos y tendencias en TSI.
10. Llevar el control administrativo y técnico de la OCTSI.
11. Presentar informes de gestión periódicamente al rectorado.

## SECCIÓN II

### De los Comités Técnicos

**ARTÍCULO 11:** El Comité Técnico de Control de Cambios adscrito a la OCTSI tiene como objetivos, evaluar las solicitudes de incorporación de nuevas TI y hacer seguimiento a las implantaciones que demandan los proyectos o los procesos de mantenimiento de la infraestructura existente, con el objeto de medir el impacto en el ambiente operativo existente.

---



**ARTÍCULO 12:** Las funciones del Comité Técnico de Control de Cambios, son las siguientes:

1. Hacer seguimiento y control de los cambios en TSI.
2. Usar herramientas adecuadas, que permitan ejercer un eficiente y efectivo control sobre las funciones de seguimiento.
3. Certificación del cumplimiento de los tangibles de los proyectos en TSI.
4. Evaluar los avances en TSI y escribir recomendaciones.
5. Evaluar y Certificar que las solicitudes de adquisición o implantaciones de TSI se adecuen técnicamente a los requerimientos del solicitante, de la Institución y a los lineamientos de servicios integrados de información de la Institución.
6. Evaluar periódicamente la plataforma existente de TSI, para el establecimiento de estándares, revisión de los existentes y/o su actualización.
7. Garantizar que el uso de la TSI se haga de acuerdo a los requerimientos de la Institución.
8. Revisar y proponer periódicamente actualizaciones de los lineamientos en TSI.

**ARTÍCULO 13:** El Comité Técnico de Control de Cambios, está conformado por: El Director de la OCTSI quien lo preside, el Coordinador Nacional de Tecnología de Información, Coordinador Nacional de Producción y Operaciones, Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y los representantes de las unidades de soporte a la gestión académico - administrativa demandantes del servicio. Estos últimos participarán en calidad de usuarios y de conocedores de los aspectos técnicos de su área de competencia

**ARTÍCULO 14:** El Comité Técnico de Integración Nacional tiene por objetivos planificar y garantizar la implantación e integración de todos los servicios de información de la Institución.

**ARTÍCULO 15:** El Comité Técnico de Integración Nacional esta conformado por: El Director de la OCTSI quien lo preside, los Coordinadores Regionales de TSI y el Coordinador Nacional de Tecnología de Información. Pueden participar como invitados representantes del área académica y administrativa que sean requeridos.



---

---

### SECCIÓN III

#### Del Apoyo Administrativo

**ARTÍCULO 16:** El Apoyo Administrativo tiene como objetivo planificar, realizar y supervisar todos los servicios de apoyo administrativo que se generen o requieran en la OCTSI, con la finalidad de dar soporte a la gestión de esta oficina.

**ARTÍCULO 17:** Las funciones del Apoyo Administrativo, son las siguientes:

1. Consolidar la información correspondiente al despacho, recibo y archivo de la correspondencia, proyectos en desarrollos, agendas de reuniones, recomendaciones técnicas e inventarios de TSI.
2. Coordinar y supervisar las labores realizadas por el personal de apoyo administrativo, secretarial y mensajería.
3. Facilitar y Coordinar todos los requerimientos en Organización y Métodos (O y M).
4. Mantener los manuales de Normas y Procedimientos.
5. Generar y mantener un boletín informativo de las diferentes actividades de la universidad en TSI.
6. Manejar y controlar en forma eficaz y eficiente la correspondencia que se genere en la OCTSI.
7. Mantener y registrar el estado del flujo de la información en la OCTSI.
8. Mantener un archivo cronológico de la entrada y salida de información.
9. Manejo en forma eficiente y eficaz las agendas de las reuniones, el material requerido en las mismas y su distribución.
10. Coordinar la agenda de reuniones o audiencias con el personal de la OCTSI.
11. Mantener y distribuir información actualizada de los proyectos en desarrollos.
12. Divulgar informes de las actividades de la OCTSI.
13. Elaborar informes periódicos sobre las actividades inherentes a la gestión administrativa, el uso de la tecnología y las actualizaciones requeridas.
14. Mantener en un medio de comunicación electrónico la información sobre actividades y proyectos en TSI.

### SECCIÓN IV

#### De la Coordinación Nacional de Tecnología de Información

**ARTÍCULO 18:** La CNTI tiene por objetivos, coordinar, supervisar e implantar

---

---

**"LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL ESTADO VENEZOLANO"**



proyectos que brinden soluciones integradas, para servicios de información, plataforma de voz, datos y seguridad, a fin de garantizar un soporte tecnológico óptimo a la institución.

**ARTÍCULO 19:** La CNTI estará dirigido por un Coordinador, el cuál será designado por el Rector mediante postulación del Director de la OCTSI.

