

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo
PROCEDIMIENTO:	Elaboración, Revisión y Modificación de los Estándares de Calidad del Servicio
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

Elabora, revisa y modifica, en su caso, los estándares de calidad existentes, mediante la protección a la confidencialidad e integridad de la Información de los Sistemas de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, con la finalidad de proporcionar servicios de comunicación e información seguros y eficientes para los usuarios.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Departamento de Control Operativo, comprobará que el personal encargado de operar y administrar los conmutadores y otros Sistemas de Comunicaciones e Información lo realicen con apego a los procedimientos existentes en la Coordinación de Sistemas de Conmutación, a través de la revisión de estándares de calidad establecidos en las normas y leyes internacionales, para que se proporcionen los servicios con la continuidad y calidad adecuadas.
2. El Departamento de Control Operativo supervisará los trabajos realizados por la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones para reparar o instalar servicios de comunicaciones, asegurándose que cumpla con las normas de operatividad, estética, seguridad y funcionalidad, para llevar un reporte escrito de los datos relevantes y notificar a la instancia superior correspondiente.
3. El Departamento de Control Operativo vigilará que el mantenimiento preventivo y correctivo de los Sistemas de Comunicaciones se realice de acuerdo a los procedimientos establecidos tanto por la Coordinación de Sistemas de Conmutación como la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, para garantizar la máxima continuidad y calidad del servicio prestado por la Unidad Administrativa, con el propósito de minimizar la ocurrencia de fallas detectadas y se corrijan con la mayor brevedad y eficiencia.
4. El Departamento en coordinación con el área administrativa verificará que se realicen las acciones adecuadas para facilitar que las áreas operativas (Coordinación

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo
PROCEDIMIENTO:	Elaboración, Revisión y Modificación de los Estándares de Calidad del Servicio
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.

de Sistemas de Conmutación, Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones y/o Subdirección de Supervisión y Control) realicen sus funciones de prestación de servicios de comunicaciones e información con la continuidad y calidad requeridas, a fin de garantizar que los Sistemas de Telecomunicaciones operen con la calidad pactada por la Unidad Administrativa.

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo
PROCEDIMIENTO:	Elaboración, Revisión y Modificación de los Estándares de Calidad del Servicio
DURACIÓN TOTAL:	4 días 11 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Departamento de Control Operativo	Coordina al personal encargado de la supervisión de las actividades de operación y administración de los conmutadores y otros sistemas de comunicación.	30 horas
02		Vigila que las operaciones supervisadas se realicen con apego a los procedimientos existentes en la Coordinación de Sistemas de Conmutación, para que se proporcionen los servicios con la continuidad y calidad adecuadas.	20 horas
03		Establece, de no existir el estándar de calidad y continuidad del servicio para un nuevo sistema, la norma correspondiente de acuerdo con las recomendaciones del fabricante y el personal técnico y operativo de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, así como las normas vigentes en legislaciones y los sistemas que operan en el mercado.	Variable
04	Departamento de Control Operativo, Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones	Coordina que los trabajos de reparación e instalación realizados por el personal operativo se apeguen a las normas de operatividad, estética, seguridad y funcionalidad establecidas, mediante un “Reporte de Calidad” (MP-414-PR12-P02-F01) escrito, semestral.	4 horas
05	Departamento de Control Operativo, Coordinación de Sistemas de Conmutación, Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones	Supervisa que el mantenimiento preventivo de los Sistemas de Comunicaciones, realizado por las áreas operativas se realice de acuerdo con sus procedimientos correspondientes y las normas adecuadas para garantizar la máxima continuidad del servicio y minimizar la ocurrencia de fallas.	30 horas
06		Certifica que las actividades de mantenimiento correctivo efectuadas por la Coordinación de Sistemas de Conmutación y/o Subdirección de	15 horas

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo
PROCEDIMIENTO:	Elaboración, Revisión y Modificación de los Estándares de Calidad del Servicio
DURACIÓN TOTAL:	4 días 11 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
07	Departamento de Control Operativo, Subdirección de Administración	Infraestructura de Telecomunicaciones se realicen de acuerdo con sus procedimientos respectivos y las normas adecuadas para garantizar que las fallas se reparen a la mayor brevedad y eficiencia.	8 horas
08		Comprueba que el área administrativa proporcione los recursos materiales y/o financieros necesarios, para que las áreas operativas realicen sus funciones de manera adecuada.	
09		Analiza anualmente en coordinación con las áreas operativas ya señaladas los procedimientos y estándares existentes, para asegurar que se cumplan con los niveles de calidad señalados. En caso de existir nuevos procedimientos o estándares en la legislación internacional correspondiente, modifica tales procesos para alcanzar la calidad adecuada.	Variable
		Analiza en coordinación con las áreas operativas y administrativa (Coordinación de Sistemas de Conmutación, Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones y Subdirección de Administración) la posibilidad de modernizar o reemplazar los Sistemas existentes en caso de que tales equipos no alcancen los niveles de calidad demandados por los usuarios u ofrecidos por otros Sistemas que operan en el mercado.	Variable
		TERMINA PROCEDIMIENTO	