

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-15
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 04
			Hoja: 1 de 4

Nombre del puesto: Coordinador de Innovación de Servicios de TIC

Área: Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica

Nombre del puesto al que reporta directamente:

Jefe de Departamento de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica

Nombre del puesto(s) que le reportan directamente:

Diseñador de servicios

Objetivo del puesto:

- Establecer el Diseño y los Acuerdos de niveles de servicio y operacionales por cada uno de los servicios disponibles en el Portafolio Servicios de TIC's, definiendo los compromisos y costos de los mismos para mantener el adecuado funcionamiento de la Institución, así como dar seguimiento al cumplimiento de éstos para identificar áreas de oportunidad y definir las acciones aplicables.

Funciones del puesto:

- Responsable de la Administración del Portafolio de Servicios de TIC.
- Crear y mantener un registro de tallado de los servicios de TIC existentes en la Institución.
- Proponer nuevas iniciativas para la creación o mejora de nuevos servicios de TIC
- Determinar las categorías de los servicios contenidos en el Portafolio de Servicios
- Generación del Catálogo de servicios de TIC con las características técnicas y las prioridades de cada uno de los servicios.
- Documentar el ciclo de vida de cada uno de los servicios de TIC, desde su conceptualización, diseño, transición, operación hasta su retiro de la operación.
- Recabar información de las Unidades administrativas solicitantes y usuarios, respecto a su visión a corto y largo plazo, relacionada con:
 - Los servicios de TIC necesarios para alcanzar las metas de los objetivos institucionales.
 - Las capacidades y recursos estimados para implantar los servicios de TIC que se requieren para cumplir con los objetivos referidos.
 - La ruta crítica para la entrega de los servicios de TIC.
- Responsable de la revisión y actualización por lo menos cada Trimestre del Repositorio del portafolio de servicios de TIC.
- Constatar que se elabore el caso de negocio por cada uno de los servicios contenidos en el portafolio de servicios de TIC, en el que se defina la justificación técnica y económica del servicio de TIC para visualizar su valor.
- Incluir en el portafolio de servicios de TIC, los servicios de TIC que proveen terceros.

	Elaboró:	Autorizó:
Puesto	Jefatura de Departamento de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Firma		

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-15
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 04
			Hoja: 2 de 4

- Elaborar y mantener actualizado el documento de categorías de servicios de TIC de acuerdo a las categorías definidas en el portafolio de servicios.
- Coordinar la integración y actualización del Catálogo de servicios de TIC, con las áreas de la STIC y que estos sean documentados de acuerdo a los formatos MAAGTIC-SI.
- Mantener informados de los cambios realizados al portafolio y al Catálogo de servicios de TIC a todo el personal de la STIC.
- Mantener disponible el Catálogo de servicios de TIC al Grupo de trabajo para la dirección de TIC, a las Unidades administrativas solicitantes y al Recurso humano en la STIC, de acuerdo a los accesos determinados.
- Generar y Verificar que se mantenga disponible una Bitácora de cambios del Portafolio de Servicios de TIC.
- Documentar y dar seguimiento a los acuerdos determinados por el Grupo de trabajo para la dirección de TIC.
- Responsable del diseño integral de los servicios de TIC.
- Definir la planeación y especificaciones técnicas para el diseño de soluciones de servicios de TIC, nuevos o existentes, para que cumplan con las necesidades o requerimientos de la Institución.
- Proveer la arquitectura e Infraestructura necesaria para la operación de un servicio o un grupo de servicios de TIC.
- Elaborar el Programa de Capacidad y darle seguimiento, para asegurar la operación de los servicios proporcionados por la STIC conforme a los compromisos y niveles de servicio acordados.
- Elaborar el Programa de Disponibilidad y darle seguimiento, garantizando el mínimo impacto en caso de alguna interrupción en los servicios de TIC.
- Elaborar, al menos trimestralmente, un pronóstico sobre la capacidad y rendimiento de la infraestructura de TIC, para mitigar el riesgo de interrupciones o la degradación de los niveles de servicio que podrían presentarse por la falta de capacidad suficiente de la infraestructura de TIC.
- Mantener informados a los integrantes del Grupo de trabajo de arquitectura tecnológica, así como a los Responsables de los dominios tecnológicos de: las oportunidades identificadas para mejorar la capacidad de la arquitectura tecnológica en operación y realizar recomendaciones sobre los incidentes por falta de capacidad de la infraestructura de TIC y los niveles de servicio alcanzados.
- Definir con los usuarios de cada servicio de TIC, el nivel de servicio que se le proporcionara en función a sus requerimientos.
- 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'S.
- Monitorear el grado de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y de los Acuerdos de Nivel Operacional, así como elaborar los reportes de resultados de dicho monitoreo.
- Comunicar los cambios en los Acuerdos de nivel de servicio a las partes involucradas del servicio afectado.
- 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.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-15
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 04
			Hoja: 3 de 4

- Realizar otras actividades inherentes a la naturaleza de sus funciones que le sean delegadas por la STIC.
- 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 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.

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	Proponer mejoras en el proceso de solución de las solicitudes de servicio. Acordar el diseño de los servicios proporcionados por la STIC, así como los niveles 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 INRLGII

Nombre de la Organización	¿Para qué asunto?
Empresas que brindan servicio a la STIC.	Para acordar los Niveles de Servicio y verificar el 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:	3 años

Conocimientos adicionales requeridos:	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a clientes • Manejo de sistemas operativo Windows Xp, 7 y 8 • Manejo de paquetería de oficina • Mantenimiento a equipo de computo • Redes • Sistemas Automatizados • Conocimiento en la operación de los procesos MAAGTICSI
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio • Creatividad • Trabajo en equipo • Negociación.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-15
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 04
			Hoja: 4 de 4

Género:	Indistinto
Edad requerida:	Indistinto

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
02	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
03	Cambio de coordinación al DGAIT	
04	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20