

UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO
FEDERAL

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

VIGENCIA: MAYO 2014

N° DE REGISTRO: **SCT - 414 - 1.01 - A06 - 2014**

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.

En este contexto, 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 7 fracción XXIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, se expide el presente **Manual de Organización de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal** 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



M.A.P. RODRIGO RAMÍREZ REYES

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	2
TABLA DE CONTENIDO	3
1. MARCO JURÍDICO	5
2. MISIÓN	7
3. VISIÓN	8
4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	9
5. ORGANIGRAMA	10
6. ATRIBUCIONES	11
7. FUNCIONES	12
7.1 SUBDIRECCION DE EVALUACION OPERATIVA	12
7.1.1DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	13
7.2 SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES	13
7.3 COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE CONMUTACIÓN	15
7.3.1 SUBDIRECCIÓN TÉCNICA	16
7.4 SUBDIRECCION DE SUPERVISION Y CONTROL	18
7.4.1DEPARTAMENTO DE CENTROS DE INFORMACIÓN	19
7.4.2DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA	19
7.5 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	20
8. PROCESOS	23
8.1 PROCESO DIRECCIÓN DEL SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR01)	23
8.2 PROCESO DE APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE EXPANSIÓN, DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN EN SISTEMAS E INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES (MO-414-PR02)	24
8.3 PROCESO DE DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN DE SISTEMAS E INSTALACIONES DE NUEVOS SERVICIOS (MO-414-PR03)	25
8.4 PROCESO DE COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTOS A LOS EQUIPOS Y SISTEMAS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR04)	26

8.5 PROCESO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES O REQUERIMIENTOS EN LOS SISTEMAS Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR05).....	27
8.6 PROCESO DE COORDINACIÓN DE VERIFICACIÓN DE SEGURIDAD EN SISTEMAS Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR06)	28
8.7 PROCESO DE APLICACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS EN LA OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR07)	29
8.8 PROCESO DE COLABORACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR08)	30
8.9 PROCESO PARA ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES (MO- 414-PR09).....	31
8.10 PROCESO MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS (MO-414-PR10).....	33
8.11 PROCESO DE SUPERVISIÓN Y ANALISIS DE LAS OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES (MO-414-PR11)	34
8.12 PROCESO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO (MO-414-PR12)	36
8.13 PROCESO DE SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS (MO-414-PR13).....	38
8.14 PROCESO DE SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS (MO-414-PR14).....	39
8.15 PROCESO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES DE TICS (MO-414-PR15).....	40
8.16 PROCESO PARA LA SUPERVISIÓN DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS (MO-414-PR16)	41
8.17 PROCESO PARA LA SUPERVISIÓN DE RESOLUCIÓN DE FALLAS (MO-414-PR17).....	42
8.18 PROCESO DE CONECTIVIDAD DE SEDES ALTERNAS A TRAVÉS DE ENLACES DEDICADOS (MO-414-PR18)	43
9. CONTROL DE CAMBIOS	44

1. MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F 05/02/1917 y sus reformas

Leyes

Ley de Vías Generales de Comunicación
D.O.F. 19/02/1940 y sus reformas

Ley Federal de Telecomunicaciones
D.O.F. 7/06/1995 y sus reformas

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado
B) del Artículo 123 Constitucional
D.O.F. 28/12/1963 y sus reformas

Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles
D.O.F. 31/12/1975 y sus reformas

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
D.O.F 31/12/1982 y sus reformas

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
D.O.F. 11/06/2002 y sus reformas

Ley Federal de las Entidades Paraestatales
D.O.F 14/05/1986 y sus reformas

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

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
D.O.F 29/12/1976 y sus reformas

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
D.O.F 29/12/1976 y sus Reformas

Reglamentos

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

Reglamento de la Ley Federales de las Entidades Paraestatales
D.O.F. 26/01/1990

Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes
D.O.F 08/01/2009

Decretos

Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial denominado Programa de Desarrollo del Sector Comunicaciones y Transportes. 2013-2018

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 Secretarial relativo al personal que labora en la Red Privada del Gobierno Federal
D.O.F 24-05-1976

2. MISIÓN

Administrar y operar la infraestructura de comunicaciones de la Red Federal para proporcionar y soportar el servicio de voz privado con altos niveles de disponibilidad (para los altos funcionarios de la Administración Pública Federal y Estatal), con estrictas medidas de seguridad, control y monitoreo para minimizar el impacto de amenazas de espionaje y/o sabotaje.

