

7.1.5.2.1 División de Mesa de Servicios Tecnológicos.

1. Proponer y en su caso diseñar las iniciativas y/o proyectos tecnológicos, en materia relacionada con mesas de servicios tecnológicos y centro de contacto, para gestionar la adecuada atención de las personas usuarias de tecnologías de la información y comunicaciones del Instituto.
2. Elaborar los proyectos de las políticas, lineamientos y/o criterios que regularán la operación de la mesa de servicios tecnológicos y centro de contacto.
3. Efectuar la implementación de las políticas, lineamientos y/o criterios relacionados con la arquitectura de la mesa de servicios tecnológicos y centro de contacto, a fin de contribuir a la mejora continua de la forma de trabajar de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico y a la homologación de la operación.
4. Diseñar e implementar la estrategia y programas de despliegue de los servicios de la mesa de servicios tecnológicos y centro de contacto.
5. Implementar las capacidades operativas y la ejecución de las actividades de operación de la mesa de servicios tecnológicos y centro de contacto, su apego al marco de referencia establecido.
6. Implantar los protocolos de escalamiento de los incidentes que se presenten en los servicios tecnológicos y sus componentes a través de diferentes niveles de soporte, así como dar seguimiento hasta su resolución para así mantener los niveles de servicio establecidos para dichos servicios.
7. Gestionar como primer nivel de soporte, los reportes sobre incidentes en los servicios tecnológicos que se presenten, con el fin de solucionarlos en el menor tiempo posible.
8. Verificar que la ejecución de los cambios esté apegada a lo establecido en el marco de referencia y controlar que se realice bajo los protocolos y procedimientos establecidos para minimizar su impacto en la operación.
9. Mantener actualizado el catálogo de servicios institucionales y el repositorio de conocimiento operativo que contenga los servicios tecnológicos que proporciona el Instituto y los procedimientos de atención y escalación de incidentes sobre dichos servicios para la toma de decisiones.
10. Administrar los contratos a cargo de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, para administrar su adecuada ejecución y/o asistir para tal fin a la Coordinación Normativa y/o a la Coordinación Técnica de las que depende, según lo determine la persona Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

11. Elaborar los dictámenes y anexos técnicos, conforme a las estrategias institucionales de acuerdo con las funciones conferidas a la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, para llevar a cabo la contratación de bienes, arrendamientos y servicios que requiera la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
12. Realizar las acciones de transferencia de conocimientos en materia de mesa de servicios tecnológicos para contribuir con el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones.
13. Las demás que le señalen la Ley del Seguro Social, sus reglamentos, el Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, las disposiciones legales y administrativas aplicables y las que le encomiende su superior jerárquico.