

| | | | |
|--|--|--|------------------------------|
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015 | | Código: DP-STIC-31 |
| | DIRECCIÓN GENERAL | | Fecha: DIC 20 |
| | DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | | Rev. 03 |
| | | | Hoja: 1 de 3 |

Nombre del puesto: Ingeniero de Infraestructura para Cableado Estructurado y Telefonía

Área: Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica

Nombre del puesto al que reporta directamente:

Coordinador del Servicio de la Red de Voz y Cableado Estructurado

Nombre del puesto(s) que le reportan directamente:

N/A



Objetivo del puesto:

Apoyar en la implementación, actualización, mantenimiento y mejoramiento de la Infraestructura Tecnológica, integrada por red de voz y cableado estructurado, de acuerdo con los servicios de TIC existentes y proyectados en el Instituto.

Funciones del puesto:

- Participar en el desarrollo, implementación y actualización del mecanismo de operación de la Infraestructura Tecnológica, que contemple las acciones a seguir para su programación, ejecución y seguimiento de las tareas de la operación, así como revisiones periódicas al programa de aprovisionamiento y mantenimiento de la infraestructura tecnológica.
- En apoyo al Coordinador de infraestructura de voz y cableado estructurado, participara en la programación, desarrollo y ejecución del programa de mantenimiento de la infraestructura tecnológica, verificando y validando que después de las actividades realizadas, los equipos estén en óptimas condiciones de operación y funcionamiento.
- En apoyo al Coordinador de infraestructura de voz y cableado estructurado, participara en el programa de Inventarios de infraestructura tecnológica, en las actividades propias de administración y control de los componentes de la misma.
- En apoyo al Arquitecto de soluciones de Infraestructura Tecnológica, participara en la definición de 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.
- En apoyo al diseñador de soluciones de Infraestructura Tecnológica, participara en la adopción del método para el diseño detallado de la solución tecnológica que, de acuerdo con la alternativa seleccionada, resulte ser el más adecuado. En apoyo al 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, que será desplegada mediante la liberación de los paquetes previstos para tal efecto.
- En apoyo al Ingeniero de pruebas de soluciones de Infraestructura Tecnológica, participara en la determinación de las necesidades de los usuarios, ya sea operacional, mantenimiento, capacitación o soporte.



| | | |
|--------|--|--|
| | 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 |  | Código: DP-STIC-31 |
| | DIRECCIÓN GENERAL | | Fecha: DIC 20 |
| | DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | | Rev. 03 |
| | | | Hoja: 2 de 3 |

- En apoyo al responsable del aseguramiento de la calidad de su proyecto, participara en la determinación del tipo de revisión técnica que los Desarrolladores de la solución tecnológica efectuarán a los componentes y productos seleccionados.
- En apoyo al responsable del repositorio de configuraciones, identificar los componentes y productos, existentes y por desarrollar, de la solución tecnológica que estarán bajo configuración.
- Apoyar al Coordinador de la infraestructura de voz y cableado estructurado, en la administración, monitoreo y operación de sus componentes, conmutadores, acometidas telefónicas, la consola de administración de la operadora automática, directorio telefónico, consolas de operadoras telefónicas, operadoras de Call-Center y correo de voz; para prevenir fallas y en su caso corregir incidentes que pongan en riesgo la continuidad de la operación y la interrupción de los servicios proporcionados por la STIC a usuarios finales del Instituto.
- Coordinarse con los responsables de los procesos involucrados en los requerimientos y solicitudes de servicio, para agilizar la solución y entrega del servicio solicitado, resolviendo en tiempo y forma con el nivel de servicio establecido de acuerdo al tipo de solicitud de que se trate.
- 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.
- Utilizar el repositorio de conocimiento como apoyo para la atención y resolución de Incidentes.
- Documentar la solución entregada en la atención de la Solicitud de servicio, y realizar el registro de dicha información en el Repositorio de solicitudes de servicio, así como en el Repositorio de conocimiento de solicitudes de servicio e incidentes.
- Escalar las situaciones que sean necesarias a la Coordinación de Infraestructura de voz y cableado estructurado.
- 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.

Comunicación Interna con otras áreas de la Institución

| Nombre del Área | ¿Para qué asunto? |
|--|---|
| Coordinaciones de las Jefaturas de la STIC | Para establecer e implementar acciones para la atención pronta y oportuna de incidentes, requerimientos y problemas. |
| Áreas usuarias | Identificar sus necesidades y solventar sus requerimientos de acuerdo al catálogo de servicios y los niveles de servicio acordados. |

| | | | |
|---|--|---|-----------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN |  | Código: DP-STIC-31 |
| | 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. | <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en la supervisión de los servicios de mantenimiento preventivo-correctivo de la infraestructura tecnológica. |

| Perfil del puesto | |
|---------------------------------------|--|
| Escolaridad requerida: | Licenciatura, Ingeniería |
| Especialidad: | Licenciatura en Informática, Ingeniería en Telecomunicaciones, Telemática, Computación o afín |
| Experiencia requerida: | 2 años |
| Conocimientos adicionales requeridos: | <ul style="list-style-type: none"> • Administración de cableado estructurado • Administración y Configuración de Equipos de conmutación • Administración y configuración de equipos telefónicos • Administración y configuración de consolas de operadora telefónica |
| Habilidades: | <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Creatividad • Trabajar bajo presión • Actitud de Servicio • Calidad en el Servicio • Resolución de problemas • Orientación a resultados • Proactivo |
| Género: | Indistinto |
| Edad requerida: | 25 a 45 años |

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 |
| | | |