

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-30
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 1 de 5

Nombre del puesto: Enlace (Coordinador del Servicio de la Red de Voz y Cableado Estructurado)

Área: Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura de Tecnológica

Nombre del puesto al que reporta directamente:

Jefe de Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica

Nombre del puesto(s) que le reportan directamente:

Ingeniero de Infraestructura para Cableado Estructurado y Telefonía
 Ingeniero de Infraestructura para Sonido, Voceo General y Telefonía

Objetivo del puesto:

Determinar las estrategias, los mecanismos, el aprovisionamiento y el mantenimiento; que permitan mantener actualizada y en óptimo funcionamiento la infraestructura tecnológica del sistema de cableado estructurado, red de voz, sonido y voceo general, para garantizar la continuidad de los servicios.

Funciones del puesto:

- Desarrollar, implementar y mantener un mecanismo de operación de TIC que contemple las acciones a seguir para la programación, ejecución y seguimiento de las tareas de la operación del sistema de cableado estructurado, telefonía y sonido y voceo general.
- Supervisar y administrar el monitoreo de los conmutadores, la consola de administración de la operadora automática, directorio telefónico, consolas de operadoras telefónicas, operadoras de Call-Center y correo de voz.
- Participar en la elaboración de un programa de aprovisionamiento de infraestructura tecnológica. Participar conjuntamente con la Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica y la Jefatura de Gestión Estratégica el estudio de factibilidad de proyectos estratégicos que contemplen infraestructura tecnológica de TIC.
- Elaborar un programa de mantenimiento de la infraestructura tecnológica que contenga acciones de carácter preventivo y registrar las tareas realizadas en una bitácora de mantenimiento de infraestructura de equipamiento de voz.
- Elaborar en coordinación con el Jefe de Departamento de Activo Fijo y Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica, el inventario de infraestructura de equipamiento de voz (conmutadores), para su integración y entrega al administrador de inventarios.
- Analizar, evaluar y gestionar los requerimientos de infraestructura de TIC para voz, generando la documentación correspondiente de acuerdo a la metodología aplicable.
- Como invitado del Grupo de Seguridad de la Información de TIC analizar, evaluar, verificar y aprobar la Directriz rectora de riesgos, el Documento de definición del SGSI y su Programa de Implantación, el Catálogo de infraestructuras críticas del Instituto, las acciones de mejora y su implantación.

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

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-30
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 2 de 5

- Participar en la elaboración de la Directriz rectora para la administración de riesgos y apoyar en la actualización de la misma.
- Apoyar en el establecimiento del repositorio de riesgos y en la integración de la información de la Directriz rectora para la administración de riesgos.
- Apoyar en el diseño de la estrategia de seguridad de la información en coordinación con las Jefaturas de la STIC, que será implementada al interior de la misma, así como efectuar su revisión al menos una vez al año.
- Como miembro del ERISC (Equipo de respuesta a incidentes de seguridad de TIC), reportar los Incidentes de seguridad de la información que se presenten, así como participar en definir acciones de atención y asegurar que se comunique su solución, al Grupo de trabajo estratégico de seguridad de la información y a los responsables de los dominios tecnológicos involucrados, así como a los usuarios afectados, y que sea registrado en el repositorio de la STIC.
- Diseñar la arquitectura del dominio tecnológico que le sea asignado, de acuerdo con los requerimientos tecnológicos y las directrices rectoras del Programa de tecnología.
- Como Arquitecto de soluciones de Infraestructura Tecnológica, definir los criterios técnicos para evaluar y seleccionar entre las diversas alternativas que sean planteadas, aquella que resulte ser la mejor opción para la solución tecnológica de que se trate.
- Como Diseñador de soluciones de Infraestructura Tecnológica, adoptar el método para el diseño detallado de la solución tecnológica que, de acuerdo con la alternativa seleccionada, resulte ser el más adecuado.
- Como responsable de la implantación de soluciones de Infraestructura Tecnológica, elaborar el Programa de liberación y entrega de la funcionalidad de la solución tecnológica o servicio de TIC.
- Como responsable de liberación y entrega de soluciones de Infraestructura Tecnológica, ejecutará conforme a lo previsto en el proceso ACMB-Administración de cambios, el Programa de liberación y entrega.
- Como responsable de la construcción del paquete de liberación de soluciones de Infraestructura Tecnológica, analizará los elementos que intervienen para obtener la opción más conveniente.
- Apoyar al responsable de algún bien o servicio contratado participar desde su validación técnica en el proceso de adquisición, dar seguimiento al contrato y validar el reporte de avance para que se integre al repositorio, así como identificar y notificar la posible aplicación de penalizaciones conforme a lo establecido en el contrato y verificar que se integre la documentación relacionada con la solución tecnológica de TIC.
- Al ser responsable de Administrar algún proyecto, elaborar el documento del ciclo de vida del proyecto y su alcance, validar el cronograma del proyecto, autorizar 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, de Arquitectura e infraestructura tecnológica.
- Como Analista de Requerimientos de soluciones identificar las necesidades de TIC de la Unidad administrativa 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.
- Como arquitecto de soluciones de infraestructura tecnológica, deberá definir los criterios técnicos para evaluar y seleccionar entre las diversas alternativas que sean planteadas, aquella que resulte ser la mejor opción para la solución tecnológica de que se trate.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-30
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 3 de 5

