



**DIRECCIÓN GENERAL DE  
AEROÁUTICA CIVIL  
GUATEMALA, C.A.**

**DE USO  
INTERNO**

**VIGENCIA:  
JUNIO/2019**

**CÓDIGO:  
MOPF-UIT-001-2019**

**ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:  
JUNIO / 2019**

**PÁGINA:  
1 de 18**

**ALCANCE:**

**DIRECCIÓN GENERAL  
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA  
SUBDIRECCIÓN TÉCNICO-OPERATIVA  
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA IT  
AUDITORÍA INTERNA**

**TÍTULO:**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PUESTOS Y FUNCIONES  
DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA**



**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL**

**GUATEMALA, JUNIO DE 2019**

## INDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. RESOLUCIÓN .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. PRESENTACIÓN.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>3. INTRODUCCIÓN .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>4. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>5. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>6. OBJETIVOS DEL MANUAL.....</b>   | <b>7</b>  |
| 6.1 OBJETIVO GENERAL.....   | 7         |
| 6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....  | 7         |
| <b>7. GENERALIDADES DEL MANUAL .....</b>  | <b>8</b>  |
| 7.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS .....   | 8         |
| 7.2 ALCANCE .....   | 8         |
| <b>8. Base Jurídica.....</b>  | <b>9</b>  |
| 8.1 Nacional.....   | 9         |
| 8.2 Internacional.....  | 9         |
| <b>9. DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES DE LA UNIDAD DE INFORMATICA Y TECNOLOGÍA, SUS DEPARTAMENTOS, SECCIONES Y PUESTOS DE TRABAJO .....</b> | <b>10</b> |
| <b>10. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA ..</b>  | <b>10</b> |
| 10.1 ORGANIGRAMA de LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA .....   | 11        |
| <b>11. Atribuciones, funciones y responsabilidades del personal DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA.....</b>                   | <b>11</b> |
| 11.1 JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA.....   | 11        |
| 11.2 TÉCNICO DE SOPORTE .....   | 12        |
| 11.3 Secretaria.....  | 14        |
| 11.4 TÉCNICO DE LA Sección de Redes y Servidores .....  | 14        |
| 11.5 TÉCNICO DE LA SECCION DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE.....  | 15        |
| <b>12. REVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA Unidad de Informática y Tecnología.....</b>  | <b>17</b> |

## 1. RESOLUCIÓN



RES-DS-428-2019

EL DIRECTOR GENERAL DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

CONSIDERANDO

Que la Dirección General de Aeronáutica Civil es el órgano encargado de normar, supervisar, vigilar y regular, con base en lo prescrito en la Ley de Aviación Civil, Decreto Número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala, reglamentos, regulaciones y disposiciones complementarias, los servicios aeroportuarios, los servicios de apoyo a la Navegación Aérea, los servicios de Transporte Aéreo, de Telecomunicaciones y en general todas las actividades de Aviación Civil en el territorio y espacio aéreo de Guatemala, velando en todo momento por la defensa de los intereses nacionales; asimismo, está facultada para elaborar, emitir, revisar, aprobar y modificar las regulaciones y disposiciones complementarias de aviación que sean necesarias, para el cumplimiento de la Ley y sus Reglamentos.

CONSIDERANDO

Es un instrumento de referencia administrativo por medio del cual se presenta la identificación, de las atribuciones (funciones), del perfil que se requiere de las personas para los diferentes puestos de trabajo que conforman la Unidad de Informática y Tecnología. Por parte de esta Dirección General se entrega la última actualización del “MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PUESTOS Y FUNCIONES DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”, el cual se elaboró en el mes de junio del 2019.

POR TANTO



La Dirección General de Aeronáutica Civil; con fundamento en los Considerandos, Ley de Aviación Civil, Decreto Número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley de Aviación Civil, Acuerdo Gubernativo Numero 384-2001 del Presidente de la República.

RESUELVE:


I) APROBAR la última actualización del “MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PUESTOS Y FUNCIONES DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”, el cual consta de 18 folios.

II) La presente resolución tiene efectos inmediatos.

Guatemala, cinco (5) de julio de dos mil diecinueve (2019).