**ARTÍCULO 20:** La Coordinación Nacional de Tecnología de Información, está conformada por tres grupos de trabajo: Comunicación y Redes, Servicios de Información y Seguridad y Control.

**ARTÍCULO 21:** Las funciones del grupo de trabajo de Comunicación y Redes adscrita a la CNTI, son las siguientes:

1. Planificar la actualización periódica de la tecnología en producción, para su funcionamiento integral.
2. Diseñar la plataforma tecnológica, para la interconexión de todos los servicios de información de la Institución.
3. Establecer los procedimientos y normas técnicas para la instalación de redes y su soporte.
4. Localizar y corregir fallas complejas que existan en la infraestructura básica de comunicaciones, y los sistemas operativos básicos que permiten la funcionalidad de los servicios de información.
5. Velar por la integración entre los servicios de información y la Red de voz y datos de la institución.
6. Evaluar e identificar tecnologías de información que sean de utilidad y mejoren significativamente la calidad de los servicios prestados dentro de la Institución.
7. Cumplir con el papel de tercer nivel de soporte para los problemas escalados por la unidad de Producción y Operaciones.
8. Establecer criterios y estrategias para optimizar el uso de la TSI.
9. Documentar y divulgar las normas técnicas y procedimientos de soporte para el segundo y primer nivel de soporte en comunicación y redes.
10. Mantener la documentación técnica actualizada de las TI utilizada.
11. Controlar y velar por la realización de los inventarios de Hardware, Software de la Institución.
12. Mantener actualizada las Coordinaciones de Producción y Operaciones y Atención a Usuarios, sobre los diferentes cambios en tecnología.
13. Impartir los adiestramientos requeridos, para la puesta en producción y operación de los servicios de comunicación y redes de la Institución.



14. Asesorar a las dependencias de la Institución en la adquisición e implantación de tecnologías de comunicación y redes.
15. Definir e implantar normas y procedimientos para la asignación de prioridades y recursos requeridos para la implantación de servicios de comunicación y redes.
16. Realizar las actividades que por su naturaleza corresponden al área de comunicación y redes.

**ARTÍCULO 22:** Las funciones del grupo de trabajo de Servicios de Información adscrita a la CNTI, son las siguientes:

1. Planificar la actualización periódica de los servicios de información en producción.
2. Diseñar la interconexión de todos los servicios de información de la Institución.
3. Establecer los procedimientos y normas técnicas para la instalación de los servicios de información y su soporte.
4. Localizar y corregir fallas complejas que existan en los servicios de información.
5. Coordinar, asesorar y supervisar los proyectos de servicios de información y su integración con la Red de voz, datos, videos e imágenes de la institución.
6. Cumplir con el papel de tercer nivel de soporte para los problemas escalados por la unidad de Producción y Operaciones.
7. Documentar y divulgar las normas técnicas y procedimientos de soporte para el segundo y primer nivel de soporte, en servicios de información.
8. Mantener la documentación técnica actualizada de la tecnología y servicios de información utilizados.
9. Planificar, diseñar y coordinar el desarrollo de servicios de información.
10. Coordinar la implantación y puesta en producción de servicios de información, usando técnicas y metodologías apropiadas.
11. Preparar y analizar la información requerida, para la automatización de las unidades de soporte a la gestión Académico-Administrativa de la Institución y realizar el correspondiente estudio de factibilidad a fin de determinar su posible implantación.
12. Controlar y velar por la realización de los inventarios de los servicios de información implantados en la Institución.
13. Impartir los adiestramientos requeridos, para la puesta en producción y operación de los servicios de información de la Institución.
14. Mantener actualizada a las Coordinaciones de Producción y Operaciones y Atención a Usuarios, sobre los diferentes desarrollos y





puesta en funcionamiento de servicios de información.

15. Asesorar a las dependencias de la Institución en la adquisición e implantación de servicios de información.
16. Definir e implantar normas y procedimientos para la asignación de prioridades y recursos requeridos para la implantación de servicios de información.
17. Realizar las actividades que por su naturaleza corresponden al área de servicios de información.

**ARTÍCULO 23:** Las funciones del grupo de trabajo de Seguridad y Control adscrita a la CNTI, son las siguientes:

1. Planificar la actualización de la seguridad requerida para el funcionamiento tecnológico integral de la institución.
2. Cumplir con el papel de tercer nivel de soporte para los problemas escalados por la unidad de Producción y Operaciones.
3. Documentar y divulgar las normas técnicas y procedimientos de soporte para el segundo y primer nivel de soporte.
4. Mantener la documentación técnica actualizada de la seguridad en TSI utilizada.
5. Mantener actualizada a la Coordinación de Atención a Usuarios, sobre los controles de seguridad en el ambiente de los usuarios y sobre controles operativos de la plataforma de servidores y comunicaciones a Producción y Operaciones.
6. Diseñar, instalar, mantener y hacer seguimiento de la seguridad física, lógica y funcional de la infraestructura de comunicaciones, servicios de información y sistemas operativos básicos.
7. Supervisar la integridad de las bibliotecas de programas, bases de datos, red de telecomunicaciones, acceso a los servidores, acceso a las estaciones de trabajo y uso de los servicios de información.
8. Impartir los adiestramientos requeridos, para la puesta en producción y operación de los servicios de seguridad de información y plataforma tecnológica de la Institución.
9. Definir e implantar normas y procedimientos para la asignación de prioridades y recursos requeridos para la implantación de medidas de seguridad.
10. Realizar las actividades que por su naturaleza corresponden al área de Seguridad y Control.