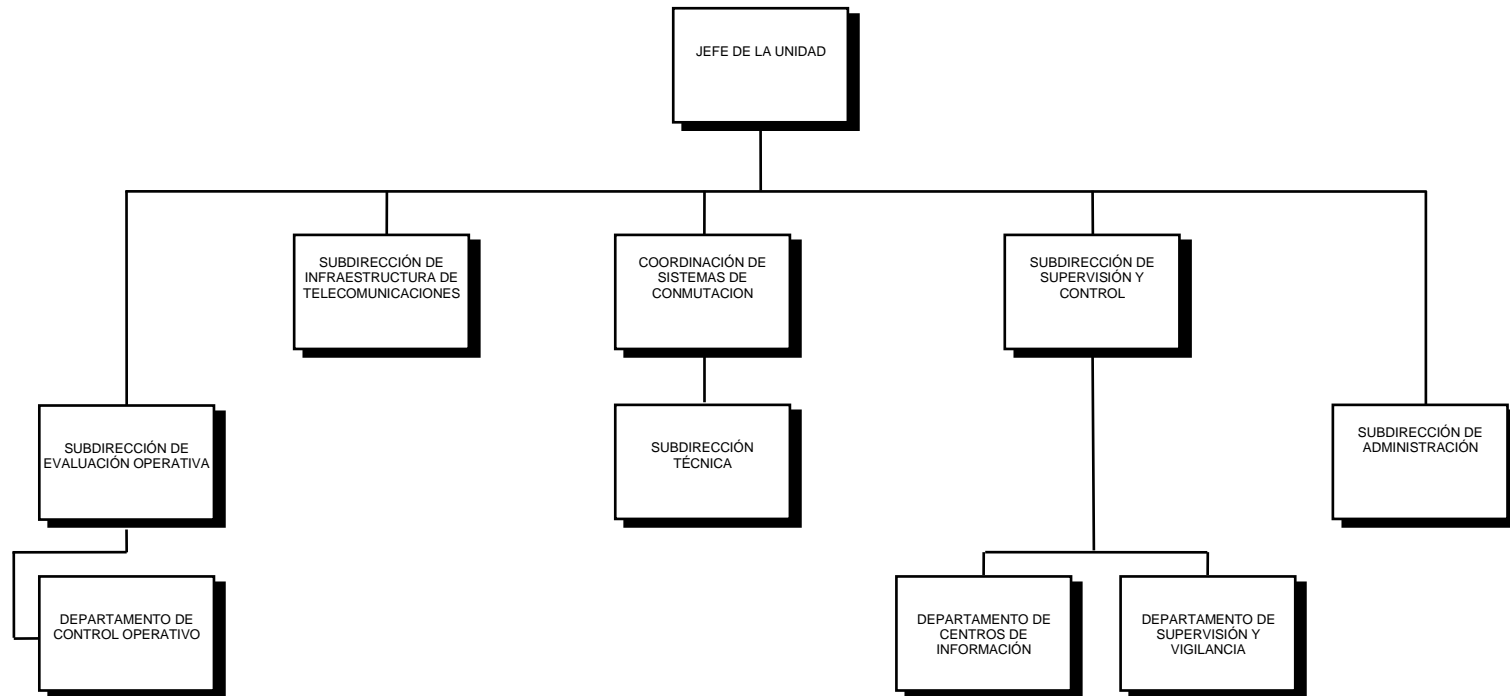
3. VISIÓN

Ser la Unidad Administrativa del Gobierno Federal que asegure la comunicación privada entre los altos funcionarios de la Administración Pública Federal y Estatal, con esquemas de redundancia de medios y de infraestructura, equipamiento de reserva y planes de recuperación, así como con el fortalecimiento de sistemas de control y monitoreo, de seguridad en las instalaciones y la implementación de procesos alineados a estándares de operación y seguridad de tecnologías de la información.

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Mantener comunicado al Presidente de la República con los altos funcionarios de la Administración Pública Federal y Estatal, con los más altos niveles de seguridad a través de infraestructura tecnológica y de comunicaciones administrada por la Unidad, para el cumplimiento eficiente y oportuno de las actividades inherentes a los cargos de los funcionarios pertenecientes al Gobierno Federal.
- Contar con los mecanismos y procedimientos necesarios que garanticen la disponibilidad del servicio de Red Federal en cualquier punto de la República Mexicana a través de medios de comunicación, equipos y sitios remotos redundantes, con tiempos de respuesta inmediatos para la oportuna actuación ante situaciones de contingencia, contando con los mecanismos de seguridad física y lógica que garanticen la confiabilidad de las comunicaciones minimizando el impacto de las amenazas de espionaje y/o sabotaje.
- Garantizar la satisfacción del usuario en el servicio de voz brindado por la Unidad, a través de la Mesa de Ayuda, dando seguimiento oportuno a todas las solicitudes e incidentes presentados, alineados a procedimientos y estándares de las Tecnologías de Información así como de la Administración Pública Federal.
- Mantener monitoreados los equipos y medios de comunicaciones en horarios de 7 X 24, garantizando su operación a través del reforzamiento de los sistemas de monitoreo en sitios locales y remotos, con mecanismos de alerta en tiempo real para la actuación inmediata en caso de incidentes.