P.A. Francis Arturo Argueta Aguirre  
Director General  
Dirección General de Aeronáutica Civil



9 Ave. 14-75, Zona 13 Guatemala, Guatemala • PBX: (502) 2321-5000 / (502) 2321-5400

[www.dgac.gob.gt](http://www.dgac.gob.gt)

## 2. PRESENTACIÓN

El Manual de Organización, Puestos y Funciones de la Unidad de Informática y Tecnología –UIT- de la Dirección General de Aeronáutica Civil -DGAC- se elaboró de acuerdo con lineamientos técnicos establecidos en la metodología de Manuales Administrativos. Fue elaborado para dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Orgánico Interno que ordena la elaboración de los Manuales de todas las Unidades Técnico/Administrativas descritas en la estructura de la Dirección General de Aeronáutica Civil -DGAC-.

Con el objeto de tipificar las funciones y responsabilidades correspondientes a la Unidad de Informática y Tecnología –UIT-, de la Dirección General de Aeronáutica Civil se ha creado el presente manual de organización que refleja la estructura, operación y procesos de esta unidad. El propósito de establecer un manual de organización es el de evitar la duplicidad del esfuerzo, limitar conflictos de competencia y ayudar a la ejecución correcta de las labores, todo encaminado a crear una sólida cultura de servicio.

## 3. INTRODUCCIÓN

Este manual se presenta con el propósito de que los responsables de Recursos Humanos y Unidades Operativas cuenten con la herramienta que les permita conocer el perfil de puestos y funciones de la Unidad de Informática y Tecnología de la Dirección General de Aeronáutica Civil, de esta manera hacer una asignación correcta tanto de las características de formación y habilidades personales como de sus funciones.

Cada perfil del puesto incluye los siguientes factores:

- a) Identificación General
- b) Finalidad de Puesto
- c) Funciones y Responsabilidades
- d) Perfil del puesto

## 4. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

### Misión de la DGAC

La misión establecida por la autoridad aeronáutica indica que la DGAC es la institución responsable de: *“Normar, Administrar, Fortalecer, Facilitar y Vigilar la prestación de los servicios aeroportuarios, de navegación y transporte aéreo, conforme a la legislación vigente y acuerdos internacionales ratificados por el Estado de Guatemala”.*

### Visión de la DGAC

La visión establecida por la autoridad aeronáutica indica que la DGAC es la institución que persigue: *“Ser líder regional en la Administración, Facilitación y Vigilancia de los servicios aeroportuarios, de navegación y transporte aéreo, elevando los estándares de calidad para seguridad de los usuarios nacionales e internacionales”.*

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

### Actualización de usuarios

El soporte técnico que se les brinda a los usuarios de la DGAC para la actualización de cualquier programa o usuario, consiste en verificar los programas previamente instalados en la unidad solicitante e instalar el software solicitado así como realizar las configuraciones necesarias para el óptimo desempeño y funcionamiento del mismo.

### Atención técnica al usuario

El soporte técnico o asistencia técnica es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios de la DGAC, cuando estos reportan mal funcionamiento en el equipo de cómputo, multifuncionales o cualquier otro equipo o dispositivo informático. Se puede asistir por medio de distintas vías, incluyendo correo electrónico, chat, software de aplicación, llamadas telefónicas y la presencia de un técnico en el lugar.

### Copia de Seguridad

Es una copia de los datos originales que se realiza y almacena con el fin de disponer de ellos en caso exista una pérdida total o parcial posterior a la última copia de seguridad realizada o bien por cambio de equipo de cómputo. Las copias de seguridad son útiles ante distintos eventos y usos: recuperar los sistemas informáticos y los datos de una catástrofe informática, natural o ataque cibernético; restaurar una pequeña cantidad de archivos que pueden haberse eliminado accidentalmente, corrompido, infectado por un virus informático u otras causas; guardar información histórica.

### Cableado de red

Su función principal es la comunicación entre equipos de cómputo. Esta comunicación se logra por medio de computadoras interconectadas por medio de conmutadores. Esto permite el enlace físico entre los equipos. El cable de red posibilita que la información digital llegue al router, que a su vez permite el reenvío de la información a los equipos. De esta manera, si un empleado desea consultar en su computadora un documento que está guardado en la computadora de otro trabajador, puede hacerlo a través de la red de DGAC, siempre y cuando existan los permisos correspondientes.

### Cambio de tóner/tintas

El mensaje "Cambiar Tóner (Replace Toner) indica que el cartucho de tóner debe ser reemplazado. Por lo que un técnico hace el cambio e imprime una hoja de conteo de impresiones y registra los datos en el sistema para llevar el control de los suministros y de qué manera son utilizados.

### Capacitaciones

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrollan habilidades y conocimientos a los usuarios, y así tener un mejor desempeño en sus labores habituales.

