



# UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL

---

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

VIGENCIA: NOVIEMBRE DE 2008

Nº DE REGISTRO: **414-1.01-A5-2009**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACION.....</b>	<b>3</b>
<b>1. MARCO JURÍDICO.....</b>	<b>4</b>
<b>2. MISION .....</b>	<b>7</b>
<b>3. VISION.....</b>	<b>8</b>
<b>4. OBJETIVOS ESTRATEGICOS .....</b>	<b>9</b>
<b>5. ORGANIGRAMA .....</b>	<b>10</b>
<b>6. ATRIBUCIONES .....</b>	<b>11</b>
<b>7. FUNCIONES.....</b>	<b>14</b>
<b>7.1 SUBDIRECCION DE EVALUACION OPERATIVA.....</b>	<b>14</b>
<b>7.1.1 DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO .....</b>	<b>16</b>
<b>7.2 SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES ..</b>	<b>17</b>
<b>7.3 SUBDIRECCIÓN TÉCNICA.....</b>	<b>21</b>
<b>7.4 COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE CONMUTACIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>7.5 SUBDIRECCION DE SUPERVISION Y CONTROL.....</b>	<b>26</b>
<b>7.5.1 DEPARTAMENTO DE CENTROS DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>30</b>
<b>7.5.2 DEPARTAMENTO DE SUPERVISION Y VIGILANCIA .....</b>	<b>31</b>
<b>7.6 SUBDIRECCION DE ADMINISTRACIÓN.....</b>	<b>32</b>
<b>8. PROCESOS .....</b>	<b>36</b>
<b>8.1 PROCESO DIRECCIÓN DEL SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR01) .....</b>	<b>36</b>
<b>8.2 PROCESO DE APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE EXPANSIÓN, DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN EN SISTEMAS E INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES (MO-414-PR02).....</b>	<b>37</b>
<b>8.3 PROCESO DE DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN DE SISTEMAS E INSTALACIONES DE NUEVOS DE SERVICIOS (MO-414-PR03) .....</b>	<b>38</b>
<b>8.4 PROCESO DE COORDINACION DE MANTENIMIENTOS A LOS EQUIPOS Y SISTEMAS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR04) .....</b>	<b>39</b>
<b>8.5 PROCESO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES O REQUERIMIENTOS EN LOS SISTEMAS Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR05) .....</b>	<b>40</b>



**8.6 PROCESO DE COORDINACIÓN DE VERIFICACIÓN DE SEGURIDAD EN SISTEMAS Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR06) .....41**

**8.7 PROCESO DE APLICACIÓN DE NORMAS TECNICAS EN LA OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR07).42**

**8.8 PROCESO DE COLABORACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR08).....43**

**8.9 PROCESO PARA ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES (MO-414-PR09).....44**

**8.10 PROCESO MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS (MO-414-PR10).....46**

**8.11 PROCESO DE SUPERVISIÓN Y ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES (MO-414-PR11).....47**

**8.12 PROCESO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO (MO-414-PR12) .....49**

**8.13 PROCESO DE SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS (MO-414-PR13) .....51**

**8.14 PROCESO DE SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS (MO-414-PR14) .....52**

**8.15 PROCESO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES DE TICS (MO-414-PR15).....53**

**8.16 PROCESO PARA LA SUPERVISIÓN DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS (MO-414-PR16).....54**

**8.17 PROCESO PARA LA SUPERVISIÓN DE RESOLUCIÓN DE FALLAS (MO-414-PR17) .....55**

**CONTROL DE CAMBIOS .....56**

## PRESENTACION

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.

Para tal propósito y de acuerdo a la facultad que me otorga el Artículo 5 fracción X del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, he tenido a bien expedir el presente Manual de Organización 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 Secretario de Comunicaciones y Transportes**



**DR. LUIS TELLEZ KUENZLER**

## 1. MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
D.O. 13/2/2007 y sus reformas

### Leyes

Ley de Vías Generales de Comunicación  
D.O. 09/02/1940

Ley Federal de Telecomunicaciones  
D.O. 11/04/2006

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional  
D.O.03/05/ 2006

Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles  
D.O. 30/06/2006

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos  
D.O. 21/08/2006

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental  
D.O. 063/06/2006

Ley Federal de las Entidades Paraestatales  
D.O: 21/08/2006

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado  
D.O. 31/03/2007

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal  
D.O. 01/10/2007

## **Reglamentos**

Reglamento de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal  
D.O. 18/11/1981

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.  
D.O. 28/06/1988

Reglamento de la Ley Federales de las Entidades Paraestatales  
D.O. 07/04/1995

Reglamento de Telecomunicaciones  
D.O. 29/05/1990

Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes  
D.O. 21/06/1995

## **Decretos**

Decreto que aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2012  
D.O.

Decreto por el que se apruebe el Programa Sectorial denominado Programa de Desarrollo del Sector Comunicaciones y Transportes. 2006-2012

Decreto por el que se establecen las Bases para el Pago de Aguinaldo o Gratificación de Fin de año para el año correspondiente

Decreto que aprueba el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio correspondiente

## **Acuerdos**

Acuerdo Presidencial en el que se reglamentan las actividades de la Red Privada del Gobierno Federal, dependiendo de la Dirección General de Telecomunicaciones  
D.O. 24/05/1976

Acuerdo Secretarial relativo al personal que labora en la Red Privada del Gobierno Federal



D.O. 24/05/1976

Acuerdo Secretarial por el que se desincorpora la Red Privada del Gobierno Federal de la Dirección General de Telecomunicaciones y pasa a depender directamente de la Subsecretaría de Comunicaciones y Desarrollo Tecnológico.

D.O. 18/10/1983

## 2. MISION

Proporcionar y garantizar el servicio privado de comunicación de voz entre los Funcionarios de alto nivel, pertenecientes al Gobierno Federal; los Gobernadores de los Estados y los Funcionarios adscritos a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes; a través de tecnología de vanguardia y bajo un marco profesional de trabajo, cuyas principales características sean la calidad; la continuidad y el liderazgo permanente, buscando la independencia y autosuficiencia.

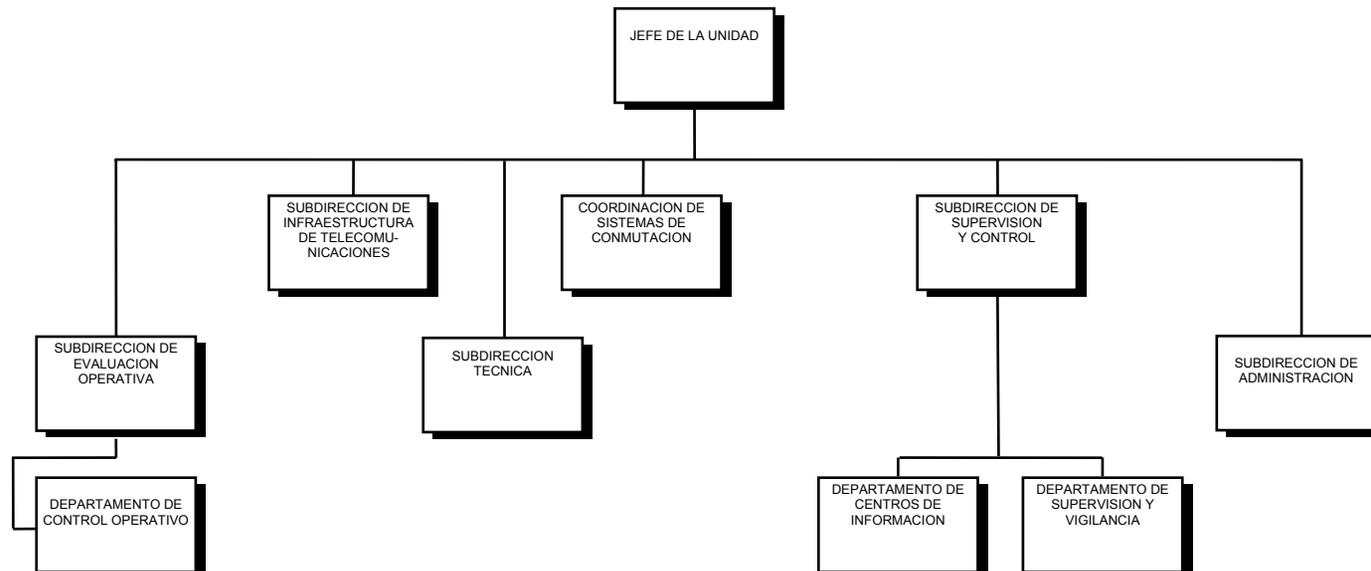
### 3. VISION

Conformarnos como la Unidad Administrativa del Gobierno Federal que garantice el servicio privado de comunicación de voz del C. Presidente de la República, los Funcionarios de alto nivel, pertenecientes al Gobierno Federal; los Gobernadores de los Estados y los Funcionarios adscritos a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, con alta eficiencia y calidad sustentados en una política de vocación de servicio y profesionalismo; así como de vanguardia tecnológica constante.

## 4. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- 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.
- 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.
- 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.

## 5. ORGANIGRAMA



## 6. ATRIBUCIONES

- Administrar y mantener el servicio de la red telefónica privada de comunicación de la Presidencia de la República, con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y con los gobiernos de los estados, así como garantizar la eficiencia y confiabilidad en las comunicaciones y enlaces requeridos;
- Operar y conservar los sistemas de transmisión terrestres (analógicos, digitales, optoelectrónicos) y satelitales de acuerdo con las especificaciones que se establezcan, mantener coordinación con las diferentes áreas de comunicación que intervengan en las señales que son conducidas por los sistemas de transmisión, inspeccionar las condiciones de los locales en donde se instalan los equipos; realizar estudios de factibilidad para la expansión y modernización de la red y proponer, en su caso, los proyectos susceptibles de aplicar;
- Asesorar y contribuir en el establecimiento de procesos que permitan eficientar la calidad de los servicios que suministran a los funcionarios, así como aquellos que coadyuvan a mejorar su continua disponibilidad.
- Evaluar y atender las necesidades de equipo de comunicación privada en las dependencias del Gobierno Federal, así como en caso de no disponer de los equipos y/o infraestructura necesarios para atender los requerimientos, hacer de conocimiento de las dependencias lo conducente para que se les instalen sus servicios.

- Aprobar y controlar los programas de expansión, desarrollo y aplicación de técnicas de mejoramiento de la infraestructura y sistemas de conmutación necesarias de acuerdo con los requerimientos y recursos disponibles.
- Supervisar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos e instalaciones vinculadas con la prestación del servicio de Comunicación privada
- Promover la integración de los servicios de alta seguridad suministrados al Gobierno Federal y Estatal, buscando la cobertura al interior del país donde sea requeridos.
- Planear la operación y mantenimiento de la infraestructura de telecomunicaciones y medios de Transmisión alámbricos e inalámbricos para garantizar la Continuidad de los Servicios.
- Coadyuvar en la elaboración de normas y procedimientos para eficientar la administración y conservación de la Infraestructura de Telecomunicaciones, Sistemas de Comunicaciones y medios de Transmisión que permitan su operación bajo normas y estándares internacionales vigentes.
- Supervisar los procesos de instalación o expansión de la infraestructura de los Sistemas de Comunicaciones y medios de Transmisión realizada por terceros o bien cuando sean realizadas a petición y/o a cargo de otras dependencias a fin de eficientar Costos, Calidad y cumplimiento de estándares y requerimientos solicitados.
- Promover la capacitación y actualización continua del personal a fin de mantener los Recursos Humanos en condiciones óptimas para la administración y operación de la infraestructura de Comunicaciones y medios de transmisión con la mayor



autonomía e independencia de terceros para garantizar la privacidad de las comunicaciones de los funcionarios.

## 7. FUNCIONES

### 7.1 SUBDIRECCION DE EVALUACION OPERATIVA

- Mantener 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 vigentes.
- Observar las fallas detectadas por el personal de control operativo para emitir recomendaciones a las áreas pertinentes con el propósito de que corrijan aquellas actividades que no se realizan de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Verificar que las áreas operativas 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.
- Revisar y en su caso proponer 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.
- Vigilar que los programas de protección a la confidencialidad e integridad de las comunicaciones, información y datos de 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 a los usuarios.

- Observar en coordinación con las áreas administrativas y operativas las necesidades de recursos humanos, materiales, financieros y logísticos para que la Unidad administrativa realice sus funciones de prestación de servicios de comunicaciones e información con la continuidad y calidad requerida por la normatividad vigente.
- Establecer y revisar en coordinación con las áreas administrativas y operativas los estándares de operación de los sistemas de comunicaciones para evaluar y proponer los ajustes necesarios para que se garantice la máxima continuidad y calidad de los servicios prestados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
- Generar un reporte periódico de la evaluación operativa de las áreas definiendo en porcentajes y/o indicadores el alcance de las metas, el desempeño obtenido comparado con los estándares establecidos, las observaciones y recomendaciones emitidas para cada área con el propósito de incrementar la eficiencia de sus operaciones.
- Mantener Actualizada la información correspondiente al cambio de titular, cargo, domicilio, nuevo servicio y baja de los usuarios en los diferentes directorios y servicios a través del formato correspondiente para su difusión para las áreas operativas.
- Integrar y actualizar oportunamente en el portal de la Secretaría, la información correspondiente al servicio de la Red Privada de Funcionarios que suministra la Unidad, para su consulta confiable.

- Asesorar, coordinar y dirigir al personal a fin de que cumpla con los estándares de calidad en 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 en sus diferentes formatos, para asegurar que se entreguen en tiempo y forma.
- Controlar y coordinar la eficiente distribución de directorios en sus diferentes formatos al Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial Federal, Gabinete Ampliado, Órganos Autónomos, Gobernadores y otras Dependencias de Estado.
- Elaborar reporte periódico que permita analizar la entrega de directorios y el envío por e-mail, con el propósito de mejorar la eficiencia y cobertura del servicio.

### **7.1.1 DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO**

- Verificar que el área encargada de la reparación de fallas e instalación de nuevos servicios realice dichas actividades en los periodos establecidos, cumpliendo con las normas de calidad establecidas
- Evaluar los trabajos realizados para reparar o instalar servicios de comunicaciones, observando que cumplan con las normas de operatividad, estética, seguridad y funcionalidad.
- Comprobar 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, proporcionando los servicios con la continuidad y calidad adecuadas.