- Como diseñador de soluciones de infraestructura tecnológica deberá desarrollar el diseño detallado de la solución tecnológica, de acuerdo con los estándares y criterios técnicos que para este proceso se definen conforme al proceso Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos de la STIC.
- Elaborar el Programa de liberación y entrega de la funcionalidad de la solución tecnológica o servicio de TIC, cuando sea responsable de la implantación de soluciones de infraestructura tecnológica y comunicar, a través del responsable de cambios, dicho programa a los involucrados en el cambio.
- Ejecutar, conforme a lo previsto en el proceso Administración de cambios, el Programa de liberación y entrega de soluciones de infraestructura.
- Como ingeniero de pruebas de soluciones de infraestructura tecnológica, determinar las necesidades de los usuarios, operacional, mantenimiento, capacitación o soporte y que serán validadas por medio del ambiente de pruebas.
- Proveer asistencia técnica de primero, segundo y tercer nivel de acuerdo a lo establecido en el catálogo de servicios y dar seguimiento en coordinación con la Mesa de Servicios, a las solicitudes hasta el cierre de las mismas, atendiendo en sitio los incidentes, requerimientos y problemas que así lo ameriten.
- Diseñar, elaborar y revisar bitácoras de la operación de equipamiento de voz, cableado estructurado, sonido y voceo, ups de alto rendimiento y aire acondicionado del Site de Comunicaciones del Cuerpo VI, que permitan tomar acciones preventivas y/o correctivas en su caso, además de constatar que se registre cualquier tarea ejecutada como parte de la operación, a efecto de contar con registros que permitan identificar la causa raíz de Incidentes, así como confirmar la ejecución satisfactoria de las tareas de la operación.
- Supervisar y reportar incidentes relacionados con el ambiente físico que involucra el equipamiento de aire acondicionado, energía eléctrica regulada, racks de acometidas de cableado estructurado; en los Sites de Comunicaciones del Instituto a la Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica.
- Apoyo en el desarrollo y ejecución de proyectos relacionados con obra civil, en las instalaciones de infraestructura de comunicaciones.
- Elaborar en conjunto con la Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica, el Programa Anual de Trabajo del Departamento e informar trimestralmente sobre su avance a la Jefatura.
- Escalar las situaciones que sean necesarias a la Jefatura del Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica.
- Dar cumplimiento a la documentación del sistema de gestión de la calidad, a la política y objetivos de la calidad.
- 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.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-30
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 4 de 5

Comunicación Interna con otras áreas de la Institución

Nombre del Área	¿Para qué asunto?
Jefaturas de la STIC	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el programa de aprovisionamiento tecnológico. • Apoyo a mantenimiento de Infraestructura. • Control de cambios y configuraciones. • Administración de Dominios Tecnológicos. • Apoyo a controles de seguridad. • Administración de proyectos. • Administración de la operación.

Comunicación externa al INRLGII

Nombre de la Organización	¿Para qué asunto?
Empresas que brindan servicio a la STIC.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar estudios de mercado referente a nuevas tecnologías y servicios de TIC. • Apoyo en gestión de licitaciones, concurso o asignaciones directas, seguimiento a contratos y vigilancia a compromisos contractuales. • Coordinar las actividades de instalación, configuración y puesta a punto de Infraestructura de Tecnología. • Reportar fallas en los equipos y software.

Perfil del puesto	
Escolaridad requerida:	Educación Media Superior
Especialidad:	Administrativo o áreas afines
Experiencia requerida:	3 años
Conocimientos adicionales requeridos:	Administración de Proyectos Administración de la Tecnología Administración de Conmutadores Administración de Cableado Estructurado Administración de Sistemas de Sonido y Voceo Conocimiento en la operación de procesos MAAGTICSI.
Habilidades:	Liderazgo y Administración Responsabilidad y Compromiso Gestión de Proyectos Calidad de Servicio Trabajo bajo presión Trabajo en equipo Creatividad
Género:	Indistinto
Edad requerida:	25 a 45 años

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-30
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 5 de 5

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
01	Actualización de la imagen institucional	JUN 15
02	Transición de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
03	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20