



**CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL
DE MILAGRO**

ÍNDICE

1. MISIÓN DE LA UNIDAD	3
2. RESPONSABLE	3
3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	3
4. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRODUCTOS, COMPROMISOS Y RESPONSABLES	5
A. GESTIÓN DE DESARROLLO DE SOFTWARE.....	5
B. GESTIÓN DE ARQUITECTURA DE SOFTWARE.....	5
C. GESTIÓN DE INTERFAZ Y EXPERIENCIA DE USUARIO	6
5. NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS.....	8
6. HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	8
7. INDICADORES DE CALIDAD	8
8. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES	9

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DTICS
	FECHA: 20/03/2024	

1. MISIÓN DE LA UNIDAD

Planificar, organizar, dirigir y supervisar los sistemas de información y comunicaciones para garantizar la integridad de la información, manteniendo la disponibilidad de los servicios y equipamiento tecnológico para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2. RESPONSABLE

El Director(a) de Tecnologías de la Información y Comunicación es el responsable de la Dirección y tendrá línea de reporte al Rectorado.

3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación para la administración de los procesos a su cargo son las siguientes:

- a. Asesorar y capacitar en virtud de las normativas, políticas, procesos, productos y servicios que están bajo su responsabilidad;
- b. Atender los requerimientos generados por los diferentes organismos internos o externos de acuerdo a sus atribuciones y responsabilidades;
- c. Planificar, programar, definir y proponer en conjunto con los coordinadores y ejecutores o responsables de los procesos en relación a las atribuciones y responsabilidades definidas en el presente capítulo los documentos o herramientas siguientes:
 - i. Definir tácticas para el cumplimiento de los objetivos que sirvan de base para la evaluación de la estrategia institucional, los que estarán definidos al comienzo de cada año en el plan operativo anual y su programación de actividades;
 - ii. Definir el perfil de los cargos requeridos y la elaboración de los formularios de asignación de responsabilidades y de la evaluación de niveles de desempeño;
 - iii. Definir y proponer procedimientos, protocolos, guías metodológicas, instrucciones de trabajo y formatos predeterminados cuando existan nuevos o acciones de mejora de los procesos;
 - iv. Proponer proyectos o reformas de: reglamentos, instructivos o políticas internas necesarias para la gestión de los procesos bajo su responsabilidad, en concordancia con las normativas externas o cuando estas sean reformadas;
 - v. Definir especificaciones funcionales, el diseño de aplicaciones tecnológicas, tipo de información y de reportes necesarios para la toma de decisiones.
- d. Participar en la Comisión de Gestión Académica;
- e. Participar como secretario en el Comité Informático Institucional;
- f. Definir mecanismos que faciliten la administración de todos los proyectos informáticos que ejecuten las diferentes áreas de la institución;
- g. Planear y evaluar el desarrollo e implementación de los sistemas de información de la institución, así como supervisar y asesorar a los que están en operación;
- h. Coordinar con los colaboradores en el Desarrollo y administración de los recursos tecnológicos el diseño del modelo de información;
- i. Garantizar, de acuerdo con las necesidades, la existencia de planes de contingencia que aseguren la disponibilidad de la arquitectura de software de la entidad, la información y los servicios a su cargo;
- j. Coordinar la administración y operación de las bases de datos institucionales;

 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DTICS
	FECHA: 20/03/2024	

- k. Las demás funciones que le sean asignadas en relación a los productos y servicios que ofrece la unidad o aquellas delegaciones hechas por la máxima autoridad, en beneficio de la comunidad universitaria.

 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DTICS
	FECHA: 20/03/2024	

4. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRODUCTOS, COMPROMISOS Y RESPONSABLES

A. GESTIÓN DE DESARROLLO DE SOFTWARE

Servicios ofrecidos por la Gestión de Desarrollo Software a los usuarios con el perfil **Administrativo y Docente**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Sistematización y/o actualización de nuevas funcionalidades en los Sistemas de Información	Es un servicio que permite gestionar el análisis, desarrollo, implementación de plataformas informáticas, para garantizar la integridad y funcionalidad de los sistemas institucionales e impulsar el éxito continuo de las operaciones digitales.	Plan de desarrollo de sistemas de información	20 días hábiles	Experto de Desarrollo de Sistemas de la Información
		Definición de requerimientos de software	5 días hábiles	
		Análisis, diseño, desarrollo y refinación de software	5 días hábiles	
		Pruebas de funcionalidad e integración	5 días hábiles	
		Documentos de aceptación de software	5 días hábiles	
		Documentos de capacitación técnica del software al área de atención a usuarios	5 días hábiles	