- Verificar que el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de comunicaciones se realice de acuerdo a los procedimientos y normas adecuadas para garantizar la máxima continuidad y calidad del servicio prestado por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
- Informar a la Subdirección de Evaluación y a las instancias correspondientes de las anomalías detectadas y las observaciones en las operaciones de las diferentes áreas para su corrección oportuna, vigilando que se implementen las acciones pertinentes.
- Coordinar con las diferentes áreas operativas 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 y los servicios prestados.
- Desarrollar y proponer nuevos procesos operativos que permitan eficientar los resultados de las áreas, derivados de análisis y evaluaciones periódicas realizadas.

## **7.2 SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES**

- Supervisar que se lleve acabo la instalación, operación y mantenimiento de la infraestructura de cableado y equipos de interfase externos, con las normas de calidad y estándares establecidos.
- Coordinar oportunamente las acciones necesarias para la atención y corrección de los problemas e incidencias que reporten las áreas correspondientes de los servicios que suministra la Unidad.



- Participar con el jefe de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal en la elaboración de normas y procedimientos de operación de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones.
- Intervenir en el diseño y aplicación de los procedimientos para la conservación y mantenimiento tanto preventivo como correctivo de la red de cables y equipos inalámbricos.
- Establecer, programar y ejecutar estudios técnicos de mejoramiento y aprovechamiento de la infraestructura de cableado y medios de transmisión alámbricos e inalámbricos.
- Coadyuvar en los planes de expansión, desarrollo y conectividad de los sistemas de transmisión, así como verificar la ejecución de los proyectos autorizados.
- Contribuir con la Coordinación de Sistemas de Conmutación, en la solución de problemas en la infraestructura de telecomunicaciones.
- Supervisar que el personal técnico cuente con el equipo necesario para desarrollar sus actividades y que los utilice en forma adecuada.
- Vigilar el cumplimiento de normas, programas, procedimientos y métodos inherentes a la administración de la infraestructura de cableado, interfaces externas y equipo Terminal de usuario.
- Participar en la ejecución de planes, proyectos o programas de trabajo cuando la superioridad lo solicite a fin de contribuir en la modernización, actualización o expansión de los sistemas de comunicación y servicios suministrados por esta Unidad.

- Vigilar que se mantenga la red telefónica de cables multipares en condiciones de operación óptimas; así como preservar los cables telefónicos multipares en buen estado.
- Supervisar y monitorear el estado físico de los cables de fibra óptica instalados en la canalización de Teléfonos de México, a fin de llevar acabo las acciones necesarias para su conservación y funcionalidad oportunamente.
- Programar la capacitación del personal en las técnicas de mantenimiento de equipo e Infraestructura de Telecomunicaciones a fin de actualizarlo oportunamente.
- Vigilar que se elaboren y atiendan los reportes por fallas de los servicios suministrados, así como las solicitudes de instalación de nuevos servicios, reubicaciones, altas y bajas de servicios existentes y suministrados por esta unidad.
- Coordinar con Teléfonos de México, aseguradora o empresas dedicadas al ramo, las reparaciones que se realicen a los cables de fibra óptica y a la canalización telefónica, para asegurar que se cumpla a satisfacción y con la normatividad correspondiente.
- Orientar y guiar a los usuarios que no dispongan de la infraestructura requerida a fin de que contraten y cumplan con los requisitos necesarios para que la Unidad les pueda proporcionar los servicios telefónicos solicitados.
- Mantener actualizados y disponibles los planos de canalización de la Infraestructura de Telecomunicaciones, tanto de la vía pública como de los inmuebles, por donde son suministrados los servicios que proporciona esta Unidad.

- Vigilar que se proporcione mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos complementarios, multiplexores, distribuidores y equipo Terminal de usuario de acuerdo a programas y procedimientos establecidos.
- Vigilar que las instalaciones telefónicas cumplan con las medidas de seguridad, estética e higiene, de acuerdo con la normatividad vigente a fin de garantizar la confiabilidad y la confidencialidad de las comunicaciones de los funcionarios.
- Establecer programas de operación, mantenimiento y supervisión de los equipos de fuerza y aire acondicionado instalados en los locales de equipo de comunicaciones de los servicios e infraestructura que administra la Unidad para garantizar su buen funcionamiento.
- Conceder información para la toma de decisiones en los planes de expansión y/o modificaciones de la Red previo análisis de necesidades y requerimientos para asegurar la disponibilidad de la infraestructura para los servicios.
- Supervisar los trabajos tanto de obras como mantenimiento por contrato, así como participar en la recepción de obras que se involucre en las canalizaciones subterráneas y áreas en la vía pública que se relacionen con la infraestructura que se administre y opera.

## 7.3 SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

- Verificar que los sistemas de comunicaciones que tiene bajo su cargo la Unidad de la Red Privada, funcionan desempeñando y cumpliendo las normas especificadas por los organismos competentes y reconocidos oficialmente en el ámbito de las telecomunicaciones.
- Efectuar las pruebas campo de la funcionalidad y compatibilidad de los equipos que opera y mantiene la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, tanto de las funciones básicas como de las facilidades y atributos ofrecidos y suministrados por el fabricante, para la operación eficiente y el aprovechamiento adecuado de los mismos.
- Evaluar, poner en funcionamiento y proporcionar a los usuarios, los servicios de todas aquellas facilidades que resulten de utilidad y beneficio para los mismos.
- Generar nuevas técnicas de trabajo que permitan la capacitación y superación del personal técnico de acuerdo a los avances tecnológicos, para mantenerlo actualizado.
- Planificar y proponer oportunamente de acuerdo a estudios y análisis técnicos, las diferentes opciones o modificaciones que requieran los sistemas para mejorar su aplicación.
- Efectuar los estudios y análisis de los nuevos desarrollos tecnológicos en materia de telecomunicaciones para aplicarlos e implantarlos en los sistemas que opera y mantiene esta Unidad y que nos permitan proporcionar valor agregado a los servicios suministrados.

- Vigilar que se cumplan las normas y recomendaciones vigentes y en desarrollo de los sistemas de comunicaciones para asegurar su eficiencia y operatividad.
- Supervisar los trabajos de nuevas instalaciones, ampliaciones o reconfiguraciones en sistemas de comunicaciones a cargo de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, observando que estas se realicen de acuerdo con las normas técnicas adecuadas.
- Supervisar periódicamente las instalaciones de los sistemas de comunicaciones, a fin de que se observen las normas técnicas adecuadas de funcionalidad.
- Efectuar las estadísticas de tráfico de los sistemas y servicios para mejorar la calidad y funcionalidad de los mismos.
- Auxiliar en las actividades que le sean requeridas por la Coordinación relativas a las funciones que tiene encomendadas.
- Llevar el seguimiento de las actividades de mantenimiento de los Sistemas Digitales de Comunicaciones del Gobierno Federal.
- Verificar que las rutinas de mantenimiento preventivo sean adecuadas a las necesidades vigentes y prever las futuras que se requieran de acuerdo a las necesidades del servicio.
- Realizar la supervisión oportuna de los sistemas para asegurar el correcto funcionamiento de los mismos.

- Programar los respaldos de las bases de datos y de los sistemas operativos de los equipos de comunicaciones para asegurar que se conserven actualizados.
- Efectuar los procesos de limpieza de la información de bases de datos y programas de los sistemas mediante la aplicación de los procedimientos establecidos y sugeridos por el fabricante.
- Llevar a cabo la supervisión de la sustitución y/o revisión de componentes de los sistemas de comunicaciones y haciendo cumplir los procedimientos determinados por el fabricante, a fin de evitar interrupciones del servicio y en caso necesario hacer el seguimiento para que se realice en el tiempo mínimo posible.
- Verificar que se generen los reportes de incidencias de los servicios oportunamente a las áreas que correspondan, a fin de que los problemas puedan ser resueltos en el menor tiempo posible.

## **7.4 COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE CONMUTACIÓN**

- Llevar a cabo la operación de los equipos conmutadores, así como de los dispositivos de interfase afines a éstos.
- Vigilar que se proporcione el mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de energía de los conmutadores de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.



- Supervisar que se realicen las pruebas rutinarias y eventuales de los equipos de los sistemas de conmutación telefónica para así identificar las incidencias existentes y efectuar las correcciones necesarias.
- Evaluar la elaboración de normas y procedimientos para la operación de los sistemas de conmutación telefónica, que permitan eficientar su administración.
- Contribuir con la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones y otras afines para la resolución de problemas relativos al funcionamiento y operación de los conmutadores y los servicios suministrados.
- Coordinar el proceso de adquisición, ampliación e instalación de equipos de conmutación, interfase y radio comunicación con tecnología de vanguardia y máximos niveles de seguridad y estándares internacionales.
- Verificar los recursos de seguridad en la conservación de la privacidad de los servicios proporcionados, para garantizar la confidencialidad de la información en las comunicaciones de los funcionarios.
- Coordinar y proponer las necesidades de equipo, accesorios y refacciones oportunamente para prever la expansión de los sistemas y para la disponibilidad suficiente para el mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos.
- Supervisar que se realicen las pruebas de línea y equipos necesarias, a fin de corregir oportunamente los problemas que éstos pueden presentar.
- Coordinar con las áreas correspondientes las pruebas necesarias para mantener los sistemas de comunicaciones en condiciones óptimas de operación.

- Vigilar que se proporcione oportunamente el mantenimiento preventivo y correctivo así como los ajustes necesarios de los equipos de interfase para garantizar su funcionalidad y prolongar su vida útil.
- Mantener y operar el sistema digital satelital para uso de los funcionarios del Gobierno Federal y los CC. Gobernadores de los Estados, en condiciones óptimas de funcionamiento y disponibilidad continua.
- Controlar y programar los equipos encriptores; así como realizar pruebas periódicas de equipo y usuario para verificar la óptima funcionalidad del sistema.
- Programar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo necesarios de las estaciones remotas satelitales, asegurándose que se conserve los mejores niveles de calidad de las comunicaciones a su conclusión.
- Vigilar que se opere y mantenga en las mejores condiciones el sistema telefónico digital encriptado para uso del Ejecutivo Federal, su gabinete y las dependencias incluidas en el mismo.
- Supervisar que se realicen diariamente las pruebas de los sistemas, necesarias para garantizar su óptimo funcionamiento y asegurar la corrección inmediata de los problemas que presenten.
- Prever oportunamente la conexión de las partes dañadas reemplazadas por el proveedor, a través de revisiones regulares de equipos, accesorios y materiales.
- Mantener actualizada la base de datos Técnicos de los diferentes sistemas de Comunicaciones.

- Apoyar a las diferentes áreas de la Coordinación y la Unidad para conservar la información computarizada.
- Mantener actualizada la información correspondiente a altas, cambios y bajas de circuitos de los diferentes sistemas, así como los directorios correspondientes.
- Supervisar que se lleve a cabo el seguimiento del proceso de solución de los problemas del sistema y línea de usuario hasta su corrección definitiva.
- Proponer y llevar a cabo las reasignaciones de actividades del personal adscrito a la Coordinación, adecuadas a las innovaciones tecnológicas de los sistemas y servicios en base a su preparación eficiencia y mejora de las actividades del mismo.
- Proponer la capacitación y actualización necesaria del personal a fin de lograr la máxima autonomía en la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de comunicaciones.

## **7.5 SUBDIRECCION DE SUPERVISION Y CONTROL**

- Supervisar que los sistemas de comunicaciones, equipos de transmisión e infraestructura de cableado que administra la Unidad, están operando con los debidos mecanismos de seguridad física para garantizar al máximo la privacidad de los servicios suministrados a los funcionarios del Gobierno Federal y Estatal.
- Aplicar las políticas y procedimientos necesarios para comprobar que los sistemas de comunicaciones administrados por esta Unidad cumplen con los debidos

requerimientos de seguridad informática en el procesamiento de la información, para asegurar la confidencialidad de las comunicaciones de los funcionarios.

- Coordinar con las diferentes áreas operativas que intervienen en los procesos de la conducción de las señales a los usuarios a fin de comprobar que no existan puntos vulnerables, de intrusión o de pérdida de información de los servicios de voz y datos suministrados a los usuarios.
- Establecer en coordinación con las áreas operativas las medidas adecuadas de control y protección de los sistemas privados de comunicaciones e infraestructura de Telecomunicaciones administrados por la Unidad.
- Efectuar estudios de factibilidades para la expansión, actualización, modernización de la red y en su caso proponer al titular de la misma los proyectos susceptibles de aplicar y que considere necesarios para estar a la vanguardia tecnológica.
- Supervisar que las nuevas instalaciones de equipo y/o servicios sean efectuadas cumpliendo con las políticas y procedimientos establecidos de acuerdo a normas.
- Supervisar que se lleven a cabo los programas, procedimientos y métodos de mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de comunicaciones e infraestructura, en tiempo y forma.
- Supervisar que el personal técnico cuente con manuales y diagramas actualizados y en buen estado para el desempeño de sus labores.

- Verificar que el área operativa encargada de la administración de la infraestructura de telecomunicaciones genera los reportes del estado que guarda a fin de prever las medidas adecuadas para su conservación.
- Integrar la información de incidencias y reportes de los servicios, suministradas por las áreas operativas y otras instancias, generando oportunamente los reportes a las áreas correspondientes para su atención.
- Generar reportes correspondientes al seguimiento de las incidencias hasta su conclusión, informando a las áreas correspondientes.
- Establecer y controlar los sistemas que permitan llevar un manejo eficiente de reportes, quejas, fallas, nuevos servicios, cambio de domicilio y reubicaciones, con el fin de contar con la información necesaria para llevar un seguimiento estadístico de los mismos.
- Coordinar con las áreas de tecnología de la información de la administración pública federal y gobiernos estatales, los requerimientos necesarios para canalizar servicios de valor agregado, suministrados por esta Unidad.
- Verificar que las consolas que utilizan las operadoras, funcionen correctamente, a sí como los directorios telefónicos que utilizan en sus funciones están debidamente actualizadas.
- Verificar que los directorios telefónicos que utilizan las operadoras en su trabajo estén debidamente actualizados.
- Vigilar que las quejas recibidas de los usuarios se canalicen al área de atención correspondiente.

