**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

**SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN**

**MAO-SDIN**

**EDICIÓN 02**

**El Salvador, Centroamérica.**

ÍNDICE

[1. OBJETIVO DEL MANUAL. 4](#_Toc87436199)

[2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. 4](#_Toc87436200)

[3. DEFINICIONES. 4](#_Toc87436201)

[4. RESPONSABILIDADES. 4](#_Toc87436202)

[5. BASE LEGAL. 5](#_Toc87436203)

[6. DESARROLLO DE LOS APARTADOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN. 5](#_Toc87436204)

[**CAPÍTULO 1: OBJETIVOS Y FUNCIONES. 5**](#_Toc87436205)

[1.1 Objetivo de la Subdirección de Innovación. 5](#_Toc87436206)

[1.2 Funciones de la Subdirección de Innovación. 6](#_Toc87436207)

[1.3 Funciones de los Departamentos que conforman la Subdirección de Innovación. 6](#_Toc87436208)

[**1.4 Estructura Organizativa.**](#_Toc87436209) **12**

[7. MODIFICACIONES 14](#_Toc87436210)

1. **OBJETIVO DEL MANUAL.**

Describir la estructura organizativa, el objetivo y funciones básicas de la Subdirección de Innovación de la Dirección General de Aduanas; así como, la definición de los niveles de autoridad, las funciones y los perfiles de cada puesto de trabajo de esta Subdirección.

1. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Es aplicable a la Subdirección de Innovación de la Dirección General de Aduanas, en el desarrollo de las funciones del personal, de acuerdo a la Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas DGA.

1. **DEFINICIONES.**

**DGEA:** Dirección General de Administración.

**Funciones:** Acciones o actividades que se ejecutan, tanto a nivel de unidad organizativa, como las que realiza el personal, en razón de su puesto de trabajo, para la consecución de los objetivos de la institución.

**Manual de Organización (MAO):** Documento que describe la estructura organizativa, los objetivos y funciones de las diferentes áreas de la Institución, así como la relación de los perfiles de puestos, los cuales indican los niveles de autoridad y responsabilidad asignados a cada miembro de la Organización.

**Perfil del puesto de trabajo:** Es la descripción de los requisitos, funciones, conocimientos, competencias, entre otros, que la organización necesita que cumpla cada puesto de trabajo para alcanzar los objetivos institucionales.

**Puesto de trabajo:** Es el conjunto de funciones y actividades que la Institución individualiza dentro de la estructura organizativa para conseguir los resultados que han de contribuir al logro de los objetivos institucionales.

**SDIN:** Subdirección de Innovación.

1. **RESPONSABILIDADES.**

* Es responsabilidad del Director General de Aduanas o a quien delegue la autorización del presente manual y sus posteriores ediciones.
* Es responsabilidad del Subdirector General de Aduanas y/o del Subdirector de Recursos, la revisión de este documento.
* Es responsabilidad del Subdirector de Innovación, la preparación del presente documento y sus posteriores modificaciones.
* Es responsabilidad de las jefaturas de Departamentos, la definición y puesta en marcha de cada una de las funciones y la elaboración de los perfiles de puestos de trabajo por área de gestión.
* Es responsabilidad del personal que integra la Subdirección de Innovación:

1. Dar cumplimiento a lo establecido en este Manual.
2. Proponer mejoras a este documento y mantener un desempeño eficiente a los propósitos de la Subdirección.
3. Conocer y cumplir con lo descrito en su Perfil de Puesto de Trabajo.
4. **BASE LEGAL.**

* Acuerdo No. 30/2019 de fecha 18 de diciembre de 2019.
* Acuerdo No. 3/2020 de fecha 8 de marzo de 2020.
* Acuerdo No. 25/2020 de fecha 14 de octubre de 2020.
* Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas.
* Manual de Políticas de Control Interno del Ministerio de Hacienda (MAPO).
* Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Hacienda y sus reformas.

1. **DESARROLLO DE LOS APARTADOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN.**

**CAPÍTULO 1: OBJETIVOS Y FUNCIONES.**

* 1. **Objetivo de la Subdirección de Innovación.**

Administrar el sistema transaccional aduanero con todos sus aplicativos periféricos para garantizar el funcionamiento y disponibilidad de la información y uso adecuado de la misma; así como diseñar, desarrollar e implementar innovaciones tecnológicas en los sistemas, procesos y servicios aduaneros adoptando mejores prácticas orientadas a la facilitación del comercio exterior en concordancia con las estrategias institucionales, trabajando de forma coordinada con las demás subdirecciones y unidades organizativas de la DGA.