Tabla 1 Servicios Gestión de Desarrollo de Software para perfil Administrativo y Docente

B. GESTIÓN DE ARQUITECTURA DE SOFTWARE

Servicios ofrecidos por la Gestión de arquitectura de software a los usuarios con el perfil **Administrativo y Docente**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Estructuración del entorno tecnológico de los sistemas institucionales	Es un servicio se enfoca en la planificación, implementación y supervisión de todos los aspectos esenciales de la arquitectura tecnológica para garantizar la estabilidad y eficiencia de los sistemas institucionales, permitiendo adaptarse ágilmente a los cambios del entorno tecnológico.	Plan de desarrollo de software	20 días hábiles	Experto de Arquitectura de Software
		Definición y control del manejo de estándares y políticas para el desarrollo del software	5 días hábiles	
		Definición de arquitectura de software	5 días hábiles	
		Gestión de cambios	30 días hábiles	

 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DTICS
	FECHA: 20/03/2024	

		Configuración, administración y monitoreo de respaldos, base de datos, código fuente y configuraciones de los servicios de arquitectura de software	30 días hábiles	
		Mejora continua de la arquitectura de software	5 días hábiles	
		Migración de servicios de la arquitectura de software	5 días hábiles	
		Documentos de capacitación técnica	5 días hábiles	

Tabla 2 Servicios Gestión de Arquitectura de Software para perfil Administrativo y Docente

C. GESTIÓN DE INTERFAZ Y EXPERIENCIA DE USUARIO

Servicios ofrecidos por la Gestión de Interfaz y Experiencia de usuario a los usuarios con el perfil **Administrativo y Docente**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Actualización de interfaz y experiencia de usuario	Es un servicio que permite gestionar y mejorar la apariencia, la usabilidad y la experiencia del usuario de tus aplicaciones, sitios web o software.	Plan de desarrollo de software	5 días hábiles	Experto de Interfaz y Experiencia de usuario (UI/UX)
		Definición del manejo de estándares y políticas de diseño e interfaz de usuario	5 días hábiles	
		Definición de requerimientos de interfaces y experiencia de usuarios (UI/UX)	5 días hábiles	
		Análisis de interfaces y experiencia de usuarios (UI/UX)	5 días hábiles	
		Diseño de UI kits, interfaces y experiencia de usuarios (UI/UX)	5 días hábiles	

 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DTICS
	FECHA: 20/03/2024	

		Diseño de prototipos de baja y alta fidelidad	5 días hábiles	
		Prototipado para el testeo interactivo	5 días hábiles	
		Documentos de aceptación de los diseños de interfaces y experiencia de usuarios (UI/UX)	5 días hábiles	
		Manual de usuarios de los proyectos UX	5 días hábiles	

Tabla 3 Servicios Gestión de Interfaz y Experiencia de usuario para perfil Administrativo y Docente

5. NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS

REGLAMENTO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

6. HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
Primera	20/03/2024	Documento inicial

7. INDICADORES DE CALIDAD

Gestión de Desarrollo de Sistemas de Información

- Número de planes de trabajo
- Número de requerimientos de software
- Número de actas de aceptación de software
- Número de capacitaciones efectuados del uso de sistemas

Gestión de Arquitectura Tecnológica

- Número de manuales de estándares y políticas para el desarrollo del software
- Número de informes de configuración, administración y monitoreo de la arquitectura de software
- Número de capacitaciones técnicas efectuadas

Gestión de Interfaz y Experiencia de usuario

- Número de manuales de estándares y políticas de diseño e interfaz de usuario
- Número de requerimientos de interfaces y experiencia de usuarios (UI/UX)
- Número de actas de aceptación de los diseños de interfaces y experiencia de usuarios (UI/UX)
- Número de manuales de usuarios de los proyectos UX

8. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Elaborado por: Ing. Dario Nicolas Armijos Sagñay Asistente de Desarrollo Institucional 1
	Revisado por: Mgti. Norberto Vicente Murillo Davila Experto de Desarrollo Institucional
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Aprobado por: Mgs. Sonia Valeria Zapatier Castro Director/a de Aseguramiento de la Calidad
	Aprobado por: Mgs. Kerly Vanessa Palacios Zamora Director/a