
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-13
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 1 de 4

Nombre del puesto: Enlace (Coordinador de Administración de Incidentes)

Área: Departamento de Gestión y Operación de Servicios de TIC

Nombre del puesto al que reporta directamente:

Jefe del Departamento de Gestión y Operación de Servicios de TIC

Nombre del puesto(s) que le reportan directamente:

Colaborador de la Mesa de Servicios



Objetivo del puesto:

- Atender y supervisar la operación de la Mesa de servicios de 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, respetando los niveles de servicio y los tiempos de atención.

Funciones del puesto:

- Garantizar la operación de la Mesa de Servicio, como contacto único a través de la cual se administre de manera centralizada el ciclo de vida de los incidentes.
- Administrar la operación de la Mesa de servicios, mediante la herramienta tecnológica implementada para la recepción, trámite, ejecución, seguimiento y control del ciclo de vida de los incidentes, así como el manejo de alertas y controles de seguridad.
- Establecer las acciones que se deberán desarrollar para que los operadores de la Mesa de Servicio atiendan, gestionen y resuelvan los incidentes.
- Verificar que se registren los Incidentes en la Mesa de Servicio, así como el cierre de los mismos y confirmación con el usuario.
- Mantener al Usuario informado sobre el estado del incidente.
- Realizar el seguimiento y monitoreo de los Servicios.
- Identificar problemas y activar el proceso correspondiente para su atención.
- Coordinar los diferentes niveles de soporte de la Mesa de Servicio.
- Aplicar las políticas y estrategias necesarias para dar cumplimiento a recomendaciones y observaciones de auditorías internas y externas.
- Difundir los servicios que proporciona la Mesa de Servicios entre los usuarios de la Institución.
- Coordinarse con los responsables de los procesos involucrados en los incidentes, para agilizar la investigación y diagnóstico de la solución.
- Documentar la solución entregada y realizar el registro de dicha información en el Repositorio de Incidentes, así como en el Repositorio de Conocimiento.



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

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-13
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 2 de 4

- Supervisar que se cumplan los tiempos y niveles de servicio acordados para la atención de los incidentes.
- Implementar encuestas o cuestionarios para evaluar la satisfacción del usuario.
- Coordinar las acciones para garantizar que todos los equipos informáticos conectados a la red esté instalado el Antivirus corporativo.
- Coordinar la atención de los incidentes y solicitudes de insumos de los equipos que están bajo la modalidad de arrendamiento.
- Supervisar, organizar y ejecutar el programa de los eventos solicitados en el centro de convenciones.
- Coordinar, supervisar y ejecutar los eventos de videoconferencia que sean requeridos.
- Coordinar y supervisar que sean atendidos los incidentes en los componentes de TIC's de los sistemas CCTV-Seguridad, Detección de incendios, Enfermo-Enfermera, Aire Acondicionado y Control de Accesos.
- Apoyar al Jefe de Departamento al ser responsable de Administrar Proyectos elaborar el documento del ciclo de vida del proyecto y su alcance, validar el cronograma del proyecto, proponer las solicitudes de cambio que procedan, asegurar la calidad del proyecto, elaborar los manuales técnicos y de usuario de la solución tecnológica y obtener la aprobación del solicitante, además de entregar el paquete de la solución tecnológica al Responsable del proceso de liberación y entrega e informar a los responsables de los procesos Administración de Cambios, Transición y habilitación de la operación y Administración de la configuración.
- Elaborar su Programa Anual de Trabajo e informar trimestralmente sobre su avance al Jefe de Departamento de Gestión y Operación de Servicios de TIC.
- Escalar las situaciones que sean necesarias a la Jefatura del Departamento de Gestión y Operación de Servicios de TIC.
- Participar activamente en los aspectos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Dar cumplimiento a la documentación del sistema de gestión de la calidad, a la política y objetivos de la calidad.
- Apoyar en la realización de acciones orientadas hacia la mejora en el desempeño de la operación y del Sistema de Gestión 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 invitado a sesiones 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.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-13
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 3 de 4



Comunicación externa al INR LGII

Nombre de la Organización	¿Para qué asunto?
Empresas que brindan servicio a la STIC.	Llevar las acciones correspondientes para la atención pronta y oportuna de incidentes, requerimientos y problemas. Supervisar el cumplimiento de los servicios establecidos en los contratos con proveedores.

Perfil del puesto	
Escolaridad requerida:	Educación Media Superior
Especialidad:	En Informática, Computación, Electrónica, Comunicaciones o carrera a fin
Experiencia requerida:	3 años

Conocimientos adicionales requeridos:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento medio en sistema operativo Windows Xp, 7 y 8; • Conocimiento medio en sistema operativo Linux • Manejo de paquetería de oficina • Mantenimiento a equipo de computo • Redes • Administración de Edificios Inteligentes • Audio y Vídeo • Software de administración de Sistemas Automatizados • Sistemas de seguridad electrónica (cctv, control de accesos y detección de incendios) • Conocimiento en ITIL • Conocimiento en la operación de los procesos MAAGTICSI.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud de Servicio • Calidad de Servicio • Responsabilidad y Compromiso • Trabajo bajo presión • Liderazgo y Administración • Gestión de Proyectos • Iniciativa • Creatividad • Trabajo en equipo

Género:	Indistinto
Edad requerida:	Indistinto

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-13
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 4 de 4

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
01	Actualización de la 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