## Configuración de dominio

Los controladores de dominio tienen una serie de responsabilidades, y una de ellas es la autenticación, proceso de autorizar o denegar a un usuario el acceso a recursos compartidos o a otra máquina de la red, normalmente por medio del uso de una contraseña y usuario.

Cada controlador de dominio usa un security account manager (SAM), o NTDS, para mantener una lista de pares de nombre de usuario y contraseña. El controlador de dominio crea un repositorio centralizado de contraseñas, mismo que está enlazado a los nombres de usuarios.

En un dominio Windows, cuando un cliente no autorizado solicita un acceso a los recursos compartidos, el servidor por medio del controlador de dominio verifica si el usuario está autenticado. Si lo está, el servidor establecerá la conexión. Si no lo está, la conexión será denegada.

## Configuración de equipos activos

Son equipos que se encargan de distribuir en forma activa la información a través de la red, entre ellos se encuentran:

1. **Hub:** equipo que permite conectar entre sí otros equipos y retransmite los paquetes que recibe desde cualquier de ellos a todos los demás.
2. **Router:** dispositivo que se encarga de direccionar los datos de un punto cualquiera a su ubicación y que es capaz de determinar el mejor camino para la transmisión de datos al equipo de cómputo.
3. **Switch:** dispositivo digital que tiene como función interconectar dos o más segmentos de red.

## Configuración de firewall

Se trata de un dispositivo o conjunto de dispositivos configurados para permitir, limitar, cifrar, descifrar, el tráfico entre los diferentes ámbitos sobre la base de un conjunto de normas y otros criterios.

Los cortafuegos se utilizan con frecuencia para evitar que los usuarios de Internet no autorizados tengan acceso a redes privadas conectadas a Internet, especialmente intranets. Todos los mensajes que entren o salgan de la intranet pasan a través del cortafuego, que examina cada mensaje y bloquea aquellos que no cumplen los criterios de seguridad especificados. Así mismo para limitar la libre navegación a los usuarios de la DGAC.

## Configuración de impresoras

Se basa en brindar al usuario las configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento de las impresoras que se encuentran en las distintas gerencias, unidades, departamentos y secciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

## Correo electrónico

El correo electrónico es un sistema de mensajería que permite la transmisión de información entre usuarios, información que puede ser texto o documentos de cualquier índole. Hay diferentes aplicaciones que permiten gestionar los mensajes de correo electrónico (*Outlook*, *Thunderbird* entre otros).

### **Instalación de sistema operativo**

Consiste en la instalación y configuración de programas informáticos que permite la administración eficaz de los recursos de una computadora es conocido como sistema operativo o software de sistema. Estos programas comienzan a trabajar apenas se enciende el equipo, ya que gestionan el hardware desde los niveles más básicos y permiten además la interacción con el usuario.

Una vez instalado el sistema operativo las computadoras de la DGAC funcionan proporcionando la interfaz al usuario, la administración de recursos, la administración de archivos, la administración de tareas y el servicio de soporte y utilidades.

### **Instalación de software**

Se proporciona a las diferentes gerencias, unidades, departamentos y secciones de la DGAC diferentes programas que posean licenciamiento para el desempeño óptimo de sus funciones, previa solicitud. Posterior a la solicitud se procede a la instalación del software y configuración en el equipo de cómputo y así utilizar la herramienta.

### **Inventario equipo**

Verificación periódica de las existencias de equipo de cómputo, con que cuenta la DGAC comprobando la existencia de cada uno de los equipos y de los usuarios a los cuales está cargado el equipo, esto con el único fin de resguardar los equipos de cómputo que son propiedad de la DGAC.

## **6. OBJETIVOS DEL MANUAL**

### **6.1 OBJETIVO GENERAL**

Gestionar eficaz y eficientemente los recursos, la infraestructura y servicios tecnológicos institucionales, mediante la administración, desarrollo de sistemas de información y servicios informáticos que apoyen los procesos realizados por usuarios internos y con esto mejorar los procesos orientados a los usuarios externos.

### **6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Asesorar a las distintas gerencias y jefaturas en materia de tecnología informática, para desarrollar mejor sus actividades diarias.
2. Mantener en óptimas condiciones todo el equipo de cómputo propio de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
3. Desarrollar conjuntamente con las distintas gerencias y jefaturas sistemas de información que agilicen los procesos en cada una de las unidades de la Dirección General de Aeronáutica Civil.



4. Supervisar con el fin de garantizar la actualización de los sistemas de información para las distintas unidades de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

## 7. GENERALIDADES DEL MANUAL

### 7.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La Dirección General de Aeronáutica Civil ha sido desde sus inicios un ente administrativo, vigilante y garante de la seguridad en materia de servicios aeroportuarios.

