
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-46
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 1 de 4

Nombre del puesto: Coordinador de Administración de Solicitudes de Servicio

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 que la Mesa de Servicio, sea el acceso único a través de la cual se administre de manera centralizada el ciclo de vida de las Solicitudes de Servicio.
- Administrar la operación de la Mesa de Servicios, mediante la herramienta tecnológica que se implemente, para la recepción, trámite, ejecución, seguimiento y control del ciclo de vida de las Solicitudes de Servicio.
- Establecer las acciones que se deberán desarrollar para que los operadores de la Mesa de Servicio atiendan, gestionen y resuelvan las Solicitudes de Servicio.
- Verificar que se registren las Solicitudes de Servicio en la Mesa de Servicios, así como su cierre y confirmación con el usuario.
- Mantener al usuario informado sobre el estado de su solicitud.
- Realizar el seguimiento y monitoreo de los Servicios.
- 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.
- Generar y mantener actualizado el Catalogo de Padrón Firmas autorizadas para la atención de las Solicitudes de Servicio (Requerimientos).
- Coordinarse con los responsables de los procesos involucrados en la solicitud de servicio, para agilizar la investigación y diagnóstico de la solución.
- Documentar la solución entregada y realizar el registro de dicha información en el Repositorio de Solicitudes de Servicio, 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-46
	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 las Solicitudes de Servicio.
- Supervisar que todas las Solicitudes de Servicio sean atendidas.
- Implementar encuestas o cuestionarios para evaluar la satisfacción del usuario.
- Supervisar que se apliquen las políticas establecidas por el área de Seguridad con respecto a la asignación de cuentas de red, correo electrónico, servicio de Internet y telefónico.
- Coordinar y atender las Solicitudes de Servicio de Firma Electrónica y cambios de password para el área médica y administrativa.
- 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.
- 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.
- 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-46
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 3 de 4



Comunicación externa al INRLGII

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:	Licenciatura, Ingeniería
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-46
	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