

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo
PROCEDIMIENTO:	Supervisión y Análisis de las Operaciones de las Áreas Operativas
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 al personal encargado de supervisar y analizar que las operaciones de las Áreas de la Unidad Administrativa, para que se corrijan aquellas actividades involucradas con los procedimientos establecidos, con la finalidad de garantizar la máxima continuidad y calidad en el servicio.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Departamento de Control Operativo, verificará que el personal de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones (área encargada de la reparación de fallas e instalación de nuevos servicios) realice dichas actividades en los periodos establecidos, llevando un registro electrónico (archivo) en caso de que no se cumpla con tal meta, con el propósito de cumplir con las normas de calidad establecidas.
2. El Departamento de Control Operativo, vigilará que el Área de Quejas e Informes (de la Subdirección de Supervisión y Control) reciba los reportes de fallas y proporcione información a los usuarios con la rapidez, cortesía y eficiencia requeridas, canalizando los reportes a la Coordinación de Sistemas de Conmutación y/o Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, para que dichas peticiones sean consideradas a la mayor brevedad.
3. El Departamento de Control Operativo, en coordinación con la Subdirección de Evaluación Operativa señalará ante las instancias adecuadas (Coordinación de Sistemas de Conmutación, Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones y/o Subdirección de Supervisión y Control) las anomalías detectadas y las observaciones en las operaciones de las diferentes áreas, a través de la corrección oportuna y vigilando que se implemente las acciones pertinentes, para garantizar la máxima calidad en el servicio.

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo
PROCEDIMIENTO:	Supervisión y Análisis de las Operaciones de las Áreas Operativas
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.

4. El Departamento de Control Operativo y las áreas correspondientes coordinarán la revisión y/o modificación de los procedimientos vigentes de acuerdo con las observaciones realizadas en las evaluaciones, con el fin de mejorar las actividades analizadas y los servicios prestados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.

ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Control Operativo

PROCEDIMIENTO: Supervisión y Análisis de las Operaciones de las Áreas Operativas

DURACIÓN TOTAL: 58 horas 20min.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Departamento de Control Operativo, Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones	Coordina las actividades de supervisión de las reparaciones en las fallas, una vez recibida la Solicitud de Servicio en la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, de acuerdo con los tiempos establecidos, que presenten los servicios de comunicaciones de los usuarios de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.	20 horas
02	Departamento de Control Operativo, Subdirección de Supervisión y Control	Vigila que el área encargada de recibir reportes de fallas canalice adecuadamente dichas peticiones a las áreas operativas correspondientes (Coordinación de Sistemas de Conmutación y la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones) con la mayor brevedad.	Variable
03		Supervisa que se proporcione la información requerida por los usuarios con la rapidez, cortesía y eficiencia requeridas.	10 min.
04		Vigila que el personal encargado de canalizar las llamadas a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes lo realice con la mayor cortesía y rapidez posible.	10 min.
05	Departamento de Control Operativo, Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones	Verifica que la instalación de los nuevos servicios se realice dentro de los tiempos convenidos y con la calidad necesaria.	Variable
06		Señala mediante una bitácora (reporte electrónico) a las áreas correspondientes (Coordinación de Sistemas de Conmutación y la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones) las anomalías presentadas en los procedimientos tanto de corrección de fallas como de instalación de nuevos servicios.	6 horas

ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Control Operativo

PROCEDIMIENTO: Supervisión y Análisis de las Operaciones de las Áreas Operativas

DURACIÓN TOTAL: 58 horas 20min.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
07		Da seguimiento a la aplicación de las observaciones y la corrección de las anomalías detectadas para mejorar el servicio prestado.	Variable
08		Realiza con las áreas correspondientes ya señaladas la revisión de los procedimientos vigentes de acuerdo con las observaciones realizadas de manera periódica y con las legislaciones y normatividad internacionales aplicables al caso.	20 horas
09		Efectúa en coordinación con las áreas operativas la modificación a los procedimientos vigentes en caso de ser necesario con el propósito de mejorar las actividades y servicios prestados.	12 horas
		TERMINA PROCEDIMIENTO	