Para el año 1996 surge la necesidad de crear e implementar un departamento especializado en las nuevas tendencias tecnológicas de la época, con la finalidad de asistir a la administración por medio de hardware y software informático, sistematizar algunos procesos logrando con esto un mejor resultado en sus inicios. Para su funcionamiento el Departamento de Cómputo, como se llamó, contaba con el único equipo de cómputo de la institución, llevando el control e impresión de planillas, tabulación y control de información estadística.

Para el año 2002 se adquirió aproximadamente 100 equipos de cómputo y varias impresoras, con el cual se dotó a diferentes departamentos de la Dirección General de Aeronáutica Civil, se capacitó al personal y desde entonces la DGAC ha logrado proveer de equipo de cómputo a la mayoría de personal.

En el año 2004 se empezó a desarrollar software propio de la DGAC el cual a la fecha se utiliza para distintas gerencias, departamentos, unidades, para control de documentos, personal, gafetes, almacén, compras, jurídico, licencias, entre otros.

Actualmente la Unidad de Informática y Tecnología cuenta con personal altamente capacitado y equipo necesario para satisfacer las necesidades propias de la institución. La Unidad de Informática y Tecnología tiene un rol de suma importancia dentro de la institución debido a que provee el recurso tecnológico al personal de la institución. La unidad se enfoca en: administración de redes, brindar soporte técnico a los usuarios, crear y administrar bases de datos, velar por la integridad de equipos e información, realizar aplicaciones y reportes que aporten información útil para la toma de decisiones, control de usuarios, perfiles y administración del correo electrónico institucional.

### 7.2 ALCANCE

El alcance de este manual tendrá cobertura en las siguientes Unidades Técnico-Administrativas: Despacho Superior de la DGAC, Subdirección Administrativa, Subdirección Técnico-Operativa, Unidad de Informática y Tecnología –UIT-, Gerencia de Recursos Humanos y Unidad de Auditoría. Además servirá de consulta y aplicación para el personal interno y externo de la DGAC.



## 8. BASE JURÍDICA

### 8.1 NACIONAL

| ENTIDAD                                  | DOCUMENTO  |
|--|--|
| Congreso de la República de Guatemala    | Ley de Aviación Civil. Decreto 93-2000   |
| Presidencia de la República de Guatemala | Reglamento de la Ley de Aviación Civil, Acuerdo Gubernativo 384-2001             |
| Congreso de la República de Guatemala    | Ley Orgánica de la Contraloría general de cuentas, decreto número 31-2002        |
| Dirección General de Aeronáutica Civil   | Reglamento Orgánico Interno, Órganos Administrativos - Capítulo V, Art. 37 y 38. |

### 8.2 INTERNACIONAL

| ENTIDAD   | DOCUMENTO  |
|---|--|
| Organización de Aviación Civil Internacional OACI | Anexos al Convenio Sobre Aviación Civil Internacional. |

## 9. DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA, SUS DEPARTAMENTOS, SECCIONES Y PUESTOS DE TRABAJO

La Unidad de Informática y Tecnología, ha sido responsable desde su concepción como una unidad técnica para brindar soporte al usuario. Sin embargo, la constante evolución en las tecnologías de la información, también se hace necesario un cambio pertinente en la estructura y funciones, para responder a las nuevas necesidades en tecnología de la información de la DGAC, por otra parte, también se deben aperturar otros procesos de automatización, seguridad, capacitación continua, innovación e investigación desde una perspectiva tecnológica.

