

Departamento o área de sistemas

Actualmente las organizaciones se componen de áreas o departamentos que realizan actividades de una forma mejor definida. Por ejemplo:

1. Administración
2. Finanzas
3. Recursos Humanos
4. Marketing
5. Producción
6. Sistemas
7. Etc.

El departamento de sistemas es el área de una organización que se encarga de gestionar la información apoyándose en las TICs.

Un organigrama para un departamento de IT dependerá de las necesidades de la propia empresa, por lo que no existe por sí mismo un organigrama perfecto para cualquier tipo de empresa. Pero si se puede dar una pautas para organizar estos equipos de trabajo, que sea lo más perfecto posible para una compañía.

La estructura organizativa del departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información (STI) podemos plantearla desde dos concepciones distintas. En la primera, la distribución de tareas se realizaba según una concepción tecnológica. Hablábamos de software (nuevos desarrollos y mantenimiento) y de sistemas (hardware y tecnologías de base). La segunda considera que la verdadera coordinación o interdependencia entre el departamento de STI y la organización no puede asegurarse con una estructura basada en criterios tecnológicos, sino que debe acompañar a las necesidades del negocio. Esta concepción puede resultar más útil desde el punto de vista de orientación hacia el negocio.

Hoy es un hecho que un Departamento de Sistemas es un departamento de servicios, que sus clientes son los propios empleados y áreas de la empresa, y que son ellos los que ocupan de sus servicios, los cuales, son tan importantes como los que se le ofrecen a los clientes externos; porque aunque erróneamente se crea que un departamento de servicios solo ocasiona gastos y no genera ingresos, estos últimos están implícitos en los ahorros que promueve y que logra a través de un adecuado manejo de la información.

La innovación en la institución es difícil y compleja de alcanzar. Implica más que sólo la compra de tecnología. Con el objeto de obtener los beneficios de la tecnología, las innovaciones deben ser empleadas y administradas adecuadamente. Esto, a su vez, requiere de cambios en los valores, normas y lineamientos de los grupos de interés dentro de la institución.

Organigrama para un departamento de IT

El departamento de sistemas incluye las siguientes áreas en su departamento:

Área de comunicaciones

El área de comunicaciones de la empresa se encarga de gestionar las redes internas, externas, las comunicaciones tanto de líneas fijas, como las líneas móviles, instalaciones y contratos con los proveedores de comunicaciones.

Área de gestión, planificación y estrategia de servicios

En un departamento de dirección de sistemas de información, parece muy exagerado hablar de un área de sistemas de la información dedicada a la gestión, planificación y estrategia.

Área de control de riesgos

Es el que gestiona los diferentes riesgos del departamento, el que dictamine los niveles de seguridad del departamento, el que controla los planes de contingencia, back up, recuperación y salidas de los proveedores.

El departamento de control de riesgos es el que realice las auditorías internas, en caso de no tener área de control de riesgos para realizar auditorías habrá que subcontratarlas.

Área de negocio y aplicaciones empresariales

Es el área que hace de puente entre el personal técnico y el personal de negocio y el que se dedica a simular los procesos de negocio en las aplicaciones empresariales.

La parte de aplicaciones empresariales se dedica a conceptualizar los procesos de negocio en las herramientas empresariales.

Las aplicaciones empresariales de negocio más habituales son: ERP, BI, CRM, BPM, HCM y nómina.

Área de Centro de atención al usuario

Es el área de centro de soporte al usuario. Es el encargado de recoger las peticiones e incidencias de los usuarios y de su resolución si la incidencia es de primer nivel.

