



UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Vigencia: Marzo de 2010
Número de Registro: **SCT.-414-2.01-A4-2010**



TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes ha llevado a la práctica diversas acciones de modernización administrativa en todos los ámbitos de su actividad, a través de la aplicación de medidas de desregulación, simplificación, desconcentración y descentralización, capacitación de su personal y fortalecimiento de la autonomía de gestión en las paraestatales del propio sector. Asimismo, ha inducido la participación de los sectores social y privado en la construcción de infraestructura y en la explotación de los servicios que se ofrecen.

Como resultado del proceso de transformación aplicado, se redefinió el funcionamiento de esta Secretaría, adoptando una nueva forma de organización, en la cual las oficinas centrales atienden preponderantemente los aspectos normativos, el ejercicio de la autoridad, la planeación y el control, mientras que la operación, la prestación de los servicios y la construcción de las obras son atendidas directamente por los Centros SCT, órganos desconcentrados y las entidades paraestatales que conforman el Sector, así como por los particulares, mediante concesión.

En este contexto y derivado de la dinámica experimentada por la propia organización de la Secretaría y la correspondiente a las unidades administrativas que la integran, ha sido imprescindible mantener actualizados los instrumentos administrativos que contienen información relevante acerca de sus características actuales de la organización y funcionamiento.

Por lo anterior y de acuerdo a la facultad que me otorga el Artículo 7 fracción XXIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, se expide el presente Manual de Procedimientos, el cual por su contenido resulta un instrumento esencial para apoyar el cumplimiento de las atribuciones encomendadas a esa unidad administrativa, por lo que deberá mantenerse actualizado, a fin de que cumpla eficazmente su función informativa y se obtenga el máximo beneficio de este documento de consulta.

EL OFICIAL MAYOR DEL RAMO

C.P. FRANCISCO SUÁREZ WARDEN

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN

MO-414-PR01	PROCESO DIRECCIÓN DEL SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES
MP-414-PR01-P01	AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS EN LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES
MO-414-PR02	PROCESO APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE EXPANSIÓN, DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN EN SISTEMAS E INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES
MP-414-PR02-P01	ACTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES
MO-414-PR03	PROCESO DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN DE SISTEMAS E INSTALACIONES DE NUEVOS SERVICIOS
MP-414-PR03-P01	ESTADO OPERATIVO DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES
MP-414-PR03-P02	VERIFICACIÓN DE SEGURIDAD EN LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES
MO-414-PR04	PROCESO DE COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS Y SISTEMAS DE COMUNICACIONES
MP-414-PR04-P01	MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS Y SISTEMAS DE COMUNICACIONES
MO-414-PR05	PROCESO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES O REQUERIMIENTOS EN LOS SISTEMAS Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES
MP-414-PR05-P01	CONTROL DE LOS SISTEMAS DIGITALES
MO-414-PR06	COORDINACIÓN DE VERIFICACIÓN DE SEGURIDAD EN SISTEMAS Y EQUIPO DE COMUNICACIONES
MP-414-PR06-P01	VERIFICACIÓN EN LOS SISTEMAS Y EQUIPO DE COMUNICACIONES
MO-414-PR07	PROCESO DE APLICACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS EN LA OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES
MP-414-PR07-P01	CUMPLIMIENTO DE NORMAS TÉCNICAS EN LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES

MO-414-PR08	PROCESO DE COLABORACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE COMUNICACIONES
MP-414-PR08-P01	IMPLEMENTACIÓN E IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE COMUNICACIONES
MO-414-PR09	PROCESO PARA ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES
MP-414-PR09-P01	CONSERVAR EN OPERACIÓN LOS EQUIPOS COMPLEMENTARIOS
MP-414-PR09-P02	CONTROL DE DATOS TÉCNICOS
MP-414-PR09-P03	INSTALACIÓN DE SERVICIOS TELEFÓNICOS ANALÓGICOS DE NUEVA CREACIÓN
MP-414-PR09-P04	INSTALACIÓN DE SERVICIOS TELEFÓNICOS DIGITALES DE NUEVA CREACIÓN
MP-414-PR09-P05	MANTENER EN OPERACIÓN LA RED DE CABLES
MP-414-PR09-P06	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MULTIPLEXORES
MP-414-PR09-P07	REPARACIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS
MO-414-PR10	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS.
MP-414-PR10-P01	ELABORACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DIRECTORIOS
MP-414-PR10-P02	SUPERVISIÓN EN LA OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN
MO-414-PR11	PROCESO DE SUPERVISIÓN Y ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES EN LAS ÁREAS OPERATIVAS
MP-414-PR11-P01	SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES
MO-414-PR12	PROCESO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO
MP-414-PR12-P01	ELABORACIÓN, REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD
MP-414-PR12-P02	ELABORACIÓN, REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO
MP-414-PR12-P03	SUPERVISIÓN Y ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES DE LAS ÁREAS OPERATIVAS
MO-414-PR13	PROCESO DE SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS
MP-414-PR13-P01	SEGUIMIENTO A LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS
MO-414-PR14	PROCESO DE SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS
MP-414-PR14-P01	SEGUIMIENTO A LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

MO-414-PR15	PROCESO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES DE TICS
MP-414-PR15-P01	ATENCIÓN DE USUARIOS, SOPORTE TÉCNICO
MO-414-PR16	PROCESO PARA LA SUPERVISIÓN DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO
MP-414-PR16-P01	NOTIFICACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS
MP-414-PR16-P02	SERVICIO DE OPERADORAS
MP-414-PR16-P03	SERVICIO DE INFORMES
MP-414-PR16-P04	VERIFICACIÓN DE SEGURIDAD E INTEGRIDAD DE INFORMACIÓN PROCESADA Y ALMACENADA
MO-414-PR17	PROCESO PARA LA SUPERVISIÓN DE RESOLUCIÓN DE FALLAS
MP-414-PR17-P01	SUPERVISIÓN Y RECEPCIÓN DE QUEJAS
MP-414-PR17-P02	SUPERVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES
MP-414-PR17-P03	CLASIFICACIÓN Y ARCHIVO DE REPORTES
	CONTROL DE CAMBIOS

ÁREA RESPONSABLE:	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal
PROCEDIMIENTO:	Actualización de los Sistemas de Comunicaciones
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

Proporcionar la atención y respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por las distintas instancias del Gobierno Federal y Estatal a través de la aplicación de la normatividad y procedimientos para la asignación de nuevos servicios y/o ampliación o modificación de los existentes así como la instrucción que proceda para que las áreas operativas de la Unidad cumplan en tiempo y forma con los trabajos necesarios para el suministro de los servicios a los funcionarios autorizados.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Titular de la Unidad revisará las solicitudes de servicios para su asignación a los funcionarios que tengan el perfil correspondiente al sistema de comunicaciones de que se trate, ya que por tratarse de Redes Privadas de mandos medios y superiores de diferentes niveles, es indispensable mantener su disponibilidad para los funcionarios y evitar la saturación que degradaría su eficacia y finalidad.
2. Los responsables técnicos de la Unidad observarán lineamientos específicos para la autorización de los nuevos usuarios ya que los servicios privados de comunicaciones de voz fueron concebidos para atender necesidades de privacidad, disponibilidad y confidencialidad de los usuarios que son autorizados.
3. El Titular de la URPGF y los encargados de las áreas involucradas, considerarán todos los requerimientos técnicos y administrativos que implican la asignación de un nuevo servicio o reubicación de los existentes, debido a que si no se cuenta con infraestructura propia para realizar los trabajos correspondientes, se debe emitir una opinión acertada de las necesidades que debe cumplir el solicitante, a fin de que cualquier gasto que deba realizar, le represente la mejor opción posible.

ÁREA RESPONSABLE:	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal
PROCEDIMIENTO:	Autorización de Servicios en los Sistemas de Comunicaciones
DURACIÓN TOTAL:	2 HORAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal	Se Revisan las solicitudes de nuevo servicio o reubicación y/o ampliación de los ya existentes que se reciben en la Dirección a través del área secretarial y controlada a través de la bitácora correspondiente (Bitacora de Documentos de la Dirección (MP414-PR01-P01-F01)).	30 min.
02	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, Coordinación de Sistema de Conmutación, Subdirección de Evaluación Operativa Subdirección de Supervisión y Control	Determina para el caso de autorizaciones que sean de su competencia, que las áreas técnicas involucradas realicen la verificación de requerimientos y disponibilidad para la asignación de los servicios; si todo es favorable se emite la instrucción formal para que se realicen los trabajos correspondientes por las áreas técnicas.	30 min.
03	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, Coordinación de Sistemas de Conmutación, , Areas Técnicas del solicitante	Emite opinión después de revisar las solicitudes de la Red Presidencial, Federal y de Gobernadores que envía a esta Unidad la Subsecretaría de Comunicaciones, cuando así se requiere o se procede a su atención cuando así es la instrucción, informando al solicitante si es el caso, los requerimiento de contratación o acondicionamiento de facilidades que debe cumplir.	30 min.
04	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal	Una vez terminada la asignación del servicio hasta su puesta en operación, se informa a la Subsecretaría de comunicaciones por escrito, especificando lo realizado y el número del servicio asignado, en descargo de la instrucción dada Documentos Remitidos para Atención de la Dirección (MP414-PR01-P01-F02) TERMINA PROCEDIMIENTO	30 hrs.

SUBSECRETARIA DE COMUNICACIONES
UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL

2 BITACORA DE DOCUMENTOS DE LA DIRECCION

3 No. Consecutivo	4 Fecha	5 Remitente	6 No. de documento	7 Fecha del documento	8 Area remitente	9 Asunto	10 Turnado a	11 Firma/fecha recepción	12 Turnado por	13 conclusión

ÁREA RESPONSABLE: DIRECCION DE LA UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL

PROCEDIMIENTO: AUTORIZACION DE SERVICIOS EN LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES

FORMATO: BITACORA DE DOCUMENTOS DE LA DIRECCION RESGUARDO: 3 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán de anotarse
1	Número del formato de la Dirección de la Unidad
2	Nombre del formato
3	Número consecutivo del documento recibido/emitido
4	Fecha del documento recibido/emitido
5	Datos de remitente del documento
6	Número propio del documento recibido/emitido
7	Fecha propia del documento emitido/recibido
8	Datos del área que remite el documento
9	Descripción breve del tema del documento
10	Datos del destinatario a quien se consigna el documento
11	Fecha y firma de recibido del destinatario a quien se consignó el documento
12	Breve información final de la atención que se dio al documento

SUBSECRETARIA DE COMUNICACIONES
UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL

(2) AÑO:

(3) DOCUMENTOS REMITIDOS PARA ATENCION DE LA DIRECCION

(4) No.de DOCUMENTO/ FECHA	(5) REMITENTE	(6) ASUNTO	(7) ESTADO ACTUAL	(8) DESAHOGO FINAL

ÁREA
 RESPONSABLE:
 PROCEDIMIENTO:
 FORMATO:

UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL

AUTORIZACION DE SERVICIOS EN LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES

DOCUMENTOS REMITIDOS PARA ATENCION
 DE LA DIRECCION

RESGUARDO:

3 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán de anotarse
1	Nombre del formato
2	Año correspondiente al control que se lleva de los documentos
3	Nombre o designación del formato
4	Número y fecha en que se recibe el documento
5	Datos de quién remite el documento correspondiente
6	Breve descripción que trata el documento para referencia
7	Condiciones de avance del documento a la fecha actual
8	Conclusión y cierre final del documento para su referencia

ÁREA RESPONSABLE:	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal
PROCEDIMIENTO:	Actualización de los Sistemas de Comunicaciones
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

Lograr que los sistemas de comunicaciones que se administran puedan ser actualizados periódicamente a través de la implementación de nuevos equipos o programas operativos que permitan disponer sistemas modernos que cuenten con alta seguridad para la información de las comunicaciones y recursos de valor agregado que puedan ser ofrecidos para beneficio de los funcionarios del Gobierno Federal y Estatal.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La Unidad mantendrá sistemas de comunicaciones que cuenten con los recursos de seguridad y confiabilidad más altos y recientes en el mercado internacional como finalidad principal, para garantizar la privacidad de la información de los usuarios de los servicios suministrados.
2. La Unidad conjuntamente con las áreas técnicas, investigará la existencia de nuevos desarrollos en aplicaciones y nuevas facilidades de utilidad y apoyo en las funciones que realizan los funcionarios, que pueden ser herramientas que coadyuven y complementen los servicios suministrados por la Unidad.
3. Las áreas técnicas revisarán las tendencias de los mercados en materia de sistemas de comunicaciones, que permitan asegurar una previsión oportuna y adecuada de la programación para la modernización oportuna con bases sólidas y convenientemente planeadas.

ÁREA RESPONSABLE:	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal
PROCEDIMIENTO:	Actualización de los Sistemas de Comunicaciones
DURACIÓN TOTAL:	60 DIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, Subdirección Técnica, Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, Subdirección de Control y Supervisión	Revisa periódicamente las condiciones de los sistemas de comunicaciones de acuerdo con la información correspondiente de estadísticas, tráfico, mantenimientos correctivos y problemática en general que van presentando los sistemas.	15 días
02		Consulta con las áreas técnicas responsables y se solicita que presenten sus propuestas y dictamen técnico respectivo para sustentar los estudios que deberán llevarse a cabo para prever una solución tecnológica y financiera.	3 días
03		Propone que las áreas técnicas procedan a realizar los estudios pertinentes en los mercados nacional e internacional, a través proveedores, exposiciones y otros medios a fin de soportar y justificar las propuestas que se originen.	2 días
04		Una vez presentado el anteproyecto, se busca gestionar los recursos y se establecen los programas de trabajo que permitirán la modernización o adecuación del sistema de comunicaciones para mantenerlo a la vanguardia.	30 días
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

ÁREA RESPONSABLE:	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal
PROCEDIMIENTO:	Estado Operativo de los Sistemas de Comunicaciones
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

Asegurar la correcta operación de los sistemas de comunicaciones por las áreas que los controlan y mantienen, por medio de la verificación de sus actividades, procesos y procedimientos para satisfacer las necesidades de los funcionarios del Gobierno Federal y Estatal con servicios seguros, confiables y disponibles.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Titular de la Unidad dará seguimiento a las funciones que realizan las distintas áreas de la Unidad para lograr que exista una correlación interactiva y adecuada a fin de que se atiendan las necesidades de operación y mantenimiento de los sistemas de comunicaciones, así como los servicios a los funcionarios del Gobierno Federal y Estatal.
2. Junto con los responsables de las áreas, la Dirección verificará el cumplimiento de las funciones de las áreas técnico administrativas que sean necesarias para ajustar oportunamente los requerimientos convenientes para lograr una eficiente realización de actividades.
3. Todos los responsables de las áreas de la Unidad realizarán una revisión y seguimiento de los procesos y actividades, con la finalidad de alcanzar una mayor eficiencia en los resultados de las distintas áreas para lograr los objetivos de seguridad, confiabilidad y disponibilidad de los servicios que se suministran a los altos funcionarios del gobierno.

ÁREA RESPONSABLE: Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal

PROCEDIMIENTO: Estado Operativo de los Sistemas de Comunicaciones

DURACIÓN TOTAL: 4 HORAS, 10 MINUTOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal	Recibe y revisa el estado de incidencias reportadas por las distintas áreas técnicas que constituyen la Unidad Administrativa.	30 min.
02		Verifica con los responsables de las áreas técnicas que las incidencias que afectan los servicios, se hayan atendido en tiempo y forma.	30 min.
03		Recibe el parte de novedades al término de cada turno para efectos de cuantificar los pendientes y dar seguimiento al proceso de atención hasta la su terminación.	10 min.
04		Determina y analiza el procedimiento a seguir en el caso de problemas que requieren la intervención de la Unidad por ser de su competencia y nivel, para agilizar la solución.	3 hrs.
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

ÁREA RESPONSABLE:	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal
PROCEDIMIENTO:	Verificación de la Seguridad en los Sistemas de Comunicaciones
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Asegurar la confidencialidad de los servicios privados de comunicaciones suministrados, mediante la operación de los sistemas y la infraestructura de seguridad, con recursos e infraestructura material y humana propia del gobierno federal con autonomía e independencia de entes externas para garantizar la confiabilidad de los funcionarios en los servicios que se les proporcionan.

OBJETIVO

Supervisar que los servicios suministrados por las áreas técnicas al Gobierno Federal y Estatal observen las normas de seguridad, por medio de la verificación de cumplimiento de pruebas y programas revisión a instalaciones, dispositivos de encriptación de la información y todo lo relacionado, para garantizar la privacidad y confidencialidad de las comunicaciones de los funcionarios.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La Dirección de la Unidad junto con sus áreas operativas confirmará que se están llevando los procesos necesarios para la comprobación y aplicación de la seguridad con la que deben operar los dispositivos de comunicaciones, para las comunicaciones de los funcionarios.
2. La verificación deberá hacerse por la Dirección y las áreas técnicas correspondientes estableciendo actividades periódicas de pruebas de los sistemas por comandos específicos y verificación física de aparatos terminales así como complementada con revisión de instalaciones de usuario.
3. Se llevará a cabo una reprogramación de claves por los responsables de las áreas técnicas involucradas, para modificar la codificación del sistema de seguridad como una función complementaria, si aplica al sistema.

ÁREA RESPONSABLE:	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal
PROCEDIMIENTO:	Verificación de la Seguridad en los Sistemas de Comunicaciones
DURACIÓN TOTAL:	4 HORAS 30 MINUTOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, Coordinación de Sistemas de Conmutación, Subdirección Técnica, Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones	Revisa con el responsable del área técnica correspondiente, el programa de actividades para las pruebas de revisión de la seguridad.	30 min.
02	Coordinación de Sistemas de Conmutación, Subdirección Técnica.	Programa el área correspondiente, una vez detallada y aceptada la propuesta, los tiempos de realización y se procede a su autorización	30 min.
03	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, Subdirección de Administración	Procede a la autorización de recursos y se instruye al área administrativa para realizar las gestiones correspondientes, si el programa de trabajo requiere de traslados fuera del área metropolitana.	30 min.
04	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal	Da seguimiento puntual y se gestionan de ser necesario, vía escrita o por otro medio, los requerimientos que sean necesarios hasta la conclusión de la actividad. TERMINA PROCEDIMIENTO	3 hrs.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección Técnica

PROCEDIMIENTO:

Mantenimiento a los Equipos y Sistemas de Comunicaciones

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

Suministrar el mantenimiento preventivo y correctivo a los Sistemas de Comunicaciones a través de las pruebas de funcionalidad de los órganos componentes o reemplazo de órganos dañados para garantizar su óptima operación y prolongar su vida útil

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Las áreas operativas de la Coordinación programarán el suministro de mantenimientos preventivos a los sistemas de comunicaciones recomendados por los fabricantes y los que se determinen necesarios para asegurar el buen funcionamiento de los equipos e interfases correspondientes para lograr la continuidad de los servicios a los funcionarios del Gobierno Federal y Estatal.
2. La Coordinación, llevará a cabo las acciones necesarias para proporcionar oportunamente los mantenimientos correctivos que se requieran ya sea derivados de lo diagnósticos de las acciones preventivas o aquellos que se presenten repentinamente por reportes de usuarios o pruebas de rutina efectuadas.
3. La Coordinación mantendrá un seguimiento puntual de las actividades que se lleven a cabo para auxiliar oportunamente con lo que se requiera tanto con las distintas áreas técnicas involucradas como con los proveedores que se requieran para agilizar la solución definitiva.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección Técnica

PROCEDIMIENTO:

Mantenimiento a los Equipos y Sistemas de Comunicaciones

DURACIÓN TOTAL:

10 días 27 hrs. 10 minutos

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Subdirección Técnica	Procede a realizar la selección de los órganos que procesarán un enlace o conexión punto a punto en una llamada o generando una señal, utilizando comandos o códigos para seleccionarlos.	30 min.
2		Registra el comportamiento del órgano bajo prueba y se obliga automática o manualmente a utilizarse las veces que se repite la prueba a fin de determinar si su operación es satisfactoria o no formatos CSC5, Registro de Problemas Relevantes en el Servicio Telefónico del Sistema Digital Encriptado Intecom E (MP414-PR04-P01-F01), CSC6 Reporte de Utilización del Servicio Telefónico Sistema Digital Encriptado Intecom E (MP414-PR04-P01-F02) y CSC8 Parámetros de Configuración (MP414-PR04-P01-F03).	2 hrs..
3		Mantiene en observación por un tiempo razonable caso de comportamiento irregular, volviéndose a probar para determinar lo procedente.	24 hrs.
4		Si el órgano bajo prueba persiste en su funcionamiento irregular se procede a su reemplazo para asegurar la buena operación del equipo integral.	15 min.
5		Registra en bitácora el daño que presenta la parte dañada como el No. de parte y serie, reportándose al área o proveedor correspondiente para que proceda a su reparación y/o renovación.	10 min.
6		Informa al superior jerárquico o responsable del área a fin de que le de seguimiento y se reporta la corrección realizada al área de recepción de reportes e información a fin de que verifiquen la normalización de los servicios de los usuarios que hayan sido afectados. Tiempo : 15 min.	15 min.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección Técnica

PROCEDIMIENTO:

Mantenimiento a los Equipos y Sistemas de Comunicaciones

DURACIÓN TOTAL:

10 días 27 hrs. 10 minutos

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
7		Procede a realizar el punto 6 en caso de que solo se haya requerido hacer un ajuste o corrección por comando, recargando programas o “limpiando” basura informática al término del proceso de mantenimiento igualmente	15 min.
8		Cuando se trata de mantenimiento preventivo o correctivo que deba efectuar un proveedor, se lleva a cabo una supervisión detallada hasta la solución del problema, procediéndose al final con el punto 6. FIN DEL PROCEDIMIENTO	10 días



UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
 COORDINACION DE SISTEMAS DE CONMUTACION
 REGISTRO DE PROBLEMAS RELEVANTES EN EL SERVICIO TELEFONICO DEL SISTEMA DIGITAL
 ENCRIPTADO INTECOM E

AÑO

(8) FECHA Y HORA DE INICIO	(9) PARTES DE EQUIPOS AFECTADOS	(10) RESULTADO ESPERADO	(11) RESULTADO OBTENIDO	(12) REPORTES GENERADOS	(13) RESOLUCION DE LA PARTE AFECTADA	(14) FECHA Y HORA DE TERMINO	(15) VEREFICO

ÁREA RESPONSABLE:

SUBDIRECCION TECNICA

PROCEDIMIENTO:

MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS Y SISTEMAS DE COMUNICACIONES

FORMATO:

REGISTRO DE PROBLEMAS RELEVANTES EN EL
SERVICIO TELEFONICO DEL SISTEMA DIGITAL
ENCRIPTADO INTECOM E

RESGUARDO:

5 AÑOS

GUIA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán de anotarse
1.	Dato del año en que se realiza el reporte
2.	Proceso de cambio de procesador central del sistema de comunicaciones
3.	Datos del procedimiento del respaldo de información en cassette en el nodo tct
4.	Respaldo de información en el nodo especificado pinos
5.	Respaldo de información en el nodo especificado sat
6.	Información de datos actualizados transferidos al nodo ssu-1
7.	Información de datos actualizados transferidos al nodo ssu-2
8.	Hora en que se realiza la transferencia de información
9.	Relación de componentes con algún tipo de daño
10.	Información de resultados que se había considerado obtener
11	Información de resultados reales obtenidos
12	Información de los distintos reportes que se emitieron
13	Información del proceso que se realizo para corregir daño
14	Datos de la fecha y hora en que quedo solucionado el problema
15	Nombre de la persona que da fe de la solución proporcionada

SCT



SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
COORDINACION DE SISTEMAS DE CONMUTACION

REPORTE DE UTILIZACION DEL SERVICIO TELEFONICO SISTEMA DIGITAL ENCRIPTADO
INTECOMEX

(1) MES, FECHA, AÑO

(2) FECHA	(3) ORIGINADAS	(4) CONTESTADAS	(5) NO TERMINADAS

ÁREA RESPONSABLE:

SUBDIRECCION TECNICA

PROCEDIMIENTO:

MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS Y SISTEMAS DE COMUNICACIONES

FORMATO:

REPORTE DE UTILIZACION DEL SERVICIO
TELEFONICO CSC-6

RESGUARDO: 5 AÑOS

GUIA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán de anotarse
1	Mes al que corresponde el reporte del año en curso
2	Fecha de los días en que se esta realizando la medición del servicio
3	Información de la cantidad de llamadas que se originan
4	Información de la cantidad de llamadas que fueron contestadas
5	Información de la cantidad de llamadas que no se concluyeron correctamente de acuerdo a los procesos que el sistema debe detectar



PARÁMETROS DE CONFIGURACIÓN

Screen:80 Status for Site

(1) Signal Configuration		(2) Voice Configuration		(3) Data Configuration	
TX Freq 1	79.067500 Mhz	Power Low	-15.0 dBm	Power Low	-25.0 dBm
TX Freq 2	79.112500 Mhz	Power Med.	-13.0 dBm	Power Med	-15.0 dBm
TX Freq 3	*** ***** Mhz	Power High	-11.0 dBm	Power High	-05.0 dBm
RX Freq 1	79.022500 Mhz	Mod / FEC	QPSK/ 1/2	Mod / FEC	BPSK/ 1/2
RX Freq 2	79.022500 Mhz	Link Rate	33.28- bps	Link Rate	9.6-K bps
M&C Freq	79.157500 Mhz	Priority	Low	Priority	Medium
Output Power	-15.0 dBm	Tx /Rx Lev	050/ 055 %	Data Port	
Mod/ FEC	BPSK/ 1/2	(4) Misc Configuration		Data Mode	Asynchronous
Link Rate	16-K bps	Abort Busy	.5 / .5 sec	Data Rate	9.6-K bps
Sync Offset	.1 ms	Slow Busy	1.0 / 1.0 sec	Sync TX Clk	Internal
Coll Timeout	.8 sec	Ring 1	1.0 / 1.0 sec	Sync Rx Clk	Internal
Max Aloha Tries	3	Ring 2	1.0 / 1.0 sec	Async Par/Data	Even /8
Max Retry Delay	.3 sec	Abort Timeout	10 sec	Circuit Type	Telephone
Max Reset Delay	.8 sec	Digit Timeout	5.0 sec	Tel. #	203
Outlink Mode	Carrier_1	H'beat Per/Fail	03/03	Rout. Table	
Diversity Delay	30 sec	VOX disab after	00 pkt	Hunt Group	
Freq Search Range	10 KHz	Chassis	MicroDAMA		
Freq Search Step	.6 KHz		PLAR Mode Route to		

ÁREA RESPONSABLE:	SUBDIRECCION TECNICA		
PROCEDIMIENTO:	MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS Y SISTEMAS DE COMUNICACIONES		
FORMATO:	PARAMETROS DE CONFIGURACIÓN	RESGUARDO:	5 AÑOS

GUIA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán de anotarse
1	Datos de los diferentes valores de señales de operación y frecuencias del equipo específico
2	Información de los valores de ajuste de los niveles de voz del equipo específico
3	Información de la configuración de potencia para datos ajustados para el equipo específico
4	Información de los ajustes para timbrado, tono de ocupado y otros, configurados para el equipo específico

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección Técnica

PROCEDIMIENTO:

Control de los Sistemas Digitales

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Asegurar la confidencialidad de los servicios privados de comunicaciones suministrados, mediante la operación de los sistemas y la infraestructura de seguridad, con recursos e infraestructura material y humana propia del Gobierno Federal con autonomía e independencia de entes externas para garantizar la confiabilidad de los funcionarios en los servicios que se les proporcionan.