5. ORGANIGRAMA



6. ATRIBUCIONES

MANUAL DE ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES.- JULIO/2011

- I. Operar y conservar los sistemas de transmisión digitales, satelitales y los que utilizan medios ópticos (fibra óptica) de acuerdo a las especificaciones técnicas de cada tecnología en coordinación con las diferentes áreas de comunicación que intervengan en las señales eléctricas que son conducidas por los sistemas de transmisión; mediante inspecciones verificar las condiciones de los inmuebles en donde se instalan los equipos; así como realizar estudios para la modernización de la red y proponer, en su caso, los proyectos correspondientes, a fin de brindar un servicio de alta confiabilidad.
- II. Instalar y operar la Red Presidencial, Federal y de Gobernadores con tecnología encriptada y satelital para que el presidente de la República Mexicana mantenga una comunicación con alto índice de confiabilidad y confiabilidad con las dependencias del Ejecutivo Federal, con los Gobiernos de los Estados, con los Poderes Legislativo y Judicial y con las Entidades Paraestatales.
- III. Evaluar y atender las necesidades de equipo de comunicación privada en las dependencias del Gobierno Federal, mediante un monitoreo técnico permanente para atender cualquier tipo de falla de manera inmediata eficaz y oportuna.
- IV. Aprobar y controlar los programas de expansión, desarrollo y aplicación de técnicas de infraestructura y sistemas de conmutación necesarias, así como la constante capacitación del área técnica para ofrecer mejores alternativas de soluciones de funcionalidad y resolución de problemas con apoyo de tecnología de vanguardia.
- V. Operar y administrar el programa de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura IP que utiliza canales de transmisión de fibra óptica y satelital en los diferentes inmuebles gubernamentales, mediante el constante monitoreo gráfico, así como el levantamiento de reportes para la atención y resolución oportuna de las mismas sin perder la conectividad en las comunicaciones.
- VI. Operar y monitorear los equipos conmutadores y los equipos de Networking para asegurar su eficaz funcionamiento y operación de los sistemas centrales de la telefonía IP.

7. FUNCIONES

7.1 SUBDIRECCION DE EVALUACION OPERATIVA

- 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 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, Órganos Autónomos, Gobernadores, entidades de la Administración Pública Federal.
- Recibir las solicitudes de requerimientos de nuevas asignaciones de Red Federal, de reubicaciones de teléfonos dentro de los mismos inmuebles y en otros domicilios, así como solicitudes de instalaciones de paralelos de números de Red Federal ya existentes, en domicilios actuales y en nuevas ubicaciones.
- Evaluar y en su caso canalizar las solicitudes de nuevos requerimientos de servicios de Red Federal, de acuerdo a los cargos de los funcionarios solicitantes, a la infraestructura existente en la ubicación solicitada y a la procedencia de acuerdo a las restricciones instruidas por la Presidencia de la República.
- Informar a los funcionarios solicitantes la factibilidad de procedencia y en su caso dar a conocer las opciones viables para la procedencia de sus requerimientos.
- Dar seguimiento y continuidad a las solicitudes de nuevos requerimientos procedentes, hasta la conclusión de la instalación del servicio de Red Federal.
- Asignar nuevos números de Red Federal, así como etiquetas correspondientes, de acuerdo al cargo del servidor público usuario y al sector de la Administración Pública Federal que corresponda.
- Ingresar las cuentas de correo electrónico autorizadas de nuevos usuarios a fin de que reciban las actualizaciones del Directorio de la Red Federal, priorizando la seguridad en la información.

7.1.1 DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO

- 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.
- Proponer nuevos procesos operativos que permitan eficientar los resultados del área, derivados de análisis y evaluaciones periódicas realizadas.
- Administrar y supervisar los sistemas de comunicaciones para su correcta operación.
- Instalación de nuevos requerimientos para la prestación de servicios de la Red Federal.
- Atención de Fallas en los equipos de comunicaciones, así como su resolución lo más pronto posible.
- Coordinación de accesos a sitios para su pronta atención.
- Realizar el mantenimiento preventivo a los equipos de comunicación en las instalaciones internas, para mantenerlas en óptimas condiciones.