* 1. **Funciones de la Subdirección de Innovación.**

1. Planificar y coordinar las actividades de diseño y desarrollo de los proyectos de sistemas de información y del mantenimiento, y actualización de los mismos.
2. Coordinar el mantenimiento y actualización de los equipos de soporte técnico, redes y telecomunicaciones que administra la Dirección General de Aduanas, con el fin de brindar y mantener estables los servicios (sistemas) que brinda la institución a sus usuarios finales.
3. Administrar la gestión de la mesa de servicio de tecnología, garantizando la continuidad y correcta operatividad de los sistemas y servicios prestados a los usuarios de la Dirección General de Aduanas.
4. Evaluar y establecer propuestas para la optimización en el uso de los recursos tecnológicos informáticos.
5. Administrar y dar seguimiento de los contratos de bienes y servicios tecnológicos, dentro del ámbito de su competencia, retroalimentando a la Dirección General en los aspectos concernientes.
6. Coordinar el buen funcionamiento del Centro de Datos de la DGA.
7. Dirigir la elaboración del plan anual y programas de trabajo específicos, con el propósito de verificar el cumplimiento de las metas estratégicas y operativas de la Subdirección de Innovación.
8. Proponer oportunidades de mejora de los sistemas, procesos o servicios aduaneros utilizando nuevas tecnologías.

