

ÁREA RESPONSABLE:

Departamento de Supervisión y Vigilancia

PROCEDIMIENTO:

Clasificación y Archivo de Reportes

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

Garantizar que se mantenga un control eficiente de los reportes recibidos por cada uno de los usuarios de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, a través del registro, seguimiento y almacenamiento de éstos, con el propósito de supervisar los tiempos y la atención brindada para mejorar la calidad en el servicio.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Se verificará que el Área de Quejas e Informes elabore los registros de cada servicio de instalación o reparación atendidos conteniendo los datos del usuario, el tipo de servicio, la falla detectada y la reparación efectuada. Se incluirá la fecha de generación del reporte así como la de su solución.
2. Se comprobará que el Área de Quejas e Informes clasifique cada uno de los reportes de acuerdo al tipo de servicio y de manera cronológica para facilitar su control y consulta posterior.
3. Se asegurará de que el Área de Quejas e Informes abra expedientes para los nuevos usuarios con el fin de establecer un control sobre el servicio proporcionado a los mismos.
4. Realizará análisis gráficos de tendencia de fallas en cada tipo de servicio proporcionado para detectar fallas y mejorar los procedimientos de prevención.
5. Llevará un control sobre crecimiento de usuarios para predecir los requerimientos de expansión en los sistemas y dispositivos de comunicación.

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Supervisión y Vigilancia
PROCEDIMIENTO:	Clasificación y Archivo de Reportes
DURACIÓN TOTAL:	5 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Departamento de Supervisión y Vigilancia	Supervisa que el personal del Área de Quejas e Informes clasifique los reportes con su resolución correspondiente de acuerdo con el tipo de red que se trate: <ul style="list-style-type: none"> - Red Presidencial y Federal - Red de funcionarios SCT - Red de Gobernadores 	30 min
2		Vigila que en el Área de Quejas e Informes se archiven los reportes de manera numérica, existiendo un expediente por cada una de las redes de usuarios.	30 min
3		Asegura que el Área de Quejas e Informes abra un expediente en caso de la instalación de un nuevo servicio en el cual se anexarán todas las incidencias sobre el mismo.	30 min
4		Elabora semanalmente estadísticas, así como mensualmente gráficas de comportamiento de fallas por cada una de las redes que opera la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, para analizar el comportamiento de las mismas y diseñar esquemas que permitan reducir el número de éstas.	120 min
5		Elabora mensualmente un reporte de altas y bajas de servicios prestados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal para determinar el índice de crecimiento de los mismos y poder así predecir los requerimientos del equipamiento de los sistemas de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.	60 min
6		Entrega al Director de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, las gráficas elaboradas respecto al comportamiento de las fallas, así como de las altas y bajas de los servicios.	10 min

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Supervisión y Vigilancia
PROCEDIMIENTO:	Clasificación y Archivo de Reportes
DURACIÓN TOTAL:	5 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
7		Mantiene un control adecuado del archivo de las gráficas, así como de los acuses de recibo correspondientes. TERMINA PROCEDIMIENTO	20 min