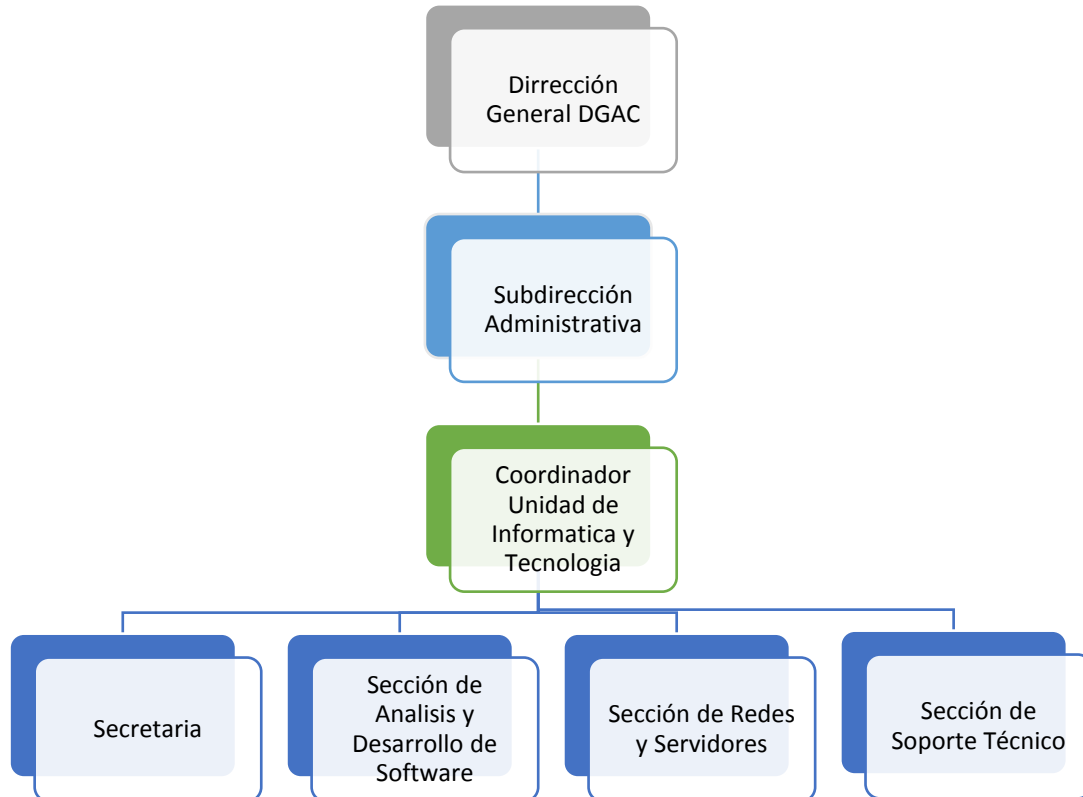
Las principales funciones que se lleva acabo son:

1. Planificar, dirigir, coordinar y evaluar las actividades relacionadas a las tecnologías de la información en las diferentes unidades de la DGAC.
2. Establecer mecanismos que ayuden a garantizar la integridad y seguridad del equipo informático de la DGAC.
3. Asesorar a los directivos de la DGAC en materia de tecnologías de la información para el fortalecimiento institucional.
4. Asegurar el funcionamiento de los sistemas de información internos para dar viabilidad a la operación técnica y administrativa de la DGAC.
5. Análisis, diseño, desarrollo, documentación, pruebas e implementación de sistemas de información prioritarios para la DGAC.
6. Establecer mecanismos que permitan mejorar el tiempo de respuesta para los servicios de soporte técnico de forma ágil.
7. Brindar soporte técnico informático para la utilización y correcto uso del entorno de e-learning institucional.
8. Velar por la adecuada administración, funcionamiento y mantenimiento de los servidores asignados a la Unidad de Informática y Tecnología.
9. Velar por la adecuada administración, funcionamiento, mantenimiento y mejoras del portal institucional de la DGAC.
10. Velar por el adecuado funcionamiento de la red de la DGAC así como por las buenas prácticas en la administración de las políticas de navegación.
11. Velar por el resguardo de la información digital de la DGAC gestionando los medios necesarios para garantizar su disponibilidad y seguridad.
12. Administrar de forma física y lógica la red de la DGAC estableciendo las políticas de acceso y navegación para optimizar el ancho de banda, así como los mecanismos de control para un ordenamiento adecuado.

## 10. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

- a) Coordinador de la Unidad de Informática y Tecnología.
- b) Secretaria.
- c) Sección de Soporte Técnico.
- d) Sección de Análisis y Desarrollo de Software.
- e) Sección de Redes y Servidores.
- f) Sección de Diseño Web.

## 10.1 ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA



## 11. ATRIBUCIONES, DEL PERSONAL DE LA TECNOLOGÍA

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES UNIDAD DE INFORMÁTICA Y

### 11.1 JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

#### Identificación

**Título del puesto:** Coordinador de la Unidad de Informática y Tecnología.

**No. Personas en el puesto:** 1

**Ubicación:** Dirección General de Aeronáutica Civil

**Puesto Jefe Inmediato:** Interventor / Sub dirección Administrativa

**Puesto que supervisa:** secretaria, técnicos DGAC, técnicos AILA

#### Finalidad del Puesto

Administrar, evaluar y dirigir de manera eficaz y efectiva la mejor practica para su ejecución de los procesos operativos a través de los sistemas informáticos, del soporte técnico brindado por la Unidad de Informática y Tecnología para el resguardo dela información y el mantenimiento de los servicios informáticos de la DGAC.