- Supervisar que cualquier falla que se detecte en la prestación del servicio, se atienda en tiempo y forma.
- Asesorar, orientar, asistir y atender cuando se requiera, al personal de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal en el uso y manejo de los bienes informáticos y en los aspectos relacionados con las actividades de Tecnologías de la información.
- Planificar y detectar lo relativo a la sistematización de información que es necesaria compartir con las diferentes áreas que componen a la Unidad.
- Diagnosticar la capacidad instalada de los recursos informáticos de la Unidad para determinar las necesidades y mejor aprovechamiento de los mismos.
- Mantener el software en estado de funcionamiento adecuado; así como planear, coordinar y mantener la actualización del software que se requiera en el sistema.
- Evaluar las ventajas de programas y bases de datos para aplicación específica y posibilidades de implementación, así como controlar y mantener actualizada la información relativa a los archivos de usuarios que utilizan de forma cotidiana y los diferentes programas que utilizan.
- Elaborar y controlar a través de una bitácora las actividades que se realizan en los equipos de cómputo.
- Coordinar con la Unidad de Tecnología de la Información los requerimientos necesarios para realizar el inventario técnico de equipo de cómputo, bienes

informáticos y de adquisición de equipo Informático, así como la supervisión de la red local de Voz y Datos.

## **7.5.1 DEPARTAMENTO DE CENTROS DE INFORMACIÓN**

- Mantener una plataforma de software y equipamiento de hardware capaz de albergar y procesar información útil para el desempeño de las funciones de los usuarios de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
- Asesorar al personal en la administración de los sistemas y bases de información, para el mejor aprovechamiento de las aplicaciones y Tecnologías de la Información.
- Diseñar e implementar mecanismos de información para apoyo a los usuarios del servicio, proporcionando asistencia personalizada cuando así se requiera.
- Establecer programas que faciliten el manejo de la información procesada garantizando su integridad y confiabilidad en los sistemas operados y administrados por la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
- Diseñar procedimientos que permitan asegurar la continuidad del servicio y disminuir al mínimo las fallas de los sistemas Informáticos.
- Elaborar propuestas de normas, políticas y procedimientos relacionados con el manejo adecuado del equipo de cómputo para mejorar los servicios existentes.

- Elaborar reportes y estadísticas que permitan analizar el desempeño de los sistemas y la detección de fallas para implementar las soluciones adecuadas.

## **7.5.2 DEPARTAMENTO DE SUPERVISION Y VIGILANCIA**

- Coordinar a las operadoras telefónicas, vigilando que se atiendan las llamadas hacia la Secretaría con eficiencia y cortesía, canalizándolas a las áreas pertinentes y proporcionando la información requerida por los usuarios del servicio.
- Establecer y vigilar que se cumplan los estándares de calidad en la atención de llamadas, reportes de fallas y solicitud de nuevos servicios, para asegurar que se atiendan en tiempo y forma.
- Mantener los programas de seguimiento de fallas para asegurar que los reportes sean atendidos con prontitud resolviéndose las interrupciones del servicio de acuerdo con los procedimientos establecidos y en los plazos convenientes.
- Supervisar el desempeño del personal adscrito al área para asegurar que realicen sus funciones con eficiencia y brinden un servicio adecuado a los usuarios.
- Vigilar 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, así como evaluar el desempeño de dichos programas con el propósito de garantizar la máxima seguridad a los usuarios.

- Establecer canales permanentes de comunicación con los usuarios para conocer sus quejas o sugerencias sobre el servicio prestado o sus necesidades adicionales de comunicación o información.

## **7.6 SUBDIRECCION DE ADMINISTRACIÓN**

- Coordinar la elaboración y presentación del anteproyecto anual de presupuesto de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, llevar el control de ejercicio del Presupuesto de Egresos autorizado, así como elaborar y presentar el informe de la Cuenta Pública, a la Dependencia Globalizadora.
- Supervisar la elaboración de la información contable, financiera y presupuestal de las operaciones de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, así como evaluar los estados financieros que se generen para la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.
- Controlar los movimientos del fondo revolvente asignado a la Unidad y supervisar su oportuno reintegro a la unidad administrativa correspondiente.
- Coordinar el anteproyecto de presupuesto para el programa anual de adquisiciones y de materiales y suministros, así como verificar que las adquisiciones directas y/o las adquisiciones por licitación pública de los bienes muebles, inmuebles y de consumo se apeguen a la normatividad establecida.
- Coordinar y controlar los movimientos del almacén, relativo a altas, bajas y trasposos y donaciones, así como supervisar la elaboración de los inventarios físicos y su respectiva presentación a la dependencia globalizadora.

- Verificar y controlar los trámites relativos a las relaciones laborales, prestaciones y servicios, seguridad e higiene, capacitación, movimientos incidencias y expedición de documentos laborales, de conformidad con las disposiciones vigentes.
- Observar las disposiciones legales, normas, políticas y lineamientos establecidos por la superioridad para la administración de los recursos financieros, humanos y materiales a cargo de la Unidad.
- Coordinar y controlar el ejercicio del presupuesto autorizado, vigilando que su aplicación se lleve a cabo conforme a los lineamientos establecidos.
- Efectuar las modificaciones presupuestales que se requieran, a fin de adecuar los recursos conforme a las necesidades de gasto para adquirir los bienes y servicios necesarios para la operación técnica y administrativa de esta Unidad.
- Coordinar la cuenta de cheques asignada a esta Unidad para manejo del fondo revolvente, así como el envío de las conciliaciones bancarias y el estado que guarda el fondo revolvente en forma mensual.
- Efectuar los trámites ante la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto para el pago de facturas de los proveedores de bienes y servicios, así como la recuperación del fondo revolvente por adquisiciones menores.
- Elaborar el Programa Operativo Anual (POA) base del anteproyecto del presupuesto, para su autorización ante la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, así como entregar la Cuenta de la Hacienda Pública.

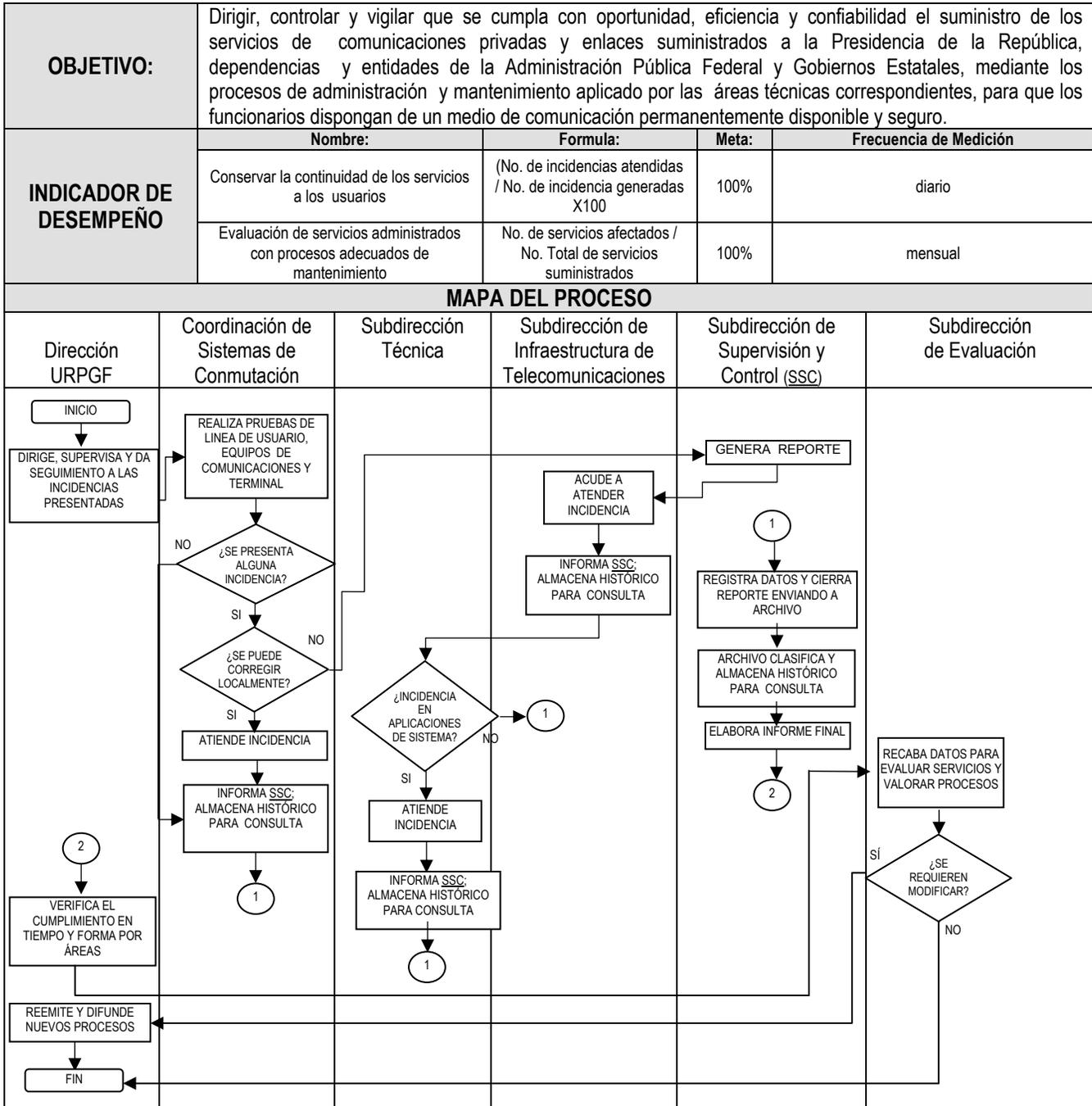
- Controlar la asignación presupuestal de plazas autorizadas a la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal.
- Integrar y controlar los expedientes de personal y mantener su actualización.
- Tramitar la ocupación de plazas vacantes conforme los requerimientos normativos por la Dirección General de Recursos Humanos, así como efectuar la expedición de la identificación oficial de esta Secretaría para el personal.
- Elaborar los registros de control de asistencia y aplicar los descuentos por faltas o dictámenes laborales.
- Tramitar ante la Dirección General de Recursos Humanos las solicitudes del personal relativas a: bajas de servicios, préstamo al ISSSTE, y demás prestaciones y servicios que requieran, así como a derechohabientes.
- Tramitar las requisiciones de mobiliario, equipo y materiales necesarios para la operación de las áreas técnicas y administrativas de la Unidad.
- Registrar, programar y controlar el abastecimiento de materiales y artículos de consumo que requieran las áreas técnicas y administrativas de la Unidad.
- Efectuar periódicamente el inventario del almacén así como su registro en el sistema integral de administración (SIA), correspondiente el módulo de recursos materiales.
- Controlar las entradas y salidas de almacén, elaborando resguardos o trasposos en el caso de bienes de activo fijo, así como vales de salida para los bienes de consumo.



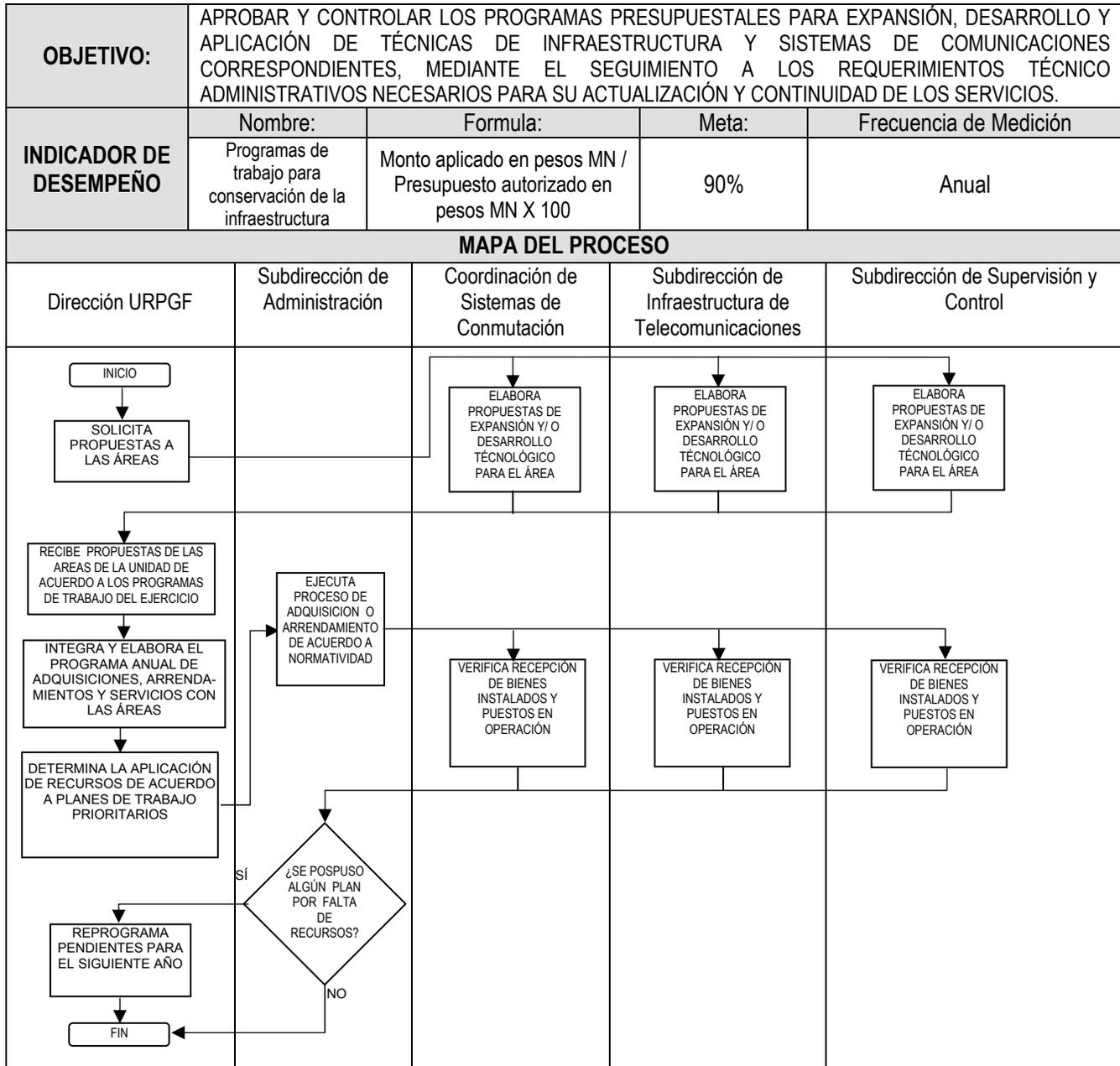
- Elaborar las bajas que afectan el activo fijo de los inventarios, debido al estado de obsolescencia, deterioro, término de vida útil en otros casos.