7.2 SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES

- Supervisar que se lleve a cabo la instalación, operación y mantenimiento de la infraestructura de cableado, 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.
- Establecer, programar, ejecutar revisiones de análisis técnicos de mejoramiento y aprovechamiento de la infraestructura de cableado y medios de transmisión alámbricos.
- Contribuir 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.
- 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, 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 COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE CONMUTACIÓN

- Contribuir 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.
- Coordinar el proceso de adquisición, ampliación e instalación de equipos de conmutación, interface y radio comunicación con tecnología de vanguardia y máximos niveles de seguridad y estándares internacionales.
- 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.
- 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.
- Proponer la capacitación y actualización necesaria del personal a fin de lograr la máxima autonomía en la administración.
- Realizar los nuevos proyectos de inversión para la Red Federal.
- Elaboración y actualización de los equipos de la Red Federal Instalados en los diferentes sitios donde se brinda el servicio.
- Elaboración y control de comprobantes de recepción de equipo.
- Creación de base de datos para el control de equipos dañados.

7.3.1 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 pruebas de campo sobre la funcionalidad de los equipos que opera y mantiene la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, tanto en las funciones básicas como de las facilidades, 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.
- 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 técnicas y recomendaciones vigentes en desarrollo de los sistemas de comunicaciones para asegurar su eficiencia y operatividad.

- Supervisar los trabajos de nuevas instalaciones, ampliaciones o reconfiguraciones en los 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.
- Realizar visitas en campo para determinar los requerimientos necesarios de equipamiento.
- Efectuar las estadísticas de tráfico de los sistemas y servicios para mejorar la calidad y funcionalidad de los mismos.
- Auxiliar las actividades que le sean requeridas por la Coordinación de Sistemas de Conmutación relativa a las funciones que tiene encomendadas.
- Llevar el seguimiento de las actividades de mantenimiento de los Sistemas Digitales de Comunicaciones que tiene bajo su cargo de la URPGF.
- 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 el monitoreo de los sistemas de comunicaciones para asegurar el correcto funcionamiento de los mismos.
- Programar y coordinar las ventanas de mantenimiento, requerido a los sistemas de comunicación.
- Programar y ejecutar los respaldos de las bases de datos, configuración de los sistemas operativos de los equipos de comunicaciones para asegurar que se conserven actualizados.
- Efectuar los procesos para depurar de la información antigua de las 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 ejecute en el tiempo mínimo posible.
- Verificar que se generen los reportes de incidencias de los servicios oportunamente al área de supervisión y control, a fin de que los problemas puedan ser resueltos en el menor tiempo posible.

- Configurara los equipos de comunicaciones, que tiene bajo su cargo la URPGF

7.4 SUBDIRECCION DE SUPERVISION Y CONTROL

- 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.
- Asegurar que los procesos, procedimientos y/o actividades referentes a la operación de la Red Privada del Gobierno Federal, se estén llevando a cabo de forma correcta, haciendo las observaciones correspondientes.
- Integrar la información de incidencias y reportes de los servicios, generando oportunamente los reportes correspondientes para su atención.
- Vigilar el cumplimiento de las Políticas de Seguridad Internas aplicables a la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal
- Generar reportes correspondientes al seguimiento de las incidencias hasta su conclusión, informando a las áreas correspondientes.
- Supervisar que cualquier falla que se detecte en la prestación del servicio, se atienda en tiempo y forma.
- Mantener un estricto control de los accesos de personal interno y externo, así como los registros de equipos y material que ingresa o sale de la Unidad.
- 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.
- Diagnosticar la capacidad instalada de los recursos informáticos de la Unidad para determinar las necesidades y mejor aprovechamiento de los mismos.
- Coordinar con la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, los requerimientos necesarios para realizar el inventario técnico de equipo de cómputo, bienes informáticos y de adquisición de equipo Informático.

7.4.1 DEPARTAMENTO DE CENTROS DE INFORMACIÓN

- Proporcionar atención y asesoría a los usuarios de la unidad para el correcto manejo de los bienes informáticos, mediante la orientación sobre el uso y aprovechamiento de los bienes informáticos, y en su caso, entregar material de consulta necesario, a fin de que el personal de la unidad de la red privada del gobierno federal, se facilite sus labores empleando y aprovechando al máximo las ventajas de las tecnologías de la información disponibles.
- Atender en tiempo los reportes por fallas en los equipos o sistemas, reportados por los usuarios, de ser necesario de manera presencial.
- Apoyar y asesorar al personal en el uso de las diferentes aplicaciones informáticas necesarias para el cumplimiento de sus funciones.
- Proponer normas, políticas y procedimientos relacionados con el manejo adecuado del equipo de cómputo y almacenamiento de la información.
- Realizar revisiones periódicas a equipos pertenecientes a la Red Federal, para determinar el nivel de vulnerabilidad que pudiera existir en ellos, generando informes de resultados, recomendaciones y acciones a seguir.
- Elaborar un control para la asignación y resguardo de los equipos informáticos asignados a cada usuario para el desempeño de sus funciones.
- Gestionar a través del Sistema Institucional de Gestión de Tecnologías de la Información (SIGTIC), los servicios de Voz, Correo, IP, e Internet, necesarios para el cumplimiento de las actividades del personal adscrito a la Unidad de la Red Federal que así lo requieran.
- Reportar y dar seguimiento ante el Centro de Atención Telefónica (CAT), las fallas en equipo de cómputo que requieran de cambio o reparación de dispositivo, así como en los servicios de telefonía y red de comunicaciones de la Secretaría.

