
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> DP-STIC-10
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 1 de 4</b>

**Nombre del puesto:** Jefe de Departamento de Gestión y Operación de Servicios de TIC

**Área:** Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

**Nombre del puesto al que reporta directamente:**

Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

**Nombre del puesto(s) que le reportan directamente:**

Coordinador de Mesa de Servicios de TIC  
 Coordinador de Innovación de Servicios de TIC  
 Coordinador del Call Center de Citas de Preconsulta y Conmutador



**Objetivo del puesto:**

- Atender y supervisar la operación de la Mesa de servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), como punto único de contacto para los usuarios de los activos y servicios de TIC, de acuerdo al Portafolio de Servicios de TIC que proporciona la STIC.

**Funciones del puesto:**

- Supervisar la operación de la Mesa de Servicios de TIC, como acceso único a través de la cual se administre de manera centralizada las Solicitudes de Servicio.
- Establecer el Protocolo de Atención de Servicios.
- Establecer y supervisar las acciones acordadas con las Coordinaciones para que los operadores de la Mesa de Servicio atiendan, gestionen y resuelvan las Solicitudes de Servicio.
- Evaluar y proponer mejoras al proceso de atención al usuario.
- Informar a las áreas correspondientes la identificación de problemas y activar el proceso correspondiente para su atención.
- Medir y evaluar la satisfacción de atención a los usuarios.
- Negociar y establecer los diferentes niveles de SLA (Acuerdo de niveles de servicio) y OLA (Acuerdo de niveles Operacional) de la Mesa de Servicio.
- Autorizar y gestionar las necesidades de capacitación para los operadores de la Mesa de Servicio.
- Difundir los servicios que proporciona la Mesa de servicios entre los usuarios de la Institución.
- Supervisar que se actualicen los documentos contenidos en los Repositorios de Solicitudes de Servicio y Conocimiento.
- Establecer y mantener actualizado el Portafolio de Servicios de TIC y mantener informados de los cambios realizados a todo el personal de la STIC.
- Proponer y gestionar nuevas iniciativas para la creación o mejora de nuevos servicios de TIC.
- Definir la planeación y especificaciones técnicas para el Diseño de Servicios y revisar que se genere la documentación correspondiente.



	Elaboró:	Autorizó:
Puesto	Jefatura de Departamento de Gestión y Operación de Servicios de TIC	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Firma		



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> DP-STIC-10
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 2 de 4</b>

- Establecer con los responsables de los procesos de la STIC, así como con terceros que presten servicios de TIC, Acuerdos de nivel Operacional (OLA), para definir los Niveles de Servicios (SLA) disponibles de la infraestructura tecnológica y estar en posibilidad de asegurar los requerimientos de servicios de TIC.
- Definir el nivel de servicio que es posible comprometer de acuerdo a los objetivos estratégicos de la Institución, así como de la capacidad y disponibilidad de entrega de la STIC.
- Por su participación en el Grupo Integral de TIC en determinar, priorizar, autorizar o cancelar las iniciativa o proyectos de TIC, así como los costos de inversión de estos, asignando los roles y responsabilidades para su implantación e integración en el Portafolio de Proyectos de TIC; además de autorizar las acciones establecidas por el Grupo de Trabajo de Arquitectura Tecnológica y mejora de procesos.
- Como miembro del ERISC (Equipo de respuesta a incidentes de seguridad de TIC), reportar los Incidentes de seguridad de la información que se presenten, así como participar en definir acciones de atención y asegurar que se comunique su solución, al Grupo de trabajo estratégico de seguridad de la información y a los responsables de los dominios tecnológicos involucrados, así como a los usuarios afectados, y que sea registrado en el repositorio de la STIC.
- Al ser responsable de administrar proyectos garantizar que el proyecto correspondiente al desarrollo de la solución tecnológica se inscriba en el portafolio de proyectos de TIC y tener conocimiento del Documento de planeación del proyecto para mantener informado al usuario
- Como Analista de Requerimientos de soluciones identificar las necesidades de TIC de la Unidad administrativa solicitante, analizar los posibles riesgos, así como las estrategias de mitigación y contingencia de los escenarios operacionales definidos, identificar interfaces externas e internas e identificar los indicadores de rendimiento.
- Participar en la elaboración del anteproyecto de presupuesto de la STIC.
- Elaborar su Programa Anual de Trabajo e informar trimestralmente sobre su avance a la STIC.
- Supervisor del Conmutador y Call Center de Citas de Preconsulta. Escalar las situaciones que sean necesarias a la STIC.
- Dar cumplimiento a la documentación del sistema de gestión de la calidad, a la política y objetivos de la calidad.
- Realizar otras actividades inherentes a la naturaleza de sus funciones que le sean delegadas por la STIC

#### Comunicación Interna con otras áreas de la Institución

Nombre del Área	¿Para qué asunto?
Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Para establecer e implementar acciones para la atención pronta y oportuna de incidentes, requerimientos y problemas. Como integrante del Grupo Integral de TIC.
Jefaturas y coordinaciones de la STIC	Para gestionar y dar el seguimiento a las solicitudes de servicio hasta su cumplimiento.
Áreas usuarias	Identificar sus necesidades y solventar sus requerimientos de acuerdo al portafolio de servicio y los niveles de servicio acordados.

	<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b> Versión ISO 9001:2015</p>		<p><b>Código:</b> DP-STIC-10</p>
	<p align="center"><b>DIRECCIÓN GENERAL</b></p>		<p><b>Fecha:</b> DIC 20</p>
	<p align="center"><b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS</b></p>		<p><b>Rev. 03</b></p>
			<p><b>Hoja: 3 de 4</b></p>

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> DP-STIC-10
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 4 de 4</b>

### Comunicación externa al INRLGII

Nombre de la Organización	¿Para qué asunto?
Empresas que brindan servicio a la STIC.	Seguimiento al cumplimiento de los compromisos contractuales

Perfil del puesto	
Escolaridad requerida:	Licenciatura, Ingeniería
Especialidad:	Licenciatura en Informática, Ingeniería en Computación o carrera a fin
Experiencia requerida:	5 años

Conocimientos adicionales requeridos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento a equipo de computo</li> <li>• Redes</li> <li>• Conocimiento en ITIL</li> <li>• Manejo de herramientas HelpDesk</li> <li>• Conocimiento en la operación de procesos MAAGTICSI</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y Administración</li> <li>• Responsabilidad y Compromiso</li> <li>• Gestión de Proyectos</li> <li>• Calidad de Servicio</li> <li>• Trabajo bajo presión</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Creatividad. .</li> </ul>

Género:	Indistinto
Edad requerida:	De 30 en adelante

### CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
01	Actualización de imagen institucional	JUN 15
02	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
03	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20