OBJETIVO

Mantener en condiciones óptimas de funcionamiento los sistemas de comunicaciones que administra la Unidad para una absoluta disponibilidad y uso del Ejecutivo Federal y los CC. Gobernadores

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La Subdirección Técnica llevará a cabo la operación de los equipos conmutadores, así como los dispositivos de interfase afines a éstos.
2. La Subdirección Técnica proporcionará el mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de comunicación, energía y estaciones terrenas de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
3. La Subdirección Técnica realizará las pruebas rutinarias y eventuales de los equipos de los sistemas de conmutación.
4. La Subdirección Técnica elaborará normas y procedimientos para la operación de los sistemas de conmutación telefónica.
5. La Subdirección Técnica mantendrá coordinación con la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones y otras afines para la resolución de problemas relativos al funcionamiento y operación de los conmutadores.
6. La Subdirección Técnica verificará los medios de seguridad en la conservación de la privacidad de los servicios proporcionados.
7. La Subdirección Técnica, en colaboración con la Coordinación de Sistemas de Conmutación y de acuerdo a las necesidades de equipo, solicitará accesorios y refacciones oportunamente para prever la expansión de los sistemas.
8. La Subdirección Técnica coordinará con eficiencia y oportunidad las actividades del personal técnico de área de su competencia para beneficio de los servicios prestados. Reportará directamente al Coordinador, en tiempo y forma de los trabajos y actividades que realiza y que tiene asignadas.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección Técnica

PROCEDIMIENTO:

Control de los Sistemas Digitales

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Asegurar la confidencialidad de los servicios privados de comunicaciones suministrados, mediante la operación de los sistemas y la infraestructura de seguridad, con recursos e infraestructura material y humana propia del Gobierno Federal con autonomía e independencia de entes externas para garantizar la confiabilidad de los funcionarios en los servicios que se les proporcionan.

9. La Subdirección Técnica podrá cooperar con otras áreas en la realización de trabajos que beneficien los servicios que suministra la propia Unidad Administrativa.
10. La Subdirección Técnica deberá observar discreción absoluta en la información que opera y mantiene a fin de salvaguardar los servicios, salvo autorización expresa o escrita de lo contrario.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección Técnica

PROCEDIMIENTO:

Control de los Sistemas Digitales

DURACIÓN TOTAL:

19 HORAS, 3 MINUTOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<u>Actv. N°</u>	<u>Responsable</u>	<u>Descripción</u>	<u>Tiempo</u>
1	Subdirección Técnica	Verifica como parte de los procedimientos de mantenimiento preventivo que el personal técnico realice las pruebas y verificaciones de los servicios oportunamente.	1 hora
2		Revisa que se hayan utilizado los comandos apropiados en la realización de las pruebas.	30 Minutos
3		Analiza técnicamente los Reportes de Análisis de Mantenimiento (MP414-PR05-P01-F01) , y Mantenimiento Preventivo y Correctivo a la Red Satelital (MP414-PR05-P01-F02) , (ST-03) y (ST-04) .	4 horas
4		Comprueba que lo reportado corresponde con los problemas o incidencias existentes.	1 hora
5		Verifica que los reportes de los incidentes se distribuyen a las áreas de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones y la Subdirección de Supervisión y Control, proveedores de servicios correspondientes para la atención oportuna.	10 minutos
6		Supervisa que los problemas correspondientes a la propia área se atiendan y resuelvan oportunamente. (ST-03) y (ST-04) .	1 hora
7		Recaba de las bases de datos la información y datos técnicos necesarios para la ágil corrección de las incidencias.	20 minutos
8		Determina el tipo de pruebas técnicas que se deben realizar para la corrección de los problemas inherentes a su área.	30 minutos
9		Coordina los tiempos de realización de las pruebas y los accesos necesarios para efectuarlas.	1 hora

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección Técnica

PROCEDIMIENTO:

Control de los Sistemas Digitales

DURACIÓN TOTAL:

19 HORAS, 3 MINUTOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<u>Actv. N°</u>	<u>Responsable</u>	<u>Descripción</u>	<u>Tiempo</u>
10		Comprueba que las pruebas se lleven a cabo en el orden correcto y utilizando las herramientas apropiadas.	30 minutos
11		Recaba los nuevos datos técnicos del sistema y/o modificaciones para agregarlos a las bases de datos de control.	15 minutos
12		Coordina con las áreas afines de la propia dependencia u otras externas las pruebas y la información correspondiente para corregir las incidencias de los servicios.	15 minutos
14		Apoya a los responsables de sitio en el interior de la República, para el caso de las estaciones satelitales remotas o centros SCT con fallas.	30 minutos
15		Verifica que se hayan aplicado los criterios apropiados para corregir los problemas de software o hardware que correspondan a su área y esté a su alcance sobre el sistema con problemas.	30 minutos
16		Verifica que los equipos de alta seguridad operen con las facilidades de encriptamiento correcto.	30 minutos
17		Verifica que los servicios o equipos queden funcionando satisfactoriamente o en su caso reporta a quien corresponda el atenderlos.	15 minutos
18		Coordina que los reportes finales se entreguen a las áreas correspondientes para su registro y archivo histórico.	45 minutos
19		Asegura que se registren todos los reportes en las bitácoras correspondientes.	3 minutos
20		Realiza los reportes periódicos de incidencias de los	5 horas

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección Técnica

PROCEDIMIENTO:

Control de los Sistemas Digitales

DURACIÓN TOTAL:

19 HORAS, 3 MINUTOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<u>Actv. N°</u>	<u>Responsable</u>	<u>Descripción</u>	<u>Tiempo</u>
21		<p>servicios a la coordinación y a las áreas que lo requieran para su información.</p> <p>Actualiza todos los datos técnicos en las bases de datos y reporta a su superior todos los detalles de las incidencias, registrando toda actividad en los archivos sistematizados.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	1 hora

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección Técnica

PROCEDIMIENTO:

Control de los Sistemas Digitales

FORMATO:

Análisis de Mantenimientos

RESGUARDO:

6 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	En este punto se anota el número de reporte que el proveedor del servicio proporciona ante una falla o problema de servicio.
2	En esta localidad se anota la fecha que se realiza el reporte.
3	Corresponde a la ubicación geográfica donde se localiza el equipo que presento problema de operación, requerimiento etc.
4	En este campo se anota el nombre del personal de la empresa que se presenta a atender el reporte.
5	En este espacio se pone el nombre de la persona de la Unidad Administrativa que atiende y supervisa al personal de la empresa.
5	Se utiliza para indicar el valor de temperatura del local de comunicaciones.
7	Se utiliza para indicar el valor de humedad del local de comunicaciones.
8	Se utiliza para indicar el valor del voltaje AC de entrada del equipo.
9	Se utiliza para indicar el valor del voltaje FASE-TIERRA del equipo.
10	Se utiliza para indicar el valor del voltaje TIERRA-NEUTRO del equipo
11	Se utiliza para indicar el tiempo que se sometió a prueba el banco de baterías del equipo.
12	Se utiliza para mencionar puntos observables sobre la operación, otras actividades realizadas, versiones de software del sistema etc.

ANÁLISIS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA RED SATELITAL

(ST-04)



AÑO:	(1)
-------------	--------------

EQUIPO (2)	REPORTES (3)	DESCRIPCION (4)	
TOTAL (5)			

MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS (6) =
MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS (7) =

SITIO (8)	EQUIPO (9)	TIPO DE DAÑO (10)	FECHA (11)	OBSERVACIONES (12)
MES (13)				

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección Técnica

PROCEDIMIENTO:

Control de los Sistemas Digitales

FORMATO:

Análisis de Mantenimiento Preventivo
y Correctivo a la Red Satelital

RESGUARDO:

6 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Corresponde al año que se realiza el análisis.
2	Este punto se refiere al tipo de equipo que recibe el mantenimiento.
3	Este campo se refiere a la cantidad de reportes realizados al tipo de equipo en cuestión.
4	Corresponde a una descripción breve de las causas que motivan el reporte.
5	Se refiere al total de reportes realizados en el año.
5	Se refiere al total de mantenimientos correctivos realizados en el año.
7	Se refiere al total de mantenimientos preventivos realizados en el año.
8	Corresponde a la estación terrena donde se suscito el problema.
9	Este punto se refiere específicamente al tipo de equipo que presentó el problema o daño.
10	Corresponde a una descripción breve del tipo de daño.
11	Fecha del reporte.
12	En este espacio se incorpora la solución del problema y correcciones realizadas.
13	Se refiere al mes correspondiente.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección Técnica

PROCEDIMIENTO:

Verificación en los Sistemas y Equipo de Comunicaciones

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Asegurar la confidencialidad de los servicios privados de comunicaciones suministrados, mediante la operación de los sistemas y la infraestructura de seguridad, con recursos e infraestructura material y humana propia del gobierno federal con autonomía e independencia de entes externas para garantizar la confiabilidad de los funcionarios en los servicios que se les proporcionan.

OBJETIVO

Programar las actividades de verificación de la correcta operación e instalaciones de los recursos de seguridad en los dispositivos de usuarios mediante los diagnósticos y pruebas de campo y reprogramación de códigos para asegurar la alta seguridad de las comunicaciones de los usuarios

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El área técnica correspondiente de la Subdirección Técnica revisará la funcionalidad de las facilidades de seguridad instalada y programada en los dispositivos terminales y equipos de comunicaciones, realizando pruebas detalladas, a fin de comprobar que opera satisfactoriamente o en su caso reprogramando y recargando los programas necesarios.
2. La Subdirección Técnica y los responsables de las áreas técnicas involucradas, prepararán para los aparatos terminales ubicados en el interior del país, el programa e itinerario de visitas para la modificación de claves de encriptación que requieran los aparatos terminales y la revisión de la seguridad de las instalaciones y equipo.
3. El responsable del área técnica correspondiente propondrá las actualizaciones periódicas de respaldo del programa de software de encriptación con que operan los equipos con el objeto de garantizar la seguridad de la información, en caso de contingencia o falla de operación de los sistemas de comunicaciones.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección Técnica

PROCEDIMIENTO:

Verificación en los Sistemas y Equipo de Comunicaciones

DURACIÓN TOTAL:

23 días, 12 horas, 30 minutos

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Subdirección Técnica, Áreas Técnicas	Implementa los procesos de pruebas y revisión de funcionalidad de los programas informáticos de encriptación, así como de las instalaciones de los usuarios formatos: Reporte de Alarmas de Interrupción de Energía Comercial del Sistema Digital (MP-414-PR06-P01-F01) CSC7, Bitácora Satelital de Incidencias del Año (MP-414-PR06-P01-F02), CSC9, Archivo Histórico de Problemas Relevantes (MP-414-PR06-P01-F03) CSC 10.	24 hrs.
2		Define los nuevos códigos de las llaves de encriptación que deben programarse en los dispositivos de usuarios por un período específico.	30 min.
3		Revisa a detalle las instalaciones de los usuarios seleccionados para comprobar que cumplen con las medidas físicas de protección que confirmen que son confiables y/o hacer las recomendaciones que sean necesarias.	15 días.
4		Hace pruebas periódicas a los dispositivos encriptores de reserva para comprobar que la batería de memoria del programa de codificación está en buenas condiciones o reemplazarla oportunamente.	36 hrs..
5		Da mantenimiento preventivo y correctivo a los encriptores reemplazando los módulos componentes dañados y previendo su reparación inmediata ya sea por personal técnico propio o del proveedor de servicio.	5 días.
6		Realiza un inventario periódico de equipo instalado y de reserva para controlar su ubicación.	24 hrs.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	



UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
COORDINACION DE SISTEMAS DE CONMUTACION

REPORTE DE ALARMAS DE INTERRUPCION DE ENRGIA COMERCIAL DEL SISTEMA DIGITAL
ENCRIPTADO INTECOM E

(1) FECHA Y HORADE INICIO	(2) EQUIPO	(3) DEPENDENCI DOMICILIO	(4) No. DE ALARMA Y DESCRIPCION	(5) LLAMADA PARA INFORMAR Y VERIFICAR	(6) RESPUESTA Y SOLUCION EN EL EQUIPO REMOTO	(7) FECHA HORA DE TERMINO	(8) DURACION	(9) VERIFICO

ÁREA RESPONSABLE:	SUBDIRECCION TECNICA		
PROCEDIMIENTO:	VERIFICACIÓN EN LOS SISTEMAS Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES		
FORMATO:	REPORTE DE ALARMAS DE INTERRUPCION DE ENERGIA COMERCIAL DEL SISTEMA DIGITAL ENCRIPTADO INTECOM E CSC-7	RESGUARDO:	5 AÑOS

GUIA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán de anotarse
1.	Datos de la fecha y hora en que se presenta la falla
2.	Datos de identificación del equipo con problema
3.	Oficina de gobierno a la que pertenece el equipo y su ubicación física
4.	Información de datos y numero de alarmas que genera el equipo
5.	Información para detallar a quien se contacto en el área del usuario para confirmar el daño
6.	Información de procedimientos y actividades realizadas para corregir daño
7.	Datos de la hora y fecha en que se concluye la solución del daño
8.	Especificación del tiempo que estuvo presente el daño
9.	Personal técnico que dio fe del daño y su solución
10.	Datos de la fecha y hora en que se presenta la falla

SCT



SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
COORDINACION DE SISTEMAS DE CONMUTACION

BITACORA SATELITAL DE INCIDENCIAS DEL AÑO

(1) SITIO	(2) FECHA	(3) HORA	(4) DESCRIPCION	(5) CORRECCION	(6) ATENDIO

ÁREA RESPONSABLE:

SUBDIRECCION TECNICA

PROCEDIMIENTO:

VERIFICACIÓN EN LOS SISTEMAS Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES

FORMATO:

BITÁCORA SATELITAL DE INCIDENCIAS DEL AÑO

RESGUARDO:

5 AÑOS

GUIA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán de anotarse
1	Lugar donde se encuentra instalada la estación satelital
2	Fecha en que se presenta la incidencia reportada
3	La hora en que se recibió el reporte de la incidencia
4	Información detallada de la incidencia reportada
5	Información de las actividades realizadas para la solución de la incidencia
6	Nombre del personal técnico que atendió la incidencia

SCT



SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
COORDINACION DE SISTEMAS DE CONMUTACION

ARCHIVO HISTORICO DE PROBLEMAS RELEVANTES DE LA RED SATELITAL

(1) FECHA HORA	(2) SITIO	(3) PROBLEMA	(4) SOLUCION	(5) FECHA HORA



ÁREA RESPONSABLE:	SUBDIRECCION TECNICA		
PROCEDIMIENTO:	VERIFICACIÓN EN LOS SISTEMAS Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES		
FORMATO:	ARCHIVO HISTÓRICO DE PROBLEMAS RELEVANTES DE LA RED SATELITAL	RESGUARDO:	5 AÑOS

GUIA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán de anotarse
1	Datos de la fecha y la hora en que se presento el problema considerado de relevancia por sus efectos
2	Lugar al que corresponde el equipo que presento el problema
3	Descripción detallada del daño que se presento
4	Información cronológica de los procesos y procedimientos llevados a cabo para la corrección del problema
5	Datos de la fecha y hora en que se efectuó la corrección del problema relevante

ÁREA RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE CONMUTACIÓN

PROCEDIMIENTO:

CUMPLIMIENTO DE NORMAS TÉCNICAS EN SISTEMAS DE COMUNICACIONES

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

Supervisar la aplicación de normas técnicas durante la instalación y operación de los sistemas de comunicaciones mediante la observación de normas emitidas por los fabricantes de equipos y organismos internacionales de comunicaciones para mantener la disponibilidad de los sistemas que administra la Unidad.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La Subdirección Técnica realizará pruebas de campo sobre la funcionalidad y compatibilidad de los equipos que opera y mantiene la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, respecto a funciones básicas, facilidades, atributos ofrecidos y suministrados por el fabricante, para la operación eficiente y el aprovechamiento adecuado de los mismos.
2. La Subdirección Técnica analizará y pone en operación los servicios de todas aquellas facilidades que resulten de utilidad y beneficio para los usuarios.
3. La Subdirección Técnica desarrollará nuevas técnicas de trabajo que permiten al personal técnico de la Coordinación de Sistemas de Conmutación, realizar sus labores cotidianas facilitando la transferencia del conocimiento sobre los nuevos sistemas de tecnologías de la información.
4. La Subdirección Técnica planificará y propondrá oportunamente de acuerdo a estudios y análisis técnicos, las diferentes opciones o modificaciones que requieran los sistemas para mejorar su aplicación.
5. La Subdirección Técnica realizará los estudios y análisis sobre los nuevos desarrollos tecnológicos en materia de telecomunicaciones para proponer su aplicación en los sistemas que opera y mantiene esta unidad administrativa a fin de poder proporcionar valor agregado a los servicios suministrados.

ÁREA RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE CONMUTACIÓN

PROCEDIMIENTO:

CUMPLIMIENTO DE NORMAS TÉCNICAS EN SISTEMAS DE COMUNICACIONES

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.

6. La Subdirección Técnica llevará a cabo la revisión y análisis de normas y recomendaciones vigentes o en desarrollo, que permitan cumplir, así como hacer que se cumplan en los sistemas de comunicaciones que tiene a cargo la unidad para asegurar su eficiencia y operatividad.
7. La Subdirección Técnica supervisará los trabajos de nuevas instalaciones, ampliaciones, reconfiguraciones en los sistemas de comunicaciones a cargo de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, observado que estas se realicen de acuerdo con las normas técnicas adecuadas.
8. La Subdirección Técnica supervisará periódicamente las instalaciones de los sistemas de comunicaciones, a fin de observar las normas técnicas adecuadas de funcionalidad.
9. La Subdirección Técnica efectuará las estadísticas de disponibilidad de los sistemas y servicios para mejorar la calidad y funcionalidad de los mismos.
10. La Subdirección Técnica cooperará en las actividades que le son requeridas por la Coordinación de Sistemas de Conmutación relativas a las funciones que tiene encomendadas.
11. La Subdirección Técnica presentará a la Coordinación de Sistemas de Conmutación, los trabajos y actividades realizadas durante el año, para referencia y soporte técnico.
12. La Subdirección Técnica realizará estudios técnicos sobre la solicitud de facilidades de telefonía y/o comunicaciones requeridas a la Unidad.
13. La Subdirección Técnica desarrollará la información técnica complementaria, tales como manuales, bitácoras y otra información técnica.
14. Previa autorización de la Dirección de la Unidad o de la Coordinación de Sistemas de Conmutación, la Subdirección Técnica se apoyará en el personal técnico de otras áreas de dicha Coordinación para la implementación de trabajos que se justifiquen y beneficien los servicios proporcionados por esta Unidad Administrativa.
15. La Subdirección Técnica hará estudios, análisis y evaluación de nuevos sistemas que permiten modernizar y/o actualizar oportunamente los sistemas de comunicaciones existentes para mejorar y eficientar los servicios que se suministran.

ÁREA RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE CONMUTACIÓN

PROCEDIMIENTO:

CUMPLIMIENTO DE NORMAS TÉCNICAS EN SISTEMAS DE COMUNICACIONES

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.

16. La Subdirección Técnica implementará las recomendaciones pertinentes para lograr una mejor calidad de los servicios suministrados por la unidad administrativa.

ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE CONMUTACIÓN

PROCEDIMIENTO: CUMPLIMIENTO DE NORMAS TÉCNICAS EN SISTEMAS DE COMUNICACIONES

DURACIÓN TOTAL: 71 HORAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Coordinación de Sistemas de Conmutación	Verifica periódicamente la información técnica del equipo que deberá ser analizado por medio de manuales, boletines técnicos, propuestas técnicas u otro medio.	4 horas
2		Analiza en campo las instalaciones del equipo y funciones que esta realizando.	4 horas
3		Lleva a cabo pruebas de operación, funcionalidad y desempeño de los equipos para comprobar que están de acuerdo con los manuales y ofrecimientos técnicos del fabricante.	2 horas
4		Realiza las pruebas de las facilidades y características que se están utilizando en los equipos que administra la Unidad.	2 horas
5		Define de acuerdo a los requerimientos, necesidades, y experiencias, las características y facilidades más adecuadas para el servicio y utilización del equipo.	2 horas
7		Establecer los formatos Actualización de Correo de Voz/Directorio Corporativo Red de Funcionarios (MP414-PR07-P01-F01) y mecanismos para mantener actualizada la información en las bases de datos de los sistemas de comunicaciones. (ST-01).	24 horas
8		Instruye al personal técnico operativo sobre las recomendaciones y facilidades de los servicios telefónicos que proporciona la Unidad para posteriormente auxiliar a los usuarios en la correcta operación.	4 horas
9		Desarrolla los instructivos y/o manuales de operación para el usuario final, para su distribución	4 horas

ÁREA RESPONSABLE:	COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE CONMUTACIÓN
PROCEDIMIENTO:	CUMPLIMIENTO DE NORMAS TÉCNICAS EN SISTEMAS DE COMUNICACIONES
DURACIÓN TOTAL:	71 HORAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
10		a través de mensajería o correo electrónico. Lleva a cabo el análisis de las nuevas aplicaciones y facilidades que pueden ser benéficas y aprovechadas en los sistemas de comunicaciones a cargo de la Unidad.	8 horas
11		Verifica los recursos de hardware y software de los equipos de comunicaciones para incrementar aplicaciones o servicios de telefonía.	1 hora
12		Supervisa las nuevas instalaciones de los sistemas para que cumplan con las recomendaciones de operación correcta y apropiada de acuerdo con las especificaciones del fabricante, elaborando el reporte correspondiente.	2 horas
13		Realiza revisiones periódicas de las instalaciones de equipo observando las recomendaciones y especificaciones del fabricante, elaborando el Reporte Periódico de Llamadas a los Centros SCT (MP414-PR07-P01-F02) (ST-03) .	4 horas
14		Entrega reporte a las áreas correspondientes sobre el estado de instalaciones con las observaciones y recomendaciones pertinentes.	2 horas
15		Realiza pruebas de comunicación con los usuarios de la Red de Funcionarios instalados en los Centros SCT.	3 horas
16		Presenta reporte a la coordinación y conservando el archivo. TERMINA PROCEDIMIENTO	5 horas

**ACTUALIZACION CORREO DE VOZ /
DIRECTORIO CORPORATIVO RED DE FUNCIONARIOS S.C.T.**
(ST-01)



FECHA: (1) _____

No. DE RED (2)	DICE (3)		DEBE DECIR (4)		MOTIVO DE LA MODIFICACION (5)
	Apellido (A)	Nombre (B)	Apellido (C)	Nombre (D)	

ÁREA RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE CONMUTACIÓN

PROCEDIMIENTO:

CUMPLIMIENTO DE NORMAS TÉCNICAS EN SISTEMAS DE COMUNICACIONES

FORMATO:

ACTUALIZACIÓN DE CORREO DE VOZ

RESGUARDO:

2 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
	<p>El proceso inicia con la descarga de la base de datos del sistema del de Correo de voz o Directorio Corporativo y se lee en formato de texto y XLS respectivamente, para su revisión.</p>
1	<p>En este campo se debe anotar la fecha de entrega del documento al técnico que se encargara de realizar la actualización del Sistema de Correo de voz o Directorio Corporativo.</p>
2	<p>En este punto se anota el número del servicio del usuario.</p>
3	<p>Este espacio no se utiliza pero sirve para observar una relación con el punto (A) y (B).</p> <p>(A) Sirve para anotar el apellido incorrecto, mal escrito del usuario.</p> <p>(B) Sirve para anotar el nombre incorrecto o mal escrito del usuario.</p>
4	<p>Este espacio no se utiliza pero sirve para observar una relación con el punto (C) y (D).</p> <p>(C) Sirve para anotar el apellido correcto del usuario y el técnico verifique y realice el cambio en la base de datos del sistema de Correo de voz o Directorio Corporativo.</p> <p>(D) Sirve para anotar el apellido correcto del usuario y el técnico verifique y realice el cambio en la base de datos del sistema de Correo de voz o Directorio Corporativo.</p>
5	<p>En esta localidad se ponen las causas que ocasionan el cambio en la base de datos del sistema, tal como cambio de usuario, error al realizar la captura previa, des-actualización, etc.</p> <p>NOTAS: Firma de recepción.- Se entrega documento con los cambios al técnico, el cual firma la recepción de las hojas.</p>

REPORTE PERIÓDICO DE LLAMADAS A LOS CENTROS S.C.T.
(ST-02)



FECHA: (1) _____

RED (2)	EXT. (3)	CENTRO SCT (4)	PERSONA QUE CONTESTA (5)	ESTADO DEL SERVICIO (6)

OBSERVACIONES:
(7)

Estas redes fueron verificadas por: (8)

ÁREA RESPONSABLE:	COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE COMUNICACIÓN		
PROCEDIMIENTO:	CUMPLIMIENTO DE NORMAS TÉCNICAS EN SISTEMAS DE COMUNICACIONES		
FORMATO:	REPORTE PERIÓDICO DE LLAMADAS A LOS CENTROS	RESGUARDO:	2 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
	El motivo del formato consiste en verificar de forma permanente el servicio de los usuarios que tienen el servicio denominado RED.
1	En este campo se deberá anotar la fecha que se realizan las pruebas.
2	En este punto se anota el número del servicio del Centro SCT y motivo de la prueba.
3	En esta localidad se anota el número del servicio de la extensión interna SCT de la Secretaría o Auxiliar del Titular del Centro SCT, y se utiliza para posibles consultas sobre el estado operativo de la Red.
4	Corresponde al Estado de la República donde se localiza el Centro SCT.
5	Se refiere al nombre de la persona del Centro SCT que contesta al realizar la verificación del servicio de Red.
6	En este campo se anota el estado operativo del servicio.
7	Este espacio se utiliza para anotar las causas que motivan la falla de un servicio, el seguimiento del mismo, reubicaciones, etc.
8	En esta parte se anota el nombre de la persona que realiza la verificación de los servicios.
	El documento es turnado a la Dirección y al Área de Quejas e Informes de la unidad administrativa.

ÁREA RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE CONMUTACIÓN

PROCEDIMIENTO:

IMPLEMENTACIÓN E IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

ASEGURAR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS SERVICIOS PRIVADOS DE COMUNICACIONES SUMINISTRADOS, MEDIANTE LA OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS Y LA INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD, CON RECURSOS E INFRAESTRUCTURA MATERIAL Y HUMANA PROPIA DEL GOBIERNO FEDERAL CON AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA DE ENTES EXTERNAS PARA GARANTIZAR LA CONFIABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS EN LOS SERVICIOS QUE SE LES PROPORCIONAN.

OBJETIVO

Coadyuvar en la implementación e implantación de los sistemas de comunicación a las actuales tecnologías de la información mediante la modernización o actualización de los sistemas de comunicaciones de voz con el afán de mantener el grado de confidencialidad, liderazgo y satisfacción de los usuarios.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La Subdirección Técnica planificará y propondrá oportunamente de acuerdo a estudios y análisis técnicos, las diferentes opciones o modificaciones que requieran los sistemas para mejorar su aplicación.
2. La Subdirección Técnica realizará estudios técnicos sobre la solicitud de facilidades de telefonía y/o comunicaciones requeridas a la Unidad.
3. La Subdirección Técnica realizará estudios y análisis sobre los nuevos desarrollos tecnológicos en materia de telecomunicaciones para proponer su aplicación, modernización y/o actualización de los sistemas de comunicaciones de voz que permita continuar suministrando los servicios con tecnología de vanguardia y proporcionar valor agregado a los usuarios.

ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE CONMUTACIÓN

PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN E IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

DURACIÓN TOTAL: 31 DÍAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	<u>Subdirección Técnica</u>	Recopila datos técnicos sobre las recomendaciones internacionales emitidas por los fabricantes para determinar la forma más apropiada y recomendable de obtener un mejor aprovechamiento de las facilidades bajo observación.	5 días
2		Desarrolla investigaciones a través de los diferentes medios informativos actuales en el ámbito de los nuevos desarrollos de telecomunicaciones y/o ampliaciones de los sistemas.	5 días
3		Elabora la propuesta tecnológica correspondiente para su aceptación por la Coordinación	5 días
4		Realiza análisis, estudios y pruebas necesarias para la implementación de las aplicaciones o tecnologías en cuestión.	15 días
5		Presenta la(s) propuesta(s) tecnológica(s) correspondiente(s) para su aceptación por la Coordinación. TERMINA PROCEDIMIENTO	1 día

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Conservar en Operación los Equipos Complementarios.

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 necesarias oportunamente.

OBJETIVO

Hacer que se conserve en óptimas condiciones de operación los equipos complementarios, tales como equipos de aire acondicionado, deshidratadores de aire y aparatos telefónicos con los servicios contratados con los proveedores con tales fines para que mantengan temperaturas ambientales y su buen funcionamiento.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones conservar operando los equipos complementarios, correspondiendo esto a: equipos de aire acondicionado, acondicionadores de línea, extractores de aire, deshidratadores y aparatos telefónicos.
2. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones formular rutinas periódicas que permitan dar mantenimiento preventivo a los equipos complementarios.
3. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones corregir el o los daños en los equipos complementarios de manera expedita en coordinación con el personal de la Coordinación de Sistemas de Conmutación.
4. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones supervisar al personal que la Dirección General de Recursos Materiales le sea asignado para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de aire acondicionado de esta Unidad Administrativa.
5. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones gestionar los permisos que faciliten al personal técnico los accesos a los lugares donde estén los equipos de comunicación de voz.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Conservar en Operación los Equipos Complementarios.

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 necesarias oportunamente.

6. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones dotar al personal técnico con las solicitudes de herramienta, equipo de medición y partes de repuesto.
7. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones efectuar la adquisición, ampliación e instalación de equipos complementarios necesarios para la prestación del servicio de esta Unidad Administrativa.
8. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones informar al Director de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal el avance que se tenga en el proceso de mantenimiento de los equipos complementarios.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Conservar en Operación los Equipos Complementarios.
DURACIÓN TOTAL:	5 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones (área de operación de equipos de comunicaciones)	Recibe el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones, la orden de trabajo, para supervisar el mantenimiento preventivo de los equipos de aire acondicionado, que realizan cada mes los trabajadores de la empresa contratada para esta labor.	10 min.
2		Verifica el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones, que se limpien los filtros los cuales son aspirados y lavados con agua y al serpentín se le quita la grasa lavándolo con un líquido especial.	4 hrs.
3		Revisa el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones, que se prueben la toma de corriente eléctrica, las partes mecánicas y la presión del gas refrigerante.	1 hr.
4		Comprueba el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones, que el termostato funcione debidamente.	5 min.
5		Recibe de conformidad el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones, el reporte que empleados de la empresa realizo.	Mensual
6		Informa el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones, al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones lo que se reviso en la orden de trabajo y anexa los repotes de la empresa.	10 min.
7		REPARACION DE EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO Recibe el personal técnico del área de operación	10 min.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Conservar en Operación los Equipos Complementarios.
DURACIÓN TOTAL:	5 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
8		de equipos de comunicaciones del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones la orden de trabajo para revisar el Equipo de aire acondicionado	
9		Acude el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones, al sitio para revisar físicamente el equipo de aire dañado.	2 hrs.
10		Verifica el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones, que el voltaje de la toma de corriente que alimenta al equipo esté dentro de los valores del fabricante.	10 min.
11		Informa el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones, al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones lo que se reviso vía telefónica y lo reportan a la empresa que le da el mantenimiento preventivo.	2 hrs.
12		Supervisa el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones, a los empleados de la empresa, con el fin de que lo repare si para ello no necesita alguna pieza; de no ser así, ellos entregarán posteriormente una propuesta económica.	4 hrs.
13		Realizan el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones pruebas de aceptación del trabajo, una vez que el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones acordó con la empresa la reparación.	10 min.
13		Informa el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones al Subdirector de Infraestructura de	5 min.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Conservar en Operación los Equipos Complementarios.
DURACIÓN TOTAL:	5 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
14		Telecomunicaciones lo que se hizo en la orden de trabajo MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL EQUIPO DESHIDRATADORE DE AIRE	1 min.
15		Recibe el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones, la orden de trabajo para revisar el Equipo de deshidratador de aire.	60 min.
16		Limpia el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones, el deshidratador, quitando todo el polvo con una aspiradora y una brocha.	30 min.
17		Prueba el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones que no haya fugas usando agua jabonosa.	30 min.
18		Reemplaza o limpia el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones los filtros de aire.	1 hr.
19		Verifica el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones el tiempo de trabajo del compresor.	20 min.
20		Confirma el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones que la presión del aire es la correcta.	10 min.
		Informa el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones lo que se hizo en la orden de trabajo.	

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Conservar en Operación los Equipos Complementarios.
DURACIÓN TOTAL:	5 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
21		<p>MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DESHIDRATADORE DE AIRE</p> <p>Recibe el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones, la orden de trabajo para revisar el equipo deshidratador de aire que reportan con presión baja de aire en todos los cables.</p>	1 hr.
22		<p>Revisa el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones las alarmas del equipo deshidratador.</p>	5 min.
23		<p>Verifica el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones que el voltaje de la toma de corriente que alimenta al equipo esté dentro de los valores del fabricante.</p>	10 min.
24		<p>Analiza el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones el daño con la ayuda del diagrama del deshidratador.</p>	2 hrs.
25		<p>Repara el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones, el daño del equipo si para ello no necesitó alguna pieza.</p>	3 hrs.
26		<p>Informa el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones lo que se hizo en la orden de trabajo.</p>	5 min.
27		<p>MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS APARATOS TELEFÓNICOS</p>	10 min.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Conservar en Operación los Equipos Complementarios.
DURACIÓN TOTAL:	5 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
28		Recibe el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones, la orden de trabajo para revisar los teléfonos.	
29		Recibe del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones la solicitud de varios teléfonos para ser retirados de la bodega. Retira los teléfonos de la bodega y procede a desarmarlos, limpiarlos y probarlos.	1 día
30		Sustituye el o los teléfonos que indica la orden de trabajo para llevarlos al taller de revisión de teléfonos.	1 día
31		Sustituye el o los teléfonos que indica la orden de trabajo para llevarlos al taller de revisión de teléfonos.	2 días
32		Revisa el o los teléfonos para remplazar componentes viejas y limpiarlos.	15 min.
		Informa el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones lo que se hizo en la orden de trabajo.	5 min.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Control de Datos Técnicos

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 necesarias oportunamente.

OBJETIVO

Controlar los datos que permitan al personal técnico de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, identificar la ubicación de los equipos, cables, aparatos telefónicos y corridas de líneas telefónicas que esta Unidad Administrativa suministra a los Funcionarios Públicos del Gabinete Presidencial y Ampliado, así como a los de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, capturando los registros en el servidor de la base de datos para actualizarlos.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones el control de la información referente a la localización de teléfonos, equipos de comunicación de voz, cables telefónicos de cobre y de fibra óptica de esta Unidad Administrativa.
2. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones recopilar los datos que permitan la localización de cada uno de los teléfonos que suministra esta Unidad Administrativa, la identificación de la corrida de cables para cada servicio telefónico y la ubicación de los equipos a los que están conectados.
3. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones realizar programas de cómputo que permitan al personal técnico entregar formatos de órdenes de trabajo para realizar trabajos de supervisión, instalación, y mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos de comunicación de voz y cables telefónicos; así como en la instalación y reparación de teléfonos y líneas telefónicas.
4. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones establecer rutinas de seguimiento en la reparación de líneas telefónicas de todas y cada uno de los reportes recibidos por los usuarios.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Control de Datos Técnicos

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 necesarias oportunamente.

5. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones elaborar estadísticas de productividad, de material eléctrico empleado y de cables telefónicos instalados.
6. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, elaborar croquis de la red telefónica, así como diagramas de equipamiento de los equipos de comunicaciones de voz utilizando software de dibujo.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Control de Datos Técnicos
DURACIÓN TOTAL:	20 díasS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones (área de cómputo)	Entrega el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones al personal de cómputo, la indicación para la elaboración de: órdenes de trabajo, modificaciones en la base de datos, croquis de la canalización telefónica, bitácoras de ruta, estadísticas y listados.	60 min
2		ELABORACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS Recibe el personal de cómputo del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones la incidencia para la reparación de un servicio telefónico.	10 min.
3		Accesa el personal de cómputo a la terminal de datos en el programa que elabora las ordenes de trabajo de reparación de servicios telefónicos.	5 min.
4		Teclea el personal de cómputo el nombre de quien reporta, el tipo de falla y el número de extensión del servicio dañado.	15 min.
5		Entrega el personal de cómputo la Orden de Trabajo al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones.	10 min.
6		DESCARGO DEL LA ORDEN DE TRABAJO OT-1 EN SU CORRESPONDIENTE PROGRAMA Recibe el personal de cómputo del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones la orden de trabajo debidamente llenada.	5 min.
7		Captura el personal de cómputo en una de las rutinas del programa el reporte técnico y	4 días

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Control de Datos Técnicos
DURACIÓN TOTAL:	20 díasS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
9		<p>modifica la base de datos si en la orden así lo indica.</p> <p>ELABORACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO SOBRE LA INVESTIGACION DE NUEVOS SERVICIOS</p> <p>Recibe el personal de cómputo del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones el oficio de solicitud de un nuevo servicio.</p> <p>Accesa el personal de cómputo a la terminal de datos en el programa de reparación de cables y equipos para elaborar la orden de trabajo.</p>	10 min.
10		<p>Teclea el personal de cómputo en una rutina del programa: el nombre, cargo, dependencia, y el domicilio del nuevo usuario; en el tipo de trabajo marca una x en investigación; en otra rutina se da de alta en la base de datos con los datos anteriores y su correspondiente número telefónico, para luego obtener la impresión de la orden de trabajo.</p>	10 min.
11		<p>Entrega el personal de cómputo la orden de trabajo al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones.</p>	10 min.
12		<p>ELABORACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO PARA LA REPARACIÓN DE CABLES</p> <p>Recibe el personal de cómputo del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones, la indicación para la entrega de croquis y la elaboración de una orden de trabajo para revisar</p>	2 hrs.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Control de Datos Técnicos
DURACIÓN TOTAL:	20 díasS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
13		o reparar un cable telefónico. Accesa el personal de cómputo a la terminal de datos en los programas que elabora ordenes de trabajo de reparación de cables y equipos y en la realización de croquis.	30 min.
14		Teclea el personal de cómputo en una rutina del programa, los datos sobre el cable que el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones debe revisar o reparar, anotando de qué tipo es y adonde acomete para luego obtener la impresión de la orden de trabajo.	30 min.
15		Entrega el personal de cómputo el croquis y la orden de trabajo al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones.	60 min.
16		ELABORACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO PARA REPARACIÓN DE EQUIPO Recibe el personal de cómputo del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones, la indicación para elaborar una orden de trabajo para que el personal de el área de cable realice alguna actividad de supervisión o reparación en alguno de los equipos multiplexores de alta y baja velocidad, en los de aire acondicionado o en el deshidratación de aire.	10 min.
17		Accesa el personal de cómputo a la terminal de datos en el programa que elabora las Orden de Trabajo de Reparación de Cables y Equipos donde teclea cual equipo deben reparar en que	45 min.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Control de Datos Técnicos
DURACIÓN TOTAL:	20 díasS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
18		lugar se localiza y el tipo de daño que presenta. Entrega el personal de cómputo la Orden de Trabajo, al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones.	10 min.
19		DESCARGO DEL LA ORDEN DE TRABAJO OT-2 EN SU CORRESPONDIENTE PROGRAMA	5 min.
20		Recibe el personal de cómputo del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones la orden de trabajo debidamente requisitada. Accesa el personal de cómputo a la terminal de datos en el programa que elabora la orden de trabajo de reparación de cables y equipos y captura los datos que vienen en el formato	15 min.
21		CAPTURA EN EL SOFTWARE DE CROQUIS Recibe del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones el personal de cómputo el plano que emitió la empresa de Teléfonos de México por el tendido de un cable telefónico para la red de cables de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal o la orden de trabajo del personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones cable que realizo la instalación del equipo para capturarlo en la computadora.	30 min.
22		Dibuja el personal de cómputo en la computadora el croquis del plano con su	15 días

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Control de Datos Técnicos
DURACIÓN TOTAL:	20 díasS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
23		correspondiente equipo en el software de la PC integrándolo a los existentes.	
		ELABORACIÓN DE LISTADOS	45 min.
		Recibe el personal de cómputo del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones la indicación para elaborar listados de: contactos, números telefónicos teléfonos, ordenes de trabajo, etc.	
24		Accesa el personal de cómputo al programa que elabora las ordenes de trabajo de reparación de servicios telefónicos y selecciona la rutina del programa del listado que desea conocer, para el caso de elaborar gráficas o listados de aplicaciones concreta se trabaja de manera interactiva con la base de datos.	15 min.
25		Imprime el personal de cómputo el listado solicitado y lo entrega al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones.	30 min.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Instalación de Servicios Telefónicos Analógicos de Nueva Creación

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 necesarias oportunamente.

OBJETIVO

Brindar Servicio Telefónico Analógico a los usuarios de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes de acuerdo con las instrucciones del Director de la Red Privada del Gobierno Federal, para que los usuarios cuenten con herramientas de comunicación adecuadas en el desempeño de sus actividades.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Será responsabilidad de los funcionarios de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes solicitar el servicio de telefonía analógico ante la Dirección de esta Unidad Administrativa.
2. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, atender en forma expedita dicha solicitud y tramitar todos los requerimientos que implique la misma.
3. La Subdirección de Infraestructura solicitará a la Coordinación de Sistemas de Conmutación las facilidades de equipamiento y conectividad en la asignación de nuevos servicios telefónicos.
4. La Subdirección de Infraestructura verificará la disponibilidad en el cableado existente y la existencia de material eléctrico en la bodega de esta Unidad Administrativa para realizar la instalación del nuevo servicio telefónico.
5. Será responsabilidad del solicitante, en el caso de que no dispongamos de cableado telefónico cubrir los gastos que involucren la conexión del servicio telefónico, desde nuestra red de comunicación hasta donde es requerido.
6. La Subdirección de Infraestructura dará aviso a la Jefatura durante todo el proceso de instalación y una vez instalado el servicio telefónico y se registrarán los datos que servirán para su identificación.

ÁREA RESPONSABLE: Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO: Instalación de Servicios Telefónicos Analógicos de Nueva Creación

DURACIÓN TOTAL: 22 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones (área de cables)	Recibe el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones del Director de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal la solicitud de un servicio telefónico para los servidores públicos de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.	15 min.
2		Entrega el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones la orden de trabajo OT-2 al personal técnico del área de cables con el fin de investigar las facilidades de cableado telefónico para la instalación del nuevo servicio.	30 min.
3		Solicita el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones vía telefónica al Coordinador de Sistemas de Conmutación de esta Unidad Administrativa la disponibilidad de conectividad y equipamiento para la asignación de un nuevo número telefónico.	15 min.
4		Informa el Coordinador de Sistemas de Conmutación vía telefónica la asignación del número telefónico al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones.	15 min.
5		Recibe el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones del personal técnico del área de cables la OT-2 Orden de Trabajo para Reparación de Equipos, con la investigación del cableado para el servicio solicitado para analizarlo, a fin de canalizar el trabajo, que esto dependerá si se va a utilizar infraestructura de la Unidad de la Red privada del Gobierno Federal o de la empresa de Teléfonos de México S. A.	10 días
6		UTILIZANDO INFRAESTRUCTURA PROPIA	5 hrs.

ÁREA RESPONSABLE: Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO: Instalación de Servicios Telefónicos Analógicos de Nueva Creación

DURACIÓN TOTAL: 22 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
7		Coordina el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones vía telefónica la entrega del aparato telefónico entre las unidades administrativas del nuevo usuario y esta Unidad Administrativa.	
8		Entrega el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones al personal técnico del área de cables la Orden de Trabajo de Líneas Telefónicas OT-1 para la instalación del nuevo número telefónico, utilizando la infraestructura propiedad de esta dependencia, además de la solicitud para la adquisición del material eléctrico SME-1.	1 hr.
9		Retira el personal técnico del área de cables de la bodega el material eléctrico.	1 hr.
10		Identifica el personal técnico del área de cables un par de conductores disponibles en el distribuidor de cables y tiende la línea telefónica.	1 hr.
11		Coordina el personal técnico del área de cables con personal del conmutador vía telefónica para recibir y probar el servicio autorizado.	30 min.
12		Instala el personal técnico del área de cables el teléfono y entrega el servicio solicitado al usuario, y le pide que se comunique con la recepcionista de la Subdirección de Control y Supervisión de esta Unidad Administrativa para confirmar los datos del Directorio Telefónico.	30 min.
12		Recopila la recepcionista de la Subdirección de Control y Supervisión los datos del nuevo usuario e informa dicha activación al Director de	1 hr.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Instalación de Servicios Telefónicos Analógicos de Nueva Creación

DURACIÓN TOTAL:

22 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
13		la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal a través del parte diario de novedades. Recibe el personal técnico del área de cables del usuario la orden de trabajo OT-1 firmado aceptando el trabajo.	10 min.
14		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones el finiquito de la orden de trabajo OT-1.	15 min.
15		UTILIZANDO INFRAESTRUCTURA DE TELÉFONOS DE MÉXICO Solicita el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones vía telefónica al futuro usuario una línea privada de la empresa de Teléfonos de México, porque esta Unidad Administrativa no dispone de infraestructura.	10 días
16		Nota. Una vez contratada la línea privada. Recibe el personal técnico del área de cables la línea privada de los trabajadores de Teléfonos de México.	4 hrs.
17		Coordina el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones vía telefónica la entrega del aparato telefónico entre las Unidades Administrativas del nuevo usuario y esta Unidad Administrativa.	30 min.
18		Entrega al personal técnico del área de cables la orden de trabajo OT-1 y la solicitud de material eléctrico SME-1 a la bodega para la instalación del nuevo número telefónico.	1 hr.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Instalación de Servicios Telefónicos Analógicos de Nueva Creación

DURACIÓN TOTAL:

22 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
19		Retira el personal técnico del área de cables de la bodega el material eléctrico.	1 hr.
20		Recibe el personal técnico del área de cables, de los ingenieros de la central telefónica el servicio autorizado vía telefónica.	1 hr.
21		Instala el personal técnico del área de cables el nuevo servicio, identificando pares disponibles en el cableado y tendiendo línea telefónica.	1 hr.
22		Entrega el personal técnico del área de cables al usuario el servicio telefónico solicitado y le pide que se comunique con la recepcionista de la Subdirección de Control y Supervisión de esta Unidad Administrativa para confirmar datos del Directorio Telefónico e informar la activación del nuevo servicio al Director de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal en el parte diario de novedades.	1 hr.
23		Recopila la recepcionista de la Subdirección de Control y Supervisión los datos del nuevo usuario e informa dicha activación al Director de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal a través del parte diario de novedades.	1 hr.
24		Recibe el personal técnico del área de cables del usuario la orden de trabajo OT-1 firmada aceptando el trabajo.	10 min.
25		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones el finiquito de la orden de trabajo OT-1.	15 min.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Instalación de Servicios Telefónicos Digitales de Nueva Creación

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 necesarias oportunamente.

