

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo
PROCEDIMIENTO:	Elaboración, Revisión y Modificación de los Estándares de Calidad
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Integrar los servicios suministrados de comunicaciones privadas de alta seguridad del Gobierno Federal y Estatal, expandiendo su cobertura a nivel nacional y hasta las áreas importantes que el Gobierno federal considere necesarias, a través de la evaluación operativa de requerimientos y estudios técnicos así como el seguimiento de normas, para disponer y acondicionar la infraestructura necesaria oportunamente.

## OBJETIVO

Coordinar la elaboración de estándares de calidad en el servicio y revisión de los ya existentes para asegurar su vigencia, de acuerdo con los sistemas operados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, vigilando además la seguridad, confidencialidad e integridad de las comunicaciones.

## LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Departamento de Control Operativo, establecerá y revisará en coordinación con las áreas administrativa y operativas los estándares de operación de los Sistemas de Comunicaciones e Información para que se garantice la máxima continuidad y calidad de los servicios prestados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, con el propósito de establecer un programa permanente de revisión de normas y en caso de ser necesario de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
2. El Departamento de Control Operativo, en coordinación con las áreas administrativa y operativas analizará las necesidades de recursos humanos, materiales, financieros y logísticos para que la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal realice sus funciones de prestación de servicios de comunicaciones e información con la continuidad y calidad requerida por la normatividad vigente.
3. El Departamento de Control Operativo, generará un reporte periódico con los resultados de la evaluación operativa de la Coordinación de Sistemas de Conmutación y la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, definiendo previamente en porcentajes o en otra escala apropiada el alcance de las metas y el desempeño obtenido comparado con los estándares establecidos,

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo
PROCEDIMIENTO:	Elaboración, Revisión y Modificación de los Estándares de Calidad
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Integrar los servicios suministrados de comunicaciones privadas de alta seguridad del Gobierno Federal y Estatal, expandiendo su cobertura a nivel nacional y hasta las áreas importantes que el Gobierno federal considere necesarias, a través de la evaluación operativa de requerimientos y estudios técnicos así como el seguimiento de normas, para disponer y acondicionar la infraestructura necesaria oportunamente.

vigilando que las observaciones y recomendaciones emitidas para cada área incrementen la eficiencia de sus operaciones.

4. El Departamento de Control Operativo, vigilará que los programas de protección a la confidencialidad e integridad de las comunicaciones, información y datos procesados o almacenados en los Sistemas de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal se apliquen de manera efectiva con el propósito de garantizar la máxima seguridad de interconexión a los usuarios con el resto de la red de comunicación.

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo
PROCEDIMIENTO:	Elaboración, Revisión y Modificación de los Estándares de Calidad
DURACIÓN TOTAL:	6 días 16 horas

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Departamento de Control Operativo	Identifica las capacidades de los Sistemas de Comunicaciones e Información operados y/o administrados por el personal de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal para establecer su disponibilidad máxima y calidad del servicio.	1 día
02	Departamento de Control Operativo, Coordinación de Sistemas de Conmutación, Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones	Establece, en coordinación con las áreas operativas, continuidad del servicio, de acuerdo con los parámetros identificados para los equipos y vigila que la normatividad aplicable haya sido considerada en los estándares de calidad convenidos y compara tales estándares con los establecidos en las normas y leyes internacionales, así como los existentes en el mercado para Sistemas similares.	4 días
03		Establece un programa permanente de revisión de normas y estándares de calidad establecidos respecto a los de Sistemas similares para verificar su vigencia y congruencia con los estándares señalados y en caso de ser necesario los modifica o actualiza de acuerdo con las necesidades de los usuarios.	Variable
04		Conviene con las áreas operativas la posibilidad de su actualización o reemplazo de los estándares, en caso de que los Sistemas operados y/o administrados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal no puedan alcanzar los estándares de la normatividad aplicable o de los Sistemas existentes en el mercado.	Variable
05		Identifica las necesidades humanas y materiales para que los Sistemas sigan operando dentro de los estándares de calidad establecidos, en coordinación con las áreas operativas.	3 horas

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo
PROCEDIMIENTO:	Elaboración, Revisión y Modificación de los Estándares de Calidad
DURACIÓN TOTAL:	6 días 16 horas

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
06		Genera el <b>“Reporte de Tiempos Promedios” (MP414-PR12-P01-F01)</b> por escrito con las observaciones a las áreas correspondientes en caso de no alcanzar los niveles de calidad de los servicios establecidos.	4 horas
07	Departamento de Control Operativo, Personal Operativo	Coordina la elaboración de los reportes periódicos de la evaluación operativa con la <b>“Gráfica Global de Tiempos Promedio Mensual (MP414-PR12-P01-F02) por Semana y/o por Servicio (MP414-PR12-P01-F03)</b> y la <b>“Gráfica Global de Tiempos Promedio Anual” (MP414-PR12-P01-F04)</b> , de cada una de las áreas definiendo una escala apropiada para medir el alcance de sus metas y su desempeño comparado con los estándares establecidos.	5 horas
08		Coordina además la vigilancia para la protección a la confidencialidad e integridad de las comunicaciones, información y datos conducidos, procesados o almacenados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal de acuerdo con los estándares de seguridad establecidos.	4 horas
09		Analiza los esquemas de protección a la confidencialidad e integridad de la Información, de acuerdo con los estándares existentes en el mercado o en Sistemas similares y en su caso realiza la modificación a los mismos, con el propósito de garantizar la máxima seguridad a los usuarios.	2 días
		TERMINA PROCEDIMIENTO	