7.4.2 DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA

- Dar atención a las llamadas y reportes de fallas asegurando que se atiendan en tiempo y forma, así como proporcionar información del uso y operación del aparato telefónico de la Red Federal.

- Abrir casos de atención a los incidentes de la Red Federal, tanto del área metropolitana, entidades federativas y sedes alternas, dando el seguimiento correspondiente.
- Elaborar el Informe de las incidencias presentadas en la Red Federal así como su seguimiento y atención.
- Elaborar el informe modificación de servicios así como de estadísticas y gráficas para informar de nuevas instalaciones, reubicaciones, cambios de domicilio y bajas de la Red Federal.
- Realizar los reportes y estadísticas del comportamiento del sistema satelital, para que con base a esta información las áreas técnicas programen los trabajos de mantenimiento preventivo de los sitios con más incidentes.
- Realizar pruebas de llamada semanal para verificar el comportamiento y funcionamiento de los servicios de la Red Federal, ya sean metropolitanos, entidades federativas y sedes alternas.
- Atender de forma inmediata los incidentes dados a conocer a través del reporte emitido por personal del NOC, o en caso de no ser posible resolver el incidente en el primer nivel, asignar un ticket a las áreas técnicas correspondientes para su atención.
- Mantener actualizada la base de datos de los contactos técnicos de los sitios donde se brinda el servicio de la Red Federal.

7.5 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

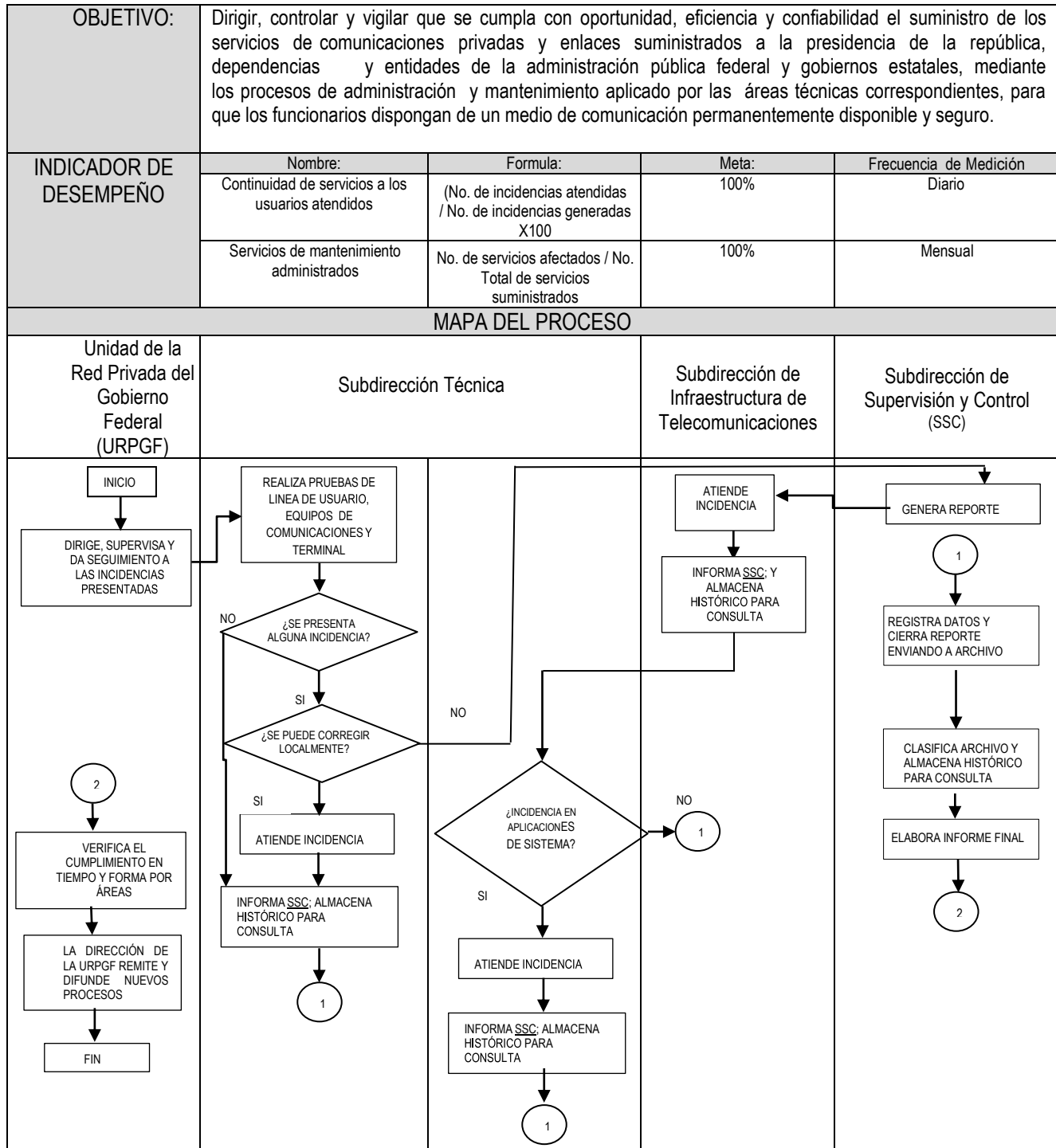
- Coordinar la elaboración y presentación del anteproyecto anual de presupuesto de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, llevar el control de ejercicio del Presupuesto de Egresos autorizado, así como elaborar y presentar el informe de la Cuenta Pública, a la Dependencia Globalizadora.
- Supervisar 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.