## 8. PROCESOS

### 8.1 PROCESO DIRECCIÓN DEL SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR01)



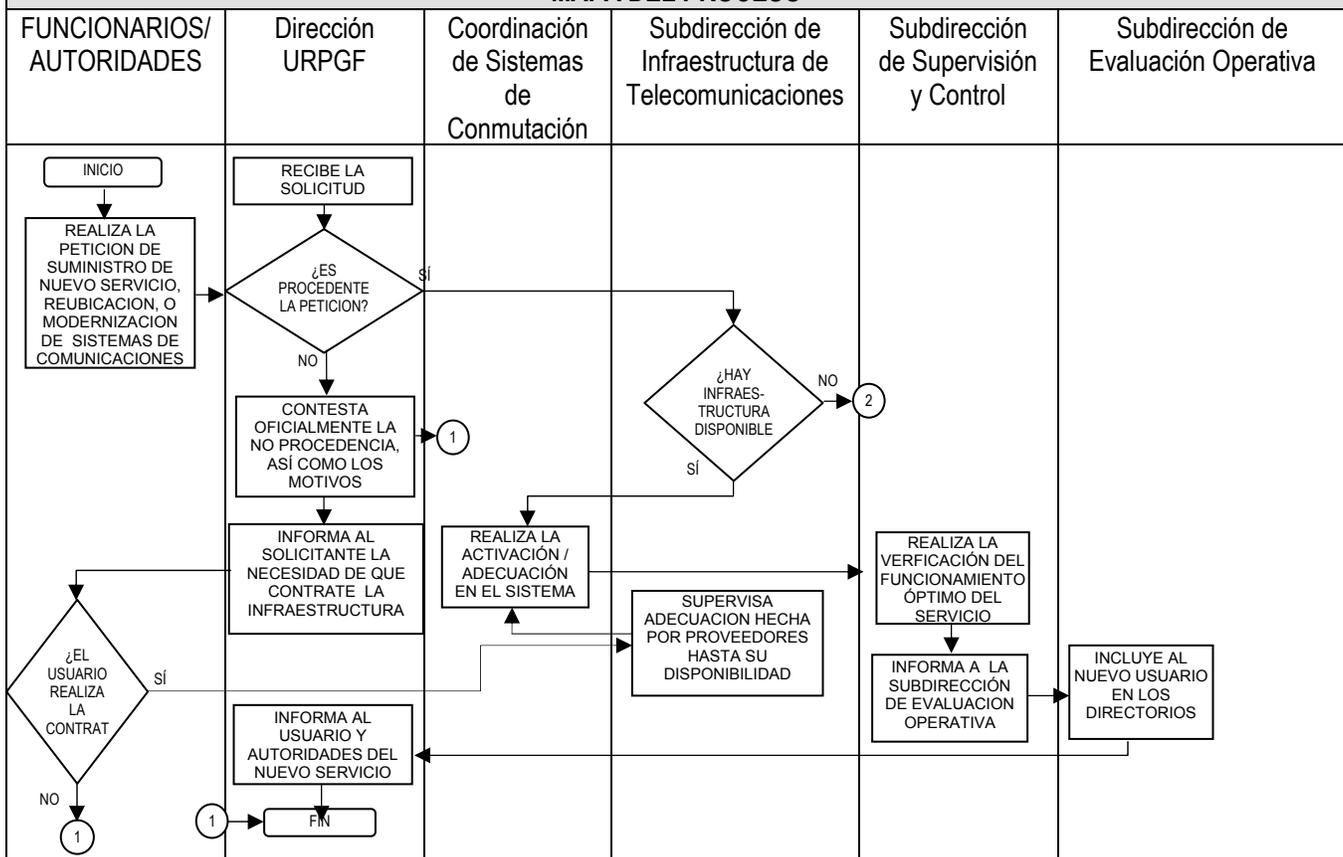
## 8.2 PROCESO DE APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE EXPANSIÓN, DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN EN SISTEMAS E INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES (MO-414-PR02)



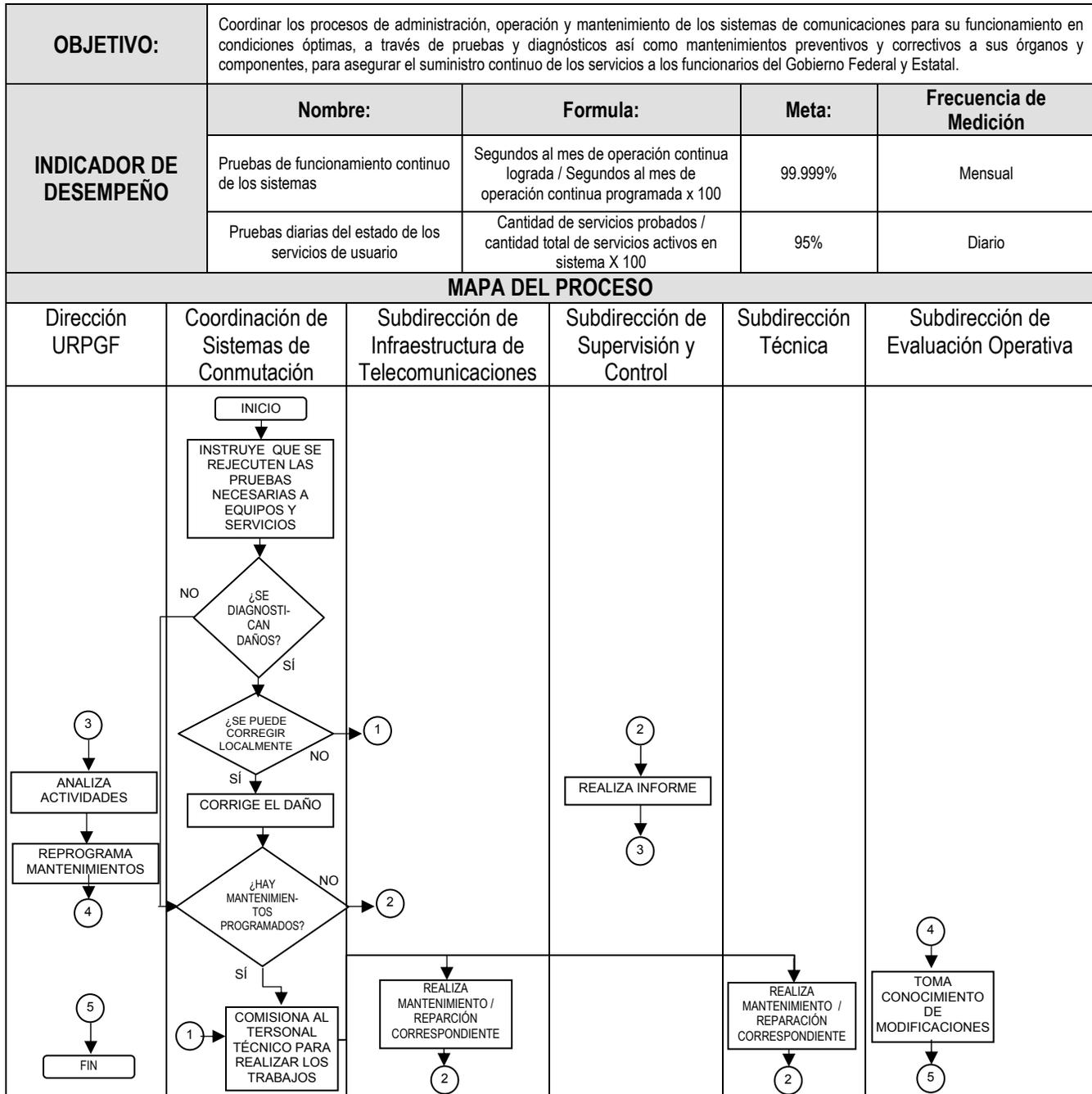
## 8.3 PROCESO DE DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN DE SISTEMAS E INSTALACIONES DE NUEVOS DE SERVICIOS (MO-414-PR03)

<b>OBJETIVO:</b>	DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES Y PETICIONES DE NUEVOS SERVICIOS, REUBICACION, O MODERNIZACION DE SISTEMAS DE COMUNICACIONES, DIRIGIENDO Y COORDINANDO LAS ACCIONES DE INSTALACIÓN, ASÍ COMO VIGILANDO EL DESARROLLO Y CALIDAD EN LOS TRABAJOS, CON LA FINALIDAD DE QUE LOS USUARIOS CUENTEN, EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE, CON UN ÓPTIMO SERVICIO DE VOZ BRINDADO POR ESTA UNIDAD.			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Formula:</b>	<b>Meta:</b>	<b>Frecuencia de Medición</b>
	Suministro inmediato de servicio al existir disponibilidad de infraestructura	Activación del número de puertos necesarios para el servicio / disponibilidad total de puertos en el sistema X 100	100%	Eventual
	Gestión de contratación de infraestructura para suministro de servicio	Cotización del proveedor en pesos MN / Recursos disponibles del usuario en pesos MN X 100	80%	Eventual
	Realización de estudios y proyectos necesarios para disponibilidad de infraestructura	Demanda de servicios / disponibilidad de infraestructura X 100	90%	Periódico

### MAPA DEL PROCESO



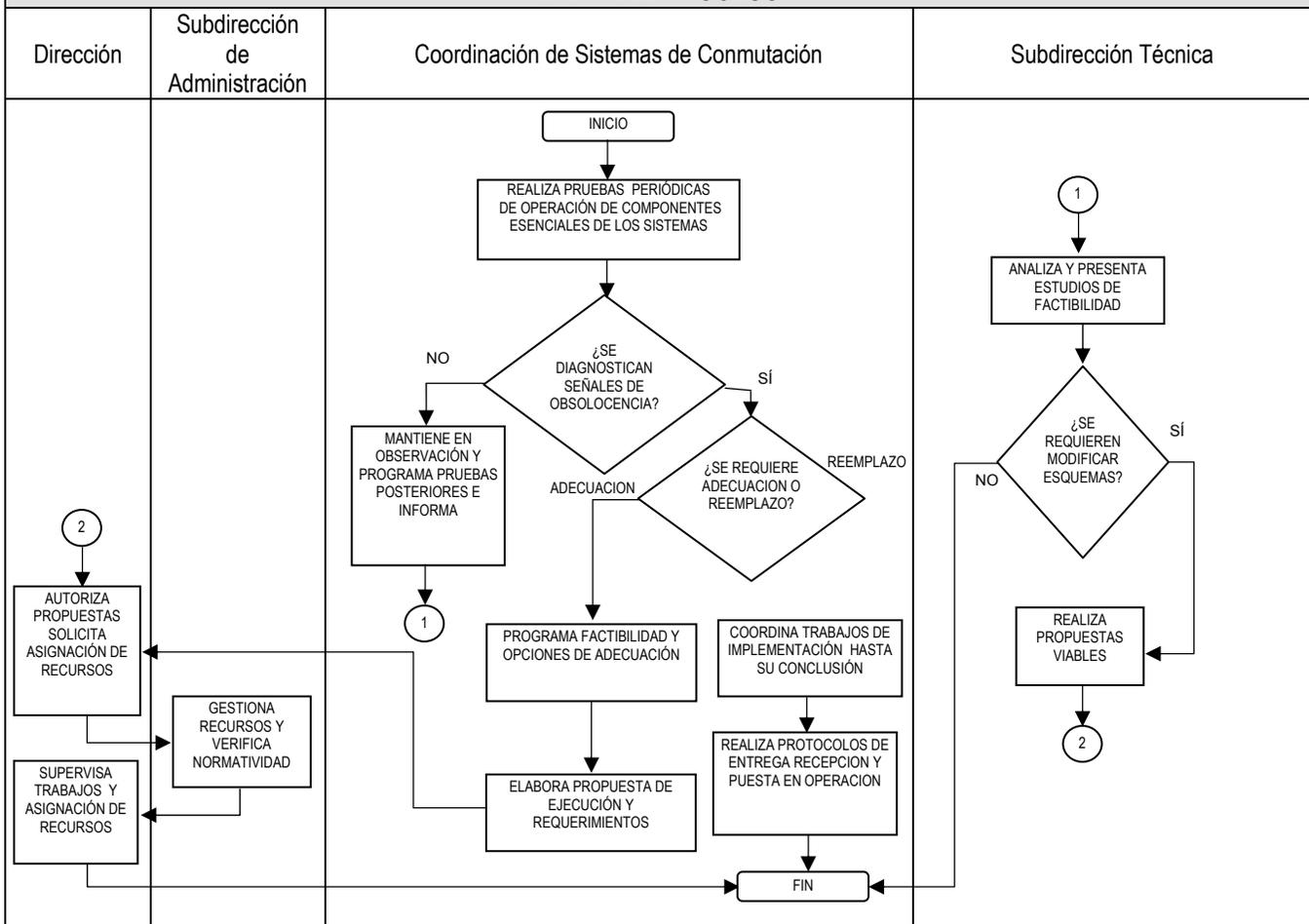
## 8.4 PROCESO DE COORDINACION DE MANTENIMIENTOS A LOS EQUIPOS Y SISTEMAS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR04)



