

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Comunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Proceso de Implementación y/o Verificación de Sitios de Conectividad

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Aumentar la cobertura de banda ancha en todo el país, incluyendo zonas de escasos recursos, además de incrementar el número de usuarios del Internet y de los demás servicios de comunicaciones.

OBJETIVO

Verificar la implementación y/o operación de los servicios de Internet que se proporcionan a través del Proyecto México Conectado, para garantizar la continuidad y calidad de los mismos promoviendo su uso óptimo, a efecto de que la población tenga acceso a Internet, y contribuya a cerrar la brecha digital en el país.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Aplicará a todas las verificaciones que se realicen en sitios en proceso de implementación o actualmente en operación con conectividad y/o acceso a Internet, de conformidad con las metas en los programas especificados por la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CSIC).
2. La Dirección General Adjunta de Integración de Contenidos “B” (DGAICB) de la CSIC, dará a conocer el programa de trabajo de verificaciones para cada ejercicio fiscal, mismo que será remitido a la Coordinación General de Centros SCT (CGCSCT).
3. La Dirección General Adjunta de Implementación de Redes (DGAIR) de la CSIC, dará a conocer el diseño del programa anual de verificación de sitios en implementación para cada ejercicio fiscal, mismo que será remitido a la CGCSCT.
4. La CSIC analizará las peticiones operativas de los Centros SCT (CSCT) en cuanto a modificaciones o adecuaciones a los portales que opera la CSIC y las herramientas para la Verificación de los sitios beneficiados con el Proyecto México Conectado.
5. La CSIC emitirá y pondrá a disposición del Personal Verificador de los CSCT, la información de parametrización de cada una de las redes activas o a implementar para efectos de evaluación de cumplimiento de los niveles de servicio en sitio que tienen comprometidos los proveedores a través de los contratos establecidos con la CSIC.
6. La CSIC coordinará y proveerá la capacitación tecnológica para el personal involucrado en la supervisión con el objeto de que cuenten con el conocimiento suficiente y llevar a cabo las actividades básicas para el restablecimiento del servicio, garantizando con ello la calidad y continuidad de los mismos; proporcionando los recursos financieros y materiales que correspondan para la ejecución de las verificaciones, conforme a la disponibilidad presupuestal con la que cuenta la CSIC.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Comunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Proceso de Implementación y/o Verificación de Sitios de Conectividad
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Aumentar la cobertura de banda ancha en todo el país, incluyendo zonas de escasos recursos, además de incrementar el número de usuarios del Internet y de los demás servicios de comunicaciones.

7. La CSIC emitirá y pondrá a disposición de los Centros SCT las políticas operativas y reglas para el buen uso de los servicios y sus recursos con el fin de promover la racionalización del ancho de banda y prevenir usos inadecuados, permitiendo así optimizar el aprovechamiento de los servicios del Proyecto México Conectado.
8. La Dirección General de Evaluación (DGE) de la CGCSCT remitirá a los Directores Generales de Centros SCT las metas anualizadas de verificación.
9. La DGE dará seguimiento al cumplimiento de las metas de verificación y satisfacción del usuario de este procedimiento.
10. La Dirección General del Centro SCT (DGCSCT) enviará a la Subdirección de Comunicaciones las metas anualizadas e instruirá que coordine las actividades de verificación de implementación y/u operación del servicio a los sitios programados por la CSIC.
11. Las Subdirecciones de Comunicaciones de Centros SCT (SCCSCT) coordinarán y supervisarán la ejecución de los programas de conectividad consistentes en verificación de implementación y/u operación de sitios con conectividad e Internet de las diferentes redes establecidas por la CSIC.
12. Las SCCSCT generarán los informes de verificación y asegurarán el levantamiento de los reportes por falla de conectividad a la mesa de ayuda del Centro de Atención a Servicios (CAS) de la CSIC.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Comunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Proceso de Implementación y/o Verificación de Sitios de Conectividad

DURACIÓN TOTAL:

