

ÁREA RESPONSABLE:

Departamento de Supervisión y Vigilancia

PROCEDIMIENTO:

Servicio de Informes

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

Vigilar que se proporcionen los datos requeridos por los usuarios de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, mediante la constante actualización de ésta y la permanente supervisión de la labor, a fin de brindar información precisa y dar un servicio de alta calidad.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Departamento de Supervisión y Vigilancia coordinará la recepción en el Área de Quejas e Informes, de las solicitudes por parte de los usuarios para proporcionarles los datos que requieran.
2. El Departamento de Supervisión y Vigilancia vigilará que se delimite el tipo de informe requerido y el propósito del mismo para mantener la confidencialidad apropiada en el Área de Quejas e Informes.
3. El Departamento de Supervisión y Vigilancia se asegurará que se proporcionen, por parte del Área de Quejas e Informes, los datos pertinentes al usuario que así lo requiera o bien se canalizará la solicitud a la Coordinación de Sistemas de Conmutación, Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones o bien a la Subdirección de Evaluación Operativa.
4. El Departamento de Supervisión y Vigilancia dará seguimiento al desenlace de la solicitud del usuario en caso de que la petición haya sido canalizada a la Coordinación de Sistemas de Conmutación, Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones o bien a la Subdirección de Evaluación Operativa.

ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Supervisión y Vigilancia
 PROCEDIMIENTO: Servicio de Informes
 DURACIÓN TOTAL: Un día hábil

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Departamento de Supervisión y Vigilancia	Vigila que el Área de Quejas e Informes cuente siempre al menos con una persona disponible de 8:00 a 20:00 horas, para recibir las llamadas de las personas que soliciten información de nuestros servicios.	12 horas
02		Supervisa que se recaben los datos del usuario titular, así como de la persona quien los proporciona, cada ocasión que se deban obtener.	15 minutos
03		Verifica que se delimite correctamente la información solicitada.	10 minutos
04		Inspecciona que se proporcione adecuadamente la información o que se canalice a la Subdirección de Evaluación Operativa para que se le proporcione el directorio respectivo.	15 minutos
05		Da seguimiento en caso de que haya sido canalizada a dicha Subdirección, para garantizar que la atención haya sido la adecuada.	5 minutos
		TERMINA PROCEDIMIENTO	