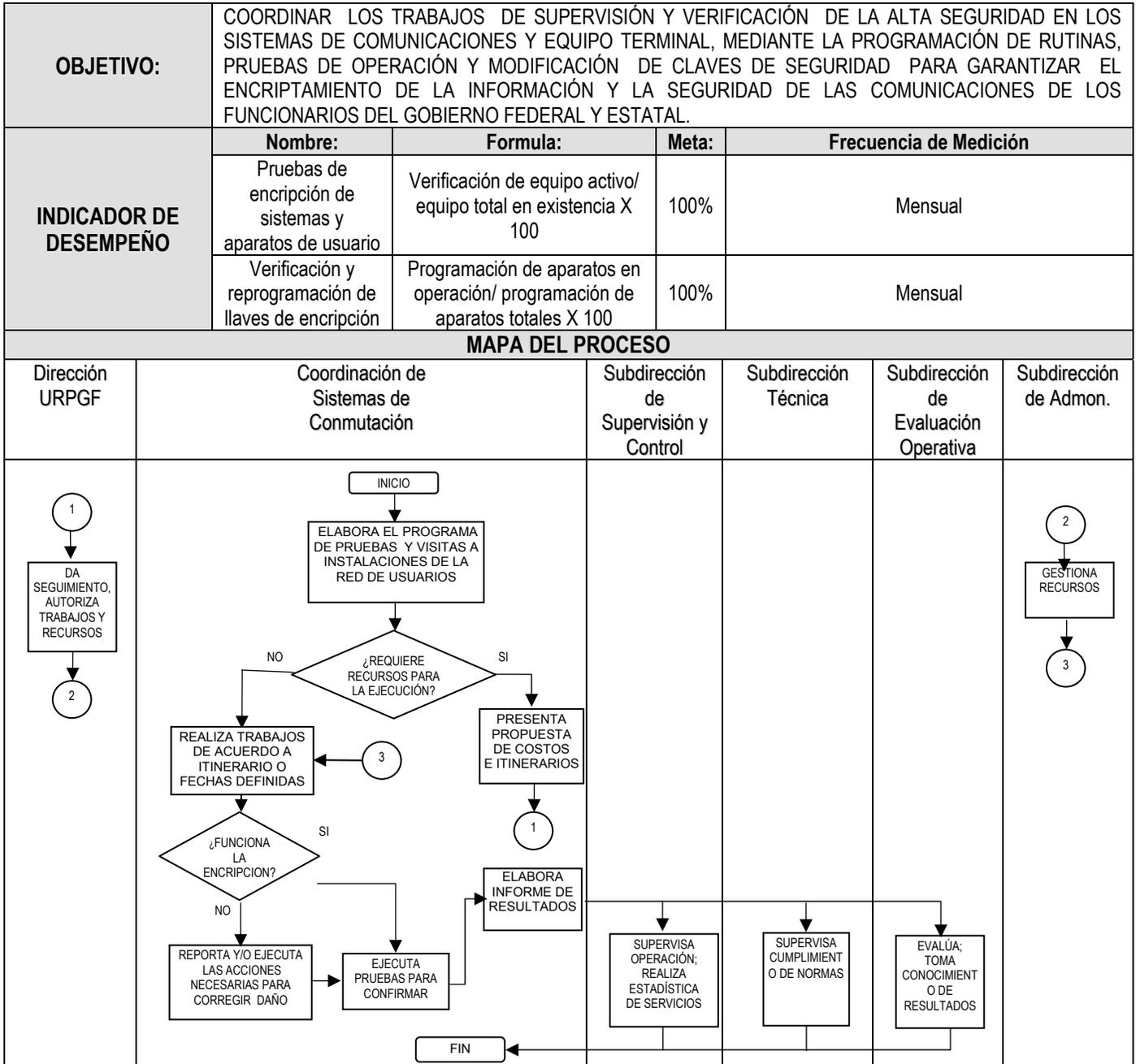
## 8.5 PROCESO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES O REQUERIMIENTOS EN LOS SISTEMAS Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR05)

<b>OBJETIVO:</b>	DETERMINAR LOS PROGRAMAS DE AMPLIACIÓN DE INFRAESTRUCTURA O ACTUALIZACIÓN ASÍ COMO CAPACIDAD DE LOS SISTEMAS, POR MEDIO DE ESTUDIOS DE TRÁFICO, DE SATURACIÓN DE CAPACIDAD, NECESIDADES DE CRECIMIENTO U OBSOLESCENCIA DE EQUIPOS, PARA GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE SUMINISTRAN Y MANTENER SISTEMAS ACTUALIZADOS Y CON TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA.			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Formula:</b>	<b>Meta:</b>	<b>Frecuencia de Medición</b>
	Prever necesidades de mayor infraestructura	$\text{Demanda de capacidad/capacidad existente} \times 100$	100%	Mensual
	Evaluación de vida útil disponible de los sistemas	$\text{Segundos de disponibilidad de los sistemas al día} / \text{Segundos diarios} \times 100$	80%	mensual

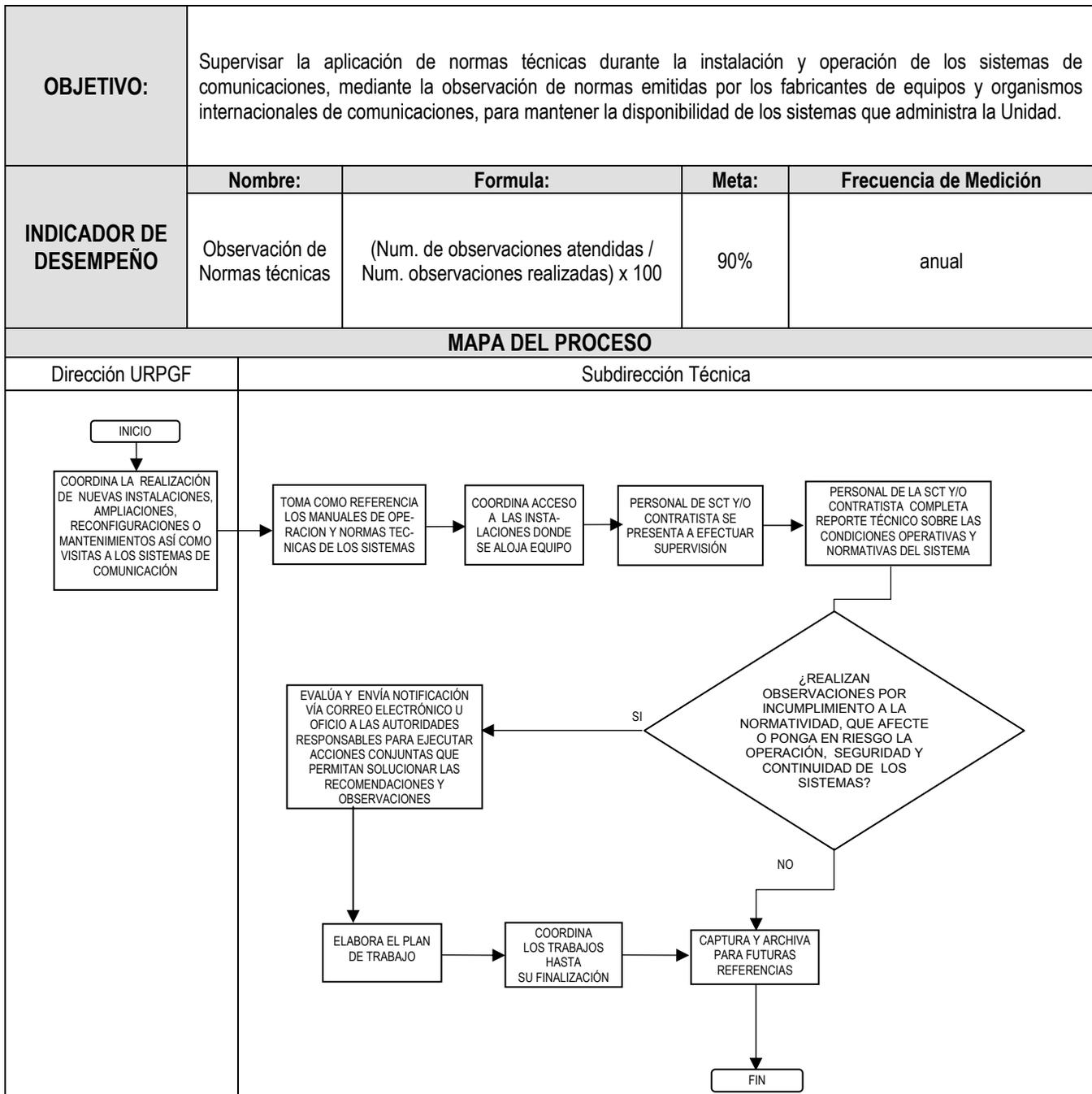
### MAPA DEL PROCESO



## 8.6 PROCESO DE COORDINACIÓN DE VERIFICACIÓN DE SEGURIDAD EN SISTEMAS Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR06)



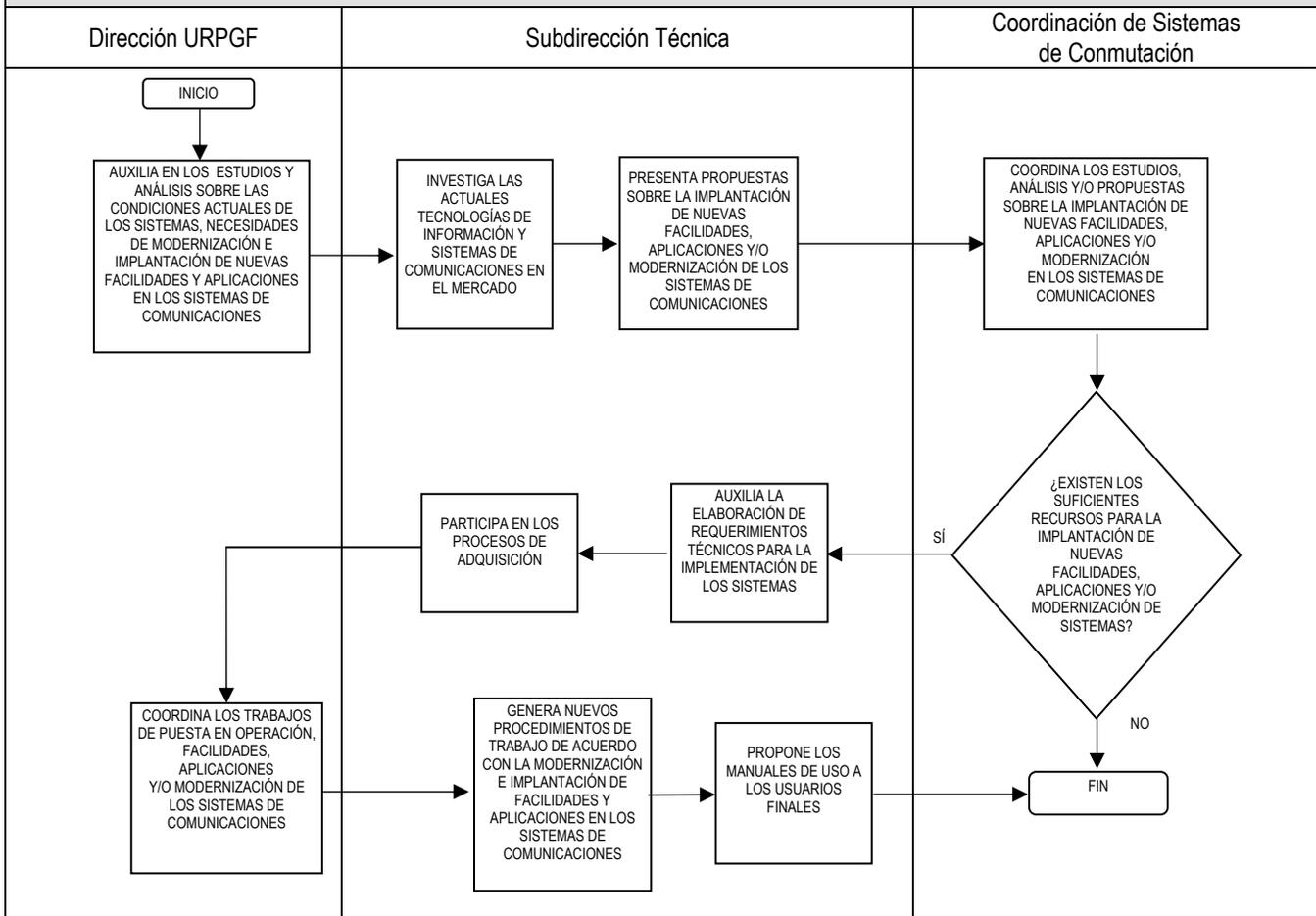
## 8.7 PROCESO DE APLICACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS EN LA OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR07)



