
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-16
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 1 de 3

Nombre del puesto: Diseñador de Servicios de TIC

Área: Departamento de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica

Nombre del puesto al que reporta directamente:

Coordinador de Innovación de Servicios de TIC

Nombre del puesto(s) que le reportan directamente:

NA



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, 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:

- Apoyar en la Administración del Portafolio de Servicios de TIC.
- Elaborar un registro detallado de los servicios de TIC existentes en la Institución.
- Proponer nuevas iniciativas para la creación o mejora de nuevos servicios de TIC.
- Proponer 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 determinadas por el dueño del servicio.
- 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.
- Actualiza 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 por el responsable del servicio para visualizar su valor.



	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-16
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 2 de 3

- Incluir en el portafolio de servicios de TIC, los servicios de TIC que proveen terceros.
- Elaborar y mantener actualizado el documento de categorías de servicios de TIC de acuerdo a las categorías definidas en el portafolio de servicios.
- Integrar y actualizar el Catálogo de servicios de TIC, con las áreas de la STIC y que estos sean documentados de acuerdo a los formatos MAAGTIC-SI.
- 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.
- Mantener actualizada la Bitácora de cambios del Portafolio de Servicios de TIC.
- Dar seguimiento a los acuerdos determinados por el Grupo de trabajo para la dirección de TIC.
- Apoyar en la elaboración del 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.
- Apoyar en la elaboración del Programa de Disponibilidad y darle seguimiento, garantizando el mínimo impacto en caso de alguna interrupción en los servicios de TIC.
- Apoyar trimestralmente en la elaboración del 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.
- Definir con los usuarios de cada servicio de TIC, el nivel de servicio que se le proporcionara en función a sus requerimientos.
- 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.
- Apoyar en la elaboración del Programa Anual de Trabajo e informes trimestrales.
- Escalar las situaciones que sean necesarias a la coordinación correspondiente.
- 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.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-16
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 3 de 3

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.

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