OBJETIVO

Brindar Servicios Telefónicos Digitales a los Funcionarios del Gabinete Presidencial y Ampliado en el área Metropolitana del Distrito Federal de acuerdo con las instrucciones del Director de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, para que los usuarios cuenten con herramientas de comunicación adecuadas en el desempeño de sus actividades.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Será responsabilidad del funcionario de Gobierno Federal, solicitar el servicio telefónico digital ante el Director de esta Unidad Administrativa ó a través del Subsecretario de Comunicaciones de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes.
2. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, atender en forma expedita las solicitudes de servicio telefónico que indique el Director de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal y obtener todos los requerimientos que implique la misma.
3. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, solicitar a la Coordinación de Sistemas de Conmutación las facilidades de equipamiento y conectividad en la asignación de nuevos servicios telefónicos.
4. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, verificar la disponibilidad en el cableado existente y la existencia de material eléctrico en la bodega de esta Unidad Administrativa para realizar la instalación del nuevo servicio telefónico.
5. Será responsabilidad de los nuevos usuarios, en el caso de que esta Unidad Administrativa no disponga de cableado telefónico, cubrir los gastos que

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Instalación de Servicios Telefónicos Digitales de Nueva Creación

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 necesarias oportunamente.

involucren la conexión del servicio telefónico solicitado, desde nuestra red de comunicaciones hasta donde es requerido.

6. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, realizar un anteproyecto para cada requerimiento de conectividad, utilizando la canalización de la empresa de Teléfonos de México, cumpliendo con las normas técnicas del equipo de comunicaciones al que se conectará.
7. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, informar de cada actividad al Director de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal para que tenga conocimiento del avance de su instrucción.

ÁREA RESPONSABLE: Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO: Instalación de Servicios Telefónicos Digitales de Nueva Ceación

DURACIÓN TOTAL: 2 Días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones (área de cables)	Recibe el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones del Director de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal la solicitud de un servicio de la Red Telefónica Privada del Gobierno Federal.	15 min.
2		Entrega el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones la Orden de Trabajo para Reparación de Equipos OT-2, al personal técnico del área de cables, para que investiguen las facilidades de cableado telefónico en el domicilio donde requieren el servicio.	1 día
3		Solicita vía telefónica el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones al Coordinador de Sistemas de Conmutación de esta Unidad Administrativa, la disponibilidad de conectividad y equipamiento, para la asignación de un número telefónico.	30 min.
4		Informa vía telefónica el Coordinador de Sistemas de Conmutación el número telefónico asignado al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones.	30 min.
5		Recibe el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones del personal técnico del área de cables la investigación del cableado para el servicio solicitado en respuesta a la orden de trabajo OT-2, lo analiza a fin de canalizar el trabajo, que dependerá si se va a utilizar infraestructura de la Unidad de la Red privada del Gobierno Federal o la de la empresa de Teléfonos de México.	30 min.
		UTILIZANDO INFRAESTRUCTURA PROPIA	1 hr.

ÁREA RESPONSABLE: Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO: Instalación de Servicios Telefónicos Digitales de Nueva Ceación

DURACIÓN TOTAL: 2 Días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
6		Entrega el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones al personal técnico del área de cables la Orden de Trabajo de Líneas Telefónicas OT-1, para realizar la instalación del nuevo número telefónico utilizando la infraestructura propiedad de ésta Unidad Administrativa y les proporciona solicitudes ST-1 y SME1 para la adquisición del material eléctrico y aparatos telefónicos.	
7		Recibe el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones del Director de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal la solicitud de un servicio de la Red Telefónica Privada del Gobierno Federal.	1 hr.
8		Entrega el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones la orden de trabajo OT-2 al personal técnico del área de cables, para que investiguen las facilidades de cableado telefónico en el domicilio donde requieren el servicio.	1 día
9		Solicita vía telefónica el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones al Coordinador de Sistemas de Conmutación de esta Unidad Administrativa, la disponibilidad de conectividad y equipamiento, para la asignación de un número telefónico.	30 min.
10		Informa vía telefónica el Coordinador de Sistemas de Conmutación el número telefónico asignado al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones.	15 min.
11		Recibe el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones del personal técnico del área de cables la investigación del cableado para el	30 min.

ÁREA RESPONSABLE: Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO: Instalación de Servicios Telefónicos Digitales de Nueva Ceación

DURACIÓN TOTAL: 2 Días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
12		<p>servicio solicitado en respuesta a la orden de trabajo OT-2, lo analiza a fin de canalizar el trabajo, que dependerá si se va a utilizar infraestructura de la Unidad de la Red privada del Gobierno Federal o la de la empresa de Teléfonos de México.</p> <p>UTILIZANDO INFRAESTRUCTURA PROPIA</p> <p>Entrega el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones al personal técnico del área de cables la orden de trabajo OT-1 para realizar la instalación del nuevo número telefónico utilizando la infraestructura propiedad de ésta Unidad Administrativa y les proporciona solicitudes ST-1 y SME1 para la adquisición del material eléctrico y aparatos telefónicos.</p>	1 hr.
13		<p>Recibe el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones del Director de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal la solicitud de un servicio de la Red Telefónica Privada del Gobierno Federal.</p>	1 hr.
14		<p>Entrega el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones la orden de trabajo OT-2 al personal técnico del área de cables, para que investiguen las facilidades de cableado telefónico en el domicilio donde requieren el servicio.</p>	4 hrs.
15		<p>Solicita vía telefónica el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones al Coordinador de Sistemas de Conmutación de esta Unidad Administrativa, la disponibilidad de conectividad y equipamiento, para la asignación de un número telefónico.</p>	30 min.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Instalación de Servicios Telefónicos Digitales de Nueva Ceación

DURACIÓN TOTAL:

2 Días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
16		Informa vía telefónica el Coordinador de Sistemas de Conmutación el número telefónico asignado al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones.	15 min.
17		Recibe el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones del personal técnico del área de cables la investigación del cableado para el servicio solicitado en respuesta a la orden de trabajo OT-2, lo analiza a fin de canalizar el trabajo, que dependerá si se va a utilizar infraestructura de la Unidad de la Red privada del Gobierno Federal o la de la empresa de Teléfonos de México. UTILIZANDO INFRAESTRUCTURA PROPIA	30 min. 1 hr.
18		Entrega el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones al personal técnico del área de cables la orden de trabajo OT-1 para realizar la instalación del nuevo número telefónico utilizando la infraestructura propiedad de ésta Unidad Administrativa y les proporciona solicitudes ST-1 y SME1 para la adquisición del material eléctrico y aparatos telefónicos.	
19		Retira de la bodega el personal técnico del área de cables el material eléctrico y aparatos telefónicos con su correspondiente resguardo.	1 hr.
20		Prueba el personal técnico del área de cables con los Ingenieros de la Central Telefónica el servicio autorizado vía telefónica.	1 hr.
21		Instala el personal técnico del área de cables el teléfono del servicio solicitado en el domicilio citado en la orden de trabajo OT-1, identificando pares disponibles en el cableado y tendiendo	1 hr.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Instalación de Servicios Telefónicos Digitales de Nueva Ceación

DURACIÓN TOTAL:

2 Días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
22		líneas telefónicas. Entrega el personal técnico del área de cables el servicio solicitado al usuario, y le pide que se comunique con la recepcionista de la Subdirección de Control y Supervisión de esta Unidad Administrativa para confirmar los datos del Directorio Telefónico. e informar la activación del nuevo servicio al Director de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal en el parte diario de novedades.	1 hr.
23		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones, el finiquito de la orden OT-1. FIN DEL PROCEDIMIENTO	15 min.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Mantener en Operación la Red de Cables

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 necesarias oportunamente.

OBJETIVO

Conservar en óptimas condiciones de funcionamiento y disponibilidad las redes de cables telefónicos de cobre y de fibra óptica, asistiendo periódicamente a supervisar la canalización y vías para prever y evitar futuros daños a los cables

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Será responsabilidad del la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, conservar operando las redes de cables de cobre y de fibra óptica.
2. Será responsabilidad del la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, formular rutinas que vigilen el estado físico de los cables telefónicos de cobre y de fibra óptica para prevenir daños en dichos cables.
3. Será responsabilidad del la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, mantener en comunicación con el personal de la Coordinación de Sistemas de Conmutación para la resolución de problemas relativos a los servicios telefónicos que se conducen por las redes de cables de cobre y de fibra óptica.
4. Será responsabilidad del la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, corregir el o los daños en los cables telefónicos de cobre y de fibra óptica de manera expedita conciliado con quien sufrague los gastos y además se deberá solicitar la intervención de la compañía que indique Teléfonos de México para que los repare, debido a que la mayor parte de la red esta inmersa en la canalización de esta empresa.
5. Será responsabilidad del la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, retirar y entregarán a la bodega de esta Unidad Administrativa los cables dañados para su baja posterior.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Mantener en Operación la Red de Cables

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 necesarias oportunamente.

6. Será responsabilidad del la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, informar al Director de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal el avance que se tenga en el proceso de mantenimiento de cables de cobre y de fibra óptica.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Mantener en Operación la Red de Cables
DURACIÓN TOTAL:	22 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones (área de cables)	REVISION Y ADECUACIÓN DE CABLES DE FIBRA OPTICA Entrega el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones al personal técnico del área de cables la Orden de Trabajo para Realizar Trabajos de Supervisión, Revisión, Instalación o Reparación en los Cables Telefónicos.	1 hr.
2		Recibe el personal técnico del área de cables la orden para revisar, en que condiciones se encuentra los cables de fibra óptica de esta unidad administrativa además de sujetarlos si esto fuera necesario.	30 min.
3		Desarrolla el personal técnico del área de cables planes de trabajo con ayuda de croquis y bitácoras de ruta BR-1 para revisar 280 kilómetros de cable de fibra óptica inmersos en la canalización de Teléfonos de México.	1 día
4		Verifica el personal técnico del área de cables que cada pozo donde se ubica el cable de fibra óptica corresponda a los indicados en la bitácora de ruta y a los croquis que se tienen para este trabajo siempre y cuando se puedan abrir, ya que algunos están sellados con soldadura o tienen rejilla con candado o se encuentran cubiertos de cemento y/o asfalto.	1 día
5		Revisa el personal técnico del área de cables en el interior de cada pozo, que el cable de fibra óptica tengan sus placas de identificación, que estén tendidos en los soportes y que las cajas de empalme se encuentren sujetas a la bóveda así como las gasas de cables.	1 día

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Mantener en Operación la Red de Cables
DURACIÓN TOTAL:	22 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
6		Observa el personal técnico del área de cables si en la ruta de la canalización telefónica no existe hundimiento ó que hubieran construido algún pozo que no se tenga identificado, si fuera así, se indica en el plano a fin de que se modifiquen en los croquis y en la bitácora de ruta.	1 día
7		Asegura el personal técnico del área de cables el cable de fibra óptica en sus soportes y las cajas de empalme a las bóvedas de los pozos si es esto fuera necesario.	1 día
8		Entrega el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones el Reporte en la Bitácora de Ruta BR-1, de la revisión física que se hizo en la canalización y cables de fibra óptica; indicando el estado de dichos cables, las placas y soportes que faltan y si algún pozo esta lleno de basura o existe la presencia de aguas negras.	15 min.
		REVISION Y ADECUACIÓN DE CABLES MULTIPARES	1 hr.
9		Recibe el personal técnico del área de cables los formatos de la bitácora de ruta BR-1 para revisar, en que condiciones se encuentra los cables telefónicos de esta unidad administrativa	
10		Desarrolla el personal técnico del área de cables plan de trabajo, con ayuda de croquis y bitácoras de ruta BR-1, para revisar 60 kilómetros de canalización propiedad de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.	1 día

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Mantener en Operación la Red de Cables
DURACIÓN TOTAL:	22 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
11		Verifica el personal técnico del área de cables que los pozos telefónicos estén sin basura sus tapas no se encuentren rotas, y que en el interior de éstos no se encuentre dañada su estructura.	1 día
12		Limpia el personal técnico del área de cables los pozos telefónicos y reacomoda los cables en el caso de ser necesario.	1 día
13		Fija el personal técnico del área de cables los soportes de los cables que están flojos ó desprendidos y sustituyen las tapas de los pozos que estén rotas.	1 día
14		Revisa el personal técnico del área de cables la presión de aire en los cables en las válvulas ubicados estratégicamente en algunos pozos utilizados para monitorear el estado de dichos cables.	1 día
15		Sella el personal técnico del área de cables con soldadura las fugas de aire en los cables telefónicos que encuentren en su recorrido.	1 día
16		Retira el personal técnico del área de cables el polvo y la basura de los registros de lámina además sellan los orificios con silicón si fuera necesario.	1 día
17		Cambia el personal técnico del área de cables terminales rotas y sella fugas de aire en los cables que acometa al registro.	1 día

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Mantener en Operación la Red de Cables
DURACIÓN TOTAL:	22 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
18		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones los resultados de los trabajos realizados.	15 min.
19		REPARACION DE CABLE MULTIPAR INMERSO EN LA CANALIZACIÓN DE TELÉFONOS DE MÉXICO. Recibe el personal técnico del área de cables del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones la orden de trabajo y croquis de ruta indicando que varias líneas se encuentran dañadas de un cable multipar.	1 hr.
20		Prueba el personal técnico del área de cables el aislamiento a tierra de los conductores del cable multipar que tiene varias líneas telefónicas dañadas, en el distribuidor de líneas telefónicas y determinan el nivel del daño e investiga con ayuda de croquis de ruta si la canalización también fue afectada.	1 hr.
21		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones los resultados de los trabajos realizados por medio de la orden OT-2.	30 min.
22		Solicita vía telefónica el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones al usuario la reparación del cable a través de la empresa de Teléfonos de México, porque la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal no dispone de recursos económicos.	1 hr.
23		Nota: Una vez contratado la reparación del cable.	1 hr.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Mantener en Operación la Red de Cables
DURACIÓN TOTAL:	22 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
24		Entrega el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones al personal técnico del área de cables la orden de trabajo con el propósito recibir los trabajos que realizó trabajadores de Teléfonos de México en la reparación del cableado.	
		Prueba el personal técnico del área de cables, el cable reparado y coordina con los Ingenieros de la Central Telefónica la reactivación de los servicios dañados.	4 hrs.
25		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones los resultados de los trabajos realizados en el formato de la orden de trabajo.	30 min.
		REPARACION DE CABLE MULTIPAR PROPIEDAD DE ESTA UNIDAD ADMINISTRATIVA	
26		Recibe orden de trabajo indicando la ruta de un cable que se encuentran dañadas varias números telefónicos.	1 hr.
27		Verifica el personal técnico del área de cables que la presión del aire de cada una de las válvulas de pruebas instaladas en la corrida del cable sea de 6 a 9 libras.	30 min.
28		Identifica el personal técnico del área de cables la fuga del cable enjabonándolo en los pozos donde encontró baja presión, si el daño esta en algún pozo suelda dicho cable para corregir la fuga de aire, de no ser así cierra el flujo de aire.	1 hr.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Mantener en Operación la Red de Cables
DURACIÓN TOTAL:	22 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
29		Abre el personal técnico del área de cables en varias secciones de la corrida del cable en el tramo que se observó la caída de presión de aire para probar sus conductores y determinar el segmento dañado.	1 día
30		Solicita el personal técnico del área de cables vales de material eléctrico y herramienta el cual es validado por el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones.	1 hr.
31		Recibe el personal técnico del área de cables de la bodega el material y la herramienta.	1 hr.
32		Guía el personal técnico del área de cables el ducto con alambre donde va sustituir el cable dañado.	4 hrs.
33		Introduce el personal técnico del área de cables el cable en el ducto	2 hrs.
34		Empalma el personal técnico del área de cables el cable nuevo.	4 hrs.
35		Suelda el personal técnico del área de cables la cubierta del cable en donde se empalmó.	2 hrs.
36		Retira el personal técnico del área de cables el cable dañado del ducto y lo entrega a la bodega.	2 hrs.
37		Abre el personal técnico del área de cables el flujo del aire y solicita a la recepcionista de la Subdirección de Supervisión y Control que prueba las líneas que estaban dañadas.	1 hr.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Mantener en Operación la Red de Cables
DURACIÓN TOTAL:	22 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
38		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones el restablecimiento de los servicios y los trabajos que desarrollaron con el formato.	15 min.
		REPARACION DE CABLE DE FIBRA ÓPTICA INMERSO EN LA CANALIZACIÓN DE TELÉFONOS DE MÉXICO	30 min.
39		Recibe el personal técnico del área de cables del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones la orden de trabajo indicando que varias redes se encuentran dañadas de un cable de fibra óptica.	
40		Limpia el personal técnico del área de cables los conectores (pig tail) del cable dañado y con la herramienta adecuada obtiene la distancia que existe entre el siniestro y el lugar donde se verifica la medición.	1 día
41		Revisa el personal técnico del área de cables la canalización donde se aloja la fibra óptica con ayuda de los planos de ruta e investiga quien dañó el cable.	1 día
42		Informa el personal técnico del área de cables del área de cableado al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones los resultados de los trabajos realizados.	15 min.
43		Reporta el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones a la compañía de Seguros el Siniestro y le solicita la reparación a la empresa de Teléfonos de México.	2 hrs.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Mantener en Operación la Red de Cables
DURACIÓN TOTAL:	22 días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
44		Nota: Una vez contratado la reparación del cable. Entrega el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones al personal técnico del área de cables la orden de trabajo con el propósito de verificar la reparación del cable de fibra óptica.	1 día
45		Recibe el personal técnico del área de cables la orden y verifica que el cableado que instaló Teléfonos de México cumpla con la normas de aceptación.	15 min.
46		Solicita el personal técnico del área de cables a los ingenieros de la Central Telefónica que rehabilite el servicio.	2 hrs.
47		Solicita el personal técnico del área de cables a la recepcionista de la Subdirección de Supervisión y Control que prueba las líneas dañadas.	30 min.
48		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones que el cableado fue reparado por Teléfonos de México y los servicios de las redes fueron restablecidos.	1 día
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Mantenimiento de Equipos Multiplexores.

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 necesarias oportunamente.

OBJETIVO

Conservar en óptimas condiciones de funcionamiento los equipos de comunicaciones que permiten el traslado de las señales digitales hasta los teléfonos de los usuarios de las Redes Presidencial y Federal.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, conservar operando los equipos de comunicaciones de voz y equipos complementarios correspondiendo a: multiplexores, aire acondicionado, extractores de aire, deshidratadores y aparatos telefónicos.
2. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, formular rutinas periódicas que permitan dar mantenimiento preventivo a los equipos de voz y complementarios.
3. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, corregir el o los daños en los equipos de comunicación de voz y complementarios de manera expedita en coordinación con el personal de la Coordinación de Sistemas de Conmutación.
4. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, supervisar al personal que la Dirección General de Recursos Materiales asigne para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de aire acondicionado de esta Unidad Administrativa.
5. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, gestionar los permisos que faciliten al personal técnico los accesos a los lugares donde estén los equipos comunicación de voz.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Mantenimiento de Equipos Multiplexores.

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 necesarias oportunamente.

6. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, dotar al personal técnico con las solicitudes de herramienta, equipo de medición y partes de repuesto.
7. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, efectuar la adquisición, ampliación e instalación de equipos de comunicación de voz y complementarios necesarios para la prestación del servicio de esta Unidad Administrativa.
8. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, informar al Director de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal el avance que se tenga en el proceso de mantenimiento de los equipos de comunicaciones de voz y complementarios.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Mantenimiento de Equipos Multiplexores.
DURACIÓN TOTAL:	1 Día

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones (área de operación de equipos de comunicaciones)	Entrega el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones al personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones las órdenes de trabajo OT-2, OT-3 y OT-4 para el mantenimiento de los equipos multiplexores de banda ancha y los multiplexores terminales.	30 min.
2		MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS MULTIPLEXORES Recibe el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones, las ordenes de trabajo Mantenimiento de Equipos Multiplexores de Banda Ancha OT-3 y Mantenimiento de Equipos Multiplexores Terminales OT-4, para realizar el mantenimiento preventivo de 28 equipos multiplexores de banda ancha y 75 multiplexores terminales, ubicados cada uno en diferentes domicilios del área Distrito Federal.	30 min.
3		Coordina el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones vía telefónica con los ingenieros de la Central Telefónica para que le den de alta un puerto y establecer contacto con ellos.	15 min.
4		Limpia el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones cada uno de los equipos multiplexores, utilizando una aspiradora, brochas de cerda fina, franela y limpia contactos. Esta operación es de mucha delicadeza, ya que se deberá tener cuidado cuando se toquen algunos componentes, debido a que su operación es malograda con el contacto físico en ellos, aún si el equipo está apagado.	1 hr.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Mantenimiento de Equipos Multiplexores.
DURACIÓN TOTAL:	1 Día

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
5		Desconecta el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones una por una las fuentes para su limpieza.	30 min.
6		Checa el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones las conexiones tanto eléctricas como telefónicas.	15 min.
7		Mide el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones los voltajes de corriente alterna y directa las condiciones ambientales de temperatura y humedad.	15 min.
8		Desconecta el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones las baterías para hacer las pruebas de descarga.	15 min.
9		Simula el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones fallas en los multiplexores, para verificar que opere el monitoreo de dicho equipo desde la Central Telefónica.	15 min.
10		Informa el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones a su jefe inmediato mediante los formatos OT-3 y OT-4.	15 min.
		MANTENIMIENTO CORRECTIVO EN EQUIPOS MULTIPLEXORES	15 min.
11		Reciben la Solicitud de Trabajo OT-2 el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones indicando la ubicación del equipo multiplexor y la falla que reportan de la Central Telefónica.	

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Mantenimiento de Equipos Multiplexores.
DURACIÓN TOTAL:	1 Día

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
12		Solicita el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones de manera verbal a los ingenieros de la Central Telefónica circuitos impresos previendo que estuvieran dañados.	30 min.
13		Acude el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones al sitio en donde está el equipo dañado.	1 hr.
14		Revisa el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones las alarmas y fusibles del equipo.	30 min.
15		Mide el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones los voltajes que suministra la Compañía de Luz así como los que se generan en él y se distribuyen en el equipo.	15 min.
16		Revisa el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones las partes mecánicas del equipo y del cableado, de éste último verificando que no haya falsos contactos.	15 min.
17		Verifica y revisa el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones los niveles de transmisión y recepción óptica en cada punto de prueba utilizando medidores de luz.	1 hr.
18		Limpia el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones los conectores de fibra óptica y verifica que los cordones ópticos estén bien.	30 min.
19		Sustituye el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones cable el	30 min.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Mantenimiento de Equipos Multiplexores.
DURACIÓN TOTAL:	1 Día

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
20		<p>circuito dañado confirmado por personal de la Central Telefónica y dan de baja el puerto.</p> <p>Entregan el personal técnico del área de operación de equipos de comunicaciones al personal de la Central telefónica las partes dañadas e informa al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones que el daño fue corregido a través del formato OT-2.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	15 min.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Reparación de Líneas Telefónicas

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 necesarias oportunamente.

OBJETIVO

Reparar los daños que originen la interrupción del ó los servicios telefónicos que suministra la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal en la red de cables, recibiendo y atendiendo los reportes de órdenes de trabajo para que asista personal técnico a la reparación del daño.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, atender de manera expedita el ó las quejas del servicio telefónico que reporta el usuario de manera directa o a través de la Coordinación de Sistemas de Conmutación.
2. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, coordinar el acceso y las facilidades de trabajo en las oficinas donde se encuentra el (los) teléfonos dañados con el personal que realiza el reporte y con los técnicos de esta Unidad Administrativa que se encargarán de repararlos.
3. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, suministrar toda clase de ayuda y asesoría técnica al personal técnico para el desarrollo de su trabajo.
4. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, mantener estrecha comunicación con personal de la Coordinación de Sistemas de Conmutación y otras afines para la resolución de problemas relativos al funcionamiento del servicio telefónico.
5. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, suministrar al personal técnico de solicitudes (según sea el caso) de: material eléctrico, herramienta, partes de equipo ó teléfonos necesarios para el desarrollo de su trabajo ante las áreas correspondientes (Administrativa o Sistemas de Conmutación) de esta Unidad Administrativa.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Reparación de Líneas Telefónicas

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 necesarias oportunamente.

6. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, informar al Director de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal el avance que se tenga en el proceso de su reparación.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Reparación de Líneas Telefónicas

DURACIÓN TOTAL:

1 Día

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones (área de cables)	Recibe la secretaria del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones, los reportes de los servicios telefónicos que suministra la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, vía telefónica o escrita, y los canaliza su jefe.	15 min.
2		Gestiona el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones, vía telefónica o escrita el acceso a las áreas donde se requiera la presencia del personal técnico del área de cables para la reparación del daño reportado.	30 min.
3		Entrega el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones la Orden de Trabajo de Líneas Telefónicas al personal técnico del área de cables OT-1 indicando: el número reportado, el nombre del funcionario, su ubicación, la dependencia a la que pertenece, el tipo de falla, y el nombre de quien reporta el daño.	15 min.
4		OPCION UNO (Verificación en Líneas Locales de los Usuarios) Recibe el personal técnico del área de cables la orden de trabajo OT-1 para reparar la línea reportada y enseguida se comunica con el usuario.	30 min.
5		Corrige el personal técnico del área de cables el daño el técnico proporcionándole al usuario vía telefónica las instrucciones de operación del teléfono.	30 min.
6		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones el finiquito de la orden	5 min.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Reparación de Líneas Telefónicas
DURACIÓN TOTAL:	1 Día

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
		de trabajo OT-1.	
7		OPCIÓN DOS (Verificación en el Distribuidor de Líneas Locales) Recibe el personal técnico del área de cables la orden de trabajo OT-1 para reparar la línea reportada por lo que se presenta en la oficina del usuario.	15 min.
8		Revisa el personal técnico del área de cables que la señal del servicio reportado llegue a la roseta del teléfono.	30 min.
9		Revisa el personal técnico del área de cables el teléfono trasladándolo al taller donde lo limpia internamente y si es necesario cambia partes.	60 min.
10		Instala el teléfono el personal técnico del área de cables y le pide al usuario que firme la orden de trabajo OT-1 aceptando el trabajo.	30 min.
11		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones el finiquito de la orden de trabajo OT-1.	15 min.
12		OPCION TRES (Verificación del Servicio en Distribuidor de Líneas en Planta Externa e Interna) Revisa el cable multipar una vez que ha recibido el personal técnico del área de cables la orden de trabajo OT-1 para reparar la línea reportada y después de haber verificado que el teléfono esta bien.	30 min.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Reparación de Líneas Telefónicas
DURACIÓN TOTAL:	1 Día

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
13		Revisa el personal técnico del área de cables que en el registro telefónico cercano a él teléfono reportado no esté desconectando su línea.	15 min.
14		Prueba el personal técnico del área de cables vía telefónica con los ingenieros de la Central Telefónica el cable multipar y la línea del usuario para ubicar el daño.	30 min.
15		Sustituye el personal técnico del área de cables el par dañado del cable multipar por otro que este en buenas condiciones, verificándolo con los ingenieros de la Central Telefónica vía telefónica.	30 min.
16		Entrega el personal técnico del área de cables el servicio telefónico reparado al usuario, y le pide que firme el usuario la orden OT-1 aceptando el trabajo.	5 min.
17		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones el finiquito de la orden de trabajo OT-1.	5 min.
18		OPCION CUATRO (Cuantificación de la Falla y Reparación)	15 min.
		Revisa la línea telefónica desde el registro hasta la roseta del teléfono, una vez que recibe el personal técnico del área de cables la orden de trabajo OT-1 y verificado que el daño no esta en el cable multipar.	
19		Revisa el personal técnico del área de cables la línea y si no dispone de material para	30 min.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Reparación de Líneas Telefónicas
DURACIÓN TOTAL:	1 Día

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
20		repararla, solicita la validación del material eléctrico a su jefe inmediato. Recibe el personal técnico del área de cables del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones la solicitud SME-1 para la adquisición del material eléctrico.	30 min.
21		Retira el personal técnico del área de cables el material eléctrico de la bodega.	30 min.
22		Sustituye el personal técnico del área de cables la línea telefónica dañada probando vía teléfono con personal de la Central Telefónica.	30 min.
23		Entrega el personal técnico del área de cables el servicio telefónico reparado al usuario, y le pide que firme el usuario la orden OT-1 aceptando el trabajo.	10 min.
24		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones el finiquito de la orden de trabajo OT-1.	10 min.
25		OPCION CINCO (Seguimiento y Diagnóstico en Red Jerárquica de Planta Externa) Revisa el personal técnico del área de cables el estatus del equipo concentrador de líneas telefónicas, coordinándose vía telefónica con los Ingenieros de la Central Telefónica, una vez recibida la orden de trabajo OT-1 de la red reportada, si el daño indica que esta en el cable de fibra óptica, le solicita al Subdirector de	15 min.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Reparación de Líneas Telefónicas
DURACIÓN TOTAL:	1 Día

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
26		Infraestructura de Telecomunicaciones el probador de cables de fibra óptica. Recibe el personal técnico del área de cables el probador de cables de fibra óptica y planos de la corrida del cable de fibra óptica para probar el cable y ubicar el lugar donde se encuentra la ruptura.	2 hrs.
27		Compara el personal técnico del área de cables los planos con la gráfica obtenida por el probador de cables de fibra óptica para ubicar el daño.	30 min.
28		Localiza el personal técnico del área de cables el cable dañado e investiga el origen del siniestro.	30 min.
29		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones entregando la orden de trabajo OT-1. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	15 min.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa
PROCEDIMIENTO:	Elaboración y Distribución de Directorios
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 la elaboración de Directorios en sus diferentes formatos y servicios, en tiempo y forma, mediante la actualización de las bases de datos y el portal de la Secretaría con prontitud y eficiencia, con el propósito de garantizar que cada uno de los Funcionarios de alto nivel que conforman la red de comunicación tengan siempre la información veraz y oportuna.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La Subdirección de Evaluación Operativa, coordinará al personal a cargo de actualizar la Información en las Bases de Datos, realizando tal actividad con apego a los procedimientos existentes y cumpliendo con los estándares de calidad, con el propósito de que se corrijan aquellos datos incorrectos o incompletos.
2. La Subdirección de Evaluación Operativa y las áreas correspondientes mantendrá actualizada la información correspondiente al nombre de titular, cargo, domicilio y nuevo servicio de los usuarios en los diferentes directorios y servicios que opera la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, para dar de baja a aquéllos que abandonen su puesto o cuando desaparezca el mismo.
3. La Subdirección de Evaluación Operativa previa consulta con las áreas involucradas emitirá los cambios o anomalías adecuadas para la actualización de las redes, a través del formato correspondiente para su difusión a las áreas operativas de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, con la finalidad de brindar a los Funcionarios de alto nivel información veraz y oportuna en directorios.
4. La Subdirección de Evaluación Operativa y el personal operativo correspondiente supervisará la elaboración e impresión de directorios de la Red Federal y Presidencial, Red de Gobernadores y Red de Funcionarios de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, garantizando la máxima calidad del servicio prestado por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, con la finalidad de

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa
PROCEDIMIENTO:	Elaboración y Distribución de Directorios
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.

que se realice la eficiente distribución de directorios en sus diferentes formatos a los Funcionarios del Gobierno Federal y Estatal en tiempo y forma.

5. El personal operativo de la Subdirección de Evaluación Operativa integrará y actualizará oportunamente en el portal de la Secretaría, la información correspondiente al servicio de la Red Privada de Funcionarios que suministra la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, para su consulta confiable.
6. La Subdirección de Evaluación Operativa y las áreas involucradas generarán una estadística mensual que permita analizar la entrega de directorios de los diferentes servicios y los envíos por correo electrónico del Directorio de la Red de Funcionarios de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para mejorar la eficiencia y cobertura del servicio.

ÁREA RESPONSABLE: Subdirección de Evaluación Operativa

PROCEDIMIENTO: Elaboración y Distribución de Directorios

DURACIÓN TOTAL: 12 días 18 horas 7 min.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Subdirección de Evaluación Operativa	Coordina al personal encargado de revisar y actualizar periódicamente la información en las bases de datos para garantizar la máxima calidad del servicio por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.	4 días
2	Subdirección de Evaluación Operativa, Dependencias de la Administración Pública	Vigila que se consulte vía telefónica los datos de los Funcionarios para actualizarlos y corroborar la exactitud de los mismos en coordinación con el usuario final o secretario particular. Dichos datos incluyen: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del Funcionario - Nombre del Puesto - Nombre de la Dependencia - Número de Red - Domicilio completo - Números telefónicos alternos - Nombre del Secretario Particular (en su caso) 	20 min.
3		Verifica que se corrijan los datos en caso de existir discrepancia en éstos y asienta en el formato de “Informe de Actualización de Redes” (MP414-PR10-P01-F01) para su difusión.	15 min.
4		Vigila que se proporcione una copia del mismo a cada una de las áreas operativas para su conocimiento y/o se realicen los cambios correspondientes en las bases de datos.	10 min.
5		Realiza la captura de la información en las bases de datos correspondientes al servicio que va ser modificado con la mayor brevedad posible. Dichos datos son: <ul style="list-style-type: none"> - Grado o Título del Titular 	45 min.

ÁREA RESPONSABLE: Subdirección de Evaluación Operativa

PROCEDIMIENTO: Elaboración y Distribución de Directorios

DURACIÓN TOTAL: 12 días 18 horas 7 min.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
6		<ul style="list-style-type: none"> - Nombre(s) del Titular - Apellido(s) del Titular - Cargo que desempeña el Titular - Dependencia donde esta asignada la Red - Número de Red <p>Supervisa el archivo y control del formato de Informe de Actualización de Redes, así como el acuse respectivo firmado por personal de las áreas involucradas.</p>	5 min.
7	Subdirección de Evaluación Operativa, Subdirección de Supervisión y Control	Recibe del Área de Quejas e Informes, de la Subdirección de Supervisión y Control, el formato de "Modificaciones en Servicios" * para ser capturado en los formatos correspondientes por personal de la Subdirección de Evaluación Operativa.	2 min.
8	Subdirección de Evaluación Operativa, Personal Operativo	Coordina la elaboración e impresión de Directorios en sus diferentes formatos: SEO 3-1 Informe de Actualización de Redes, MP414-PR10-P01-F01, SEO3-2 Red Federal y Presidencial (Carpeta Verde), MP414-PR10-P01-F02, Red Federal y Presidencial (Horizontal) MP414-PR10-P01-F02-1, SEO3-3 Red de Gobernadores (Carpeta Roja) MP414-PR10-P01-F03, Red de Gobernadores (Horizontal) MP414-PR10-P01-F03-1, Red de Gobernadores (Mica) MP414-PR10-P01-F03-2, SEO3-4 Red de Funcionarios de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (Horizontal) MP414-PR10-P01-F04, Red de Funcionarios de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (Mica) MP414-PR10-P01-F04-1 y SEO3-5 Estadísticas Periódicas del Servicio	4 días

ÁREA RESPONSABLE: Subdirección de Evaluación Operativa

PROCEDIMIENTO: Elaboración y Distribución de Directorios

DURACIÓN TOTAL: 12 días 18 horas 7 min.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
9		<p>Presidencial y Federal, Gobernadores y Funcionarios de la SCT., MP414-PR10-P01-F05.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SEO3-2 “Directorio de la Red Federal y Presidencial” (en forma alfabética y por dependencias en el formato de carpeta verde, horizontal y mica). ▪ SEO3-3 “Directorio de la Red de Gobernadores” (en forma alfabética y por dependencias en el formato de carpeta roja, horizontal y mica). ▪ SEO3-4 “Directorio de la Red de Funcionarios de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes” (en forma alfabética y por dependencias en el formato horizontal y mica). <p>Identificará las necesidades materiales para la impresión y distribución de los directorios en sus diferentes formatos de la Red Federal y Presidencial, Red de Gobernadores y Red de Funcionarios de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, en coordinación con el personal del área.</p>	30 min.
10		<p>Coordina la eficiente distribución de directorios al Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial Federal, Secretarías de Estado y Otras Dependencias de Estado (Entidades Paraestatales, Organismos Descentralizados y Desconcentrados) en sus diferentes formatos, en tiempo y forma.</p>	4 días
11	Subdirección de Evaluación Operativa, Unidades Administrativas de la SCT	<p>Realiza el envío periódico del Directorio de la Red de Funcionarios de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, vía correo electrónico, para proporcionar a los usuarios</p>	8 horas

ÁREA RESPONSABLE: Subdirección de Evaluación Operativa

PROCEDIMIENTO: Elaboración y Distribución de Directorios

DURACIÓN TOTAL: 12 días 18 horas 7 min.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
12		información veraz y oportuna. Genera estadísticas periódicas del envío de directorios y correo electrónico a la autoridad superior. <ul style="list-style-type: none"> ▪ SEO3-5 “Relación de Directorios” (Federal y Presidencial, Gobernadores, Funcionarios de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y envío por e-mail). 	4 horas
13	Subdirección de Evaluación Operativa, Personal Operativo	Establece un control de registro de los acuses de recibido en coordinación con el personal encargado, de los servicios proporcionados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, con el propósito de agilizar la entrega de directorios. <ul style="list-style-type: none"> ▪ SEO3-6 “Bitácora de Entrega de Directorios”, medio electrónico (archivos). <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p> <p>* El formato de “Modificaciones en Servicios” que se utiliza en el Subdirección de Evaluación Operativa para la captura de un nuevo usuario o servicio pero especificando el Alta del Servicio y/o Baja por separación del puesto, Domicilios Alternos, Reubicación y/o Reasignación, es el que genera el Área de Quejas e Informes (F1) de la Subdirección de Supervisión y Control.</p>	6 horas

UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL (1)
(2) SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN OPERATIVA



FECHA: (3) _____

INFORME DE ACTUALIZACIÓN DE REDES (4)

HORA: (5) _____

GRADO	(6) _____	
NOMBRE (S)	(7) _____	
APELLIDOS	(8) _____	
CARGO	(9) _____	
DEPENDENCIA	(10) _____	
OFICINA 1	(11) _____	SERVICIO: (13)
RED 1	(12) _____	FEDERAL <input type="checkbox"/>
OFICINA 2	_____	PRESIDENCIAL <input type="checkbox"/>
RED 2	_____	GOBERNADORES <input type="checkbox"/>
OFICINA 3	_____	FUNCIONARIOS S.C.T. <input type="checkbox"/>
RED 3	_____	

CAMBIO DE CARGO: ← (14) → CAMBIO DE TITULAR:
CAMBIO DE DEPEND.: ← (14) → EMAIL: _____ (15)
OBSERVACIÓN: (16) _____

TURNADA POR: (17) _____
NOMBRE

RECIBE COPIA: (18) _____
DIRECCIÓN DE LA U. DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE CONMUTACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL

MP414-PR10-P01-F01

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa		
PROCEDIMIENTO:	Elaboración y Distribución de Directorios		
FORMATO:	SEO3-1 = INFORME DE ACTUALIZACIÓN DE REDES	RESGUARDO:	2 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Unidad Administrativa.
2	Área Responsable.
3	Fecha de elaboración y que ocurre el cambio.
4	Nombre del Documento.
5	Hora en que se turna el cambio o en que se recibe el “Informe de Actualización de Redes” .
6	Grado o Título del Usuario (Lic. / Ing. / C.P., etc.)
7	Nombre(s) del Titular como lo usa o como desee que aparezca en los Directorios.
8	Apellido(s) del Titular como lo usa o como desee que aparezca en los Directorios.
9	Cargo completo de Usuario.
10	Dependencia donde se ubica el equipo y esta asignada(s) la(s) red(es).
11	Dirección completa donde se ubica la Red principal (Red 1) y sus paralelos (Red 2).
12	Número de Red.
13	Se marca el cuadro correspondiente al Tipo de Servicio (Federal / Presidencial / Gobernadores / Funcionarios de la S.C.T.)
14	Se marca el cuadro correspondiente al Motivo de la Actualización de Datos.
15	Dirección de correo electrónico del Titular de la Red.
16	Nombre completo de la persona que informó del cambio, fecha de asignación, observación, comentario o información adicional.
17	Nombre completo de la persona que elabora y turna el “Informe de Actualización de Redes” a las áreas operativas.
18	Áreas a las que se debe difundir y solicitar firma de acuse de recibo.

(1) (2)		
(3) (4)		(5)
(3) (4)		(5)
(6)		
* (3) (4)		(5)
Dirección de la Red Privada del Gobierno Federal Quejas e Informes Pruebas Teléfonos Fax		
(9)	(10)	(11)

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa		
PROCEDIMIENTO:	Elaboración y Distribución de Directorios		
FORMATO:	SEO3-2 = DIRECTORIO DE LA RED FEDERAL Y PRESIDENCIAL (Carpeta Verde)	RESGUARDO:	1 AÑO

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial Federal.
2	Secretarías de Estado, en donde esta asignada(s) la(s) Red(es).
3	Cargo que desempeña el Titular y (*) Únicamente Red Federal.
4	Grado o Título (Lic. / Ing. / C.P., etc.), Nombre(s) y Apellido(s) del Titular. Aparecerá “Sin Titular” cuando <u>No</u> este oficialmente ratificado el nombramiento.
5	Número de la Red que tiene asignado(a) el o la Titular.
6	Otras Dependencias de Estado (Entidades Paraestatales, Organismos Descentralizados y Desconcentrados), en donde esta asignada(s) la(s) Red(es).
7	Números de Redes disponibles para reportar la falla o anomalía detectada en el Servicio del “Área de Quejas e Informes” de la Unidad.
8	Números Telefónicos disponibles para reportar la falla o anomalía detectada en el Servicio del “Área de Quejas e Informes” de la Unidad.
9	(*) Únicamente Red Federal.
10	Número de páginas elaboradas del directorio.
11	Fecha de elaboración e impresión del directorio.

(1)			
RED	NOMBRE	APELLIDO	CARGO
(2)			
(3)			
(6)	(7)	(8)	(9)
*(6)			
(4)			
(5)			
(5)			
*(6)	(7)	(8)	(9)
(10)			(11)
		*(12)	
(13)			(14)

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa		
PROCEDIMIENTO:	Elaboración y Distribución de Directorios		
FORMATO:	SEO3-2 = DIRECTORIO DE LA RED FEDERAL Y PRESIDENCIAL (Horizontal)	RESGUARDO:	1 AÑO

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Nombre del Directorio por Dependencias en su formato horizontal (tamaño carta).
2	Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial Federal.
3	Secretarías de Estado, en donde esta asignada(s) la(s) Red(es).
4	Otras Dependencias de Estado.
5	Entidades Paraestatales y Organismos Descentralizados, en donde esta asignada(s) la(s) Red(es).
6	Número de la Red que tiene asignado(a) el Titular.
7	Grado o Título (Lic. /Ing. /C.P., etc.) y Nombre(s) del Titular. Aparecerá "Sin Titular" cuando <u>No</u> este oficialmente ratificado el nombramiento.
8	Apellido(s) (paterno y materno) del Titular.
9	Cargo que desempeña el Titular de la Red (se le antepondrá como Encargado cuando <u>No</u> este oficialmente ratificado).
10	Números de Redes disponibles para reportar la falla o anomalía detectada en el Servicio del "Área de Quejas e Informes" de la Unidad.
11	Números Telefónicos disponibles para reportar la falla o anomalía detectada en el Servicio del "Área de Quejas e Informes" de la Unidad.
12	(* Únicamente Red Federal.
13	Fecha de elaboración e impresión del directorio.
14	Número de páginas elaboradas del directorio.

(1)

RED	APELLIDO	NOMBRE
*		
(2)	(3)	(4)
*		

*(5)

RED	APELLIDO	NOMBRE
*		
*		
*		

(6)

(1)

RED	APELLIDO	NOMBRE
*		
*		

*(5)



RED	APELLIDO	NOMBRE
*		
(2)	(3)	(4)
*		
*		
*		

(6)

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa		
PROCEDIMIENTO:	Elaboración y Distribución de Directorios		
FORMATO:	SEO3-2 = DIRECTORIO DE LA RED FEDERAL Y PRESIDENCIAL (Mica)	RESGUARDO:	1 AÑO

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Nombre de la Mica en forma Alfabética en su formato vertical (tamaño carta).
2	Número de la Red que tiene asignado(a) el o la Titular.
3	Apellido(s) (paterno y materno) del Titular, por orden Alfabético.
4	Nombre(s) del Titular.
5	(* Únicamente Red Federal.
6	Fecha de elaboración e impresión del directorio.

		
	(1) (2)	
(3) (4)		(5)
* (3) (4)		(5)
		
	(6)	
(7) (3) (4)		(5)
<div data-bbox="305 1125 1344 1276" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>Dirección de la Red Privada del Gobierno Federal</p><p>Quejas e Infomes</p><p>Pruebas</p><p>Teléfonos</p><p>Fax</p></div>		
* (10)	(11)	(8) (9)
		(12)

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa		
PROCEDIMIENTO:	Elaboración y Distribución de Directorios		
FORMATO:	SEO3-3 = DIRECTORIO DE LA RED DE GOBERNADORES (Carpeta Roja)	RESGUARDO:	1 AÑO

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Poder Ejecutivo.
2	Secretarías de Estado y Otras Dependencias de Estado (Entidades Paraestatales, Organismos Descentralizados y Desconcentrados), en donde esta asignada(s) la(s) Rede(s).
3	Cargo que desempeña el Titular y (*) la Comunicación se establece Sin Encriptación.
4	Grado o Título (Lic. / Ing. / C.P., etc.), Nombre(s) y Apellido(s) del Titular. Aparecerá "Sin Titular" cuando <u>No</u> este oficialmente ratificado el nombramiento.
5	Número de la Red que tiene asignado(a) el o la Titular.
6	Gobiernos de los Estados de la República Mexicana.
7	Nombre de los Estados en orden Alfabético.
8	Números de Redes disponibles para reportar la falla o anomalía detectada en el Servicio del "Área de Quejas e Informes" de la Unidad.
9	Números Telefónicos disponibles para reportar la falla o anomalía detectada en el Servicio del "Área de Quejas e Informes" de la Unidad.
10	(*) La Comunicación se establece Sin Encriptación.
11	Número de páginas elaboradas del directorio.
12	Fecha de elaboración e impresión del directorio.

(1)

RED	NOMBRE	APELLIDO	CARGO
(2)			
(3)			
(6)	(7)	(8)	(9)
(3)			
* (6)			

(4)			
(5)			
(6)	(7)	(8)	(9)
(10)			
(10)			(11)

(13)

* (12)

(14)

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa		
PROCEDIMIENTO:	Elaboración y Distribución de Directorios		
FORMATO:	SEO3-3 = DIRECTORIO DE LA RED DE GOBERNADORES (Horizontal)	RESGUARDO:	1 AÑO

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Nombre del Directorio por Dependencias en su formato horizontal (tamaño carta).
2	Poder Ejecutivo.
3	Secretarías de Estado y Otras Dependencias de Estado (Entidades Paraestatales, Organismos Descentralizados y Desconcentrados), en donde esta asignada(s) la(s) Rede(s).
4	Gobiernos de los Estados de la República Mexicana.
5	Nombre de los Estados en orden Alfabético.
6	Número de la Red que tiene asignado(a) el o la Titular.
7	Grado o Título (Lic. /Ing. /C.P., etc.) y Nombre(s) del Titular. Aparecerá "Sin Titular" cuando <u>No</u> este oficialmente ratificado el nombramiento.
8	Apellido(s) (paterno y materno) del Titular.
9	Cargo que desempeña el Titular de la Red (se le antepondrá como Encargado cuando <u>No</u> este oficialmente ratificado).
10	Números de Redes disponibles para reportar la falla o anomalía detectada en el Servicio del "Área de Quejas e Informes" de la Unidad.
11	Números Telefónicos disponibles para reportar la falla o anomalía detectada en el Servicio del "Área de Quejas e Informes" de la Unidad.
12	(*) La Comunicación se establece Sin Encriptación.
13	Fecha de elaboración e impresión del directorio.
14	Número de páginas elaboradas del directorio.

(1)

RED	APELLIDO	NOMBRE
*	(2)	(3) (4)
*		
*		

*(5)

RED	APELLIDO	NOMBRE
*		
*		
*	(2)	(3) (4)

(6)

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Evaluación Operativa

PROCEDIMIENTO:

Elaboración y Distribución de Directorios

FORMATO:

SEO3-3 = DIRECTORIO DE LA RED DE
GOBERNADORES (Mica)

RESGUARDO:

1 AÑO

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Nombre de la Mica en forma Alfabética en su formato vertical (tamaño carta).
2	Número de la Red que tiene asignado(a) el o la Titular.
3	Apellido(s) (paterno y materno) del Titular, por orden Alfabético.
4	Nombre(s) del Titular.
5	(*) La Comunicación se establece Sin Encriptación.
6	Fecha de elaboración e impresión del directorio.