## Funciones y Responsabilidad

1. Administrar, supervisar y dirigir al personal de la Unidad de Informática y Tecnología.
2. Formular, analizar y proponer cambios en la infraestructura de Telecomunicaciones e Informática.
3. Supervisar y actualizar los procedimientos realizados por la Unidad de Informática y Tecnología.
4. Velar por el desarrollo y mejora continua en la implementación de los sistemas informáticos de la institución.
5. Elaborar y proponer acciones de capacitación continua para el personal de la unidad.
6. Administrar y supervisar el cumplimiento de las medidas de seguridad, respaldo y recuperación de la información.
7. Sistematizar y actualizar los procesos a través de planeaciones estratégicas con el equipo de trabajo.
8. Mantener los recursos de informática en óptimas condiciones.
9. Definir políticas y procedimientos de seguridad de la información.
10. Asesorar a las autoridades superiores de la DGAC sobre soluciones tecnológicas que promuevan la mejora continua de los procesos internos.
11. Actuar en representación de la DGAC en reuniones de trabajo y comisiones de tecnología.
12. Realizar actividades que sean solicitadas directamente por la autoridad superior de la DGAC.

## Perfil del Puesto

**Nombre del Puesto:** Coordinador de la Unidad de Informática y Tecnología

**Ubicación:** Unidad de Informática y Tecnología.

**Nivel de Educación:** Estudios universitarios en informática, administración o carrera afín.

**Jornada Laboral:** Horario: de 9:00 a.m. a 05:00 p.m. de Lunes a Viernes.

**Experiencia:** Cinco (5) años mínimo en puestos similares.

**Competencias:** Técnicas Gerenciales, manejo de conflictos, trabajo en equipo, comunicación efectiva, actitud de servicio, orientado a resultados, liderazgo y buenas relaciones interpersonales.

**Habilidades Técnicas:** Conocimiento en sistemas operativos, software ofimático, Inglés 50% o superior, conocimiento informático.

## 11.2 TÉCNICO DE SOPORTE

### Identificación

**Título del puesto:** Técnico de Soporte.

**No. Personas en el puesto:** 6

**Ubicación:** Unidad de Informática y Tecnología, DGAC/AILA

**Puesto Jefe Inmediato:** Coordinador de la Unidad de Informática y Tecnología

### Finalidad del Puesto

Brindar asistencia técnica y soporte a los usuarios de la Dirección General de Aeronáutica Civil, realizar periódicamente mantenimiento preventivo y correctivo al

equipo de cómputo para garantizar el correcto funcionamiento del mismo. Garantizar el uso adecuado del recurso informático por parte de los usuarios de la DGAC, soporte y mantenimiento del cableado estructurado de red para disponer de la interconexión y el envío y recepción de datos.

### Funciones y Responsabilidad

1. Mantener en perfecto funcionamiento el equipo de cómputo propiedad de la DGAC.
2. Realizar instalación de equipo de cómputo, software y otros dispositivos informáticos, atendiendo las instrucciones dadas por el coordinador de la unidad.
3. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo.
4. Realizar reportes de las actividades y/o tareas técnicas que le sean asignadas.
5. Elaborar manuales de procedimientos informáticos para la resolución de fallas técnicas en equipos informáticos y en la red.
6. Actualizar software y hardware según sea requerido por el usuario.
7. Comunicar de forma escalada y efectiva las necesidades o requerimientos solicitados para la resolución de fallas técnicas.
8. Garantizar la interacción de los equipos de cómputo con el Dominio y otros recursos informáticos por medio de la red local o internet.
9. Mantener en perfecto funcionamiento la estructura informática de red que se encuentra en la DGAC.
10. Realizar configuraciones específicas de red (Lan, Wlan, etc).
11. Instalación de cableado estructurado, puntos de red, *access point, switches*.
12. Registrar las visitas a la Unidad de Informática y Tecnología en el Sistema de Control de Visitas.
13. Registrar las visitas a los diferentes Data Center de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en el Sistema de Control de Visitas.
14. Informar al coordinador de la unidad todas aquellas actividades que los usuarios realicen y que no sean propias del trabajo y que utilicen recursos informáticos de esta Dirección.