## 8.8 PROCESO DE COLABORACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR08)

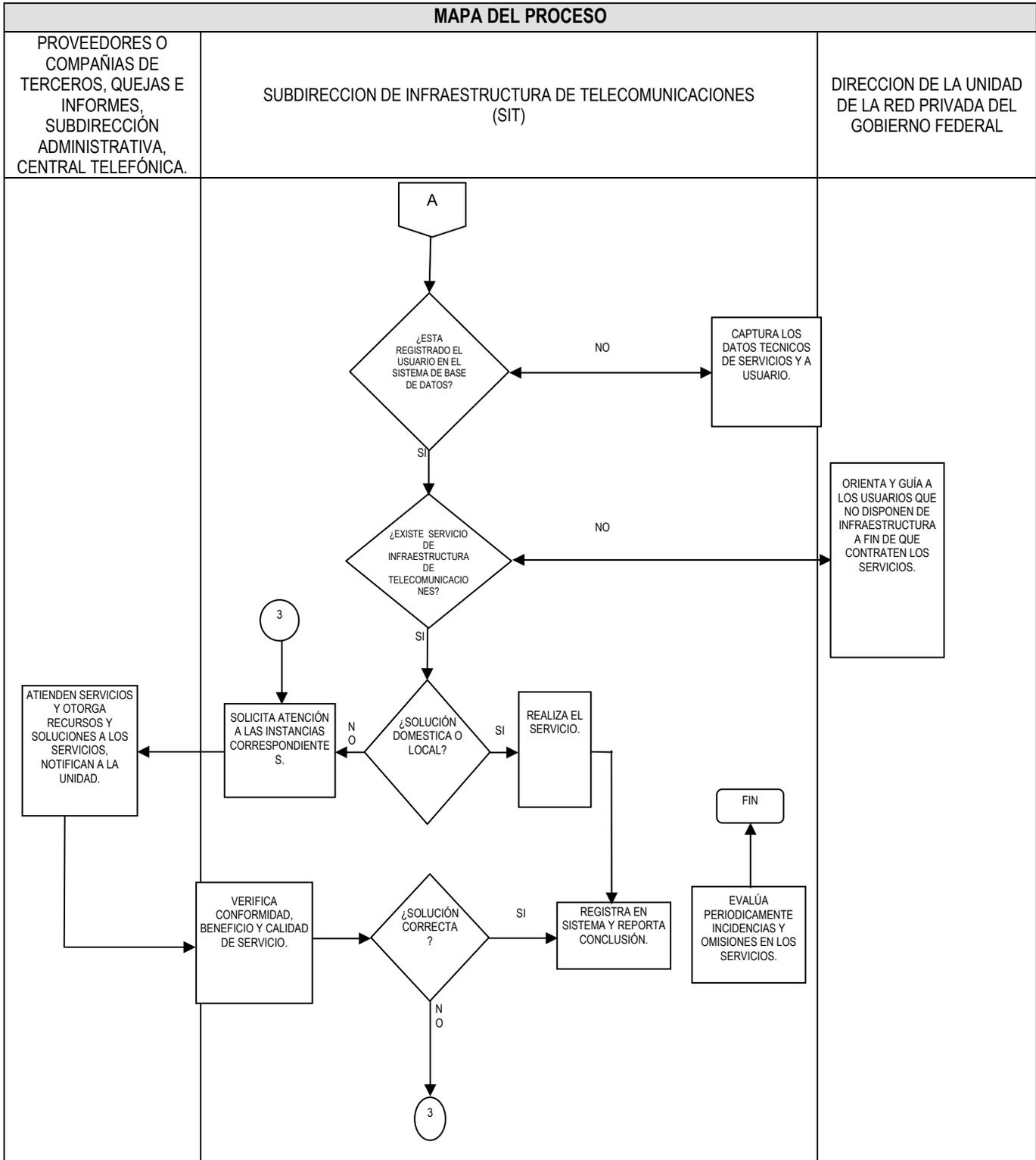
<b>OBJETIVO:</b>	Coadyuvar en la implementación e implantación de los sistemas de comunicación a las actuales tecnologías de la información, mediante la modernización o actualización de los sistemas de comunicaciones de voz, con el afán de mantener el grado de confidencialidad, liderazgo y satisfacción de los usuarios.			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Formula:</b>	<b>Meta:</b>	<b>Frecuencia de Medición</b>
	Modernización e Implantación de Sistemas	Propuestas presentadas	1	ANUAL

### MAPA DEL PROCESO

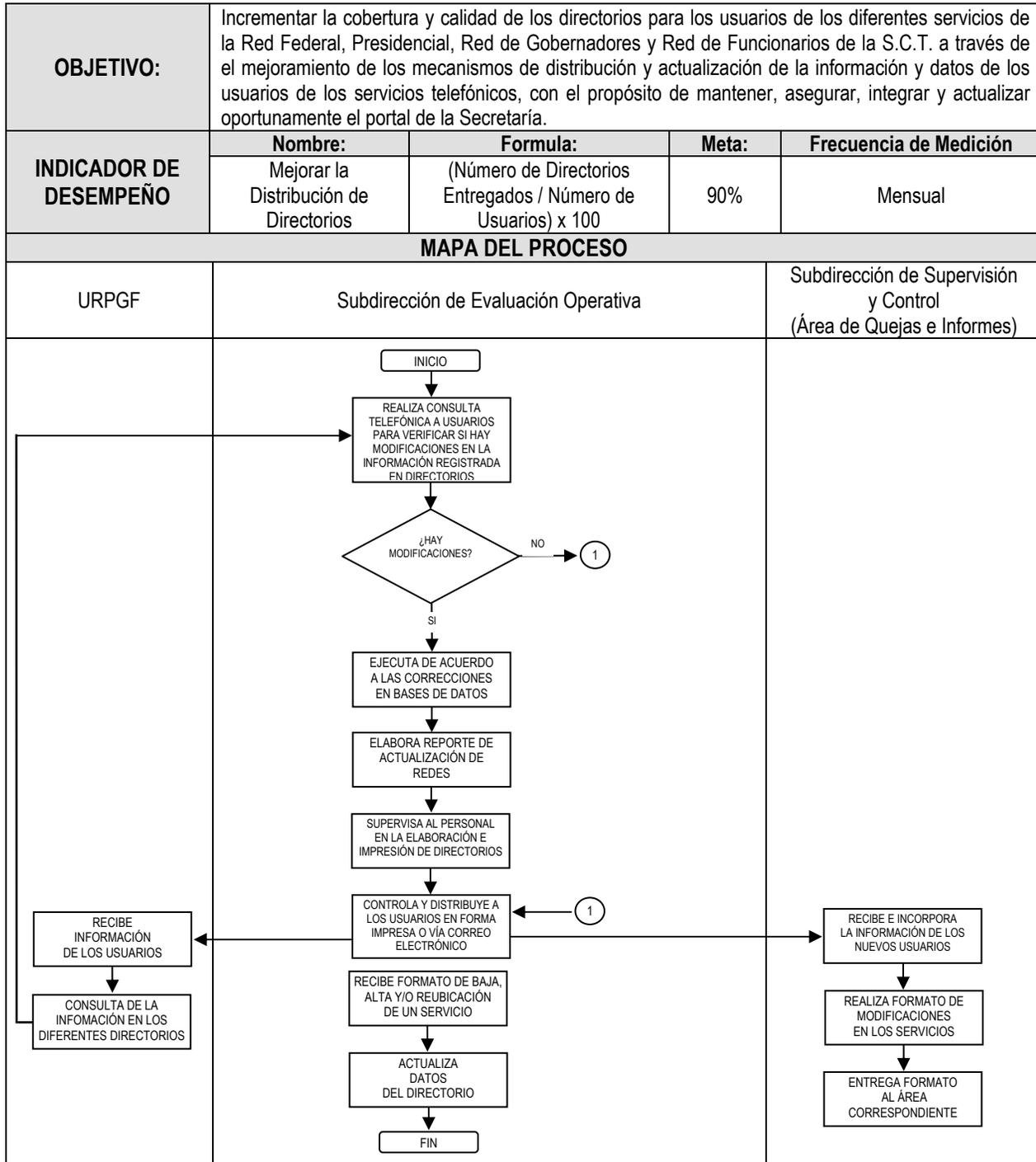


## 8.9 PROCESO PARA ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES (MO-414-PR09)

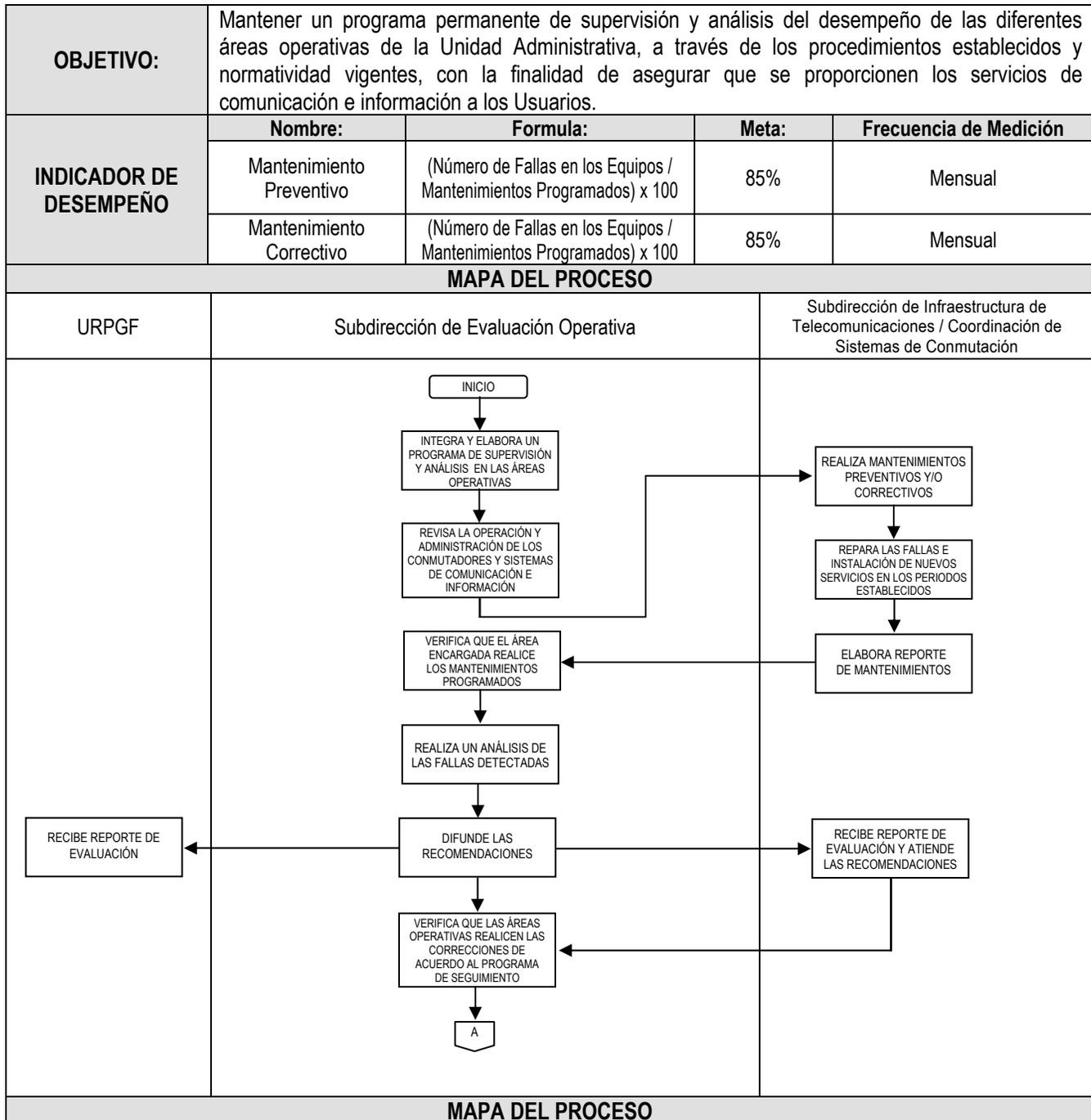
<b>OBJETIVO:</b>	Ofrecer y controlar una infraestructura en Planta Externa y Red Interna que satisfaga la conectividad de los Sistemas de Comunicaciones y llevar un adecuado mantenimiento y supervisión que garantice seguridad y alta disponibilidad de los Sistemas de Comunicaciones, así como el resguardo y monitoreo de la infraestructura de telecomunicaciones			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Formula:</b>	<b>Meta:</b>	<b>Frecuencia de Medición</b>
	Seguimiento de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de interfaces y conectividad en planta externa y red interna.	100 % de No. de mantenimientos preventivos y correctivos / 100 % del No. de ordenes de trabajo con folio X 100.	100 %	Por programación y eventos de fallas de las partes de equipos.
	Tiempos de atención de los servicios.	Fecha y hora de recepción del reporte de Atención a Usuarios - Fecha y Hora de terminación del servicio	24 horas	Por solicitud
Atención de reportes de fallas de los servicios suministrados.	Número de solicitudes atendidas oportunamente/ Total de solicitudes.	95 %	Semanal	
<b>MAPA DEL PROCESO</b>				
PROVEEDORES O COMPAÑÍAS DE TERCEROS, QUEJAS E INFORMES, SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, CENTRAL TELEFÓNICA.	SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES (SIT)			DIRECCION DE LA UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL
	 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; RECIBE[RECIBE SOLICITUD DE SERVICIOS POR TELEFONO, ESCRITO, CORREO ELECTRONICO Y TOMA NOTA.]     RECIBE --&gt; A{{A}}           </pre>			