(1)

RED	NOMBRE	APELLIDO	CARGO
(2)			
(3)	(4)	(5)	(6)

(7)			
(8)			
(3)	(4)	(5)	(6)
(9)			(10)

(11)

(12)

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa		
PROCEDIMIENTO:	Elaboración y Distribución de Directorios		
FORMATO:	SEO3-4 = DIRECTORIO DE LA RED DE FUNCIONARIOS DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES (Horizontal)	RESGUARDO:	1 AÑO

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Nombre del Directorio por Dependencias en su formato horizontal (tamaño carta).
2	Unidades Administrativas que conforman a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, en donde esta asignada(s) la(s) Rede(es).
3	Número de la Red que tiene asignado(a) el Titular.
4	Grado o Título (Lic. /Ing. /C.P., etc.) y Nombre(s) del Titular. Aparecerá “Sin Titular” cuando <u>No</u> este oficialmente ratificado el nombramiento.
5	Apellido(s) (paterno y materno) del Titular.
6	Cargo que desempeña el Titular de la Red (se le antepondrá como Encargado cuando <u>No</u> este oficialmente ratificado).
7	Otras Dependencias del Sector
8	Organismos Descentralizados y Desconcentrados.
9	Números de Redes disponibles para reportar la falla o anomalía detectada en el Servicio del “Área de Quejas e Informes” de la Unidad.
10	Números Telefónicos disponibles para reportar la falla o anomalía detectada en el Servicio del “Área de Quejas e Informes” de la Unidad.
11	Fecha de elaboración e impresión del directorio.
12	Número de páginas elaboradas del directorio.

(1)

RED	APELLIDO	NOMBRE	RED	APELLIDO	NOMBRE
(2)	(3)	(4)			

(5)

(1)


RED	APELLIDO	NOMBRE	RED	APELLIDO	NOMBRE
			(2)	(3)	(4)

(5)

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa		
PROCEDIMIENTO:	Elaboración y Distribución de Directorios		
FORMATO:	SEO3-4 = DIRECTORIO DE LA RED DE FUNCIONARIOS DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES (Mica)	RESGUARDO:	1 AÑO

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Nombre de la Mica en forma Alfabética en su formato vertical (tamaño carta).
2	Número de la Red que tiene asignado(a) el o la Titular.
3	Apellido(s) (paterno y materno) del Titular, por orden Alfabético.
4	Nombre(s) del Titular.
5	Fecha de elaboración e impresión del directorio.

<u>RELACION DE DIRECTORIOS DE</u>		<u>DEL 200</u>			(1)
					
PRESIDENCIA	(2)	(3)	(4)	(5)	TOTAL
DIRECTORIOS TAMAÑO CARTA					
DIRECTORIOS CARPETA VERDE MICAS			(7)		
INSTRUCTIVOS TAMAÑO CARTA					
INSTRUCTIVOS TAMAÑO EJECUTIVO					
					TOTAL: (9)
GOBERNADORES	(2)	(3)	(4)	(5)	TOTAL
DIRECTORIOS TAMAÑO CARTA	}				
DIRECTORIOS CARPETA VERDE MICAS		(6)	(7)		
INSTRUCTIVOS TAMAÑO CARTA					
INSTRUCTIVOS TAMAÑO EJECUTIVO					
					TOTAL: (9)
FUNCIONARIOS	(2)	(3)	(4)	(5)	TOTAL
DIRECTORIOS TAMAÑO CARTA MICAS					
INSTRUCTIVOS TAMAÑO CARTA			(7)		
INSTRUCTIVOS TAMAÑO EJECUTIVO					
DIRECTORIOS ENVIADOS POR e-MAIL					(8)
					TOTAL: (9)

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa		
PROCEDIMIENTO:	Elaboración y Distribución de Directorios		
FORMATO:	SEO3-5 = ESTADÍSTICAS PERIÓDICAS DEL SERVICIO PRESIDENCIAL Y FEDERAL, GOBERNADORES Y FUNCIONARIOS DE LA S.C.T.	RESGUARDO:	2 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Nombre de la relación de Directorios de manera mensual se entrega a la Dirección de la Unidad.
2	Tipo de Servicio prestado por la Unidad de la Red Privada del gobierno Federal (Federal y Presidencial, Gobernadores y Funcionarios de la S.C.T.)
3	Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial Federal.
4	Gobiernos de los Estados de la República Mexicana.
5	Otras Dependencias de Estado (Entidades Paraestatales, Organismos Descentralizados y Desconcentrados).
6	Tipos de Formatos (Tamaño Ejecutivo la Carpeta Verde y/o Roja, Tamaño Carta el Horizontal, las Micas y los Instructivos).
7	Cantidad individual de cada uno de los Formatos entregados por mes.
8	Cantidad total de correos enviados por mes a los Altos Funcionarios de la SCT, Secretarios Particulares, Privados y Técnicos, Asistentes, Centros SCT, Otras Dependencias de Estado (Entidades Paraestatales, Organismos Descentralizados y Desconcentrados).
9	Cantidad total de Directorios entregados por cada uno de los diferentes servicios prestados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.

FORMATO 1

**UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN OPERATIVA
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO
REPORTE DEL EQUIPO Y DEL LOCAL (1)**



Fecha:
Reporte No.:

TIPO DE EQUIPO

(4) DU's
 FDLMS
 SSU
 Otro

(5) Local Propio
 Local Compartido

Persona a cargo del equipo:
 Dependencia:
 Ubicación Física:
 Dirección: Piso:
 Oficina: Fecha de la Última Revisión:

REPORTE DEL LOCAL (10)

Temperatura / Ventilación y/o Aire Acondicionado <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Deficiente Observaciones: _____	Seguridad <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Deficiente Observaciones: _____	Limpieza del Local <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Deficiente Observaciones: _____
Iluminación <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Deficiente Observaciones: _____	Acceso (facilidades) <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Deficiente Observaciones: _____	Otros <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Deficiente Observaciones: _____

REPORTE DEL EQUIPO (11)

Disposición Física del Equipo de Comunicación <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Deficiente Observaciones: _____	Disposición del Cableado de Comunicaciones <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Deficiente Observaciones: _____	Disposición del Equipo y Cableado de Alimentación Elec. <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Deficiente Observaciones: _____
Limpieza del Equipo <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Deficiente Observaciones: _____		

Observaciones Generales:

(13)

 Nombre y Firma

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa		
PROCEDIMIENTO:	Supervisión en la Operación de los Sistemas de Comunicaciones e Información		
FORMATO:	DCO1-1 = REPORTE DEL EQUIPO Y DEL LOCAL	RESGUARDO:	3 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Nombre del “Reporte del Equipo y del Local”.
2	Fecha (día/mes/año) del levantamiento del Reporte.
3	Número consecutivo de Reporte por año.
4	Se especifica que tipo de equipo.
5	Se especifica equipo solo o compartido.
6	El nombre completo del Usuario a cargo del equipo.
7	Se especifica el nombre del Poder (Ejecutivo, Legislativo, Judicial Federal), Secretarías de Estado y Otras Dependencias de Estado (Entidades Paraestatales, Organismos Descentralizados y Desconcentrados).
8	Lugar físico donde se encuentra Instalado el Equipo (dirección, piso, oficina).
9	Fecha (día/mes/año) de atención de la última revisión del Equipo y del Local. Datos relevantes del Acondicionamiento del Local que debe de tener para su buen funcionamiento del equipo.
10	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Temperatura / Ventilación y/o Aire Acondicionado. ▫ Seguridad. ▫ Limpieza del Local ▫ Iluminación. ▫ Acceso (facilidades). ▫ Otros.
11	Datos de los Componentes del Equipo por verificar y revisar. <ul style="list-style-type: none"> ▫ Disposición Física del Equipo de Comunicación. ▫ Disposición del Cableado de Comunicaciones. ▫ Disposición del Equipo y Cableado de Alimentación Elec. ▫ Limpieza del Equipo.
12	Información de comentarios y notas relevantes a considerar del Equipo y del Local que lo alberga.
13	Nombre y firma (realizo reporte) del Jefe del Departamento de Control Operativo.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa
PROCEDIMIENTO:	Supervisión en la Operación de los Sistemas de Comunicaciones e Información
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 el servicio de comunicaciones se proporcione con mayor disponibilidad y calidad del servicio mediante la adecuada operación de los Sistemas de Telecomunicaciones y el mantenimiento preventivo que permita minimizar la incidencia de fallas.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Departamento de Control Operativo, coordinará el personal encargado de vigilar que los Equipos de Telecomunicaciones operen de manera óptima y de acuerdo con las especificaciones de los usuarios y la normatividad vigente, a través del buen procesamiento y almacenamiento de la información, brindando un alto grado de confiabilidad y seguridad a los Sistemas de Transmisión que opera la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
2. El Departamento y las áreas involucradas supervisará que se efectúen rutinas de Inspección de los Equipos para detectar problemas potenciales, a través de que se realicen las actividades correspondientes al lugar físico donde se encuentra el equipo y del local, con la finalidad de que se lleven acabo en los periodos establecidos y cumpliendo con las normas de calidad pactada con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
3. El Departamento en coordinación con las áreas asegurará que se realicen las tareas de mantenimiento preventivo para reducir la incidencia de fallas en los Equipos de Telecomunicaciones, a través de que se realicen de acuerdo a los procedimientos y normas adecuadas para garantizar la máxima continuidad y calidad de los servicios prestados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
4. El Departamento de Control Operativo, emitirá las recomendaciones pertinentes a la Coordinación de Sistemas de Conmutación y la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones para que se corrijan los detectados y se minimicen las

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa
PROCEDIMIENTO:	Supervisión en la Operación de los Sistemas de Comunicaciones e Información
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.

ocurrencias de fallas, con el propósito de que se realicen de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa
PROCEDIMIENTO:	Supervisión en la Operación de los Sistemas de Comunicaciones e Información
DURACIÓN TOTAL:	44 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Departamento de Control Operativo, Coordinación de Sistemas de Conmutación	Coordinar el personal encargado de vigilar que los Sistemas Transmisión IP, Sistemas de Transmisión analógicos digitales, opto electrónicos así como de procesamiento y almacenamiento de Información operen de manera óptima para brindar el servicio de comunicación a los usuarios de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.	20 horas
2	Departamento de Control Operativo, Coordinación de Sistemas de Conmutación	Supervisa que se efectúe periódicamente una rutina de mantenimiento preventivo por parte del personal operativo para minimizar las posibilidades de falla en los equipos.	Variable
3		Elabora un “Reporte del Equipo y del Local” (MP414-PR10-P02-F01) por escrito que es donde se describe el estado del Equipo (limpieza del equipo, disposición física del equipo de comunicación, disposición del cableado de comunicaciones y disposición del equipo y cableado de alimentación eléctrica) y Local que lo alberga (temperatura/ventilación y/o aire acondicionado, seguridad, limpieza del local, iluminación, acceso y otros).	4 horas
4		Verifica que se realicen las labores de limpieza, verificación de estado y medición de transmisión, y recepción de cada uno de los equipos y compara con los datos previos para detectar problemas potenciales.	10 horas
5		Realiza las recomendaciones pertinentes para corregir los problemas detectados y evitar su ocurrencia futura canalizando una copia del reporte a cada área involucrada.	10 horas

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa
PROCEDIMIENTO:	Supervisión en la Operación de los Sistemas de Comunicaciones e Información
DURACIÓN TOTAL:	44 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
6		<p>Da seguimiento a la ejecución de sus recomendaciones y realiza una revisión (Sitios de la Red) posterior al equipo o local involucrado para verificar que cualquier condición anómala haya sido corregida. En caso contrario realiza un reporte dirigiendo una copia del mismo a la instancia superior correspondiente.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	Variable

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa
PROCEDIMIENTO:	Supervisión de Operaciones de los Sistemas de Telecomunicaciones
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

Supervisar las operaciones y actividades de las áreas de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal para asegurar que se proporcionen los servicios de comunicación e información a los usuarios, verificando y dando seguimiento hasta su resolución, con la finalidad de garantizar la máxima continuidad y calidad del servicio.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La Subdirección de Evaluación Operativa, mantendrá un programa permanente de supervisión del desempeño de las áreas encargadas tanto de la reparación de fallas e instalación de nuevos servicios, así como de operación y administración de los conmutadores y otros Sistemas de Comunicaciones e Información, de acuerdo con los procedimientos y normatividad vigente.
2. La Subdirección de Evaluación Operativa revisará y en su caso propondrá modificaciones a los procedimientos de operación de los Sistemas de Comunicaciones e Información, para garantizar la máxima continuidad y calidad del servicio prestado por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
3. La Subdirección de Evaluación Operativa verificará que la Coordinación de Sistemas de Conmutación y la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones realicen las correcciones y recomendaciones que se les señalen mediante un programa de seguimiento que permita asegurar que las observaciones en los procedimientos se lleven a cabo de manera total y permanente, con el propósito de detectar las mejores alternativas para el mejoramiento de los servicios.
4. La Subdirección Evaluación Operativa y el Departamento de Control Operativo analizarán las observaciones y fallas detectadas por el personal de supervisión para emitir recomendaciones a las áreas correspondientes (Coordinación de Sistemas de Conmutación y/o Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones), con el propósito de que corrijan aquellas actividades que no se realizan de acuerdo con los procedimientos establecidos y respetando la calidad pactada por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa
PROCEDIMIENTO:	Supervisión de Operaciones de los Sistemas de Telecomunicaciones
DURACIÓN TOTAL:	7 días 18 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Subdirección de Evaluación Operativa	Identifica las actividades involucradas en la operación y administración de los conmutadores y otros Sistemas de Comunicaciones e Información.	10 horas
2		Analiza la eficiencia de proceso operativo y/o administrativo de los sistemas.	10 horas
3		Corroborar que las actividades identificadas se apeguen a los procedimientos de operación y normatividad vigente.	20 horas
4		Estudia las fallas detectadas por el personal de control operativo para emitir recomendaciones a las áreas pertinentes.	2 días
5		Corroborar que la Coordinación de Sistemas de Conmutación y la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal realicen las correcciones y recomendaciones que se les señalen.	4 días
6		Mantiene un programa de supervisión permanente, en coordinación con el Departamento de Control Operativo y la Subdirección de Supervisión y Control, que permita asegurar que las observaciones en los procedimientos se lleven a cabo de manera total y la mayor brevedad posible.	Variable
7	Subdirección de Evaluación Operativa, Coordinación de Sistemas de Conmutación, Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones	Revisa en coordinación con las áreas operativas los procedimientos de operación respecto a la normatividad o legislación internacional aplicable para garantizar la máxima continuidad y calidad del servicio.	Variable

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa
PROCEDIMIENTO:	Supervisión de Operaciones de los Sistemas de Telecomunicaciones
DURACIÓN TOTAL:	7 días 18 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
8		Genera el “Reporte de Evaluación del Desempeño” (MP414-PR11-P01-F01) y el “Reporte Extraordinario” (MP414-PR11-P01-F02) , por escrito (acusando recibo) a la autoridad superior para hacerlo de su conocimiento, en caso de que las áreas operativas no corrijan las fallas en los procedimientos o no implementen las observaciones realizadas con el propósito de mejorar los servicios.	2 horas
9		Estudia la efectividad de los programas de supervisión de operatividad y seguimiento de recomendaciones para modificar su formato o alcance en caso de ser necesario, con el propósito de hacerlos más eficientes.	Variable
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

FORMATO 1

**SUBSECRETARIA DE COMUNICACIONES
UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN OPERATIVA
(1) REPORTE DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**



Fecha	Hora
(2)	(3)

Para:	(4)
De:	(5)

Actividad(es): (6)

(7)
En relación a la reparación de servicios (tipo de servicio), le informo que en el (mes) de referencia se atendieron (no. de reportes de falla), completándose en un (tiempo promedio), por lo que se proporcionó una atención adecuada a los usuarios en términos generales.

* (8).....

(9).....

(10)

(11)
A T E N T A M E N T E.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa		
PROCEDIMIENTO:	Supervisión de Operaciones de los Sistemas de Telecomunicaciones		
FORMATO:	SEO1-1 = REPORTE DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	RESGUARDO:	3 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Nombre del “Reporte de Evaluación del Desempeño”.
2	Fecha de elaboración (día/mes/año) al cual corresponde el Reporte de Evaluación del Desempeño.
3	Hora en la que se entrega el Reporte de Evaluación del Desempeño.
4	Nombre del Titular (recibe reporte) de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
5	Nombre del Titular (realizo reporte) de la Subdirección de Evaluación Operativa.
6	Descripción de la(s) actividad(es) realizada(s) por cada tipo de servicio (Federal y Presidencial, Gobernadores y Funcionarios de la S.C.T.) prestado por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
7	Describir en forma clara y precisa la(s) actividad(es) en particular por cada tipo de servicio (Federal y Presidencial, Gobernadores y Funcionarios de la S.C.T.), fecha (mes), número de reporte(s) por falla y el tiempo promedio (horas y minutos) en el cual se proporcione la atención al usuario.
8	(*) Se señala que día o semana se incrementó el tiempo de atención, debido a que el servicio (red) no fue atendido a tiempo debido a contingencias.
9	Se detecta un(a) incremento/disminución de los tiempos cuando hay servicios de reprogramación de aparatos en los Estados de la República de 2 a 3 veces por año, para la Red de Gobernadores.
10	En la gráfica se señala el índice de eficiencia en la atención de falla (0-1hr, 1hr. 1min. – 2hrs, 2hrs. 1min. –3hrs., 3hrs. 1 min. –4hrs. y de 4hrs. 1 min. – o más) y evaluación (óptimo, aceptable, regular, deficiente y no aceptable).
11	Firma del Titular (realizo reporte) de la Subdirección de Evaluación Operativa.

FORMATO 2



Reporte Extraordinario (1)

(2)
(3)

(4)

En referencia al alto promedio de tiempo mostrado en la (semanas) del (mes) del presente para (tipo de servicio) , me permito mencionarle que se debió a (no. de causas) en particular:

1. (5)
2. ...
3. ...
4. ...

(6)

Número de Red	Servicio	Usuario	Día Inicio	Hora Inicio	Falla	Hora Fin	Tiempo (Horas)	Resolución	Turnado



ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa		
PROCEDIMIENTO:	Supervisión de Operaciones de los Sistemas de Telecomunicaciones		
FORMATO:	SEO1-2 = REPORTE EXTRAORDINARIO	RESGUARDO:	3 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Nombre del "Reporte Extraordinario".
2	Mes y año en que se elabora el Reporte Extraordinario.
3	Tipo de servicio (Federal y Presidencial, Gobernadores y Funcionarios de la S.C.T.) prestado por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
4	Describir en forma clara y precisa el promedio del tiempo mostrado desde la primera hasta la quinta semana de cada mes y por tipo de servicio (Federal y Presidencial, Gobernadores y Funcionarios de la S.C.T.), mencionando las causas.
5	Descripción de las causa(s) en particular por cada tipo de servicio (Federal y Presidencial, Gobernadores y Funcionarios de la S.C.T.), número de Red, cargo que desempeña el Titular, Dependencia donde está asignada la Red, tiempo en horas y minutos en la cual se realizó dicha falla (reparación, reconexión, reubicación, instalación (nueva asignación), activación de un nuevo servicio, reemplazo de aparato telefónico, sustitución del servicio y cambio de material telefónico).
6	Resumen General del Servicio prestado por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal en el cual se describen: <ul style="list-style-type: none"> ▫ Número de Red. ▫ Tipo de Servicio ▫ Cargo que desempeña el Titular y Dependencia donde está asignado el servicio. ▫ Día y hora de Inicio. ▫ Tipo de Falla (baja, sin servicio, falla en la línea, se corta la comunicación, reubicación, circuito, paralelo, teléfono o puente dañado, pantalla en blanco, cambio de oficina, no encripta, etc.) ▫ Hora de finalización de servicio. ▫ Tiempo (horas y minutos). ▫ Resolución de la causa. ▫ Turnado los Titulares de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones y de la Coordinación de Sistemas de Conmutación de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo
PROCEDIMIENTO:	Elaboración, Revisión y Modificación de los Estándares de Calidad
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 la elaboración de estándares de calidad en el servicio y revisión de los ya existentes para asegurar su vigencia, de acuerdo con los sistemas operados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, vigilando además la seguridad, confidencialidad e integridad de las comunicaciones.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Departamento de Control Operativo, establecerá y revisará en coordinación con las áreas administrativa y operativas los estándares de operación de los Sistemas de Comunicaciones e Información para que se garantice la máxima continuidad y calidad de los servicios prestados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, con el propósito de establecer un programa permanente de revisión de normas y en caso de ser necesario de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
2. El Departamento de Control Operativo, en coordinación con las áreas administrativa y operativas analizará las necesidades de recursos humanos, materiales, financieros y logísticos para que la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal realice sus funciones de prestación de servicios de comunicaciones e información con la continuidad y calidad requerida por la normatividad vigente.
3. El Departamento de Control Operativo, generará un reporte periódico con los resultados de la evaluación operativa de la Coordinación de Sistemas de Conmutación y la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, definiendo previamente en porcentajes o en otra escala apropiada el alcance de las metas y el desempeño obtenido comparado con los estándares establecidos,

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

vigilando que las observaciones y recomendaciones emitidas para cada área incrementen la eficiencia de sus operaciones.

4. El Departamento de Control Operativo, vigilará que los programas de protección a la confidencialidad e integridad de las comunicaciones, información y datos procesados o almacenados en los Sistemas de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal se apliquen de manera efectiva con el propósito de garantizar la máxima seguridad de interconexión a los usuarios con el resto de la red de comunicación.

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo
PROCEDIMIENTO:	Elaboración, Revisión y Modificación de los Estándares de Calidad
DURACIÓN TOTAL:	6 días 16 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Departamento de Control Operativo	Identifica las capacidades de los Sistemas de Comunicaciones e Información operados y/o administrados por el personal de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal para establecer su disponibilidad máxima y calidad del servicio.	1 día
02	Departamento de Control Operativo, Coordinación de Sistemas de Conmutación, Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones	Establece, en coordinación con las áreas operativas, continuidad del servicio, de acuerdo con los parámetros identificados para los equipos y vigila que la normatividad aplicable haya sido considerada en los estándares de calidad convenidos y compara tales estándares con los establecidos en las normas y leyes internacionales, así como los existentes en el mercado para Sistemas similares.	4 días
03		Establece un programa permanente de revisión de normas y estándares de calidad establecidos respecto a los de Sistemas similares para verificar su vigencia y congruencia con los estándares señalados y en caso de ser necesario los modifica o actualiza de acuerdo con las necesidades de los usuarios.	Variable
04		Conviene con las áreas operativas la posibilidad de su actualización o reemplazo de los estándares, en caso de que los Sistemas operados y/o administrados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal no puedan alcanzar los estándares de la normatividad aplicable o de los Sistemas existentes en el mercado.	Variable
05		Identifica las necesidades humanas y materiales para que los Sistemas sigan operando dentro de los estándares de calidad establecidos, en coordinación con las áreas operativas.	3 horas

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo
PROCEDIMIENTO:	Elaboración, Revisión y Modificación de los Estándares de Calidad
DURACIÓN TOTAL:	6 días 16 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
06		Genera el “Reporte de Tiempos Promedios” (MP414-PR12-P01-F01) por escrito con las observaciones a las áreas correspondientes en caso de no alcanzar los niveles de calidad de los servicios establecidos.	4 horas
07	Departamento de Control Operativo, Personal Operativo	Coordina la elaboración de los reportes periódicos de la evaluación operativa con la “Gráfica Global de Tiempos Promedio Mensual (MP414-PR12-P01-F02) por Semana y/o por Servicio (MP414-PR12-P01-F03) y la “Gráfica Global de Tiempos Promedio Anual” (MP414-PR12-P01-F04) , de cada una de las áreas definiendo una escala apropiada para medir el alcance de sus metas y su desempeño comparado con los estándares establecidos.	5 horas
08		Coordina además la vigilancia para la protección a la confidencialidad e integridad de las comunicaciones, información y datos conducidos, procesados o almacenados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal de acuerdo con los estándares de seguridad establecidos.	4 horas
09		Analiza los esquemas de protección a la confidencialidad e integridad de la Información, de acuerdo con los estándares existentes en el mercado o en Sistemas similares y en su caso realiza la modificación a los mismos, con el propósito de garantizar la máxima seguridad a los usuarios.	2 días
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

FORMATO 1

**SUBSECRETARIA DE COMUNICACIONES
UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO
REPORTE DE TIEMPOS PROMEDIOS (1)**



Fecha	Hora
(2)	(3)

Para:	(4)
De:	(5)

Por este conducto me permito remitirle..... (6)

(7).....

Quedo de usted para cualquier aclaración o duda.

