
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-32
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 1 de 4

Nombre del puesto: Ingeniero de Infraestructura para Sonido, Voceo General 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 los componentes de la red de voz y del sistema de sonido y voceo general, de acuerdo con los servicios 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 del sistema de sonido y voceo general, 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

	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-32
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 2 de 4

determinación de las necesidades de los usuarios, ya sea operacional, mantenimiento, capacitación o soporte.

- 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 Infraestructura de voz y cableado estructurado, en la administración, monitoreo y operación de sus componentes, equipos de sonido y voceo general, enlaces de música ambiental, administración de conmutadores, acometidas telefónicas, 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.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-32
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03 Hoja: 3 de 4



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 catalogo de servicios y los niveles de servicio acordados.

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 de sonido y voceo general • Administración y Configuración de equipos de sonido • Administración de cableado estructurado • 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

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-32
	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 de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
03	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20