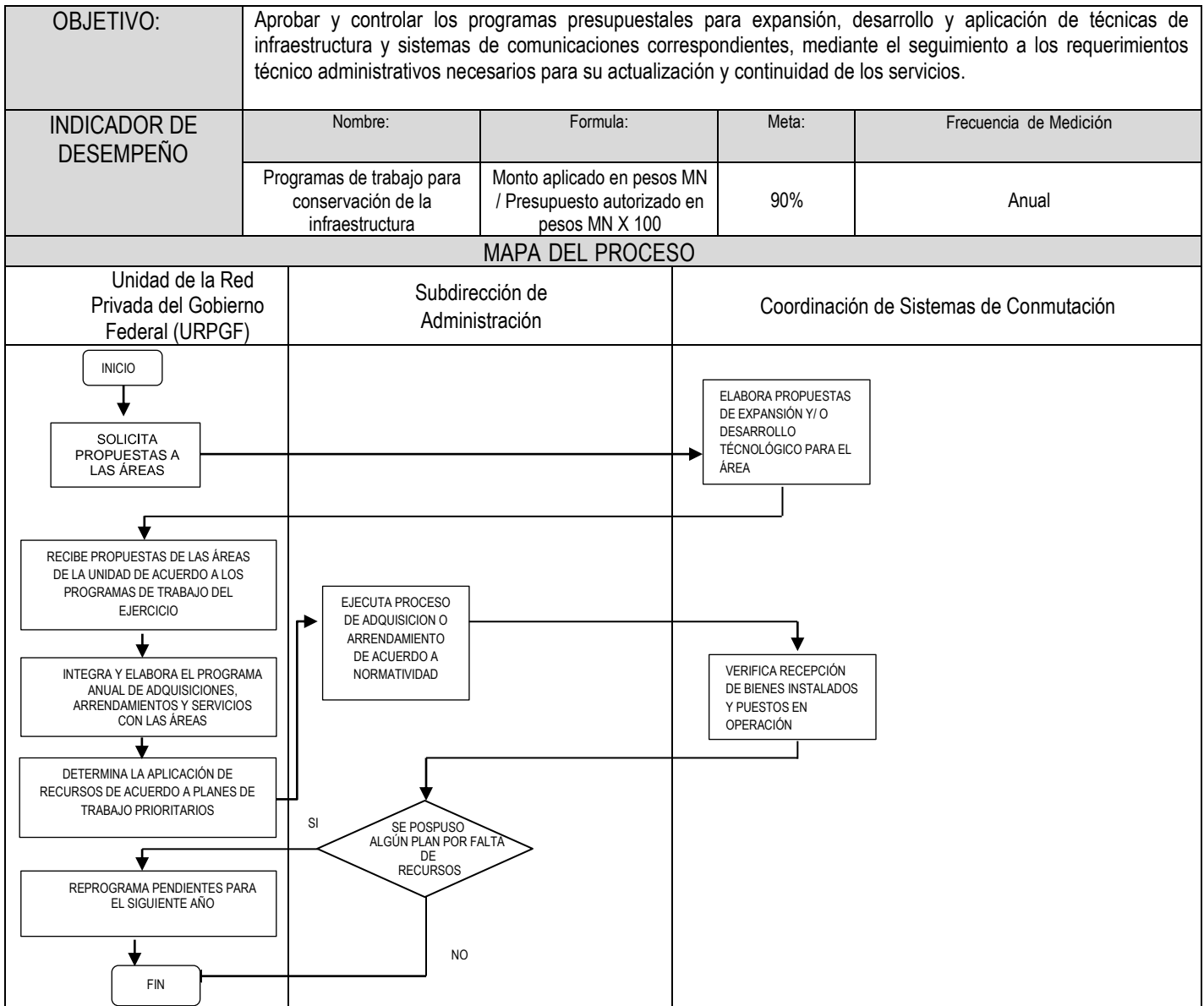
- Tramitar las requisiciones de mobiliario, equipo y materiales necesarios para la operación de las áreas técnicas y administrativas de la Unidad.
- Registrar, programar y controlar el abastecimiento de materiales y artículos de consumo que requieran las áreas técnicas y administrativas de la Unidad.
- 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)



