

ÁREA RESPONSABLE:

DIRECCION DE CONTROL DE GESTION, INFORMÁTICA Y SEGUIMIENTO

PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE CONSERVACION Y MODERNIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y LA OPERACIÓN DEL EQUIPO FERROVIARIO PARA MANTENER Y MEJORAR SU CALIDAD Y SUS CONDICIONES FISICAS Y OPERATIVAS

## OBJETIVO

Dotar a la Dirección General de los servicios de comunicación a través de la instalación de correo electrónico, Internet y voz, a fin de que cuente con las herramientas necesarias para el óptimo desempeño de sus funciones.

## LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La solicitud de alta de servicios de comunicación, comprende servicio de Internet, correo electrónico y telefonía IP.
2. Para solicitar el alta, baja o modificación de algún servicio de comunicación, el Departamento de Informática recibirá un oficio firmado por el personal de mayor rango del área.
3. Todas las solicitudes de servicios de comunicación, deberán ser autorizadas por la Dirección de Control de Gestión, Informática y Seguimiento, y serán adecuados en base a los requerimientos y funciones que desempeñan las diferentes áreas de la Dirección General.
4. El usuario deberá cumplir con los requisitos establecidos por la UTIC para contar con servicio de Internet de acuerdo a la normatividad vigente.
5. El uso de los servicios de comunicación proporcionados por esta secretaría, son responsabilidad de los usuarios y pueden ser cancelados por uso inadecuado.
6. En caso de que algún trabajador cause baja en la Dirección General, es responsabilidad del Jefe inmediato, dar aviso al Departamento de Informática para Gestionar la baja de los servicios con los que contaba.

ÁREA RESPONSABLE:

DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN, INFORMÁTICA Y SEGUIMIENTO

PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

DURACIÓN TOTAL:

3 DÍAS

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo	
01	Departamento de Coordinación de Informática y Sitios Web	Recibe solicitud de servicios de comunicación (correo electrónico, voz, Internet, etc.) en forma personal o vía telefónica.		
02		Evalúa y autoriza los servicios de comunicación en base a las funciones desempeñadas. Si la autoriza, da aviso al jefe de departamento que la solicitud fue aprobada, o comunica que no procede la autorización.	2 hrs.	
03		Verifica mediante el SIGTIC que el usuario cumpla con los requisitos solicitados por la UTIC. Si los cumple, levanta la solicitud de servicios de comunicación, Vía telefónica. Si no los cumple, se solicitan al usuario los datos faltantes para levantar la solicitud de servicios.	1 hrs.	
04		Recibe vía correo electrónico notificación de alta de servicios del SIGTIC.	2 días.	
05		Da instrucciones para que el servicio solicitado sea habilitado en el equipo.	30 min.	
06		Técnico informático	Recibe instrucciones, habilita el servicio y notifica al usuario sobre su correcto funcionamiento.	3 hrs.
07		Departamento de Coordinación de Informática y Sitios Web	Recibe notificación de instalación o configuración del servicio por parte del Técnico Informático	15 min.
08			Si el servicio funciona correctamente, se cierra la solicitud en el SIGTIC con lo que termina el proceso, si presenta alguna falla se levantará un nuevo reporte en el SIGTIC y se le dará seguimiento dos días después.	15 min.
		TERMINA PROCEDIMIENTO.		