Verificación de Implementación 64 horas
Verificación de Implementación (visita fallida) 51 horas 20 minutos
Verificación de Operación 92 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CSIC)	Genera el Programa Anual y/o Extraordinarios de Verificación de Implementación como de Operación de sitios, revisar las necesidades operativas de la Coordinación. Así como el seguimiento del avance de los programas	20 días
2	Subdirección de Comunicaciones	De acuerdo a las necesidades operativas convoca y coordina a Reuniones de Calidad.	1 mensual
3. Verificación de Implementación			
3.1	Subdirección de Comunicaciones	Recibe a través de la DGCSCT el Programa de Verificación de Implementación de sitios de la CSIC y en base a los recursos disponibles y a las necesidades de la DG AIR realizará la planeación de supervisión para verificar los sitios conforme a los lineamientos emitidos por la misma. Turna al Área de Comunicaciones (AC).	8 horas
3.2	Subdirección de Comunicaciones	Programa las actividades de verificación de implementación de el o los sitios y elabora oficios de comisión, los rubrica y turna a la SCCSCT y prepara la documentación complementaria para las visitas.	16 horas
3.3	Subdirección de Comunicaciones	Valida programación de verificaciones, rubrica y/o firma oficios de comisión del personal asignado que visitará las localidades para verificar la implementación de sitios con servicio de conectividad y/o Internet, y remite en su caso a la DGCSCT.	2 horas
3.4	Dirección General del Centro SCT	Firma oficios de comisión y remite a la SCCSCT, o genera acuerdo delegatorio para firma de oficios de comisión.	1 hora
3.5	Subdirección de Comunicaciones	Remite oficios de comisión al AC para entregar al personal comisionado.	1 hora

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Comunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Proceso de Implementación y/o Verificación de Sitios de Conectividad
DURACIÓN TOTAL:	Verificación de Implementación 64 horas Verificación de Implementación (visita fallida) 51 horas 20 minutos Verificación de Operación 92 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
3.6	Personal Operativo de la Subdirección de Comunicaciones	Recibe oficios de comisión y los entrega al personal asignado, con los recursos necesarios y formatos para que se efectúen las comisiones en las localidades para realizar las verificaciones de implementación de conectividad y/o Internet.	1 hora
4. Verificación de Implementación General			
4.1	Personal Verificador de la Subdirección de Comunicaciones	Se presenta con el responsable del sitio y le da a conocer el motivo de su visita. Ejecuta la verificación del sitio, requisitando la Cédula de Verificación de Implementación de Sitios, conforme a los parámetros establecidos por la CSIC. Continúa en el punto 5.8	2 horas por sitio
5. Verificación de Visita Fallida			
5.1	Personal Verificador de la Subdirección de Comunicaciones	Atendiendo a su oficio de comisión, acude el día y la hora señalados en el sitio designado para la verificación con el responsable del sitio y con el instalador designado por el proveedor de servicios dándoles a conocer el motivo de su comisión. Realiza la verificación de los hechos o circunstancias solicitados por la DG AIR en sitio, requisitando debidamente de acuerdo a la red de que se trate; conforme a los criterios y parámetros establecidos por la CSIC. Al concluir la actividad entrega copia al responsable del sitio.	2 horas por sitio
5.2	Personal Verificador de la Subdirección de Comunicaciones	En caso de no contar con la presencia de algunas de las personas mencionadas en el punto 5.1, esperar máximo una hora. Si el motivo de su verificación puede llevarse a cabo sin la persona que falta procederá a su realización.	3 horas

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Comunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Proceso de Implementación y/o Verificación de Sitios de Conectividad

DURACIÓN TOTAL:

Verificación de Implementación 64 horas
Verificación de Implementación (visita fallida) 51 horas 20 minutos
Verificación de Operación 92 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
5.3	Personal Verificador de la Subdirección de Comunicaciones	Gestiona por todos los medios a su alcance la implementación del equipo de conectividad a Internet en el sitio sobre el que se realiza la visita de verificación con las cuatro excepciones siguientes: 1. Que no exista el sitio, 2. Que no exista el servicio de energía eléctrica en la localidad en la que se encuentra el sitio, 3. Que la construcción en la que deba instalarse el equipo de conectividad no permita una instalación perdurable o segura, y 4. Que exista en el sitio un servicio de conectividad a Internet proporcionado por el Proyecto México Conectado.	8 horas
5.4	Personal Verificador de la Subdirección de Comunicaciones	¿Logra la implementación del sitio? Sí – Verifica la implementación. Continúa en el punto 5.6. No - Continúa en el punto 5.5.	
5.5	Personal Verificador de la Subdirección de Comunicaciones	Verifica que se presente alguna de las siguientes causales que impidan la implementación del sitio: 1. Que no se ubique el sitio, 2. Que no exista el servicio de energía eléctrica en la localidad en la que se encuentra el sitio, 3. Que la construcción en la que deba instalarse el equipo de conectividad no permita una instalación perdurable o segura, 4. Que exista en el sitio un servicio de conectividad a Internet proporcionado por el Proyecto México Conectado, 5. Que no se le permita acceso al sitio por quien en ese momento atienda la solicitud, 6. Que eventos sociales de la localidad o entidad impidan el acceso al sitio, 7. Que desastres naturales impidan el acceso al sitio o, 8. Que no exista personal en el sitio para recibir el servicio.	Tiempo incluido dentro de las 8 horas del punto 5.3

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Comunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Proceso de Implementación y/o Verificación de Sitios de Conectividad

DURACIÓN TOTAL:

Verificación de Implementación 64 horas
Verificación de Implementación (visita fallida) 51 horas 20 minutos
Verificación de Operación 92 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
5.6	Personal Verificador de la Subdirección de Comunicaciones	Levanta folio al CAS indicando visita de verificación y su resultado. En caso de que no pueda levantar el folio en el sitio, lo podrá levantar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la realización de la visita.	20 minutos
5.7	Personal Verificador de la Subdirección de Comunicaciones	Firma y sella el Acta entrega-recepción del servicio del proveedor donde se asienta la causa que impidió la implementación, dando fe de la veracidad de la causa.	Tiempo incluido dentro de las 8 horas del punto 5.3
5.8	Personal Verificador de la Subdirección de Comunicaciones	Al término de la comisión entrega al AC el informe de la verificación de acuerdo al tipo de red, con los resultados.	1 hora
5.9	Personal Operativo de la Subdirección de Comunicaciones	Recibe y revisa los resultados obtenidos en la Cédula de Verificación. Resguarda, archiva y clasifica los documentos asociados a la comisión. Requisita y envía de manera electrónica a la SCCSCT el informe mensual "Resumen de verificación de implementación y/u operación de equipos terminales en sitios", conteniendo el reporte de la o las verificaciones de implementación realizadas.	24 horas
5.10	Subdirección de Comunicaciones	Revisa la información y envía de manera digital los informes mensuales de la verificación y continuidad del servicio al correo implementacentrossct@sct.gob.mx , con copia a la DGE, en un máximo de 10 días hábiles posterior al mes en que se reporta.	8 horas

Concluyen actividades de Verificación de Implementación

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Comunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Proceso de Implementación y/o Verificación de Sitios de Conectividad
DURACIÓN TOTAL:	Verificación de Implementación 64 horas Verificación de Implementación (visita fallida) 51 horas 20 minutos Verificación de Operación 92 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
6. Verificación de operación			
6.1	Subdirección de Comunicaciones	Recibe a través de la DGCSCT el Programa de verificación de operación de sitios de la CSIC y en base a los recursos disponibles y a las necesidades de la DGAICB realizará la planeación para verificar los sitios conforme a los lineamientos emitidos por la misma. Turna al AC.	8 horas
6.2	Personal Operativo de la Subdirección de Comunicaciones	Programa las actividades de verificación de operación de sitios y elabora Oficios de Comisión, los rubrica y turna a la Subdirección de Comunicaciones y prepara la documentación complementaria para las visitas.	16 horas
6.3	Subdirección de Comunicaciones	Valida programación de verificaciones, rubrica y/o firma oficios de comisión del personal asignado que visitará las localidades para verificar la operación de sitios con servicio de conectividad y/o Internet, y remite en su caso a la DGCSCT.	2 horas
6.4	Dirección General del Centro SCT	Firma oficios de comisión y remite a la SCCSCT, o genera acuerdo delegatorio para firma de oficios de comisión.	1 hora
6.5	Subdirección de Comunicaciones	Remite oficios de comisión al AC para entregar al personal comisionado.	1 hora
6.6	Personal Operativo de la Subdirección de Comunicaciones	Recibe oficios de comisión y los entrega al personal asignado, con los recursos necesarios y formatos para que se efectúen las comisiones en las localidades para realizar las verificaciones de operación de conectividad y/o Internet.	1 hora