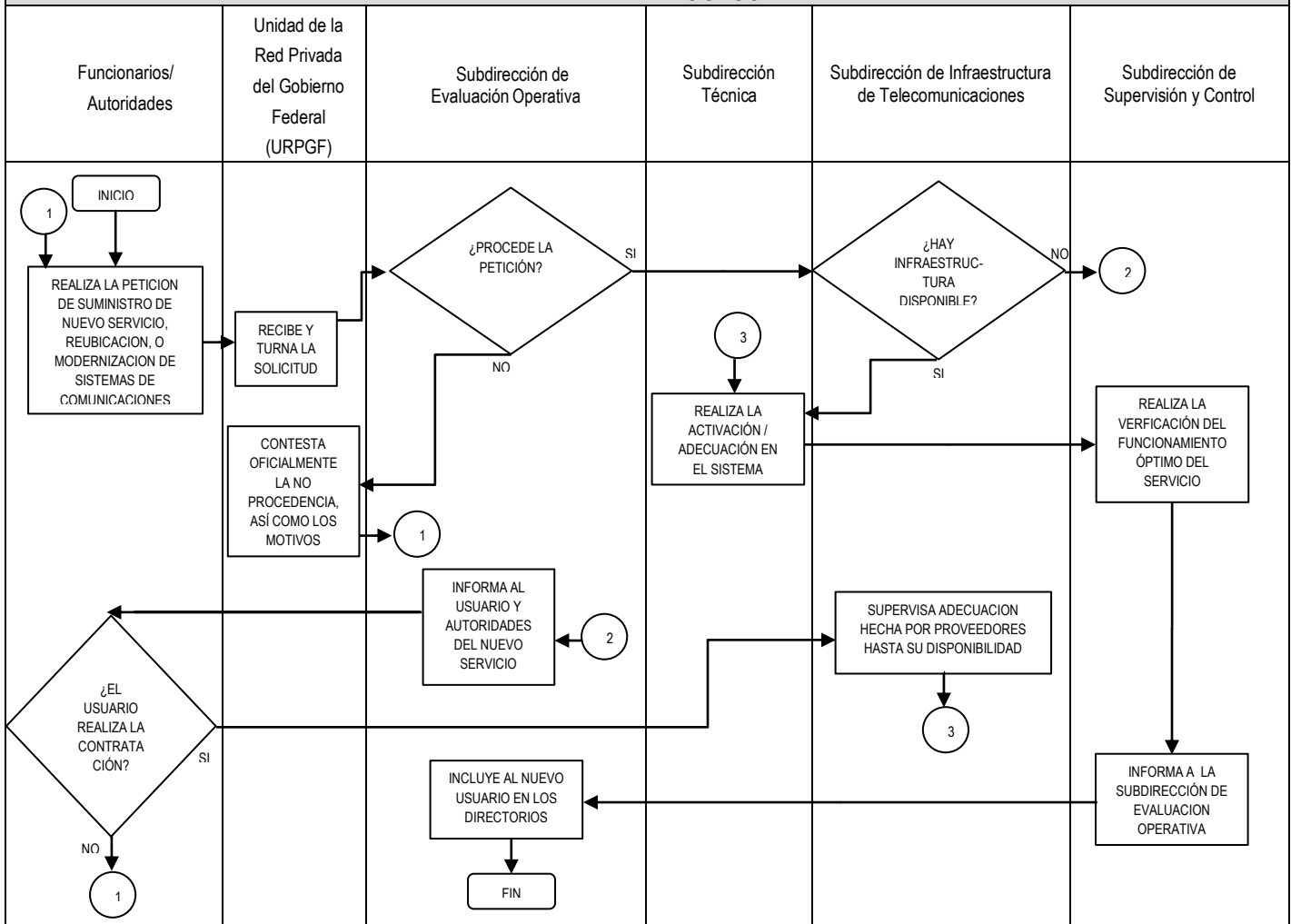
8.2 PROCESO DE APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE EXPANSIÓN, DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN EN SISTEMAS E INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES (MO-414-PR02)