## SECCIÓN V

### De la Coordinación Nacional de Producción y Operaciones

**ARTÍCULO 24:** La CNPO tiene por objetivos, mantener la operatividad y

---

**"LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL ESTADO VENEZOLANO"**



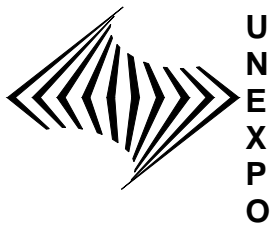
funcionalidad de toda la infraestructura tecnológica y de servicios de información que dan soportes a la gestión académico-administrativo de la institución.

**ARTÍCULO 25:** La CNPO estará dirigida por un Coordinador, el cuál será designado por el Rector mediante postulación del Director de la OCTSI.

**ARTÍCULO 26:** La CNPO está conformada por los siguientes grupos de trabajo: Soporte Ambiente Operativo, Soporte Servicios de Información y Soporte Mantenimiento de Seguridad.

**ARTÍCULO 27:** El grupo de trabajo de Soporte Ambiente Operativo adscrito a la CNPO, tiene las siguientes funciones:

1. Garantizar el funcionamiento de la infraestructura de comunicaciones y el acceso a los servicios de información.
2. Administrar y Operar los servidores y plataforma de comunicaciones de uso por los diferentes servicios de información.
3. Establecer mecanismos de muestreo sobre la funcionalidad y diversidad de plataforma tecnológica en uso.
4. Realizar en forma permanente el inventario y control de los medios magnéticos de almacenamiento de la información.
5. Realizar en forma permanente el inventario de toda la infraestructura de Hardware y Software existente en la Institución, que sirve de soporte a los servicios de información, monitoreo de la utilización, crecimiento y actualización del software operativo.
6. Realizar, mantener y garantizar la integridad de la información a través de procedimientos de respaldos.
7. Operar y administrar la red de la Institución.
8. Atender los requerimientos de soporte y servicio de la Coordinación de Atención a Usuarios.
9. Elaborar y ejecutar los planes de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de Hardware y Software en producción.
10. Mantener y controlar un inventario básico de insumos y repuestos, que permitan garantizar la continuidad de funcionamiento de los equipos y sistemas.
11. Realizar la instalación y puesta en producción de equipos que sean adquiridos por la Coordinación Nacional de Tecnología de Información.
12. Impartir adiestramientos a la Coordinación de Atención a Usuarios sobre la operación y funcionamiento de los servicios de información en producción.
13. Realizar las actividades que por su naturaleza corresponden al área



de soporte al ambiente operativo.

**ARTÍCULO 28:** El grupo de trabajo Soporte a los Servicios de Información adscrito a la CNPO, tiene las siguientes funciones:

1. Realizar soporte en segundo nivel a los usuarios y sistemas.
2. Evaluar en forma continua el funcionamiento de todos los sistemas y resolver los problemas operativos y funcionales.
3. Garantizar el funcionamiento de los servicios de información.
4. Establecer mecanismos de muestreo sobre la funcionalidad de los servicios de información en uso.
5. Realizar, mantener y garantizar la integridad de la información a través de procedimientos de respaldos.
6. Evaluar el uso de los recursos de información y establecer los niveles apropiados de operatividad.
7. Atender los requerimientos de soporte y servicio de la Coordinación de Atención a Usuarios.
8. Elaborar y ejecutar los planes de mantenimiento de los servicios de información en producción.
9. Mantener y controlar un inventario básico de insumos de software, que permitan garantizar la continuidad de funcionamiento de los equipos y sistemas.
10. Realizar la instalación y puesta en producción de sistemas y/o servicios de información, que sean adquiridos o desarrollados por la Coordinación Nacional de Tecnología de Información.
11. Conocer ampliamente la operación y funcionamiento de los servicios de información.
12. Administrar todo el proceso de producción de los servicios de información.
13. Impartir adiestramientos a la Coordinación de Atención a Usuarios sobre la operación y funcionamiento de los servicios de información en producción.
14. Llevar las estadísticas sobre la producción y uso de los servicios de información.
15. Evaluar la calidad de los servicios de información en producción y aplicar los correctivos necesarios.
16. Definir e implantar normas y procedimientos para la asignación de prioridades y recursos requeridos para la producción de los servicios de información.
17. Realizar las actividades que por su naturaleza corresponden al área de soporte a los servicios de información.