**1.3 Funciones de los Departamentos que conforman la Subdirección de Innovación.**

* + 1. **Departamento de Mejora Continua.**

1. Desarrollar requerimientos técnicos para el diseño e implementación de mejoras en los sistemas.
2. Ejecutar ciclos de prueba de los nuevos desarrollos a implementarse en el sistema transaccional y sus diferentes aplicativos periféricos, además de brindar informes de los resultados.
3. Diseñar y dar seguimiento a los proyectos de mejora e innovación tecnológica de la DGA.
4. Administrar los proyectos tecnológicos en las diferentes etapas del ciclo de proyectos.
5. Proponer iniciativas de mejora tecnológica que contribuyan a la facilitación y optimización de los procesos aduaneros para los usuarios internos y externos.
6. Generar ideas innovadoras para el desarrollo de aplicaciones que simplifiquen las operaciones de comercio exterior.
7. Mantener en constante investigación las novedades tecnológicas y evaluar su factibilidad en la DGA.
8. Coordinar la implementación de un programa de innovación tecnológica.
9. Estandarizar y mejorar los procesos existentes.
10. Implementar rediseño de procesos.
11. Generar soluciones sobre los procesos de negocio.
12. Dar seguimiento y ejecución, si procede, de los planes de acción de actividades de mejora.
13. Generar nuevos servicios para los usuarios externos a través de la aplicación móvil.
14. Colaborar en el desarrollo de nuevas funcionalidades en los dispositivos móviles utilizados en las aduanas cuando sea requerido por el Departamento de Desarrollo.
    * 1. **Departamento de Desarrollo.**
15. Desarrollar y dar seguimiento a las mejoras al sistema principal de gestión aduanera SIDUNEA World y sus aplicativos periféricos relacionados, cumpliendo las buenas prácticas y los lineamientos informáticos de la Institución.
16. Evaluar la factibilidad técnica de los requerimientos junto al personal de Mejora Continua.
17. Atender y verificar los cambios solicitados del sistema con base a nuevas necesidades reglamentadas por normativa aduanera vigente y proponer estrategias de modificación e implantación prácticas y oportunas.
18. Coordinar las actividades relacionadas al desarrollo proyectos tecnológicos; así como, supervisar la implementación de las aplicaciones adquiridas a terceros, velando que estas cumplan las normas y estándares establecidos y requeridos por los solicitantes de la DGA.
19. Coordinar las actividades de mantenimiento, actualizaciones y de respaldo que garanticen la continuidad del servicio de los servidores y las aplicaciones que están en ellos.
20. Proponer mejoras a los sistemas informáticos, de acuerdo a las necesidades de la Institución y a través los requerimientos informáticos presentados por las diferentes Unidades Organizativas.
21. Participar en la elaboración de los planes de trabajo en proyectos de automatización de procesos con tecnología informática adecuada, velando por el cumplimiento eficiente y eficaz de los mismos.
22. Participar en la coordinación de pruebas de las actividades del Plan de Continuidad del Negocio.
23. Implementar los procedimientos y recomendaciones asociadas a los riesgos de tecnologías de la información y seguridad de la Información.
24. Explorar, investigar y evaluar modelos de solución tecnológica que puedan ser incorporados para mejorar la eficiencia y/o eficacia de la Institución.
25. Colaborar junto con los otros departamentos de la Subdirección de Innovación en la resolución de problemas, solventar requerimientos y en la implementación de proyectos de mejora
    * 1. **Departamento de Asistencia Tecnológica.**
26. Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas Medioambientales del Centro de Datos (Data Center).
27. Administrar los contratos del Centro de Datos (Data Center)
28. Brindar y modificar los accesos a los diferentes sistemas informáticos de la Dirección General de Aduanas que soliciten los usuarios internos y externos, siempre en cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y otras normativas o lineamientos que regulen el acceso a los sistemas.
29. Gestionar la operación de la Mesa de Servicio para la Dirección General de Aduanas, respecto a la atención y/o gestión centralizada de los requerimientos a los Servicios de Tecnología de la Información.
30. Recibir y analizar las solicitudes de servicios reportados por los usuarios, brindando soporte técnico de primera línea o redireccionando, cuando se requiera un segundo nivel de apoyo técnico.
31. Verificar que la gestión y administración de cuentas de usuarios (accesos), se realice bajo los lineamientos de seguridad y estándares o normas establecidas en el Ministerio de Hacienda.
32. Atender consultas técnicas, relacionadas con los sistemas a los usuarios, escalando de ser necesario al soporte especializado respectivo.
    * 1. **Departamento de Infraestructura.**
33. Planificar y coordinar la implementación y funcionamiento efectivo de los servicios de base de datos, sistemas operativos, respaldos y aplicaciones en la infraestructura tecnológica con la finalidad de mantener y mejorar los servicios prestados por la institución.
34. Planificar y coordinar estrategias que permitan el sostenimiento de los servicios de TI proporcionados a través de la infraestructura tecnológica, con la finalidad de mantener y mejorar los servicios prestados por la institución.
35. Planificar y coordinar las estrategias de disponibilidad y seguridad de la información en la infraestructura tecnológica de la institución, con la finalidad de mantener y mejorar los servicios prestados por la institución.
36. Coordinar las actividades de mantenimiento, actualizaciones y de respaldo que garanticen la continuidad del servicio de los servidores y las aplicaciones que están en ellos.
37. Implementar los procedimientos y recomendaciones asociadas a los Riesgos de Tecnologías de la Información y Seguridad de la Información.
38. Dar seguimiento a las solicitudes de servicio y Planes de Trabajo, a fin asegurar el cumplimiento oportuno de las tareas y actividades.
39. Participar en la elaboración de los Planes de Contingencia y Continuidad de Negocio con el fin de mejorar la capacidad de respuesta ante eventos que interrumpan la prestación de servicios de la institución.
40. Coordinar la administración y funcionamiento de herramientas tecnológicas utilizadas para las acciones de monitoreo de los componentes críticos y servicios con el fin de garantizar su correcto funcionamiento.
41. Colaborar junto con los otros departamentos de la Subdirección de Innovación en la resolución de problemas, solventar requerimientos y en la implementación de proyectos de mejora
42. Administrar y dar seguimiento de los contratos de bienes y servicios tecnológicos, relacionados a la infraestructura tecnológica, retroalimentando a la Dirección General en los aspectos concernientes.
    * 1. **Departamento de Seguridad y Telecomunicaciones.**
43. Asesorar y apoyar técnicamente a los usuarios internos, externos y a las autoridades superiores de la Dirección General de Aduanas, en materia de redes y telecomunicaciones.
44. Coordinar proyectos de innovación y mantenimiento que involucren la interconexión informática de diferentes componentes.
45. Dar cumplimiento a los diversos contratos administrados por el jefe del departamento.
46. Rendir informes de gestión de la ciberseguridad de la información y telecomunicaciones.
47. Gestionar o realizar el mantenimiento de los enlaces y equipos de comunicación que conectan a la DGA con las fronteras y terceros.
48. Mantener actualizadas y documentadas las configuraciones de los equipos de red críticos.
49. Coordinar la atención de incidentes con los proveedores de servicios y de tecnologías.
50. Velar por la protección eléctrica de los equipos de red y enlaces de datos.
51. Atención a incidentes recibidos vía mesa de servicio.
52. Coordinar la adquisición de insumos de tecnología requeridos por la subdirección.
53. Brindar accesos VPN para diferentes tipos de usuarios cuando aplique, siguiendo las normas y lineamientos del Ministerio de Hacienda.
54. Colaborar junto con los otros departamentos de la Subdirección de Innovación en la resolución de problemas, solventar requerimientos y en la implementación de proyectos de mejora.
55. Administrar y dar seguimiento de los contratos de bienes y servicios tecnológicos, relacionados a los equipos de telecomunicaciones, retroalimentando a la Dirección General en los aspectos concernientes.
    * 1. **Departamento de Inteligencia Artificial.**
56. Dar mantenimiento y soporte técnico a los sistemas, aplicativos u algoritmos desarrollados o asignados al departamento.
57. Generar modelos predictivos en base a algoritmos de Machine Learning e Inteligencia Artificial para apoyar en las labores de las diferentes áreas del negocio aduanero.
58. Colaborar junto con los otros departamentos de la Subdirección de Innovación en la resolución de problemas, solventar requerimientos y en la implementación de proyectos de mejora.