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Comunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Proceso de Implementación y/o Verificación de Sitios de Conectividad

DURACIÓN TOTAL:

Verificación de Implementación 64 horas
Verificación de Implementación (visita fallida) 51 horas 20 minutos
Verificación de Operación 92 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
6.7	Personal Verificador de la Subdirección de Comunicaciones	<p>Atendiendo a su oficio de comisión, realiza la verificación en sitio, requisitando debidamente el formato de Cédula de Verificación de Operación de Sitios, del servicio de conectividad y/o Internet que corresponda, de acuerdo con la red de que se trate; conforme a los lineamientos y parámetros establecidos por la CSIC. Al concluir la actividad entrega copia al responsable del sitio. Al detectar alguna falla, realizará las actividades básicas para el restablecimiento del servicio (ABR), deberá realizar el levantamiento de los reportes de incidentes a la Mesa de Ayuda del CAS de la CSIC, invariablemente en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando el sitio presente falla y el verificador haya realizado las actividades básicas para el restablecimiento del servicio y lo restablezca, 2. Cuando no sea posible por alguna causa el restablecimiento del servicio, y 3. En caso de que no sea posible levantar el reporte ante la Mesa de Ayuda del CAS en el momento de la verificación, el verificador deberá levantar el reporte en cuanto tenga acceso a los mecanismos que la CSIC le proporcione y en caso de restablecer el servicio registrar en la Cédula de Verificación de Operación en sitio. <p>Si llegase a existir alguna circunstancia que impida el levantamiento del reporte en sitio, éste deberá realizarlo en un plazo que no excederá de 5 días hábiles posteriores al término de la comisión, especificando la causal de esta situación.</p>	2 horas por sitio

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Comunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Proceso de Implementación y/o Verificación de Sitios de Conectividad

DURACIÓN TOTAL:

Verificación de Implementación 64 horas
Verificación de Implementación (visita fallida) 51 horas 20 minutos
Verificación de Operación 92 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
6.8	Personal Verificador de la Subdirección de Comunicaciones	<p>Siempre que el sitio cuente con conectividad o ésta haya sido restablecida deberá realizar las pruebas para validar el cumplimiento de filtrado de contenidos en los servicios conectividad y ejecutar el programa (Robot), proporcionado por la CSIC. El reporte de resultado se anexará al formato de verificación correspondiente.</p> <p>En caso de acceso a páginas web con contenido para adultos o fallas de acceso a páginas web permitidas, levantar reporte ante la Mesa de Ayuda del CAS de la CSIC.</p> <p>Entrega al responsable del sitio Encuesta Voz del Usuario impreso, para que el formato sea contestado y sellado.</p> <p>Recibe la encuesta para su entrega al AC al cierre de la comisión.</p>	
6.8.1	Personal Verificador de la Subdirección de Comunicaciones	<p>En caso de visita fallida, invariablemente deberá requisitarse la Cédula de Verificación correspondiente, indicando en el campo de comentarios la causal de la falla, incluida la hora del evento.</p> <p>Así mismo se anexará a la Cédula evidencia fotográfica del hecho. Debiéndose reportar el incidente a la Mesa de Ayuda del CAS o mediante la herramienta informática que la CSIC proporcione para tal fin, anotando en la Cédula el número de reporte generado.</p>	1 hora
6.8.2	Personal Verificador de la Subdirección de Comunicaciones	<p>Al término de la comisión se entrega al AC las Cédulas de Verificación de Sitios de acuerdo al tipo de red verificada y con los resultados de la Encuesta Voz del Usuario utilizados.</p> <p>Si hubo incidentes reportados, requisita y entrega el Reporte de Incidente al Área de Comunicaciones para control y seguimiento.</p>	8 horas

