



| | | | |
|---|--|---|------------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015 |  | Código: DP-STIC-14 |
| | DIRECCIÓN GENERAL | | Fecha: DIC 20 |
| | DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | | Rev. 03 |
| | | | Hoja: 1 de 3 |

Nombre del puesto: Enlace (Colaborador de la Mesa de Servicios)

Área: Departamento de Gestión y Operación de Servicios de TIC

Nombre del puesto al que reporta directamente:

Coordinador de Mesa de Servicios

Nombre del puesto(s) que le reportan directamente:

NA



Objetivo del puesto:

- Operar la Mesa de Servicios, como punto único de contacto para que los usuarios de los activos y servicios de TIC reporten los Incidentes y Solicitudes de Servicio, a efecto de que sean atendidas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

Funciones del puesto:

- Atender los Incidentes y Solicitudes de Servicio mediante la herramienta tecnológica y efectuar su registro en el Repositorio.
- Revisar y garantizar que los Incidentes y Solicitudes de Servicio cuenten con la información apropiada para darles seguimiento.
- Establecer la prioridad de los Incidentes y Solicitudes de Servicio, conforme al impacto o urgencia de los mismos.
- Proveer el soporte inicial a los usuarios, y dar seguimiento a los Incidentes y Solicitudes de Servicio hasta su cierre, mediante la herramienta tecnológica.
- Atender en sitio los incidentes, Solicitudes de Servicio en caso de que así lo requieran.
- Coordinarse con los responsables de los procesos involucrados para la atención de Incidentes y Solicitudes de Servicio.
- Utilizar el Repositorio de conocimiento como apoyo para la atención y resolución de Incidentes y Solicitudes de Servicio.
- Documentar la solución entregada y realizar el registro de dicha información en el Repositorio de Incidentes, Solicitudes de Servicio, así como en el Repositorio de conocimiento.
- Realizar otras actividades inherentes a la naturaleza de sus funciones que le sean delegadas por la Jefatura.
- Escalar las situaciones que sean necesarias al Coordinador del área.
- Aplicar las políticas establecidas por el área de Seguridad con respecto a la asignación de cuentas de red, correo electrónico, servicio de Internet y telefónico.
- Dar seguimiento a los Incidentes y Solicitudes de Servicio e insumos de los equipos que están bajo la

| | | |
|--------|---|--|
| | 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-14 |
| | DIRECCIÓN GENERAL | | Fecha: DIC 20 |
| | DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | | Rev. 03 |
| | | | Hoja: 2 de 3 |

modalidad de arrendamiento.

- Atender los requerimientos de Firma Electrónica y cambios de password para el área médica.
- Atender los incidentes de primer nivel que se presenten en la operación del software y equipos de administración de los sistemas Cctv-Seguridad, Detección de incendios, Enfermo-Enfermera, Aire Acondicionado y Control de Accesos.
- Operar y dar servicio de primer nivel a los equipos de audio y vídeo.
- Ejecutar los eventos de videoconferencia que sean requeridos.
- Atender, resolver o gestionar los incidentes que se presenten con los equipos del servicio telefónico.
- 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 | Gestionar y colaborar en la solución pronta de cada una de las solicitudes de servicio. Capacitación en los nuevos sistemas o infraestructura implementados. Proponer mejoras en el proceso de solución de las solicitudes de servicio. |
| Áreas usuarias | Identificar sus necesidades y solventar sus requerimientos de acuerdo al portafolio de servicio y los niveles de servicio acordados. |

Comunicación externa al INR LGII

| Nombre de la Organización | ¿Para qué asunto? |
|--|---|
| Empresas que brindan servicio a la STIC. | Para la Gestión y Solución pronta y oportuna a cada solicitud de servicio de acuerdo a los compromisos contractuales. |

| Perfil del puesto | |
|------------------------|--|
| Escolaridad requerida: | Educación Media Superior |
| Especialidad: | Licenciatura en Informática, Ingeniería en Computación o carrera a fin |
| Experiencia requerida: | 3 años |

| | | | |
|---|--|---|------------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015 |  | Código: DP-STIC-14 |
| | DIRECCIÓN GENERAL | | Fecha: DIC 20 |
| | DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | | Rev. 03 |
| | | | Hoja: 3 de 3 |

| | |
|--|---|
| Conocimientos adicionales requeridos: | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento medio en sistema operativo Windows Xp, 7 y 8; • Conocimiento básico en sistema operativo Linux • Manejo de paquetería de oficina • Mantenimiento a equipo de computo • Redes • Software de administración de Sistemas Automatizados • Sistemas de seguridad electrónica (cctv, control de accesos y detección de incendios) • Conocimiento en ITIL • Manejo de herramientas HelpDesk |
| Habilidades: | <ul style="list-style-type: none"> • Actitud de Servicio • Calidad de Servicio • Responsabilidad y Compromiso • Trabajo bajo presión • Iniciativa • Creatividad • Trabajo en equipo |

| | |
|------------------------|------------|
| Género: | Indistinto |
| Edad requerida: | Indistinto |

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 |
| | | |