1. Participar en la elaboración de los Planes de Contingencia y Continuidad de Negocio con el fin de mejorar la capacidad de respuesta ante eventos que interrumpan la prestación de servicios de la institución.
2. Explorar, investigar y evaluar modelos de solución tecnológica que puedan ser incorporados para mejorar la eficiencia y/o eficacia de la Institución.
   1. **Estructura Organizativa.**

**1.4.1 Estructura Organizativa del Ministerio de Hacienda y de la Dirección General de Aduanas.**

La Estructura Organizativa del Ministerio de Hacienda se encuentra publicada en el Portal Web del MH y la de la Dirección General de Aduanas de encuentra publicada en el Portal Web de Aduanas.

**1.4.2 Estructura Organizativa de la Subdirección de Innovación.**

**CAPÍTULO 2: RELACIÓN DE PERFILES DE PUESTOS.**

La descripción detallada de los perfiles de puesto se encuentra bajo la custodia y administración del Departamento de Recursos Humanos y Crecimiento Profesional de la Dirección General de Aduanas, los cuales están publicados en el Portal Web MH, detallándose únicamente en este apartado, el título de los Puestos de Trabajo por área organizativa.

| **Área Organizativa** | **Perfil de Puesto** |
| --- | --- |
| Subdirección de Innovación | Subdirector de Innovación.  Asistente Administrativo.  Asesor de Subdirector de Innovación. |
|  |  |
| Departamento de Mejora Continua | Jefe de Departamento de Mejora Continua.  Especialista en Arquitectura de Sistemas Senior.  Especialista en Mejora Continua y procesos aduaneros.  Desarrollador de Aplicaciones Móviles. |
| Departamento de Desarrollo | Jefe de Departamento de Desarrollo.  Especialista en Desarrollo de Aplicaciones Senior.  Técnico de Tecnología en Desarrollo de Sistemas. |
| Departamento de Asistencia Tecnológica | Jefe de Departamento de Asistencia Tecnológica.  Técnico de Gestión de Servicios Tecnológicos. |
| Departamento de Infraestructura | Jefe de Departamento de Infraestructura.  Administrador de Base de Datos (Junior/Senior).  Técnico de Tecnología en Operación de Servidores.  Especialista en Aplicaciones, Sistemas Operativos e Infraestructura Tecnológica. |
| Departamento de Seguridad y Telecomunicaciones | Jefe de Departamento de Seguridad y Telecomunicaciones.  Técnico de Soporte Tecnológico y Telecomunicaciones. |
| Departamento de Inteligencia Artificial | Jefe de Departamento de Inteligencia Artificial.  Científico de Datos Junior.  Especialista en Ingeniería de Datos.  Especialista en Desarrollo de Aplicaciones Java Senior.  Especialista en Desarrollo de Aplicaciones Front-End. |

# 7. MODIFICACIONES

**REGISTRO DE MODIFICACIONES**

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | **MODIFICACIONES** |
| 1 | Se actualiza la Hoja de autorización con los responsables de revisar y aprobar el Manual de Organización. |
| 2 | Se actualizan las responsabilidades de aprobación de este documento, según acuerdo de delegación de funciones No. 1/2021 de fecha 4 de enero de 2021. |
| 3 | Se agregaron y modificaron diferentes funciones en todos los Departamentos de la SDIN. |
| 4 | Se actualizan la relación de perfiles de puesto de trabajo, de conformidad a las necesidades de la Subdirección de Innovación. |