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Comunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Proceso de Implementación y/o Verificación de Sitios de Conectividad

DURACIÓN TOTAL:

Verificación de Implementación 64 horas
Verificación de Implementación (visita fallida) 51 horas 20 minutos
Verificación de Operación 92 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
6.9	Personal Operativo de la Subdirección de Comunicaciones	<p>Recibe, revisa y evalúa resultados obtenidos en la (las) Cédula (s) de Verificación, captura la información recabada en sitio en el formato de informe mensual: Resumen de verificación de operación de equipos terminales en sitios. Requisita el Reporte de Servicio no conforme, en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando la Cédula de Verificación o sus anexos contengan errores de captura o la captura se haya realizado en celdas que no le correspondan a esa información. 2. Cuando la Cédula de Verificación o sus anexos contengan tachaduras y/o enmendaduras. 3. Cuando la Cédula de Verificación o sus anexos carezcan de alguno de los elementos que deben capturarse y/o recabarse en sitio de acuerdo al tipo de red. 4. Cuando se levante un reporte de incidente después de 5 días hábiles de haberse realizado la verificación. 5. Cuando la Cédula de Verificación no cuente con ninguno de los siguientes elementos de seguridad: <ol style="list-style-type: none"> a. Sello de la institución b. Sello de autoridad local en casos donde no se cuente con sello institucional c. Firma autógrafa del responsable del sitio en casos donde no se cuente con sello institucional d. y/o folio 	16 horas

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Comunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Proceso de Implementación y/o Verificación de Sitios de Conectividad
DURACIÓN TOTAL:	Verificación de Implementación 64 horas
	Verificación de Implementación (visita fallida) 51 horas 20 minutos
	Verificación de Operación 92 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
6.10	Personal Operativo de la Subdirección de Comunicaciones	<p>6. Cuando se reporte visita fallida del personal verificador y no se haya registrado el incidente en el CAS o a través de la herramienta informática que haya proporcionado CSIC para tal fin.</p> <p>7. Cuando la ficha de verificación sea sellada por una autoridad diferente a la de la comunidad donde se realiza la verificación.</p> <p>8. Cuando al finalizar el ejercicio de que se trate, no se haya alcanzado el 100% de la meta de verificación establecida por la CSIC en relación a los sitios focalizados (obligatorios dentro de la meta).</p> <p>9. Cuando no se levante el reporte o se levante después de cinco días hábiles de haberse realizado la verificación, en los casos de acceso a páginas web con contenido para adultos o fallas de acceso a páginas web permitidas.</p> <p>Resguarda, archiva y clasifica los documentos asociados a la comisión, de conformidad con los lineamientos del procedimiento institucional Organización y mantenimiento del archivo de trámite y de concentración en los Centros SCT.</p>	24 horas
6.11	Personal Operativo de la Subdirección de Comunicaciones	Requisita y envía de manera electrónica a la SCCSCT el informe mensual Resumen de verificación de implementación y/u operación de equipos terminales en sitios, establecido por la CSIC. Y en su caso informe adicional por las verificaciones de implementación.	4 horas
6.12	Subdirección de Comunicaciones	Revisa, valida y notifica que la información ingresada mediante la herramienta proporcionada por la CSIC a través del Portal	8 horas

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Comunicaciones

PROCEDIMIENTO:

Proceso de Implementación y/o Verificación de Sitios de Conectividad

DURACIÓN TOTAL:

Verificación de Implementación 64 horas
Verificación de Implementación (visita fallida) 51 horas 20 minutos
Verificación de Operación 92 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
		<p>Web haya sido completa y consistente dentro de los 8 primeros días hábiles de cada mes, debiendo únicamente confirmar lo anterior al correo electrónico supervisioncentrossct@sct.gob.mx con copia a la DGE.</p> <p>La SCCSCT o quien ésta designe deberá reportar a la Mesa de Ayuda del CAS de la CSIC los incidentes registrados a través del Portal Web de los Centros SCT, dando seguimiento puntual a dichos incidentes.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	