**ARTÍCULO 29:** El grupo de trabajo Soporte y Mantenimiento de Seguridad

**"LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL ESTADO VENEZOLANO"**



adscrito a la CNPO, tiene las siguientes funciones:

1. Realizar soporte en segundo nivel a los usuarios y sistemas.
2. Aplicar y velar por el cumplimiento de las medidas de seguridad en comunicaciones, servicios de información y plataforma tecnológica.
3. Realizar, mantener y garantizar la integridad de la información manejada, a través de procedimientos de respaldos y de seguridad.
4. Atender los requerimientos de soporte y servicio de la Coordinación de Atención a Usuarios.
5. Aplicar las medidas de seguridad establecidas para la operación y funcionamiento de los recursos tecnológicos y de información de la Institución.
6. Realizar el monitoreo continuo de la seguridad, en la plataforma tecnológica de la institución.
7. Llevar estadísticas sobre intentos de acceso no autorizados a los servicios de información y la red corporativa de datos de la Institución.
8. Implantar normas y procedimientos para la asignación de prioridades y recursos requeridos para la puesta en producción de planes de seguridad.
9. Garantizar la seguridad en el intercambio de información entre los usuarios y los servicios de información en producción.
10. Realizar las actividades que por su naturaleza corresponden al área de soporte y mantenimiento de la seguridad.

## SECCIÓN VI

### De la Coordinación Nacional de Atención a Usuarios

**ARTÍCULO 30:** La CNAU tiene por objetivos, mantener la operatividad y funcionalidad de la infraestructura que permite el acceso de los usuarios, a los servicios de información de la institución, de igual forma mantener a dichos usuarios actualizados y adiestrados en el uso de los mismos, con la finalidad de cubrir eficientemente los requerimientos del usuario.

**ARTÍCULO 31:** La CNAU estará dirigido por un Coordinador, el cuál será designado por el Rector mediante postulación del Director de la OCTSI.

**ARTÍCULO 32:** La CNAU está conformada por los siguientes grupos de trabajo: Mantenimiento Infraestructura Usuarios, y Adiestramiento.

**ARTÍCULO 33:** Las funciones del grupo de trabajo Mantenimiento Infraestructura Usuarios adscrita a la CNAU, son las siguientes:

1. Mantener la infraestructura tecnológica asignada a cada usuario para



- el acceso a los servicios de información de la institución.
2. Mantener un laboratorio de mantenimiento de la infraestructura tecnológica asignada a los usuarios, sus herramientas y facilidades de servicio de soporte.
  3. Mantener las estadísticas de uso de los servicios de información y de los recursos tecnológicos asignados a los usuarios, su mantenimiento y costos.
  4. Atender y resolver las necesidades de los usuarios en la puesta en producción de las aplicaciones y sistemas certificados para la Institución y requeridos en el ambiente de trabajo inmediato del usuario.
  5. Facilitar el uso de la TSI a los usuarios.
  6. Configurar los equipos y ambiente de acceso a los servicios de información de los usuarios.
  7. Planificar el mantenimiento y la actualización de los equipos y sistemas que permitan el acceso a los servicios de información en producción.
  8. Coordinar y satisfacer las necesidades de soporte y soluciones a problemas de los usuarios en primer nivel.
  9. Documentar y divulgar las facilidades y limitaciones de acceso a los servicios de información de la Institución.
  10. Administrar la incorporación de usuarios a los servicios de información, los recursos asignados en sus perfiles, los derechos de acceso y el uso óptimo de la TSI.
  11. Usar herramientas de software apropiadas, para el control y seguimiento de las necesidades de los usuarios y mantener el historial del soporte suministrado.
  12. Establecer las normas y procedimientos requeridos para la atención a usuarios, la solución a sus problemas y el mantenimiento de la operatividad de la infraestructura tecnológica de los usuarios.
  13. Realizar las actividades que por su naturaleza corresponden al área de mantenimiento de la infraestructura de los usuarios y facilidades de uso.

**ARTÍCULO 34:** Las funciones del grupo de trabajo de Adiestramiento adscrita a la CNAU, son las siguientes:

1. Coordinar las actividades de las salas de enseñanza interactiva.
2. Adiestrar a los usuarios en el uso de los servicios de información, la infraestructura de red y sistemas de la Institución.
3. Coordinar y controlar el uso de las salas de adiestramiento interactivo, al igual que su mantenimiento y actualización.
4. Ofrecer planes de adiestramiento a los usuarios en el uso eficiente y



racional de la TSI.

