



CENTRO DE ENSEÑANZA TÉCNICA INDUSTRIAL

Organismo Público Descentralizado Federal

Nueva Escocia 1885 5ta. Sección, Fracc. Providencia, Guadalajara, Jal. C.P. 44620

Tels. 3641-3250 EXT. 231 y dir. 3642-0339

DEPARTAMENTO DE VINCULACION SOLICITUD PARA DIFUSIÓN DE VACANTES EN LA BOLSA DE TRABAJO

SOLICITUD No. 1
FECHA: 11/11/2025

I. DATOS DEL(LA) SOLICITANTE:

EMPRESA: Megacable
DOMICILIO: Calz. Lázaro Cárdenas Pte. 1694, Del Fresno, 44900 Guadalajara, Jal.
CONTACTO: Ing. Juan Jose Prieto Garibaldo
Mtro. Norberto Alejandro Gonzalez Del Castillo
TELÉFONO: 3322570251
3314177889
E-MAIL: norberto.gonzalez@megacable.com.mx
juan.prieto@megacable.com.mx



GIRO DE LA EMPRESA:

Telecomunicaciones
Servicios Video, Voz y Datos

II. PERFIL REQUERIDO:

NOMBRE DEL PUESTO: **Ingeniero de Soporte N1 NOC Video**
CARRERA SOLICITADA: **Ingeniería en Comunicaciones, Electrónica, Informática, Software, Mecatrónica**
NIVEL: **1**
NÚMERO DE PLAZAS: **1**
MANDO SUPERIOR: MANDO INTERMEDIO: TÉCNICO:
ADMINISTRATIVO: OTRO: **X** ESPECIFICAR: **Soporte N1**
ESCOLARIDAD: TECNÓLOGO: INGENIERÍA: **X** LICENCIATURA:
PREPARATORIA: OTRO: ESPECIFICAR:
TITULADO(A): **SI** **X** NO: **X** PORCENTAJE: **40%**
OTRO(S) IDIOMA (S): **ESPECIFICAR** **Ingles**
EXPERIENCIA: **SI** NO: **X** BECARIO:
HORARIO: **TURNO COMPLETO** **X** MEDIO TURNO:
SUELDO APROXIMADO: **MÍNIMO \$14,000** **MÁXIMO \$16,150**
SEMANAL: QUINCENAL: MENSUAL: **X**
CONTRATADO(A) POR: **EMPRESA** **X** OUTSOURCING: OTRO:

OBSERVACIONES ESPECIALES SOBRE EL PERFIL DEL(LA) CANDIDATO(A)

Atender las solicitudes de soporte técnico relacionadas con el servicio de video digital, siguiendo procesos alineados a estándares establecidos y utilizando las herramientas necesarias para la revisión y diagnóstico, con el objetivo de cumplir los diferentes niveles de servicio (SLA) manteniendo la satisfacción del cliente.

Validar la correcta categorización como vida del ticket de las incidencias verificando la severidad en relación a la cantidad de los clientes afectados para identificar el tiempo de SLA a otorgar

Dar seguimiento a las incidencias escaladas hacia resolutores para asegurar su corrección en el menor tiempo, posible y evitar retrasos en la operación

Generar y analizar los reportes, estadísticas, desempeño e indicadores de su área, para detectar áreas de oportunidad y realizar las acciones correctivas necesarias