Es la primera línea de soporte del departamento de sistemas de información

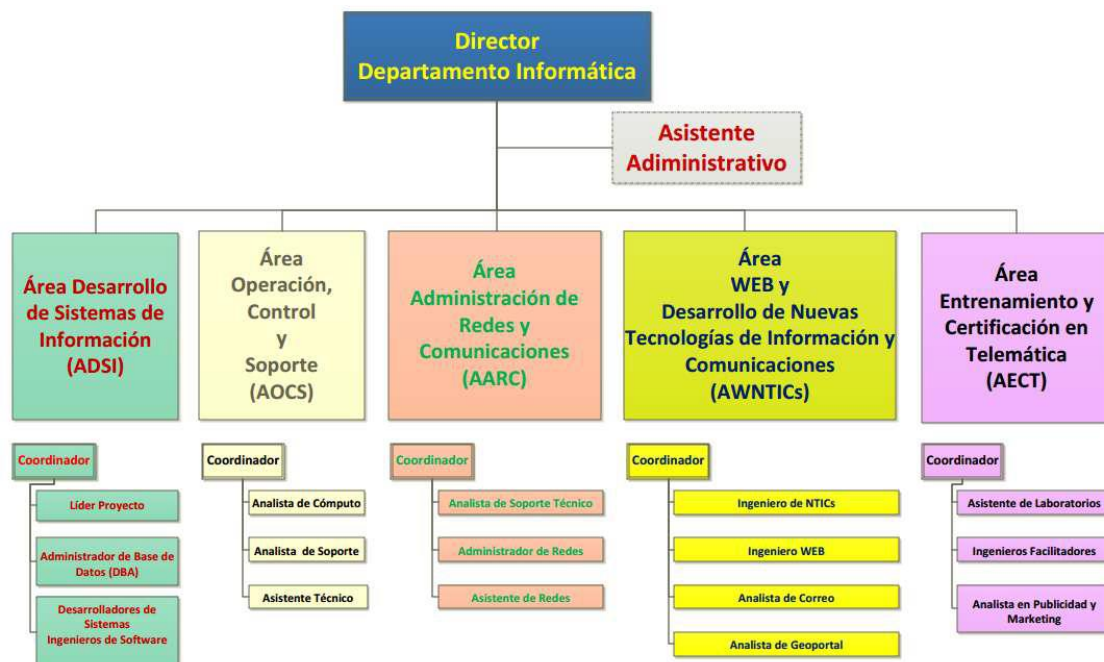
Área de sistemas e infraestructuras

Sistemas e infraestructuras es el encargado de mantener los sistemas e infraestructuras que dan servicios a los sistemas de información. Se ocupa de controlar los costes de su área y de proveer de una mejora continua al servicio, es una parte considerada “commodity”, pero esencial para el servicio.

Área de desarrollo y nuevas tecnologías

Desarrollo de nuevos aplicativos a medida a la empresas y análisis de nuevas tecnologías que se pueden aplicar a la empresa.

Estructura organizacional



Cargos y funciones más sobresalientes

Director de departamento

- Coordinar la planeación, integración y ejecución del programa de desarrollo informático.
- Coordinar presupuestos.
- Coordinar el desarrollo, implantación y mantenimiento de aplicaciones.

- Coordinar la operación y desarrollo de la red.
- Coordinar las actividades de asesorías y apoyo técnico en materia de informática.
- Coordinar las actividades de capacitación en materia de informática.

Asistente administrativo

- Encargada de auxiliar en los procesos administrativos del departamento.
- Es la encargada de controlar las operaciones de mensajería.
- Es la encargada de elaborar y recibir pedidos, correspondencia, memorándums, faxes y documentos en general.
- Es la encargada de recibir y contestar llamadas telefónicas.
- Es la encargada de organizar y mantener en óptimas condiciones el archivo.
- Es la encargada de la caja menor.

Jefe de Desarrollo de Sistemas

- Generar la documentación técnica y manuales de cada sistema.
- Supervisar la elaboración del desarrollo de software.
- Es el responsable de la elaboración y mantenimiento de los sistemas.
- Interpreta las necesidades de los usuarios y confecciona las soluciones pertinentes.
- Prepara los proyectos con los usuarios vigilando que los trabajos se integren de un modo apropiado.
- Elabora estudios para la elección y adquisición de software.
- Es el encargado de investigar y probar nuevos productos.