5. Planificar y proponer los servicios de adiestramiento orientados a la generación de ingresos propios.
6. Mantener una biblioteca actualizada de información técnica, libros, manuales, software de uso libre y revistas periódicas, que sirvan de apoyo a los usuarios y personal técnico del área.
7. Garantizar el material de apoyo para los diferentes cursos de adiestramiento.
8. Evaluar las credenciales para la selección de instructores.
9. Realizar las actividades que por su naturaleza corresponden al área de adiestramiento en TSI.

## CAPÍTULO IV

### De las Oficinas Regionales de Tecnología y Servicios de Información

**ARTÍCULO 35:** La estructura organizativa de la ORTSI en los Vicerrectorados Regionales están conformadas por el Comité de Control de Cambios Regional, las Coordinaciones de Producción y Operaciones (CPO), y Atención a Usuarios (CAU), la Coordinación de Tecnología y Servicios de Información (COTSIN) en cada uno de los núcleos adscritos al Vicerrectorado. Según Anexo 2 que forma parte del presente Reglamento.

**ARTÍCULO 36:** Existirá un comité técnico y control de cambios adscrito a la ORTSI de cada uno de los Vicerrectorados, conformado por el Jefe de la Unidad Regional de la ORTSI, el Coordinador de Producción y Operaciones; Atención a Usuarios y los representantes de las unidades demandantes del servicio. Estos últimos participarán en calidad de usuarios y de conocedores de los aspectos técnicos de su área de competencia, cuyas funciones son similares a las previstas en el artículo 12, pero aplicadas al correspondiente vicerrectorado.

## SECCIÓN I

### De los Jefes de las Oficinas Regionales de Tecnología de Servicios de Información

**ARTÍCULO 37:** Los Jefes de las ORTSI son los responsables de organizar, dirigir y controlar, en función de los lineamientos dictados por la OCTSI, todas las actividades en TSI requeridas para el Vicerrectorado de su adscripción. Los Jefes de las ORTSI serán designados por el Rector,



mediante postulación del Director de común acuerdo con el Vicerrector regional y deben ser profesionales universitarios con probados conocimientos y experiencia en el área de las TSI.

**ARTÍCULO 38:** Los Jefes de ORTSI tienen las siguientes funciones:

1. Velar por el cumplimiento de las políticas, directrices y estrategias en TSI, acordes con los requerimientos y lineamientos dictados por la OCTSI.
2. Cumplir y hacer cumplir los objetivos y funciones en TSI.
3. Convocar y presidir las reuniones regionales sobre TSI que le sean requeridas.
4. Evaluar la ejecución de los procesos técnicos y administrativos en TSI asignados bajo su responsabilidad, con el propósito de tomar las decisiones que contribuyan a lograr la eficiencia y eficacia de la misma.
5. Realizar el seguimiento de la implantación de los proyectos integrales de TSI en la institución, según sea el área y la etapa de su competencia.
6. Dirigir y supervisar a los profesionales y técnicos a su cargo.
7. Participar en el Comité Técnico de Control de Cambios de la región.
8. Participar en el Comité Técnico de Integración Nacional.
9. Cualquier otra función asignada por el Director, cónsona con las necesidades y requerimientos de la institución o dependencias de la misma.
10. Rendir cuentas y presentar informes periódicos al Director de la OCTSI e informar a la máxima autoridad de la dependencia.
11. Realizar las actividades que por su naturaleza corresponden al área de dirección estratégica, integración de TSI, liderazgo de proyectos, gerencia y supervisión de personal técnico.

## SECCIÓN II

### De la Coordinación de Producción y Operaciones

**ARTÍCULO 39:** La Coordinación de Producción y Operaciones (CPO) tiene por objetivos, mantener la operatividad y funcionalidad de toda la infraestructura tecnológica y de servicios de información que dan soportes a la gestión académico-administrativo del Vicerrectorado de adscripción.

**ARTÍCULO 40:** La CPO estará dirigida por un Coordinador, el cuál será designado por el Rector mediante postulación del Director de común acuerdo con el Vicerrector regional.



**ARTÍCULO 41:** La Coordinación de Producción y Operaciones, está conformada por los siguientes grupos de trabajo: Soporte Ambiente Operativo, Soporte Servicios de Información y Soporte Mantenimiento de Seguridad.