(8)
A T E N T A M E N T E.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO
FEDERAL**

VIGENCIA: MARZO DE 2010

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo		
PROCEDIMIENTO:	Elaboración, Revisión y Modificación de los Estándares de Calidad		
FORMATO:	SEO1-1 = REPORTE DE TIEMPOS PROMEDIOS	RESGUARDO:	3 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

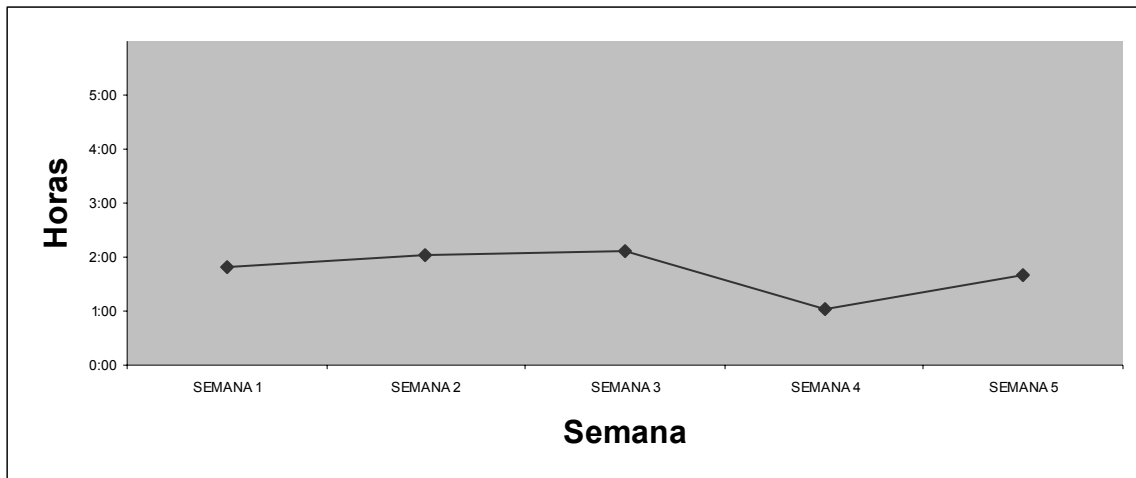
Campo	Datos que deberán anotarse
1	Nombre del "Reporte de Tiempos Promedios".
2	Fecha de elaboración (día/mes/año) al cual corresponde el Reporte de Tiempo Promedios.
3	Hora en la que se entrega el Reporte de Tiempos Promedios.
4	Nombre del Titular (recibe reporte) de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
5	Nombre del Titular (realizó reporte) de la Subdirección de Evaluación Operativa.
6	Se describe en forma clara y precisa por cada uno de los servicios (Federal y Presidencial, Gobernadores y Funcionarios de la S.C.T.) su Gráfica de Tiempo Promedio correspondiente al reporte mensual (por semana) y anual (por mes), los servicios totales realizados (reparaciones e instalaciones y/o reubicaciones) por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
7	Se puntualiza el tiempo promedio por cada uno de los servicios por semana y mes, para ver si se mantuvo por debajo (de las dos horas y treinta minutos) o por encima (de las dos horas y treinta minutos). Cabe señalar que en los reportes anuales se especifican los meses en los cuales el tiempo promedio fue mayor (a las tres horas y treinta minutos) o se mantuvo por debajo (de las dos horas y treinta minutos).
8	Firma del Titular (realizó reporte) de la Subdirección de Evaluación Operativa.

**UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO
TIEMPOS PROMEDIOS MENSUAL
(1)**



SEMANA	PROMEDIO
SEMANA 1	
SEMANA 2	
SEMANA 3	(2)
SEMANA 4	
SEMANA 5	
Tiempo Promedio por Servicio:	(3)

(4)





ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo		
PROCEDIMIENTO:	Elaboración y Revisión de los Estándares de Calidad		
FORMATO:	SEO2-2 = GRÁFICA GLOBAL DE TIEMPOS PROMEDIO MENSUAL	RESGUARDO:	3 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Mes y Año al que corresponde la “Gráfica Global de Tiempos Promedio Mensual (por semana)”.
2	Se puntualizan los tiempos en los cuales se realizaron los servicios (Federal y Presidencial, Gobernadores y Funcionarios de la S.C.T.) semanalmente (dividiendo el tiempo total por semana 1, 2, 3, 4, y 5 entre el número de servicios realizados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal).
3	Se muestra el tiempo promedio mensual (sumando el tiempo promedio por semana y el resultado será dividido entre el número total de servicios realizados mensualmente).
4	La gráfica muestra en forma horizontal el número de semanas que tiene el mes y de forma vertical (0:00hrs a un máximo de 5:00hrs) el tiempo promedio del servicio prestado por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.

FORMATO 3

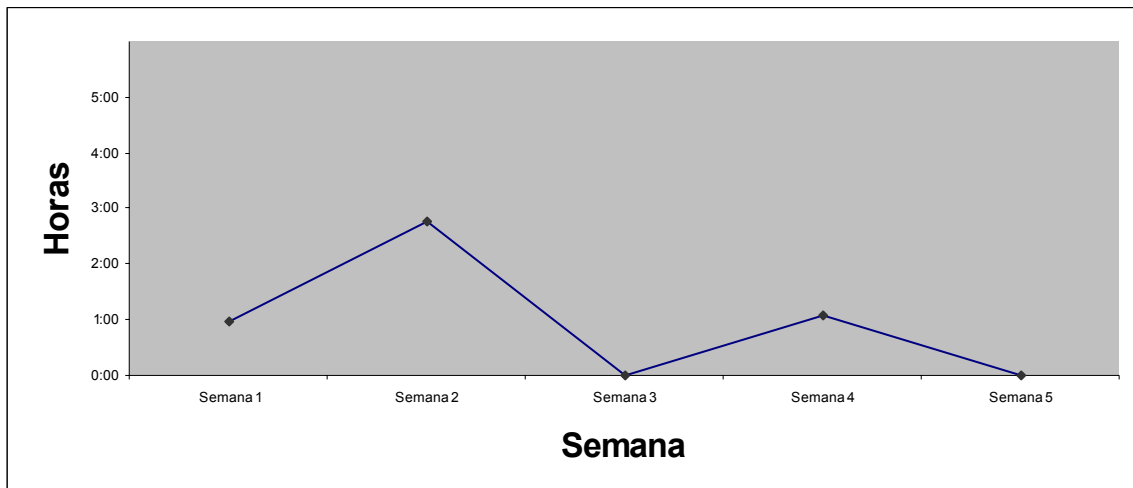
UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO

(1)
(2)



Semana	Promedio	Tiempo	No. de Servicios
SEMANA 1			
SEMANA 2			
SEMANA 3	(3)	(4)	(5)
SEMANA 4			
SEMANA 5			
Total:		(6)	

(7)





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO
FEDERAL**

VIGENCIA: MARZO DE 2010

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo		
PROCEDIMIENTO:	Elaboración y Revisión de los Estándares de Calidad		
FORMATO:	GRÁFICA DE TIEMPOS PROMEDIO POR SEMANA (POR SERVICIO)	RESGUARDO:	3 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

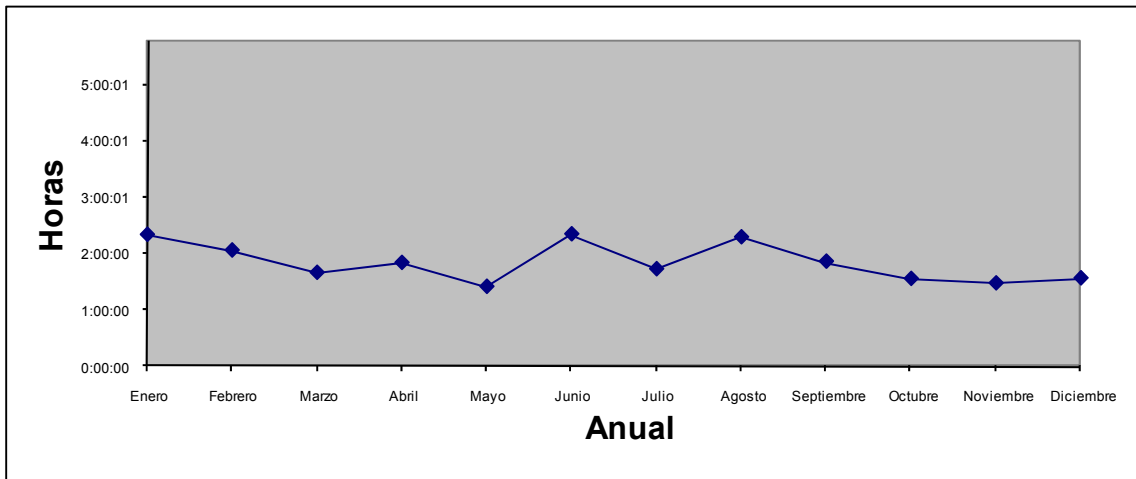
Campo	Datos que deberán anotarse
1	Tipo de Servicio (Federal y Presidencial, Gobernadores y Funcionarios de la S.C.T.)
2	Mes y Año al que corresponde a la “Gráfica de Tiempos Promedio Mensual (por servicio)”.
3	Se puntualizan los tiempos promedio en los cuales se realizó el servicio (Federal y Presidencial, Gobernadores y Funcionarios de la S.C.T.) por semana.
4	Se describe el tiempo total por semana 1, 2, 3, 4, y 5 en el cual se realizaron los servicios por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal
5	Se muestra el número total de servicios por semana y mensual realizados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
6	En el total se muestra el tiempo promedio, el tiempo real y el número de servicios mensuales (sumando los tiempos y los números de servicios). Cabe señalar que el tiempo promedio total es el resultado de dividir la suma total del tiempo real entre el número total de los servicios.
7	La gráfica muestra en forma horizontal el número de semanas que tiene el mes y de forma vertical (0:00hrs a un máximo de 5:00hrs) el tiempo promedio del servicio prestado por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.

FORMATO 4

**UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN OPERATIVA**
(1)



MES	TIEMPO
Enero	
Febrero	
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	(2)
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
Tiempo Promedio por Servicio: (3)	



(4)

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Evaluación Operativa		
PROCEDIMIENTO:	Elaboración y Revisión de los Estándares de Calidad		
FORMATO:	SEO2-3 = GRÁFICA GLOBAL DE TIEMPOS PROMEDIO ANUAL	RESGUARDO:	3 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Año al que corresponde la “Gráfica Global de Tiempos Promedio Anual”.
2	Se puntualizan los tiempos en los cuales se realizaron los servicios (Federal y Presidencial, Gobernadores y Funcionarios de la S.C.T.) mensualmente (dividiendo el tiempo total por mes entre el número de servicios realizados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal).
3	Se muestra el tiempo promedio anual (sumando el tiempo promedio por cada mes y el resultado será dividido entre el número total de servicios realizados anualmente).
4	La gráfica muestra en forma horizontal los meses por año y de forma vertical (0:00:00hrs a un máximo de 5:00:01hrs) el tiempo promedio de servicio prestado por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.

UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN OPERATIVA
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO
REPORTE DE CALIDAD (1)



Fecha: (2)
Reporte No.: (3)

(4) **OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS**

- a. ¿Cumple con lo mínimo admisible de continuidad? SI NO
- b. La calidad de las Comunicaciones es:
- | | |
|-----------|--------------------------|
| MALA | <input type="checkbox"/> |
| REGULAR | <input type="checkbox"/> |
| BUENA | <input type="checkbox"/> |
| MUY BUENA | <input type="checkbox"/> |
- c. ¿Se siguen los Procedimientos establecidos de Operación?
- | | |
|-------|--------------------------|
| NADA | <input type="checkbox"/> |
| POCO | <input type="checkbox"/> |
| MUCHO | <input type="checkbox"/> |

(5) **REPARACIÓN E INSTALACIÓN**

- a. ¿Se reparó o instalo el Servicio de manera expedita? SI NO
- ¿No?,
¿Por qué? :
-

- b. ¿Se realizó el trabajo cuidando la funcionalidad de estética? SI NO
- c. La atención al usuario fue:
- | | |
|-----------|--------------------------|
| MALA | <input type="checkbox"/> |
| REGULAR | <input type="checkbox"/> |
| BUENA | <input type="checkbox"/> |
| MUY BUENA | <input type="checkbox"/> |

(6) **MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

- a. ¿Se realizó el Mantenimiento Preventivo de acuerdo con el calendario establecido? SI NO
- b. ¿Se siguen los Procedimientos establecidos?
- | | |
|-------|--------------------------|
| NADA | <input type="checkbox"/> |
| POCO | <input type="checkbox"/> |
| MUCHO | <input type="checkbox"/> |

(7) **MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

- a. ¿Se realizó el Mantenimiento Correctivo a la mayor brevedad posible? SI NO
- ¿No?,
¿Por qué? :
-

- b. ¿Se realizó el mantenimiento correctivo de acuerdo a los procedimientos establecidos? SI NO
- ¿No?,
¿Por qué? :
-

(8)

Nombre y Firma

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Control Operativo		
PROCEDIMIENTO:	Elaboración, Revisión y Modificación de los Estándares de Calidad del Servicio		
FORMATO:	DCO3-1 = REPORTE DE CALIDAD	RESGUARDO:	3 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Nombre del “Reporte de Calidad”.
2	Fecha (día/mes/año) del levantamiento del Reporte.
3	Nombre y firma (realizo reporte) del Jefe del Departamento de Control Operativo.
4	Datos relevantes de la operación de los Sistemas de Comunicación e Información.
5	Datos relevantes de la Reparación e Instalación de los servicios de comunicaciones (las normas de operatividad, estética, seguridad y funcionalidad).
6	Datos relevantes del Mantenimiento Preventivo de los Sistemas de Comunicación (continuidad del servicio).
7	Datos relevantes del Mantenimiento Correctivo de los Sistemas de Comunicación (ocurrencia de fallas).
8	Nombre y firma (realizo reporte) del Jefe del Departamento de Control Operativo.

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	

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	

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Supervisión y Control
PROCEDIMIENTO:	Seguimiento a los Mantenimientos Correctivos
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 Gobernadores Estatales, mediante sistemas instrumentados con tecnología de vanguardia.

OBJETIVO

Verificar que se lleven a cabo los mantenimientos correctivos a los sistemas de comunicaciones e infraestructura de telecomunicaciones, mediante el seguimiento a las áreas y empresas externas encargadas de dichos mantenimientos, con el objetivo de mantener los equipos en óptimas condiciones de operación y reducir los tiempos de respuesta a las fallas que se presenten

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

- 1.- La Subdirección de Supervisión y Control mantendrá un intercambio constante de información relativa a los mantenimientos correctivos con las áreas y las empresas externas encargadas de dichos mantenimientos.
- 2.- La Subdirección de Supervisión y Control dará seguimiento constante a los mantenimientos correctivos de inicio a fin, para mantener actualizado el status de los mismos.
- 3.- La Subdirección de Supervisión y Control elaborará un informe mensual de los mantenimientos correctivos realizados así como llevar un control estadístico de los mismos, y poder valorar los tiempos de respuesta y el cumplimiento de la meta establecida.
- 4.- La Subdirección de Supervisión y Control propondrá a las áreas encargadas de los mantenimientos correctivos ajustes y mejoras en sus procesos para mejorar los tiempos de respuesta y dar cumplimiento a las metas establecidas.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Supervisión y Control
PROCEDIMIENTO:	Seguimiento a los Mantenimientos Correctivos
DURACIÓN TOTAL:	32 horas máximo

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Coordinación de Sistemas de Conmutación	Atiende la falla que se presenta en los sistemas de comunicaciones o la reporta a la empresa contratada para que la resuelva.	2 horas
02	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones	Atiende la falla que se presenta en la infraestructura de telecomunicaciones o pide se contrate una empresa externa para resolver la falla.	2 horas
03	Subdirección de Supervisión y Control	Da seguimiento a los mantenimientos correctivos, manteniendo un intercambio constante de información.	2 horas
04		Si se lleva acabo el mantenimiento correctivo se elabora el “Informe de Mantenimientos Correctivos” (MP414-PR-13-P01-F01)	1 hora
05	Coordinación de Sistemas de Conmutación	Si no se lleva acabo el mantenimiento correctivo en los sistemas de comunicaciones replantea la solución de la falla	12 horas
06	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones	Si no se lleva acabo el mantenimiento correctivo en la infraestructura de telecomunicaciones replantea la solución de la falla	12 horas
07	Subdirección de Supervisión y Control	Si se lleva acabo el mantenimiento correctivo se elabora el “Informe de Mantenimientos Correctivos”	1 horas
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

SCT

SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES



SUBSECRETARIA DE COMUNICACIONES
UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
SUBDIRECCION DE SUPERVISION Y CONTROL

INFORME DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS

FECHA: (1)

HORA: (2)

MANTENIMIENTO CORRECTIVO EN:

(3) SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

(4) INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O FALLA:

(5)

EQUIPO O CABLEADO DONDE SE PRESENTA EL PROBLEMA O FALLA:

(6)

EL PROBLEMA O FALLA ES ATENDIDO POR:

(7)

CUAL FUE LA SOLUCION DEL PROBLEMA O FALLA:

(8)

FECHA DE TERMINACIÓN: (9)

HORA DE TERMINACION: (10)

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Supervisión y Control

PROCEDIMIENTO:

Seguimiento a los Mantenimientos Correctivos

FORMATO:

Informe de Mantenimientos Correctivos

RESGUARDO:

6 años

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Fecha en que se reporta o inicia el mantenimiento correctivo.
2	Hora en que se reporta o inicia el mantenimiento correctivo.
3	Si el mantenimiento correctivo o falla es en el sistema de comunicaciones (equipamiento)
4	Si el mantenimiento correctivo o falla es en la infraestructura de telecomunicaciones (cableado)
5	Breve descripción del problema o falla que se presentó.
6	Información sobre el equipo y/o cableado donde se presentó el problema.
7	Persona que resolvió el problema de la Unidad y/o empresa externa
8	Breve descripción de la solución que se le dió al problema o falla que se presentó.
9	Fecha en que se terminó el mantenimiento correctivo, se reparó la falla.
10	Hora en que se término el mantenimiento correctivo, se reparó la falla.

ÁREA
 RESPONSABLE:
 PROCEDIMIENTO:

Subdirección de Supervisión y Control

Seguimiento a los Mantenimientos Preventivos

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 Gobernadores Estatales, mediante sistemas instrumentados con tecnología de vanguardia.

OBJETIVO

Verificar que se lleven a cabo los mantenimientos preventivos a los sistemas de comunicaciones e infraestructura de telecomunicaciones, mediante el seguimiento a las áreas y empresas externas encargadas de dichos mantenimientos, con el objetivo de mantener los equipos en óptimas condiciones de operación y reducir los tiempos de respuesta a las fallas que se presenten

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

- 1.- La Subdirección de Supervisión y Control mantendrá un intercambio constante de información relativa a los mantenimientos preventivos entre las áreas internas y las empresas externas encargadas de dichos mantenimientos.
- 2.- La Subdirección de Supervisión y Control dará seguimiento constante a los mantenimientos preventivos de inicio a fin, para mantener actualizada el status de los mismos.
- 3.- La Subdirección de Supervisión y Control elaborará un informe mensual de los mantenimientos preventivos realizados para llevar un control estadístico de los mismos y poder valorar los tiempos de respuesta, así como el cumplimiento de la meta establecida.
- 4.- La Subdirección de Supervisión y Control propondrá a las áreas encargadas de los mantenimientos preventivos ajustes y mejoras en sus procesos para mejorar los tiempos de respuesta y dar cumplimiento a las metas establecidas.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Supervisión y Control
PROCEDIMIENTO:	Seguimiento a los Mantenimientos Preventivos
DURACIÓN TOTAL:	12 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Empresa Externa/ Coordinación de Sistemas de Conmutación	Lleva a cabo los mantenimientos preventivos a los sistemas de comunicaciones.	2 horas
02	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones	Lleva a cabo los mantenimientos preventivos para la infraestructura de telecomunicaciones.	2 horas
03	Subdirección de Supervisión y Control	Da seguimiento a los programas de mantenimientos preventivos, manteniendo un intercambio constante de información.	2 horas
04		Elabora, en caso de llevar acabo el mantenimiento preventivo, el “Informe de Mantenimientos Preventivos” (MP-414-PR14-P01-F01) .	1 hora
05	Coordinación de Sistemas de Conmutación	Reprograma el mantenimiento preventivo, en caso de no llevar acabo dicho mantenimiento en los sistemas de comunicaciones.	2 horas
06	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones	Reprograma el mantenimiento preventivo, en caso de no llevar acabo dicho mantenimiento en la infraestructura de telecomunicaciones.	2 horas
07	Subdirección de Supervisión y Control	Elabora, en caso de llevar acabo el mantenimiento preventivo, el informe de mantenimientos preventivos.	1 hora
		TERMINA PROCEDIMIENTO	



SUBSECRETARIA DE COMUNICACIONES
UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
SUBDIRECCION DE SUPERVISION Y CONTROL

INFORME DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

FECHA: (1)
HORA: (2)

MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN:

(3) SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

(4) INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES

DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

(5)

EQUIPO O CABLEADO DONDE SE REALIZA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

(6)

EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO ES REALIZADO POR:

(7)

OBSERVACIONES:

(8)

FECHA DE TERMINACIÓN: (9)
HORA DE TERMINACION: (10)

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Supervisión y Control

PROCEDIMIENTO:

Seguimiento a los Mantenimientos Preventivos

FORMATO:

Informe de Mantenimientos Preventivos

RESGUARDO:

6 años

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Fecha en que se inicia el mantenimiento preventivo.
2	Hora en que se inicia el mantenimiento preventivo.
3	Si el mantenimiento preventivo es en el sistema de comunicaciones (equipamiento)
4	Si el mantenimiento preventivo es en la infraestructura de telecomunicaciones (cableado)
5	Breve descripción del mantenimiento preventivo que se va a realizar.
6	Información sobre el equipo y/o cableado donde se realizara el mantenimiento preventivo.
7	Persona(s) que realizo el mantenimiento de la Unidad y/o empresa externa.
8	Situaciones que se presentaron durante el mantenimiento.
9	Fecha en que se termino el mantenimiento preventivo.
10	Hora en que se termino el mantenimiento preventivo.

ÁREA RESPONSABLE:

Departamento de Centros de Información

PROCEDIMIENTO:

Atención a Usuarios y Soporte Técnico

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 Gobernadores Estatales, mediante sistemas instrumentados con tecnología de vanguardia.

OBJETIVO

Controlar, coordinar y administrar los reportes de atención a usuarios mediante el uso de herramientas informáticas adecuadas para que se facilite la ejecución de las tareas asignadas al personal.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Departamento de Centros de Información se coordinará con la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC) la actualización de los bienes Informáticos registrados en el Sistema Institucional para la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIGTIG).
2. El Departamento de Centros de Información asesorará, orientará, asistirá y atenderá cuando se requiera, a los usuarios de la infraestructura de cómputo en lo necesario para el buen funcionamiento del mismo.
3. El Departamento de Centros de Información atenderá y auxiliara al personal encargado de atender los reportes de fallas de los equipos de cómputo.
4. El Departamento de Centros de Información coordinará el seguimiento y atención de los reportes de atención a usuarios.
5. El Departamento de Centros de Información mantendrá, al día, la bitácora de atención a usuarios.
6. El Departamento de Centros de Información actualizará el inventario interno del equipo de cómputo.
7. El Departamento de Centros de Información realizará los resguardos correspondientes de los equipos de cómputo asignado a cada usuario.

ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Centros de Información

PROCEDIMIENTO: Atención a Usuarios y Soporte Técnico

DURACIÓN TOTAL: 23 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Jefatura del Departamento de Centros de Información	Levanta el reporte cuando un usuario necesita asesoría con respecto a la falla de algún componente de hardware o software pidiéndole al usuario le proporcione el origen del problema para llenar el formato de “Atención a Usuarios de la Unidad” (MP414-PR15-P01-F01) .	10 min.
02	Personal del Departamento de Centros de Información	Atiende al usuario de forma adecuada y verifica los diversos componentes, de hardware o software, para tratar de aislar la falla.	3 hrs.
03		Procede a cerrar el reporte llenando el formato de “Atención a Usuarios de la Unidad”, si la reparación o asesoría no requiere de Soporte Técnico indicando las acciones realizadas y la firma de conformidad del usuario y asentando el reporte correspondiente en el formato de “Bitácora de Atención a Usuarios de la Unidad” (MP414-PR15-P01-F02) .	3 hrs.
04	Jefatura del Departamento de Centros de Información	Procede a realizar el reporte, si la reparación o asesoría requiere de Soporte Técnico, ante la mesa de ayuda o en el centro de atención a usuarios de la UTIC asentando en el formato de “Atención a Usuarios de la Unidad” el número de reporte proporcionado por la mesa de ayuda y se procede conforme el punto 5.	10 min.

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Centros de Información
PROCEDIMIENTO:	Atención a Usuarios y Soporte Técnico
DURACIÓN TOTAL:	23 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
05	Personal de la Empresa Encargada del Soporte Técnico del Área de Soporte Técnico de la Unidad de Tecnologías de la Información (UTIC).	Acude a la Unidad para la atención del reporte correspondiente.	12 hrs.
06	Departamento de Centros de Información	Indica la ubicación del equipo, hacer una explicación mas explicita de la falla presentada y mantener contacto continuo con el personal.	10 min.
07	Personal de la Empresa Encargada del Soporte Técnico del Área de Soporte Técnico de la UTIC.	Realiza la reparación de la falla en el sitio. Si la reparación de la falla del equipo reportado requiere ser atendida en las instalaciones de la empresa encargada del mantenimiento o en el área de Soporte Técnico de la UTIC se procede conforme al punto 8.	4 hrs.
08	Departamento de Centros de Información	Requisita el formato de “Salida de Equipo de Cómputo” (MP414-PR15-P01-F03).	10 min.
09	Personal de la Empresa Encargada del Soporte Técnico del Área de Soporte Técnico de la UTIC.	Cierra el reporte, una vez que se realiza la reparación y entrega una copia del reporte debidamente requisitado con las firmas de conformidad del usuario, del Jefe del Departamento de Centros de Información y del personal encargado de la reparación y el sello de la Unidad.	10 min.
10	Departamento de Centros de Información	Cierra el reporte correspondiente terminando de llenar el formato de “Atención a Usuarios de la Unidad” e indicando las acciones realizadas en el formato de “Bitácora” TERMINA PROCEDIMIENTO	10 min.

**UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
SUBDIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL
DEPARTAMENTO DE CENTROS DE INFORMACIÓN
ATENCIÓN A USUARIOS**



Reporte No.: (1)	Recibió: (3)	
Reportó: (2)	Fecha: (4)	Hora: (5)
EQUIPO REPORTADO Y FALLA		
Descripción (6)	Marca (7)	Modelo (8)
Serie: (9)		
Falla: (10)		
Turnado: (11)		
Fecha: (12)	Hora: (13)	
Solucionado:	Entrada: Fecha: (14)	Salida: Fecha: (16)
	Hora: (15)	Hora: (17)
Solución: (18)		
Solucionó: (19)		
Nombre y Firma del usuario: (20)		
Observaciones: (21)		

ÁREA RESPONSABLE:

Departamento de Centros de Información

PROCEDIMIENTO:

Atención a Usuarios y Soporte Técnico

FORMATO:

Atención de Usuarios de la Unidad

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
-------	----------------------------

1	Número consecutivo de reporte por año
2	Nombre del usuario que hace el reporte
3	Nombre de la persona que levanta el reporte
4	Fecha del levantamiento del reporte
5	Hora del levantamiento del reporte
6	Descripción del equipo reportado: CPU, Monitor, mouse, teclado, etc.
7	Marca del equipo.
8	Modelo del equipo
9	Serie del equipo
10	Descripción de la falla presentada
11	Nombre de la persona a la que se le turna: Personal del Departamento o a la Unidad de Tecnologías de la Información
12	Fecha en que se turno
13	Hora en que se turno
14	Fecha en que se empezó a atender el reporte
15	Hora en que se empezó a atender el reporte
16	Fecha de atención del reporte-
17	Hora de la atención del reporte
18	Descripción de lo que se realizó para dar solución al reporte
19	Nombre y firma de quien soluciono el reporte
20	Nombre y firma de conformidad del usuario
21	Observaciones pertinentes

ÁREA RESPONSABLE:

Departamento de Centros de Información

PROCEDIMIENTO:

Atención a Usuarios y Soporte Técnico

FORMATO:

Bitácora de Atención de Usuarios de la Unidad

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Fecha en la que se levantó el reporte
2	Numero de reporte del formato de atención a usuarios de la Unidad. Si el reporte fue turnado a la Unidad de Tecnologías de la Información el número de reporte asignado por la mesa de ayuda se pone entre paréntesis.
3	Nombre del Usuario que reportó.
4	Nombre del que levantó el reporte
5	Tipo de equipo que se reportó: Impresora, teléfono, CPU, UPS, etc.
6	Número de serie del equipo.
7	Fallas que presentó
8	Fecha de atención del reporte
9	Nombre de la compañía que realizó la atención del reporte
10	Nombre del técnico
11	Descripción de la solución
12	Observaciones pertinentes



SUBSECRETARIA DE COMUNICACIONES
UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
SUBDIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL
DEPARTAMENTO DE CENTROS DE INFORMACIÓN

SALIDA DE EQUIPO DE CÓMPUTO

Número de Salida:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
(2)	(3)

OBSERVACIONES
(4)

Motivo de salida: Fecha de Salida:

Destino:

RECIBÍO	SOLICITO	AUTORIZO	Vo. Bo.
(8)	(9)	(10)	(11).

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Centros de Información
PROCEDIMIENTO:	Atención a Usuarios y Soporte Técnico
FORMATO:	Salida de Equipo de Cómputo

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
-------	----------------------------

1	Número consecutivo de la salida por año
2	Cantidad de elementos a salir
3	Descripción del equipo a salir incluyendo el modelo, marca y número de serie
4	Observaciones pertinentes
5	Motivo de la salida: reparación, baja, mantenimiento, sustitución
6	Fecha de la salida
7	Destino del equipo
8	Nombre y firma de la persona que se lleva el equipo
9	Nombre y firma del Jefe del Departamento de Centros de Información
10	Nombre y Firma del Subdirector Administrativo o del Encargado de la Oficina de Recursos Materiales
11	Nombre y Firma del Jefe Superior Inmediato del Jefe del Departamento de Centros de Información

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Supervisión y Vigilancia
PROCEDIMIENTO:	Notificación de Nuevos Servicios o Modificación de los Mismos
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

Organizar, supervisar y auxiliar al personal encargado de recibir los informes de nuevos servicios, bajas, reubicaciones y equivalentes, mediante la coordinación y sistematización conducente para notificar a las diferentes áreas de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal sobre dichos cambios y así poder contar con los datos necesarios, coadyuvando a la mejora en las tareas de atención a usuarios.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Departamento de Supervisión y Vigilancia coordinará, posterior la recepción de la Actualización de Puertos del Sistema Intecom E, que emite la Coordinación de Sistemas de Conmutación, al personal del Área de Quejas e Informes para que recabe (o reacabará) toda la información necesaria y disponible, vía telefónica en las dependencias u organismos procedentes.
2. El Departamento de Supervisión y Vigilancia instruirá y supervisará al personal del Área de Quejas e Informes, para elaborar y distribuir el informe correspondiente con los estándares de tiempo y calidad establecidos.
3. El Departamento de Supervisión y Vigilancia verificará que se den de alta los datos de los nuevos usuarios así como a dar de baja a aquéllos cuando así se requiera, ya sea por solicitud de los Funcionarios autorizados o debido a la desaparición del cargo.
4. El Departamento de Supervisión y Vigilancia revisará que se actualicen por parte del Área de Quejas e Informes, o actualizará, los datos en los directorios internos correspondientes.

ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Supervisión y Vigilancia

PROCEDIMIENTO: Notificación de Nuevos Servicios o Modificación de los Mismos

Duración total: 1 hora, 50 minutos

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Departamento de Supervisión y Vigilancia	Recibe, por parte de la Coordinación de Sistemas de Conmutación, la notificación de Actualización de Puertos del Sistema Intecom E y se cerciora que el personal del Área de Quejas e Informes haya hecho las pruebas de comunicación respectivas, a través del servicio de Red correspondiente.	3 min
02		Verifica también que el personal cuente con la información de la modificación respectiva: <ul style="list-style-type: none"> - Nuevo servicio - Reubicación - Baja - Reasignación - Domicilio Alterno (paralelo) Así como el tipo de servicio: <ul style="list-style-type: none"> - Red Presidencial - Red Federal - Red de Gobernadores - Red de Funcionarios SCT 	7 min
03		Certifica, cuando se trate de una baja, de que ésta sea definitiva y los motivos, a fin de no dar de baja servicios equívocamente.	10 min
04		Vigila que posteriormente, vía telefónica, se recabe toda la información del usuario a fin de redistribuirla y mantener actualizadas a las áreas interesadas dentro de la propia Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal. Los datos de los funcionarios incluyen: <ul style="list-style-type: none"> - Grado y nombre completo del funcionario - Nombre del cargo - Dependencia, Organismo, o el Área de Adscripción - Domicilio completo donde se ubica(n) la(s) Red(es) asignada(s) - Números telefónicos en los domicilios de adscripción - Dirección de correo electrónico del Titular ... - Nombre de su Secretario Particular (en su caso) así como de su secretaria o el contacto en la dependencia. 	10 min

ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Supervisión y Vigilancia

PROCEDIMIENTO: Notificación de Nuevos Servicios o Modificación de los Mismos

Duración total: 1 hora, 50 minutos

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
05		Verifica que se elabore el formato “Informe de Modificación de Servicios” (MP414-PR16-P01-F01) de manera correcta y ágil.	5 min
06		Vigila que se proporcione una copia del mismo a cada una de las áreas para su conocimiento, principalmente a la Subdirección de Evaluación Operativa para que se realicen los cambios correspondientes en los directorios que se distribuyen a los usuarios.	15 min
07		Supervisa el archivo y control del formato mencionado, así como del acuse respectivo firmado por personal de las áreas involucradas. TERMINA PROCEDIMIENTO	1 hora

**1 UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
SUBDIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL**



2 INFORME DE MODIFICACIONES EN SERVICIOS

FECHA: **3** _____

HORA: **4** _____

5 NUEVO SERVICIO: REUBICACIÓN: BAJA: REASIGNACIÓN: DOMICILIO ALTERNO:

6 PRESIDENCIAL	<input type="checkbox"/>	FEDERAL	<input type="checkbox"/>	GOBERNADORES	<input type="checkbox"/>	FUNCIONARIOS SCT	<input type="checkbox"/>
GRADO	7 <input type="text"/>						
NOMBRE (S)	8 <input type="text"/>						
APELLIDOS	9 <input type="text"/>						
CARGO	10 <input type="text"/>						
DEPENDENCIA	11 <input type="text"/>						
RED 1	12 <input type="text"/>	OFICINA 1	13 <input type="text"/>				
RED 2	<input type="text"/>	OFICINA 2	<input type="text"/>				
RED 3	<input type="text"/>	OFICINA 3	<input type="text"/>				
TELÉFONOS DIRECTOS	14 <input type="text"/>			e-MAIL:	15 <input type="text"/>		

TURNADO POR: **16**

OBSERVACIÓN: **18**

17 COPIA 1: DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
COPIA 2: COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE CONMUTACIÓN
COPIA 3: SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES
COPIA 4: SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN OPERATIVA

ÁREA RESPONSABLE:	DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA		
PROCEDIMIENTO:	NOTIFICACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS O MODIFICACIÓN DE LOS MISMOS		
FORMATO:	INFORME DE MODIFICACIÓN DE SERVICIOS	RESGUARDO:	2 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Unidad administrativa y área de adscripción
2	Nombre del documento
3	Fecha de elaboración del informe
4	Hora de elaboración
5	Tipo de Modificación: Nuevo Servicio / Reubicación/ Baja / Reasignación / Domicilio Alterno (paralelo)
6	Tipo de servicio: Presidencial / Federal / Gobernadores / Funcionarios SCT
7	Grado o Título del Usuario (Lic., Ing., etc.)
8	Nombre(s) del Titular como lo usa o como desee que aparezca en directorios
9	Apellidos del Titular como lo usa o como desee que aparezca en directorios
10	Cargo del Titular de la Red
11	Dependencia, Organismo o Adscripción
12	Número de red principal (Red 1) y adicionales, en su caso (Red 2 y Red 3)
13	Domicilio de la red principal (Red 1) y adicionales en su caso (Red 2 y Red 3)
14	Teléfonos donde se puede obtener información del Titular y su(s) Red(es)
15	Dirección de correo electrónico del Titular de la Red
16	Nombre de la persona que expide el informe
17	Áreas a las que se debe distribuir y solicitar firma de acuse de recibo
18	Observación, comentario o información adicional

ÁREA RESPONSABLE:

Departamento de Supervisión y Vigilancia

PROCEDIMIENTO:

Servicio de Operadoras

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Asegurar la confidencialidad de los servicios privados de comunicaciones suministrados, mediante la operación de los sistemas y la infraestructura de seguridad, con recursos e infraestructura material y humana propia del Gobierno Federal con autonomía e independencia de entes externas para garantizar la confiabilidad de los funcionarios en los servicios que se les proporcionan.

OBJETIVO

Coordinar, supervisar y vigilar que el personal encargado de recibir y canalizar las llamadas telefónicas dirigidas a los empleados de la SCT, a través del Conmutador Central, lo realicen de una manera breve, correcta y atenta, por medio de la apropiada inspección y apoyo necesario, con la finalidad de que se de el servicio óptimo a todos los usuarios.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Departamento de Supervisión y Vigilancia coordinará, supervisará y vigilará que las operadoras del conmutador cumplan con lo siguiente:
 - Serán responsables de recibir las llamadas del público en general dirigidas a los empleados de la Secretaría.
 - Deberán enlazar las llamadas a los usuarios que se les soliciten, tratando de hacerlo sin errores, en medida de lo posible.
 - Proporcionarán información sobre los usuarios cuando las personas que llaman desconozcan el número telefónico, la persona o el área a donde quieran dirigir
 - Deberán ser corteses en el trato brindado a los usuarios y el tiempo de espera y procesamiento de la llamada deberá ser lo más breve posible.
 - Desempeñarán óptimamente su labor, a fin de mejorar el servicio proporcionado a los usuarios, tanto en conexión telefónica como asistencia personalizada.

ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Supervisión y Vigilancia

PROCEDIMIENTO: Servicio de Operadoras

DURACIÓN TOTAL: 80 minutos, de manera aleatoria

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Operadora	Enlaza a los usuarios de la Red Pública Telefónica con el personal de la SCT.	5 min
02		Recibe la llamada, identificándose con el usuario.	5 min
03		Solicita la extensión a la cual se desea comunicar.	5 min
04		Digita el número de la extensión en la consola telefónica para realizar la conexión o transferencia.	5 min
05		Consulta sobre la persona o área a la que desea comunicarse para proporcionar el número adecuado, en caso de que la persona no conozca el número de la extensión.	5 min
06		Consulta al usuario si desea permanecer en espera o si gusta llamar posteriormente, en el caso de que la extensión requerida se encuentre ocupada o no contesten.	5 min
07		Pone en espera, si el usuario así lo desea, esperando se desocupe la extensión solicitada.	5 min
08		Enlaza con la extensión requerida una vez desocupada la línea y en caso de continuar ocupada, consultar nuevamente si desea permanecer en espera o si prefiere llamar después.	5 min

ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Supervisión y Vigilancia

PROCEDIMIENTO: Servicio de Operadoras

DURACIÓN TOTAL: 80 minutos, de manera aleatoria

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
09	Departamento de Supervisión y Vigilancia	Realiza una supervisión semanalmente en el área de operadoras para identificar el rendimiento de cada una, a fin de mejorar el servicio	30 min
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

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	

ÁREA RESPONSABLE:

Departamento de Supervisión y Vigilancia

PROCEDIMIENTO:

Verificación de la Seguridad e Integridad de la Información Procesada y Almacenada

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

Desarrollar acciones que permitan garantizar la seguridad e integridad de la información, procesada y almacenada en los sistemas de información y redes de datos administrados y operados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, mediante los mecanismos previamente establecidos para conservarla y mantenerla disponible, a fin de coadyuvar a brindar los servicios de atención a usuarios con calidad y de manera expedita.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Vigilará los programas establecidos para asegurar la confidencialidad e integridad de las comunicaciones, información y datos de los sistemas de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
2. Evaluará el desempeño de dichos programas con el propósito de garantizar la máxima seguridad a los usuarios.
3. Analizará los procedimientos de operación del personal adscrito al área estableciendo medidas de seguridad pertinentes y modificando las actividades que así se requieran para asegurar la confidencialidad e integridad en los servicios prestados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
4. Evaluará, en coordinación con el personal operativo, los programas y procedimientos de seguridad de la información existentes en el mercado y gestionará el reemplazo o actualización de los programas instalados en la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal para aumentar la seguridad, confidencialidad e integridad de la información procesada y almacenada en los sistemas manejados en la misma.

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Supervisión y Vigilancia
PROCEDIMIENTO:	Verificación de la Seguridad e Integridad de la Información Procesada y Almacenada
DURACIÓN TOTAL:	10 horas aprox.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Departamento de Supervisión y Vigilancia	Verifica que los sistemas de comunicaciones mantengan la integridad de la información y los datos procesados y transmitidos por los sistemas operados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.	1 hora
02		Vigila que se lleven acabo los programas de control de acceso para garantizar la confidencialidad de los contenidos de la información almacenada en los sistemas de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.	1 hora
03		Compara los sistemas de seguridad utilizados en la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, respecto a los establecidos por la legislación internacional correspondiente y a los existentes en el mercado para corroborar la vigencia y funcionalidad de los programas utilizados en el procesamiento y almacenamiento de la información.	2 horas
04		Revisa periódicamente las normas de seguridad y operatividad de los sistemas para que cumplan con la legislación vigente aplicable, para garantizar la confidencialidad de la información.	1 hora
05		Evalúa si los procedimientos existentes cumplen con las normas de seguridad establecidas y en su caso implementan medidas para ajustarse a dichos estándares.	1 hora
06		Coordina con las áreas encargadas de los sistemas de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, la solicitud de reemplazo o la actualización de los programas pertinentes, en caso de obsolescencia o deterioro de los sistemas existentes.	2 horas

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Supervisión y Vigilancia
PROCEDIMIENTO:	Verificación de la Seguridad e Integridad de la Información Procesada y Almacenada
DURACIÓN TOTAL:	10 horas aprox.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
07		<p>Vigila que cada encargado responsable de las áreas de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, gestione ante las instancias correspondientes los cursos de capacitación necesarios para que el personal a cargo de la seguridad de la información cuente con los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para operar y administrar de manera adecuada los sistemas de control de la información.</p> <p>En caso necesario: Investiga los ataques a la seguridad o integridad de la información para determinar la identidad de los presuntos responsables y los motivos de los mismos.</p> <p>Acude ante las instancias pertinentes (Unidad de Asuntos Jurídicos) para informar de los hechos, presentar las pruebas necesarias para sustentar las querellas que resulten y que dicha instancia lleve acabo los procedimientos legales correspondientes para levantar la denuncia de hechos procedente.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	<p>2 horas</p> <p>*</p> <p>*</p>

* No se ha presentado el caso.

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			

URPGF-PE-02-FE-02 3

UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL 1



FECHA: 4

REPORTE DE FALLAS 2

HORA: 5

FUNCIONARIO 8	No. DE RED 6
CARGO 9	SERVICIO: 7
DOMICILIO 10	FEDERAL <input type="checkbox"/>
QUIÉN REPORTA 11	PRESIDENCIAL <input type="checkbox"/>
TIPO DE DAÑO 12	GOBERNADORES <input type="checkbox"/>
REPORTE TOMADO POR 13	FUNCIONARIOS SCT <input type="checkbox"/>
FALLA TURNADA A 14	
RED FUERA DE SERVICIO 15	UBICACIÓN DEL PARALELO 16
TERMINACIÓN DE LA FALLA REPORTADA POR 17	
17-A	HORA: 17-B

18 COPIA 1: DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL OBSERVACIÓN: 19
COPIA 2: COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE CONMUTACIÓN
COPIA 3: SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES
COPIA 4: SUBDIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL

TURNADO POR: 20

ÁREA RESPONSABLE:	DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA		
PROCEDIMIENTO:	SUPERVISIÓN DE LA RECEPCIÓN DE QUEJAS		
FORMATO:	REPORTE DE FALLAS	RESGUARDO:	2 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Unidad administrativa
2	Nombre del documento
3	Clave del formato
4	Fecha en que ocurre la falla
5	Hora en que se detecta la falla o en que se recibe el reporte de la falla
6	Número de Red
7	Tipo de servicio (Federal / Presidencial / Gobernadores / Funcionarios SCT)
8	Nombre completo del funcionario Titular de la Red
9	Cargo del Titular de la Red
10	Domicilio donde se ubica la Red o el equipo reportado
11	Nombre de la persona quien reporta la falla
12	Breve descripción de la falla reportada
13	Nombre completo de la persona que recibe el reporte
14	Persona encargada de coordinar la solución de la falla
15	Red sin servicio (Sí / No)
16	Ubicación del paralelo (en caso de que se trate de un paralelo donde se presente la falla)
17	Campos llenados sólo en caso de que se solucione la falla antes de turnarla:
17 -A	Breve descripción de lo hecho para reparar la falla
17 -B	Hora de conclusión de la reparación
18	Áreas a las que se debe distribuir y solicitar firma de acuse de recibo
19	Observación, comentario o información adicional
20	Nombre completo de la persona que elabora y turna el reporte, en caso de diferir del campo 10.

INFORME DE NOVEDADES **2**

EN LA RED: **4** FECHA: **5**

HORA	CONCEPTO
	TURNO 6
7	8
	9
	10
	11
	ELABORÓ: 12

ÁREA RESPONSABLE:	DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA		
PROCEDIMIENTO:	SUPERVISIÓN DE LA RECEPCIÓN DE QUEJAS		
FORMATO:	INFORME DE NOVEDADES	RESGUARDO:	3 AÑOS

GUÍA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Datos de la unidad administrativa y área
2	Nombre del documento
3	Clave del formato
4	Tipo de servicio (Presidencial y Federal / Gobernadores / Funcionarios SCT)
5	Fecha de elaboración
6	Turno (Matutino / Vespertino)
7	Hora de recepción de la llamada
8	En descripción breve, concisa y clara, se redacta (8 al 11): Número de Red
9	Usuario
10	Descripción de la falla o anomalía en el servicio
11	Detalle del proceso de recepción de queja, reporte de falla, la terminación o resolución al momento, según sea el caso
12	Nombre completo y firma de la persona que elabora el informe.

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Supervisión y Vigilancia
PROCEDIMIENTO:	Supervisión de Infraestructura de Telecomunicaciones
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

Mantener una estricta supervisión del estado de la infraestructura de telecomunicaciones mediante la revisión contante para garantizar la integridad de la misma, así como su correcto funcionamiento.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Departamento de Supervisión y Vigilancia tendrá la responsabilidad de supervisar que la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones inspeccione periódicamente el estado del cableado y la canalización de las redes de comunicación.
2. El Departamento de Supervisión y Vigilancia señalará la conservación o las alteraciones de la infraestructura para que el área correspondiente corrija las anomalías y se prevengan las interrupciones o degradaciones del servicio.
3. El Departamento de Supervisión y Vigilancia verificará en coordinación con la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, que las instalaciones cumplan con la normatividad establecida.
4. El Departamento de Supervisión y Vigilancia, en coordinación con la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, revisará periódicamente las instalaciones de fibra óptica, cable subterráneo y aéreo, así como la red interna para verificar que se encuentre en buen estado y en su caso se emitirán las observaciones correspondientes para su posterior corrección.
5. El Departamento de Supervisión y Vigilancia vigilará que se cumplan las recomendaciones emitidas para minimizar la incidencia de fallas y mantener un servicio de comunicaciones confiable.

ÁREA RESPONSABLE:

Departamento de Supervisión y Vigilancia

PROCEDIMIENTO:

Supervisión de Infraestructura de Telecomunicaciones

DURACIÓN TOTAL:

Nueve Días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Departamento de Supervisión y Vigilancia	Señala, mediante un reporte de observaciones y teniendo como referencia los planos y gráficas de las instalaciones existentes, las alteraciones a la instalación original los desperfectos causados por factores externos o terceras personas, con el propósito de detectar problemas potenciales.	1 día
02		Realiza un resumen periódicamente del estado físico de las redes, reportado por las áreas operativas tanto el cableado como la canalización que lo conduce.	1 día
03		Revisa los informes sobre el estado físico de cableado, tanto alambres como aislantes, así como registros y distribuidores.	1 día
04		Observa que las instalaciones cumplan con los estándares de funcionalidad y estética establecida por la industria telefónica.	1 día
05		Realiza en coordinación con la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, un reporte del estado físico de la fibra óptica observando no solo su integridad física, sino que se encuentre debidamente instalada con sus gasas y soportes respectivos así como sus placas de identificación correspondiente.	1 día
06		Procede a elaborar, en conjunto con los supervisores de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, un informe sobre el estado físico de las instalaciones subterráneas o canalizaciones para detectar hundimientos rupturas de los ductos, invasión de vías, anegamiento de los pozos, daño por roedores, o algún otro problema existente.	1 día

ÁREA RESPONSABLE:

Departamento de Supervisión y Vigilancia

PROCEDIMIENTO:

Supervisión de Infraestructura de Telecomunicaciones

DURACIÓN TOTAL:

Nueve Días

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
07		Verifica, en coordinación con el personal operativo de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, el estado físico de las instalaciones aéreas mediante revisiones de las condiciones de la postería, los soportes y aisladores, la tensión del cableado, la probabilidad de daño por parte de agentes externos así como el deterioro del cableado por causa de los elementos de la naturaleza.	1 día
08		Reporta los problemas detectados al área correspondiente para su reparación. En el reporte se especifica el tipo de daño, causa probable y la solución al mismo.	1 día
09		Da seguimiento a la ejecución de sus recomendaciones y realiza una revisión posterior al equipo o local involucrado para verificar que cualquier condición anómala haya sido corregida. En caso contrario, realiza un reporte dirigiendo una copia del mismo a la instancia superior correspondiente. TERMINA PROCEDIMIENTO	1 día

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

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de autorización del cambio	No. de Revisión	Tipo de Cambio	Nombre del Proceso o Procedimiento	Descripción del Cambio