

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Supervisión y Vigilancia
PROCEDIMIENTO:	Supervisión de la Recepción de Quejas
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Garantizar la alta seguridad y confiabilidad de las comunicaciones privadas del C. Presidente de la República, con sus gabinetes legal, ampliado y de apoyo así como a los gobernadores estatales, mediante sistemas instrumentados con tecnología de vanguardia, medidas de supervisión y seguridad a los sistemas en conjunto con la administración y eficiente operación de los sistemas, para el suministro de servicios confiables a los funcionarios.

OBJETIVO

Supervisar la recepción y canalización de todos los reportes de fallas de los servicios de comunicaciones proporcionados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, verificando y dando seguimiento hasta su resolución, para mantener la máxima disponibilidad de comunicación en los sistemas operados.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Departamento de Supervisión y Vigilancia inspeccionará la recepción de quejas y de reportes de fallas, que se reciben en el Área de Quejas e Informes, de todos y cada uno de los sistemas de comunicaciones operados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
2. El Departamento de Supervisión y Vigilancia coordinará la recopilación en el Área de Quejas e Informes, de todos los datos necesarios para identificar al usuario así como el tipo de servicio y la clase de falla existente.
3. El Departamento de Supervisión y Vigilancia supervisará la elaboración de los reportes de fallas que se reciben en el Área de Quejas e Informes, con toda la información necesaria para que el área indicada realice las tareas de reparación correspondientes.
4. El Departamento de Supervisión y Vigilancia dará seguimiento al procedimiento de reparación por parte de la Coordinación de Sistemas de Conmutación y de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, verificando que éstos solucionen el problema a satisfacción del usuario.
5. El Departamento de Supervisión y Vigilancia realizará observaciones a la Coordinación de Sistemas de Conmutación y a la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, en caso de que los desperfectos no sean reparados adecuadamente o en los plazos razonables.

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Supervisión y Vigilancia
PROCEDIMIENTO:	Supervisión de la Recepción de Quejas
DURACIÓN TOTAL:	1 HORA, 45 MINUTOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Departamento de Supervisión y Vigilancia	Vigila que se reciban todas y cada una de las quejas por parte de los usuarios vía telefónica.	10 min
2		Corroborar que el personal responsable de la recepción de las quejas solicite los datos del usuario y la persona que reporta la falla así como la especificación de ésta.	5 min
3		En caso de que el problema sea sencillo: Vigila que se le proporcionen las instrucciones a la persona que reporta la falla para que resuelva el problema. La resolución del mismo no debe exceder de 1 minuto.	2 min
4		En caso de que el problema sea mayor: Verifica que se elabore el “ Reporte de Fallas ” (MP414-PR17-P01-F01) con los datos obtenidos y que se canalice al área correspondiente para su atención o conocimiento.	3 min
5		Da seguimiento a la falla hasta que ésta haya sido resuelta, esto en el caso de que el problema no se haya repuesto dentro de un tiempo razonable.	10 min
6		Vigila que se elabore al final de cada jornada un “ Informe de Novedades ” (MP414-PR17-P01-F02) con las fallas ocurridas durante el día y la atención a las mismas; incluye el nombre de quien atendió la falla, fecha, hora, y el tipo de procedimiento para resolver el problema. Este reporte se realiza de manera independiente a la Orden de Trabajo, elaborada y concentrada en la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, en la cual el usuario firma de conformidad por la reparación de la falla o resolución del problema.	15 min
7		Mantiene un expediente de Informes de Novedades así como el respectivo a los Reportes de Fallas para mayor control y seguimiento de las fallas reportadas y sus reparaciones.	1 hora
TERMINA PROCEDIMIENTO			