**ARTÍCULO 42:** El grupo de trabajo Soporte Ambiente Operativo adscrito a la CPO, tiene las siguientes funciones:

1. Garantizar el funcionamiento de la infraestructura de comunicaciones y el acceso a los servicios de información.
2. Administrar y Operar los servidores y plataforma de comunicaciones de uso por los diferentes servicios de información.
3. Establecer mecanismos de muestreo sobre la funcionalidad y diversidad de plataforma tecnológica en uso.
4. Realizar en forma permanente el inventario y control de los medios magnéticos de almacenamiento de la información.
5. Realizar en forma permanente el inventario de toda la infraestructura de Hardware y Software existente en la Institución, que sirve de soporte a los servicios de información, monitoreo de la utilización, crecimiento y actualización del software operativo.
6. Realizar, mantener y garantizar la integridad de la información a través de procedimientos de respaldos.
7. Operar y administrar la red del Vicerrectorado.
8. Atender los requerimientos de soporte y servicio de la Coordinación de Atención a Usuarios.
9. Elaborar y ejecutar los planes de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de Hardware y Software en producción.
10. Mantener y controlar un inventario básico de insumos y repuestos, que permitan garantizar la continuidad de funcionamiento de los equipos y sistemas.
11. Impartir adiestramientos a la Coordinación de Atención a Usuarios sobre la operación y funcionamiento de los servicios de información en producción.
12. Realizar las actividades que por su naturaleza corresponden al área de soporte al ambiente operativo.

**ARTÍCULO 43:** El grupo de trabajo Soporte a los Servicios de Información adscrita a la CPO, tiene las siguientes funciones:

1. Realizar soporte en segundo nivel a los usuarios y sistemas.
2. Evaluar en forma continua el funcionamiento de todos los sistemas y resolver los problemas operativos y funcionales.
3. Garantizar el funcionamiento de los servicios de información.





4. Establecer mecanismos de muestreo sobre la funcionalidad de los servicios de información en uso.
5. Realizar, mantener y garantizar la integridad de la información a través de procedimientos de respaldos.
6. Evaluar el uso de los recursos de información y establecer los niveles apropiados de operatividad.
7. Atender los requerimientos de soporte y servicio de la Coordinación de Atención a Usuarios.
8. Elaborar y ejecutar los planes de mantenimiento de los servicios de información en producción.
9. Mantener y controlar un inventario básico de insumos de software, que permitan garantizar la continuidad de funcionamiento de los equipos y sistemas.
10. Realizar la instalación y puesta en producción de sistemas y/o servicios de información, que sean adquiridos o desarrollados por la Coordinación Nacional de Tecnología de Información.
11. Conocer ampliamente la operación y funcionamiento de los servicios de información.
12. Administrar todo el proceso de producción de los servicios de información.
13. Impartir adiestramientos a la Coordinación de Atención a Usuarios sobre la operación y funcionamiento de los servicios de información en producción.
14. Llevar las estadísticas sobre la producción y uso de los servicios de información.
15. Evaluar la calidad de los servicios de información en producción y aplicar los correctivos necesarios.
16. Definir e implantar normas y procedimientos para la asignación de prioridades y recursos requeridos para la producción de los servicios de información.
17. Realizar las actividades que por su naturaleza corresponden al área de soporte a los servicios de información.

**ARTÍCULO 44:** El grupo de trabajo Soporte y Mantenimiento de Seguridad adscrito a la CPO, tiene las siguientes funciones:

1. Realizar soporte en segundo nivel a los usuarios y sistemas.
2. Aplicar y velar por el cumplimiento de las medidas de seguridad en comunicaciones, servicios de información y plataforma tecnológica.
3. Realizar, mantener y garantizar la integridad de la información manejada, a través de procedimientos de respaldos y de seguridad.
4. Atender los requerimientos de soporte y servicio de la



Coordinación de Atención a Usuarios.

5. Aplicar las medidas de seguridad establecidas para la operación y funcionamiento de los recursos tecnológicos y de información de la Institución.
6. Realizar el monitoreo continuo de la seguridad, en la plataforma tecnológica de la institución.
7. Llevar estadísticas sobre intentos de acceso no autorizados a los servicios de información y la red corporativa de datos de la Institución.
8. Implantar normas y procedimientos para la asignación de prioridades y recursos requeridos para la puesta en producción de planes de seguridad.
9. Garantizar la seguridad en el intercambio de información entre los usuarios y los servicios de información en producción.
10. Realizar las actividades que por su naturaleza corresponden al área de soporte y mantenimiento de la seguridad.

### SECCIÓN III

#### De la Coordinación de Atención a Usuarios

**ARTÍCULO 45:** La CAU tiene por objetivos, mantener la operatividad y funcionalidad de la infraestructura que permite el acceso de los usuarios, a los servicios de información de la institución, de igual forma mantener a dichos usuarios actualizados y adiestrados en el uso de los mismos, con la finalidad de cubrir eficientemente los requerimientos del usuario.

**ARTÍCULO 46:** La CAU estará dirigido por un Coordinador, el cuál será designado por el Rector mediante postulación del Director de común acuerdo con el Vicerrector regional.

**ARTÍCULO 47:** La Coordinación de Atención a Usuarios, está conformada por los grupos de trabajo: Mantenimiento Infraestructura Usuarios y Adiestramiento.