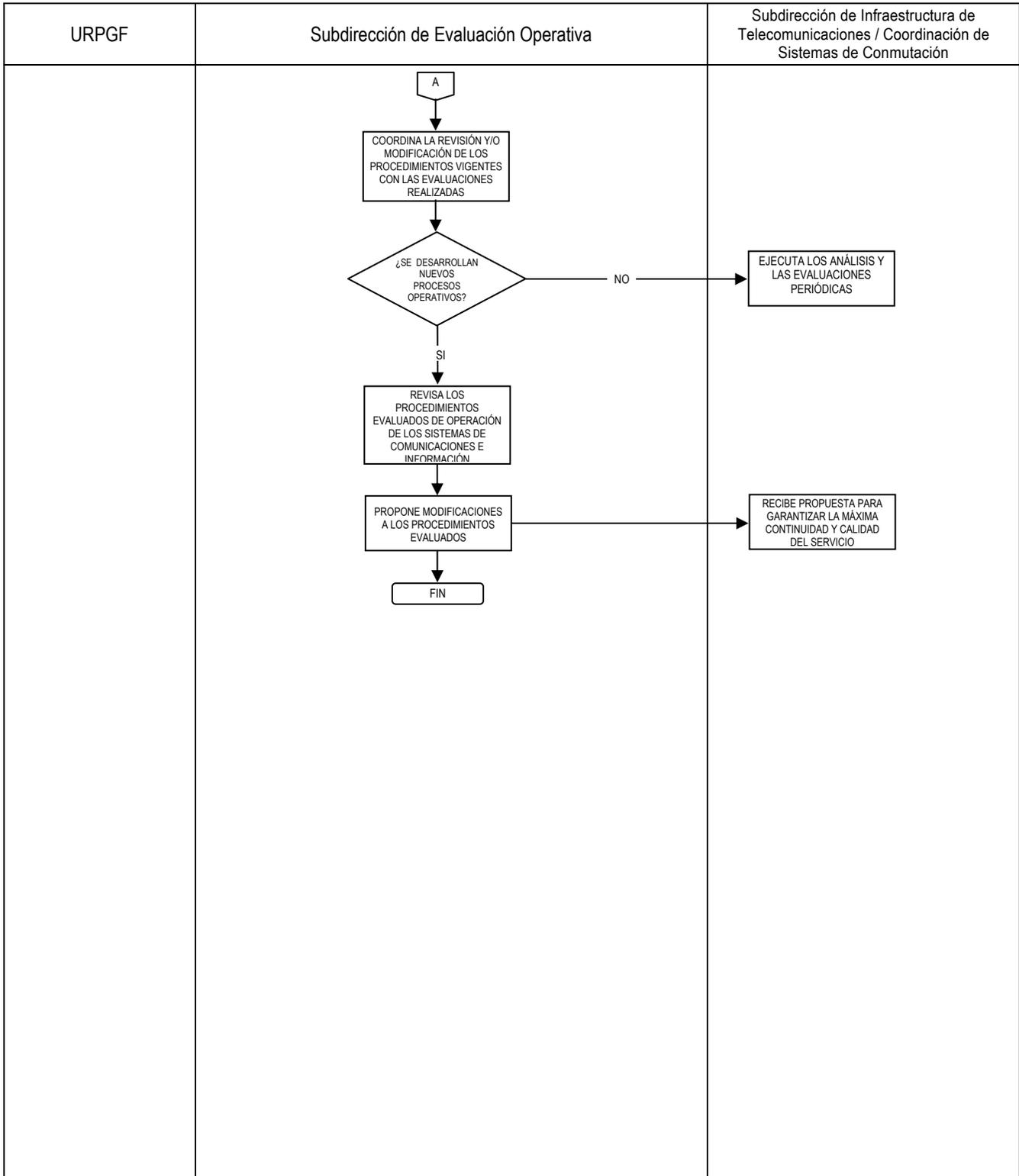


## 8.10 PROCESO MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS (MO-414-PR10)



## 8.11 PROCESO DE SUPERVISIÓN Y ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES (MO-414-PR11)

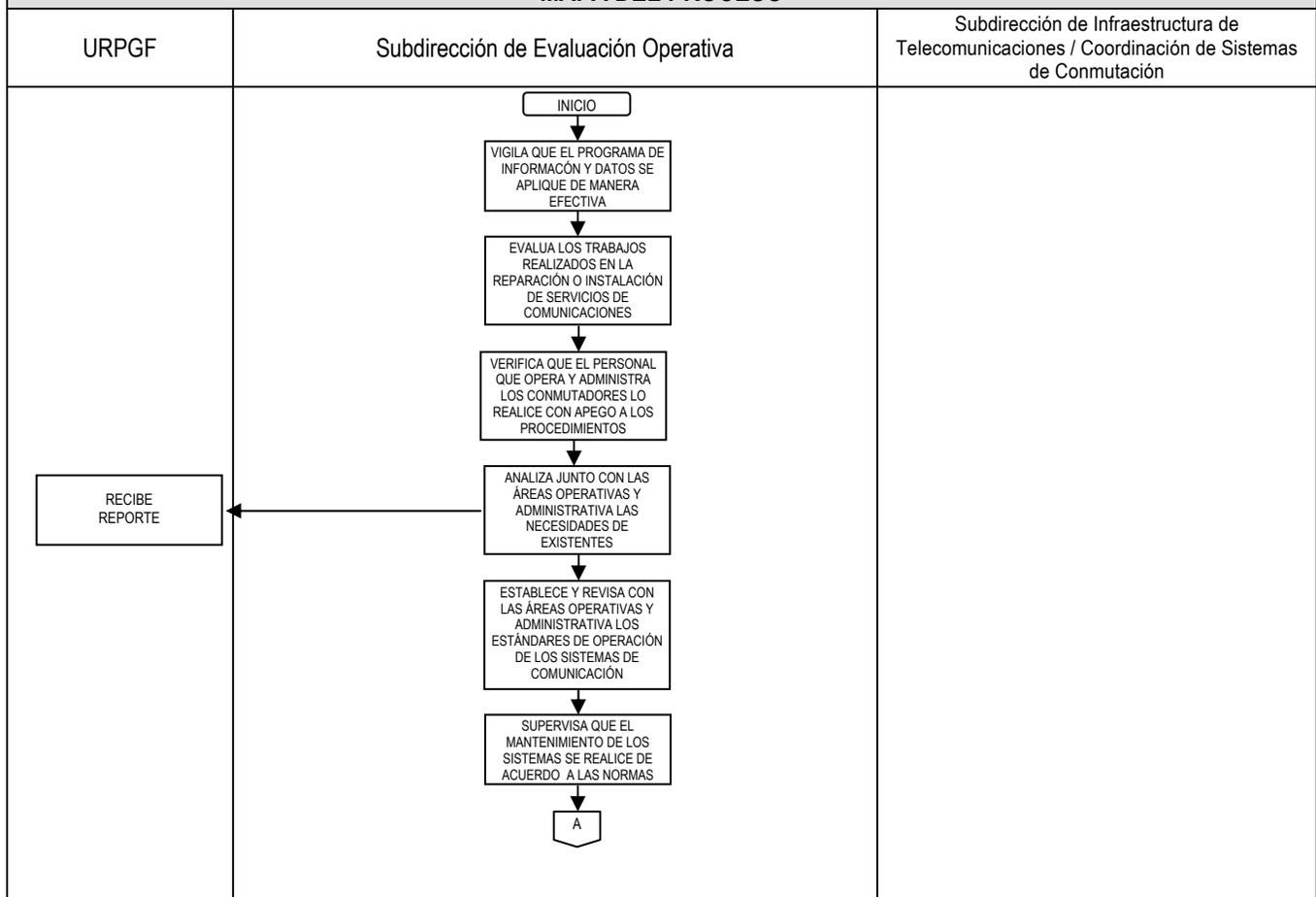


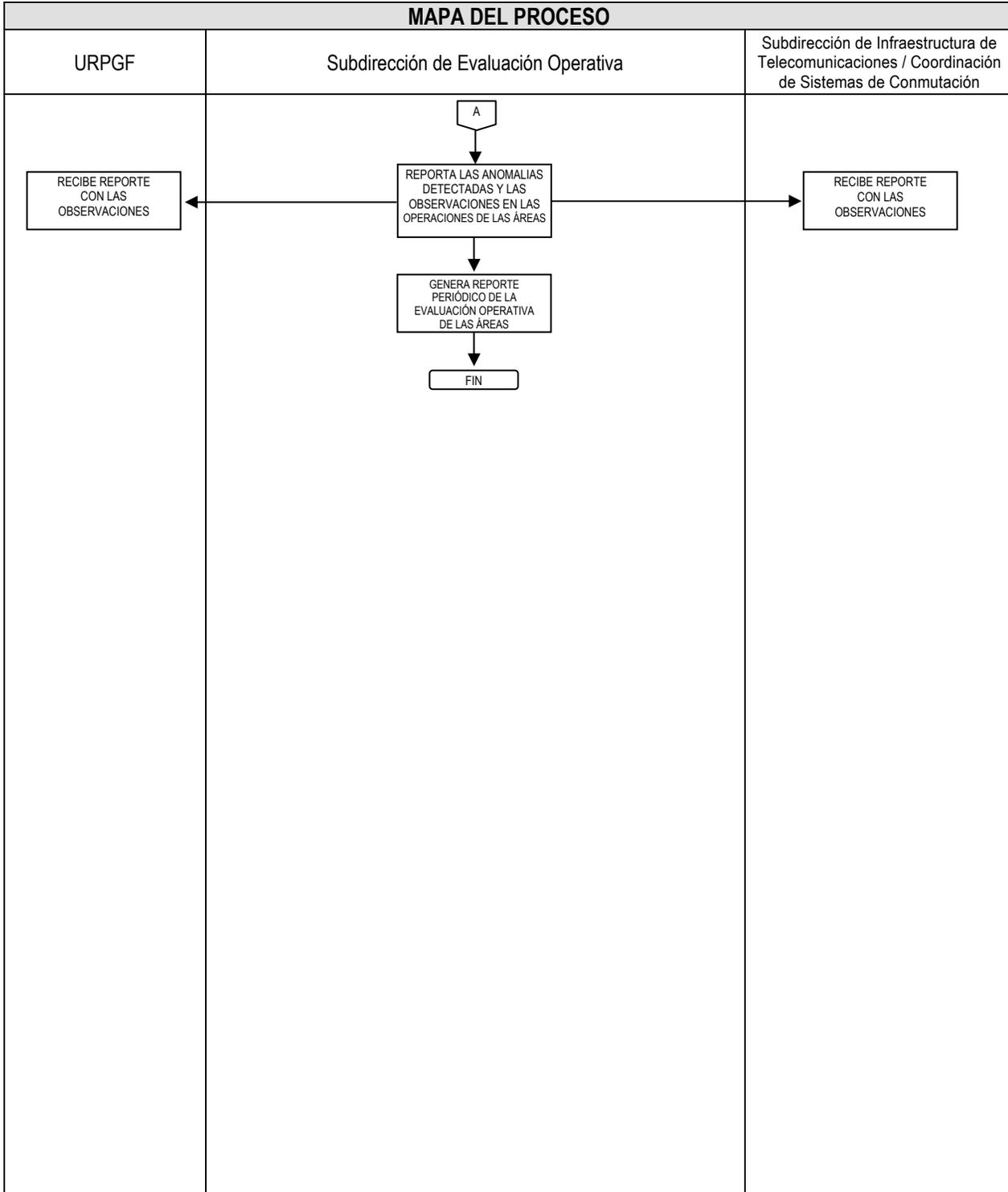


## 8.12 PROCESO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO (MO-414-PR12)

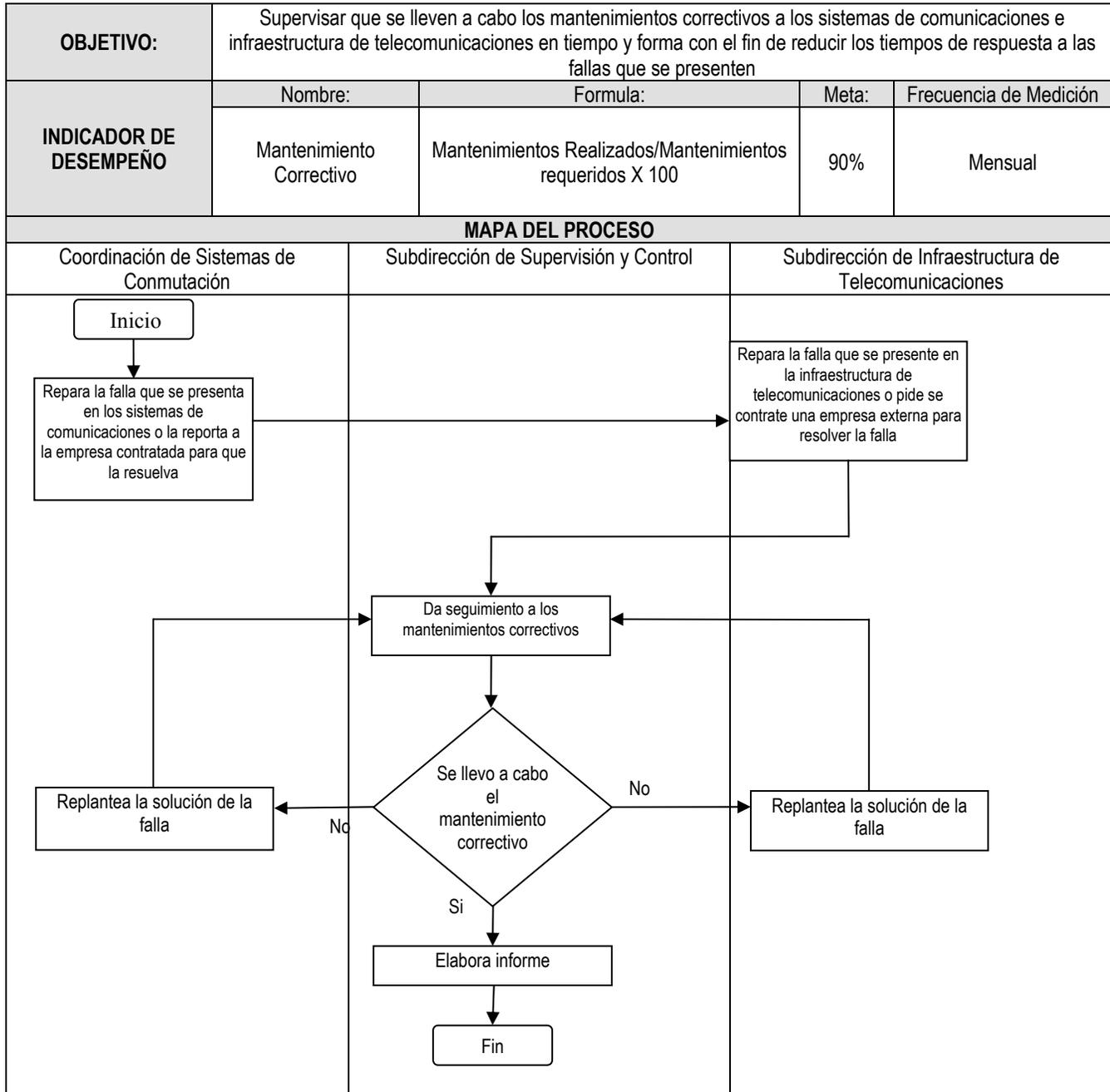
<b>OBJETIVO:</b>	Coordinar la elaboración de los estándares de calidad existentes en el servicio para asegurar su vigencia de acuerdo con los sistemas operados por la Unidad Administrativa, a través de las normas de operatividad, estética, seguridad y funcionalidad, confidencialidad e integridad de las comunicaciones, con el propósito de que se proporcionen servicios de comunicación e información seguros y eficientes a los Usuarios.			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Formula:</b>	<b>Meta:</b>	<b>Frecuencia de Medición</b>
	Evaluación del Tiempo Promedio (reparaciones e instalaciones/reubicaciones)	$(\text{Tiempo Total Invertido por Semana} / \text{Número de Servicios Realizados}) \times 100$	90%	Mensual
	Control de Calidad	$(\text{Reparación e Instalación de Servicios sin Reincidencia} / \text{Números de Mantenimientos Realizados}) \times 100$	85%	Mensual