### Perfil del Puesto

**Nombre del Puesto:** Técnico de Soporte.

**Ubicación:** Unidad de Informática y Tecnología, DGAC/AILA

**Nivel de Educación:** Diversificado

**Jornada Laboral:**

- Horario: de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes  
Horario Rotativo
- Horario: de 1:00 p.m. a 09:00 p.m. de Lunes a Viernes
- Horario: de 5:00 a.m. a 01:00 p.m. de Miércoles a Sábado
- Horario: de 7:00 a.m. a 03:00 p.m. de Lunes a Viernes

**Experiencia:** Un año mínimo en puestos similares.

**Competencias:** Orientación de servicio al cliente tanto interno como externo, comunicación efectiva, Capacidad de análisis y resolución de fallas, buenas relaciones interpersonales, conocimiento avanzado comprobable de computación y paquetes de Office, sistemas operativos, mantenimiento de equipos electrónicos de informática, conocimiento básico de Redes e IP, se valora el conocimiento en lenguajes de programación y bases de datos, ingles técnico.

### 11.3 SECRETARIA

#### Identificación

**Título del puesto:** Secretaria de Informática

**No. Personas en el puesto:** Una (1).

**Ubicación:** Unidad de Informática y Tecnología

**Puesto Jefe Inmediato:** Coordinador de la Unidad de Informática y Tecnología

#### Finalidad del Puesto

Realizar actividades de apoyo secretarial y administrativas que sean requeridas en la Unidad de Informática y Tecnología.

#### Funciones y Responsabilidad

1. Recibir, clasificar, registrar y archivar la documentación del departamento.
2. Redactar Oficios o cualquier otro documento que sea requerido.
3. Atender y efectuar llamadas telefónicas, así como informar sobre las distintas actividades que le competan a la Unidad de informática de Informática y Tecnología.
4. Llevar la agenda de reuniones, citas, compromisos y otras actividades de la jefatura.
5. Tomar nota, y redactar documentos varios según sea la instrucción.
6. Organizar y Controlar el Archivo de la Oficina.
7. Dar el debido seguimiento a la documentación y los procesos de estos con respecto a otros departamentos.
8. Realizar las solicitudes de suministros de útiles de limpieza y oficina.
9. Asignar, Distribuir y velar por el cumplimiento y cierre de los tickets generados por el sistema para las actividades técnicas de la unidad.
10. Colaborar con los asuntos de su competencia que sean asignados por el coordinador de la Unidad de Informática y Tecnología.
11. Registrar las visitas a la Unidad de Informática y Tecnología en el Sistema de Control de Visitas.

#### Perfil del Puesto

**Nombre del Puesto:** Secretaria del Departamento de Informática.

**Ubicación:** Unidad de Informática y Tecnología.

**Nivel de Educación:** Diversificado

**Jornada Laboral:** Horario: de 9:00 a.m. a 17:00 p.m. de Lunes a Viernes.

**Experiencia:** Un (1) año mínimo en puestos similares.

**Competencias:** Técnicas Secretariales, Conocimiento básico de computación y paquetes de Office, Capacidad de retención, manejo de conflictos, orientación de servicio al cliente tanto interno como externo, comunicación efectiva y buenas relaciones interpersonales, ingles técnico.

**Calificación:** Titulo a nivel diversificado de Secretaria, Bachiller en Computación

### 11.4 TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE REDES Y SERVIDORES

#### Identificación

**Título del puesto:** Técnico de Redes y Servidores

**No. Personas en el puesto:** Una (1).

**Ubicación:** Informática

**Puesto Jefe Inmediato:** Coordinador de la Unidad de Informática y Tecnología.

### Finalidad del Puesto

Tiene como responsabilidad facilitar, supervisar, monitorear y evaluar el adecuado desempeño y funcionamiento de la infraestructura de red de datos y servidores de la DGAC así como la responsabilidad de generar respaldos de información manuales o automatizados, velar por el óptimo funcionamiento de los dispositivos de la red.

### Funciones y Responsabilidad

1. Aprovisionar e instalar equipos.
2. Poseer información sobre el diseño de la red, su configuración y estado.
3. Poseer una base de datos
4. Realizar mantenimiento de directorios.
5. Coordinar el esquema de nombres de nodos y aplicaciones.
6. Mantener un control operacional de la red.
7. Proporcionar configuración de dispositivos.
8. Cargar y configurar versiones
9. Realizar actualizaciones de Software/ Hardware.
10. Registrar las visitas a la Unidad de Informática y Tecnología en el Sistema de Control de Visitas.
11. Registrar las visitas a los diferentes Data Center de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en el Sistema de Control de Visitas.