**ARTÍCULO 48:** Las funciones del grupo de trabajo Mantenimiento Infraestructura Usuarios adscrita a la CAU, son las siguientes:

1. Mantener la infraestructura tecnológica asignada a cada usuario para el acceso a los servicios de información de la institución.
2. Mantener un laboratorio de mantenimiento de la infraestructura tecnológica asignada a los usuarios, sus herramientas y facilidades de servicio de soporte.



3. Mantener las estadísticas de uso de los servicios de información y de los recursos tecnológicos asignados a los usuarios, su mantenimiento y costos.
4. Atender y resolver las necesidades de los usuarios en la puesta en producción de las aplicaciones y sistemas certificados para la Institución y requeridos en el ambiente de trabajo inmediato del usuario.
5. Facilitar el uso de la TSI a los usuarios.
6. Configurar los equipos y ambiente de acceso a los servicios de información de los usuarios.
7. Planificar los mantenimientos y actualizaciones de los equipos y sistemas que permiten el acceso a los servicios de información en producción.
8. Coordinar y satisfacer las necesidades de soporte y soluciones a problemas de los usuarios en primer nivel.
9. Documentar y divulgar las facilidades y limitaciones de acceso a los servicios de información de la Institución.
10. Administrar la incorporación de usuarios a los servicios de información, los recursos asignados en sus perfiles, los derechos de acceso y el uso óptimo de la TSI.
11. Usar herramientas de software apropiadas, para el control y seguimiento de las necesidades de los usuarios y mantener el historial del soporte suministrado.
12. Establecer las normas y procedimientos requeridos para la atención a usuarios, la solución a sus problemas y el mantenimiento de la operatividad de la infraestructura tecnológica de los usuarios.
13. Realizar las actividades que por su naturaleza corresponden al área de mantenimiento de la infraestructura de los usuarios y facilidades de uso.

**ARTÍCULO 49:** Las funciones del grupo de trabajo Adiestramiento adscrito a la CAU, son las siguientes:

1. Coordinar las actividades de las salas de enseñanza interactiva.
2. Adiestrar a los usuarios en el uso de los servicios de información, la infraestructura de red y sistemas de la Institución.
3. Coordinar y controlar el uso de las salas de adiestramiento interactivo, al igual que su mantenimiento y actualización.
4. Ofrecer planes de adiestramiento a los usuarios en el uso eficiente y racional de la TSI.
5. Planificar y proponer los servicios de adiestramiento orientados a la generación de ingresos propios.
6. Mantener una biblioteca actualizada de información técnica, libros,



manuales, software de uso libre y revistas periódicas, que sirvan de apoyo a los usuarios y persona técnico del área.

7. Garantizar el material de apoyo para los diferentes cursos de adiestramiento.
8. Evaluar las credenciales para la selección de instructores.
9. Realizar las actividades que por su naturaleza corresponden al área de adiestramiento en TSI.

#### **SECCIÓN IV**

##### **De los Responsables de las Coordinaciones de Tecnología y Servicios de Información en los Núcleos**

**ARTÍCULO 50:** La COTSIN de cada uno de los núcleos está conformada por un coordinador, un responsable de Ambiente Operativo y un responsable de Atención Usuario.

**ARTÍCULO 51:** La COTSIN estará dirigido por un Coordinador, el cuál será designado por el Rector mediante postulación del Director de la OCTSI de común acuerdo con el Vicerrector regional

**ARTÍCULO 52:** Los Coordinadores de COTSIN en los núcleos tienen las siguientes funciones:

1. Velar por el cumplimiento de las políticas, directrices y estrategias en TSI, acordes con los requerimientos de la institución y lineamientos dictados por la ORTSI.
2. Cumplir y hacer cumplir los objetivos y funciones en TSI.
3. Evaluar la ejecución de los procesos técnicos y administrativos en TSI asignados bajo su responsabilidad, con el propósito de realizar los correctivos que contribuyan a lograr la eficiencia y eficacia de la misma.
4. Realizar el seguimiento de la implantación de los proyectos integrales de TSI en el núcleo, según sea el área y la etapa de su competencia.
5. Dirigir y supervisar a los profesionales y técnicos que le sean asignados.
6. Participar en el Comité Técnico de Control de Cambios de la región a su cargo.
7. Cualquier otra función asignada por el Jefe de la ORTSI, cónsona con las necesidades y requerimientos de la institución o dependencias de la misma.
8. Rendir cuentas y presentar informes periódicos al Jefe de la ORTSI.
9. Garantizar la operatividad de los Servicios de Información y soporte a



Usuarios, a través de los responsables que están a su cargo.

**ARTÍCULO 53:** La COTSIN en cada núcleo tiene bajo su adscripción a los responsables de Ambiente Operativo, y Atención a Usuarios.

### **CAPÍTULO V** **Disposiciones Finales**

**ARTÍCULO 54:** Lo no previsto en este reglamento o las dudas que puedan presentarse en su interpretación o aplicación será resuelta por el Consejo Universitario.