Programador de Sistemas

- Determinar en colaboración con los Analistas informáticos los objetivos perseguidos con los distintos programas, la naturaleza y fuentes de datos que habrá que introducir, ordenar y establecer los controles necesarios.
- Elaborar gráficos y diagramas para describir y determinar en qué secuencias habrá que proceder al registro y tratamiento de los datos.
- Desarrollar y proporcionar documentación detallada sobre los programas informáticos, utilizando para ello diversos lenguajes de programación.
- Realizar pruebas para eliminar o corregir deficiencias o errores.

Analista de Sistemas

- Establecer un flujo de información eficiente a través de toda la organización.
- Plantean diferentes alternativas que pueden ocasionar un cambio en toda la organización.
- Puede haber analistas programadores que realizan tanto la función de analistas como la de programadores.
- Los analistas programadores se encargan de solucionar problemas enfocados a los sistemas computacionales.
- Elaboran alternativas para el desarrollo de nuevos productos software.

Diseñador de Sistemas

- Solución de problemas técnicos a programadores.
- Detallar el mapa de navegación de los servicios en línea del sistema.
- Definir procesos de los programas fuera de línea.
- Generar especificaciones de los programas en línea y fuera de línea (Esqueleto, constante y variables, vistas.).
- Diagramar las dependencias entre procesos incluyendo nombres de programas y rutinas.
- Probar el diseño.
- Diseñar las pruebas funcionales e integrales.
- Administración de la Función de Diseño.

- Asegurar el uso de los subsistemas de soporte.
- Asesorar sobre la factibilidad técnica de los sistemas a desarrollar.

Digitador o capturista

- Responsable de alimentar la información al sistema de cómputo, sus capacidades deben ser: velocidad en el uso del teclado, uso de procesador de texto, hojas de cálculo, bases de datos y paquetería en general.

Diseñador de Redes

- Es el encargado del diseño e implementación de dichas redes.
- Analizar los puntos de conexión para determinar la instalación.
- Determinar el tipo de cable y la cantidad a utilizar en instalación.
- Determinar los tipos de dispositivos requeridos para la instalación.
- Proponer el software necesario para la red.

Técnico en Instalación de Cableado

- La materialización de la entrega de los servicios y proyectos, con la documentación apropiada al jefe.
- La información, en forma inmediata, de las necesidades detectadas durante la ejecución de un servicio o proyecto.
- Mantener control de las horas asignadas para la ejecución de un servicio o proyecto, como así el control de los materiales utilizados.
- Instalación y verificación de planos y especificaciones técnicas del proyecto, todo de acuerdo a estándares de calidad, reglamentación vigente, normas y especificaciones técnicas.
- La verificación de la factibilidad técnica.
- Interpretación de planos, esquemáticos y alcances del proyecto.

Responsables de la Configuración de Servidores

- Gestión de direccionamiento IP
- Manejo de contingencia de red
- Manejo del inventario de equipos de red y servidores.
- Manejo de planos de redes
- Administrar el sistema de antivirus y las herramientas asociadas a éste.
- Configuración de Sistema Operativo.
- Instalación servicios software.

Soporte Técnico de Redes

- Es el responsable de mantener y controlar el cableado.
- Supervisar cableados y el buen funcionamiento de todos los aparatos involucrados en la red y conectividad.
- Realizar acciones correctivas en caso de fallas en la red.
- Documentar fallas y correcciones.

Diseñador de Base de Datos

- Diseño conceptual de bases de datos.
- Diseño lógico de bases de datos.
- Diseño físico de bases de datos.

Administrador de base de datos

- El "administrador de base" de datos establece y controla las definiciones y estándares de los datos; coordina la recopilación de los datos y las necesidades de almacenamiento de los mismos; asesora a los usuarios en el diseño de archivo y la base de datos; y proyecta e implanta el sistema de seguridad de la base de datos con protección contra el uso no autorizado.