### MAPA DEL PROCESO

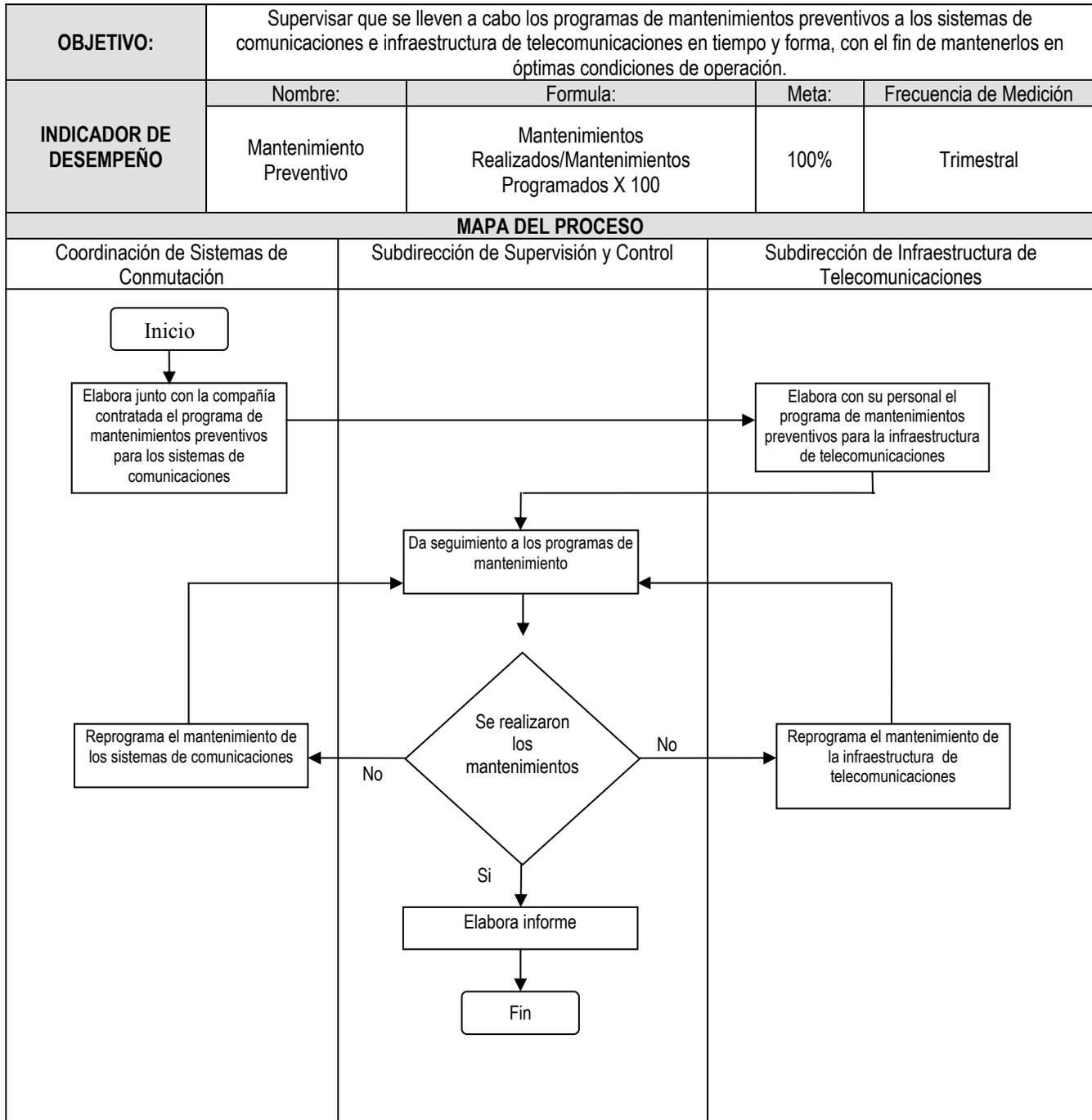




## 8.13 PROCESO DE SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS (MO-414-PR13)



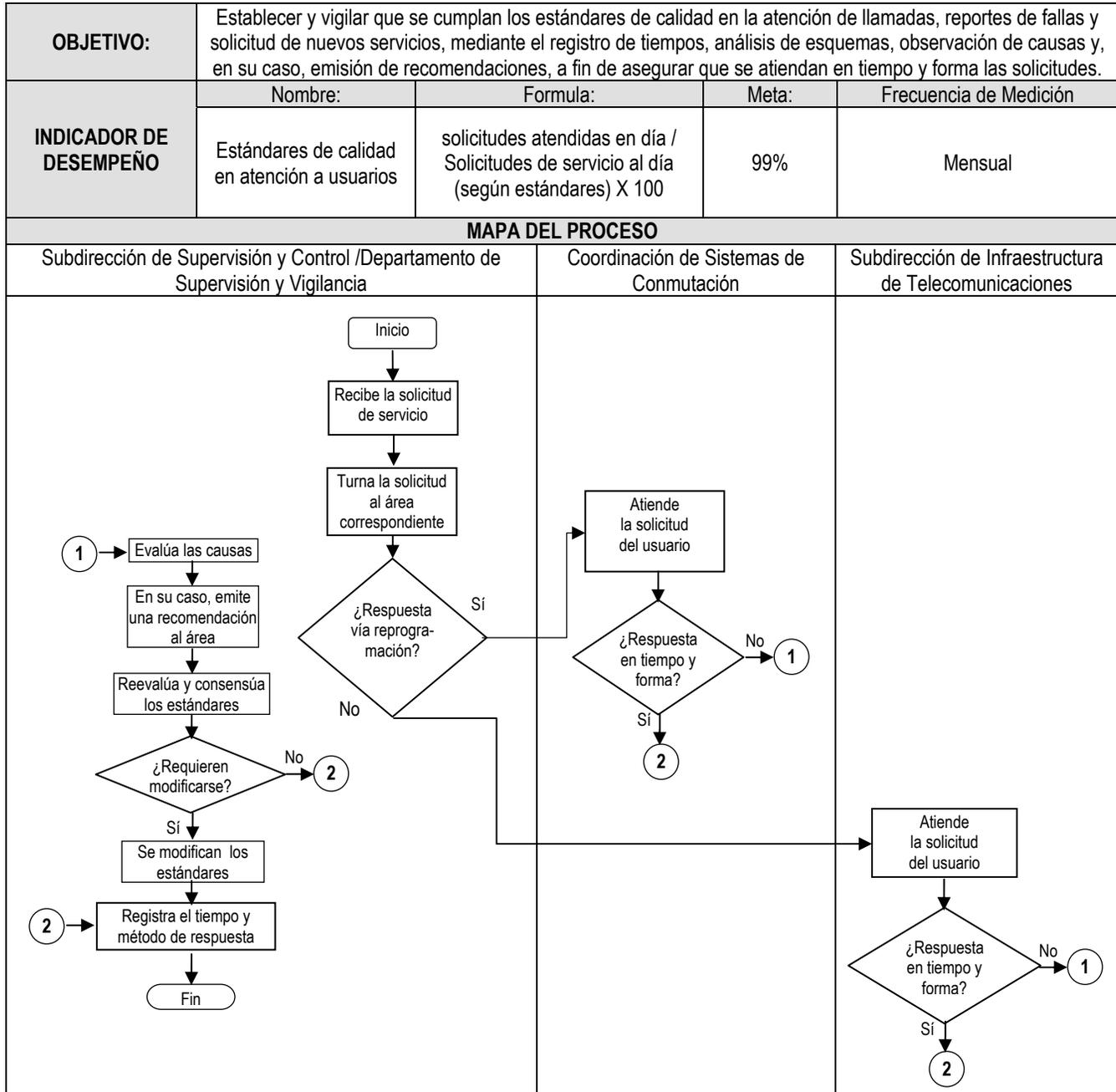
## 8.14 PROCESO DE SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS (MO-414-PR14)



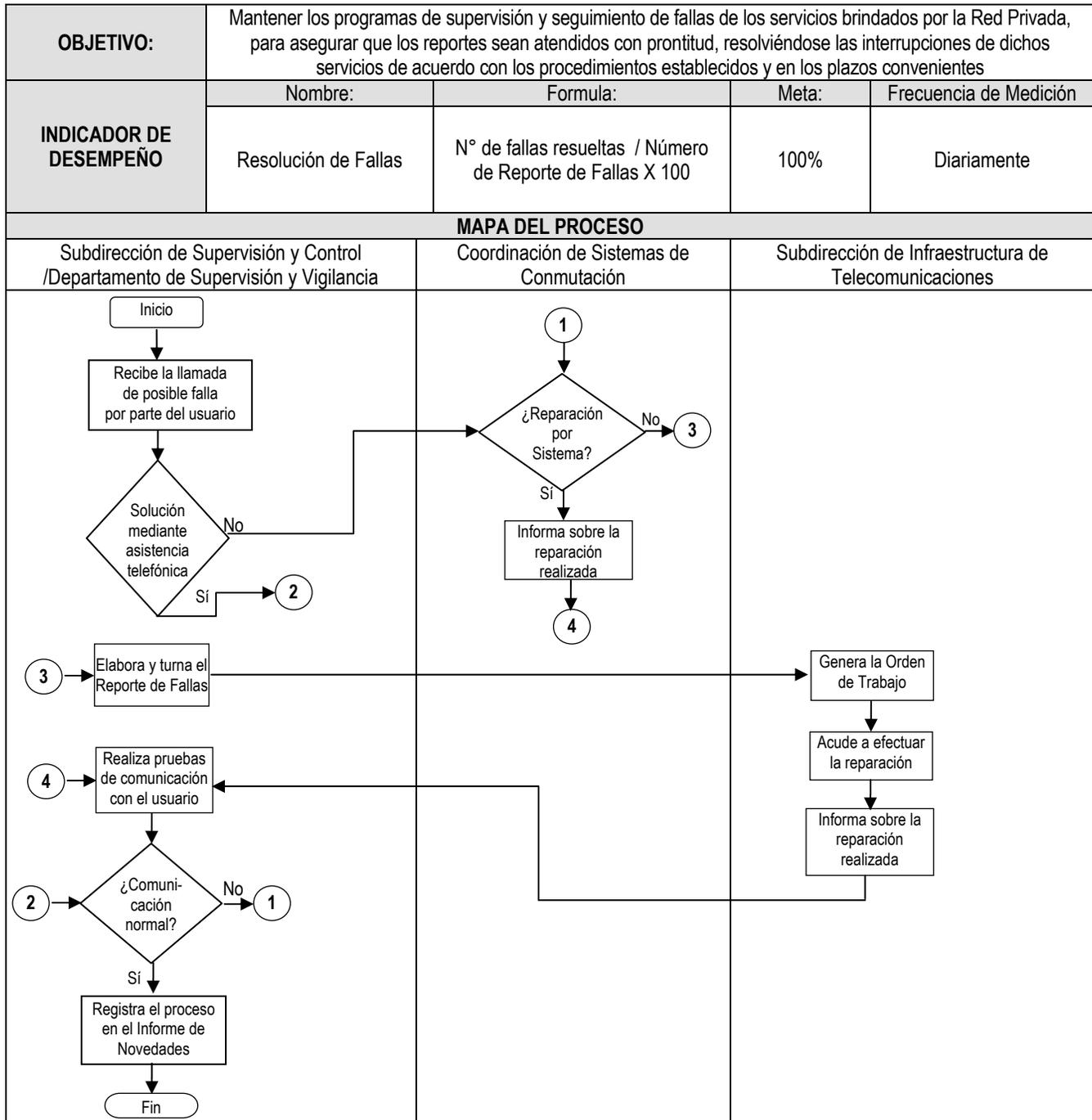
## 8.15 PROCESO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES DE TICS (MO-414-PR15)

<b>OBJETIVO:</b>	Mantener en operación y de manera eficiente los sistemas de procesamiento, almacenamiento y distribución de la información de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) en la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal ante la presencia de incidentes, vigilando en todo momento que la atención y solución se efectúe bajo los estándares de calidad y niveles de servicio aplicables.			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>	Nombre:	Formula:	Meta:	Frecuencia de Medición
	Seguimiento al Tiempo de respuesta de la UTIC	Fecha y Hora de Entrega – Fecha y Hora de Inicio del Proyecto	De acuerdo procesos de la UTIC.	Por solicitud
	Tiempo de solución local.	Fecha y hora de recepción de la solicitud por el DCI- Fecha y Hora de solución final	24 horas	Por solicitud
	Atención oportuna de solicitudes	Numero de solicitudes atendidas oportunamente/ Total de solicitudes	80 %	Mensual
<b>MAPA DEL PROCESO</b>				
CAT, UTIC	SUBDIRECCION DE SUPERVISIÓN Y CONTROL/DEPARTAMENTO DE CENTROS DE INFORMACIÓN			
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; RECIBE[RECIBE SOLICITUD DE SERVICIO POR ESCRITO]     RECIBE --&gt; LEVANTA[LEVANTA EL REPORTE DEL PROBLEMA]     LEVANTA --&gt; LOCAL{¿SOLUCIÓN LOCAL?}     LOCAL -- SI --&gt; REALIZA[REALIZA EL SERVICIO]     LOCAL -- NO --&gt; SOLICITA[SOLICITA ATENCIÓN A LA INSTANCIA CORRESPONDIENTE]     REALIZA --&gt; BITACORA[REGISTRA EN BITÁCORA DE CONCLUSIÓN]     BITACORA --&gt; FIN([FIN])     SOLICITA --&gt; REPARA[REPARA FALLA U OTORGA SERVICIO Y NOTIFICA]     REPARA --&gt; VERIFICA[VERIFICA CALIDAD DEL SERVICIO]     VERIFICA -- SI --&gt; BITACORA     VERIFICA -- NO --&gt; SOLICITA     </pre>				

## 8.16 PROCESO PARA LA SUPERVISIÓN DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS (MO-414-PR16)



## 8.17 PROCESO PARA LA SUPERVISIÓN DE RESOLUCIÓN DE FALLAS (MO-414-PR17)



## CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de autorización del cambio	No. de Revisión	Tipo de Cambio	Nombre del Proceso o Procedimiento	Descripción del Cambio
01/10/2008	0	Total	Manual de Organización	Elaboración inicial