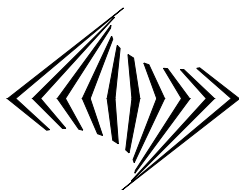
**ARTÍCULO 55:** Se deroga el Reglamento del Centro de Telemática de la Universidad, aprobado según resolución N° 94-17-21 del Consejo Rectoral en su Sesión Ordinaria N° 94-17 de fecha 01-12-1994 y cualquier otra disposición que colida.

Comuníquese y publíquese,

**RITA ELENA AÑEZ**  
Rectora

**ROGER ACOSTA**  
Secretario

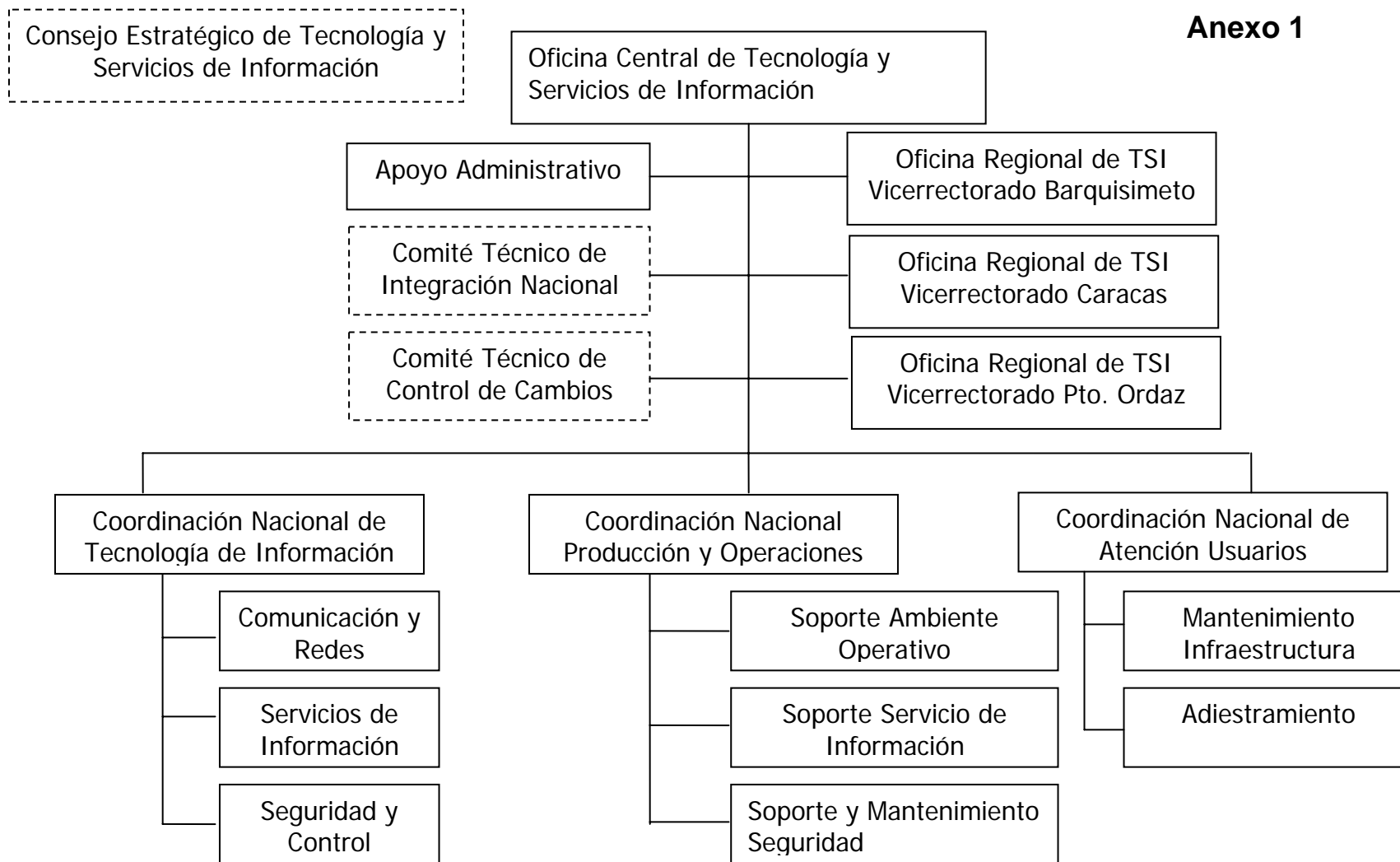
REA/RA/LPG/lm

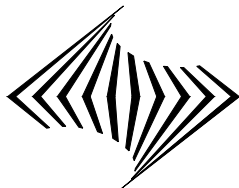


U  
N  
E  
X  
P  
O

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA  
"ANTONIO JOSÉ DE SUCRE"  
SECRETARIA

### Anexo 1





**Anexo 2**