### Perfil del Puesto

**Nombre del Puesto:** Técnico en redes y servidores

**Ubicación:** Unidad de Informática y Tecnología.

**Nivel de Educación:** Universitaria

**Jornada Laboral:** Horario: de 9:00 a.m. a 17:00 p.m. de Lunes a Viernes.

**Experiencia:** Dos (2) años mínimo en puestos similares.

**Competencias:** Posee plena responsabilidad en una o más redes informáticas, responsable de equipos de personal de soporte, técnicos y administradores de redes, capacidades organizativas, capacidad para priorizar tareas, aptitudes para la planificación, conocimientos de hardware y software de redes.

## 11.5 TÉCNICO DE LA SECCION DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE

### Identificación:

**Título del puesto:** Analista programador

**No. De personas en el puesto:** 1

**Ubicación:** Unidad de Informática y Tecnología

**Puesto del Jefe inmediato:** Coordinador de la Unidad de Informática y Tecnología

### Finalidad del puesto

Llevar a cabo Desarrollos y/o modificaciones requeridas por la DGAC para la página web, con los más altos estándares que demandan las tecnologías. Documentando las fases del desarrollo. Proponer soluciones viables y se actualiza con nuevas tendencias de herramientas de desarrollo de sistemas informáticos. Efectúa el mantenimiento preventivo y correctivo de la página web, así como la disponibilidad de la misma.



Solucionar problemas de diseño en sus diferentes áreas de aplicación (editorial, ilustración, web, animación, entre otros), a través de propuestas que respondan a los fines de la DGAC.

### Funciones y Responsabilidades

1. Desarrollar software siguiendo las normas de desarrollo y calidad establecidas por la Unidad.
2. Desarrollo de páginas y aplicaciones web.
3. Realizar pruebas de funcionamiento del software desarrollado.
4. Documentar el software desarrollado en cuanto a funcionalidad y código fuente.
5. Colaborar en el diseño de software y prototipos.
6. Recolectar información como fase previa al desarrollo.
7. Asistir a los usuarios en el uso del software final.
8. Desarrolla manuales para el usuario final.
9. Creación de manual de identidad gráfica de la DGAC.
10. Diseño de logotipos.
11. Diseño de imágenes e iconos utilizados en páginas web y aplicaciones.
12. Diseño de iconos en aplicaciones de escritorio
13. Diseño de objetos de aprendizaje
14. Diseño de animaciones y simulaciones
15. Diseño de audio y video en aplicaciones requeridas
16. Diseño de formatos audio visuales.
17. Diseño de papelería oficial
18. Registrar las visitas a la Unidad de Informática y Tecnología en el Sistema de Control de Visitas.
19. Registrar las visitas a los diferentes Data Center de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en el Sistema de Control de Visitas.

### Perfil del Puesto:

**Nombre del puesto:** Analista programador

**Nivel de Educación:** Estudios en informática o carrera afín, requisito indispensable.

**Jornada Laboral:** De lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas

**Experiencia:** En desarrollo de software de escritorio y web.

**Habilidades Técnicas:** Fundamentos de desarrollo de software con UML, desarrollo de aplicaciones web con PHP, JavaScript, CSS, HTML, XHTML, Manejo de gestores de bases de datos con Mysql o Postgres, desarrollo en aplicaciones de escritorio con punto net, JAVA.

Experiencia en maquetación web, diseño de libros, manuales, animaciones, simulaciones.

Conocimientos Específicos Manejo de Photoshop, ilustrador, adobe premier, Flash, programación en flash.

**Competencias:** Resolución de problemas, Trabajo en Equipo, Comunicación Efectiva, Actitud de servicio, Orientado a resultados, Liderazgo y buenas relaciones interpersonales.

## 12. REVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

### ELABORADO POR:

Christian Galindo

Unidad de Planificación

Nombre: Víctor Hugo Giménez: Coordinador Unidad de Informática y Tecnología.

Juan Carlos Vega. : Técnico (UIT).

Byron De La Cruz Franco: Técnico (UIT).

Marco López: Técnico (UIT).

Julio Morales: Técnico (UIT).

Luis Balladares: Técnico (UIT).

Didier Domínguez: Técnico (UIT).

Allan León: Técnico (UIT).

Byron de la Cruz: Técnico (UIT).

### Revisado y Aceptado Por:

**Nombre:** Víctor Hugo Giménez

**Puesto:** Coordinador Unidad de Informática y Tecnología

**Firma y Sello:** \_\_\_\_\_



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PUESTOS Y FUNCIONES DE LA  
UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGIA**

**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL**

Actualícese Anualmente