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

OBJETIVO:	Dar respuesta a las solicitudes y peticiones de nuevos servicios, reubicación, o modernización 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 privado de voz, brindado por esta unidad.			
INDICADOR DE DESEMPEÑO	Nombre:	Fórmula:	Meta:	Frecuencia de Medición
	Suministro 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
	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 para disponibilidad de infraestructura	Demanda de servicios / disponibilidad de infraestructura X 100	90%	Periódico

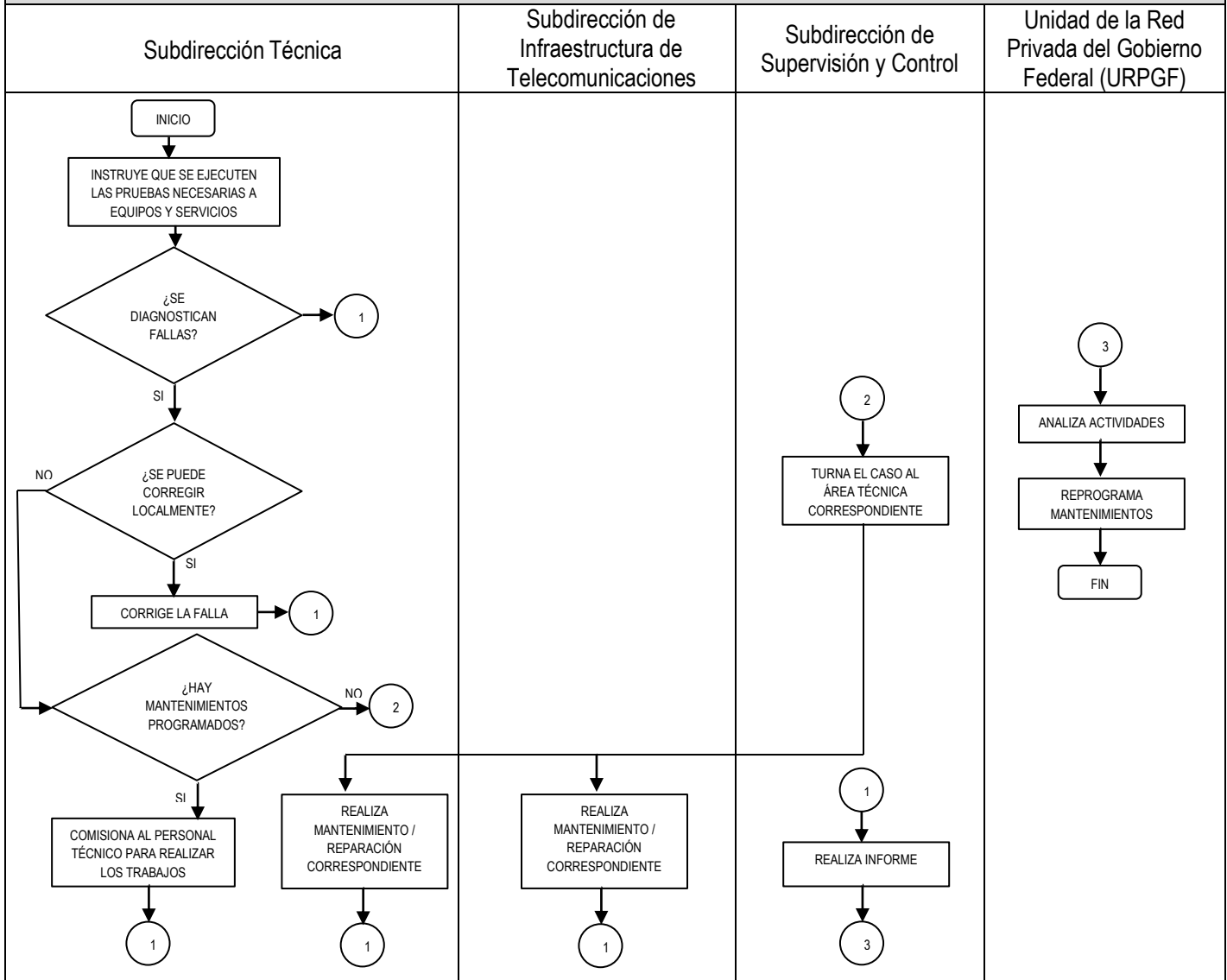
MAPA DEL PROCESO



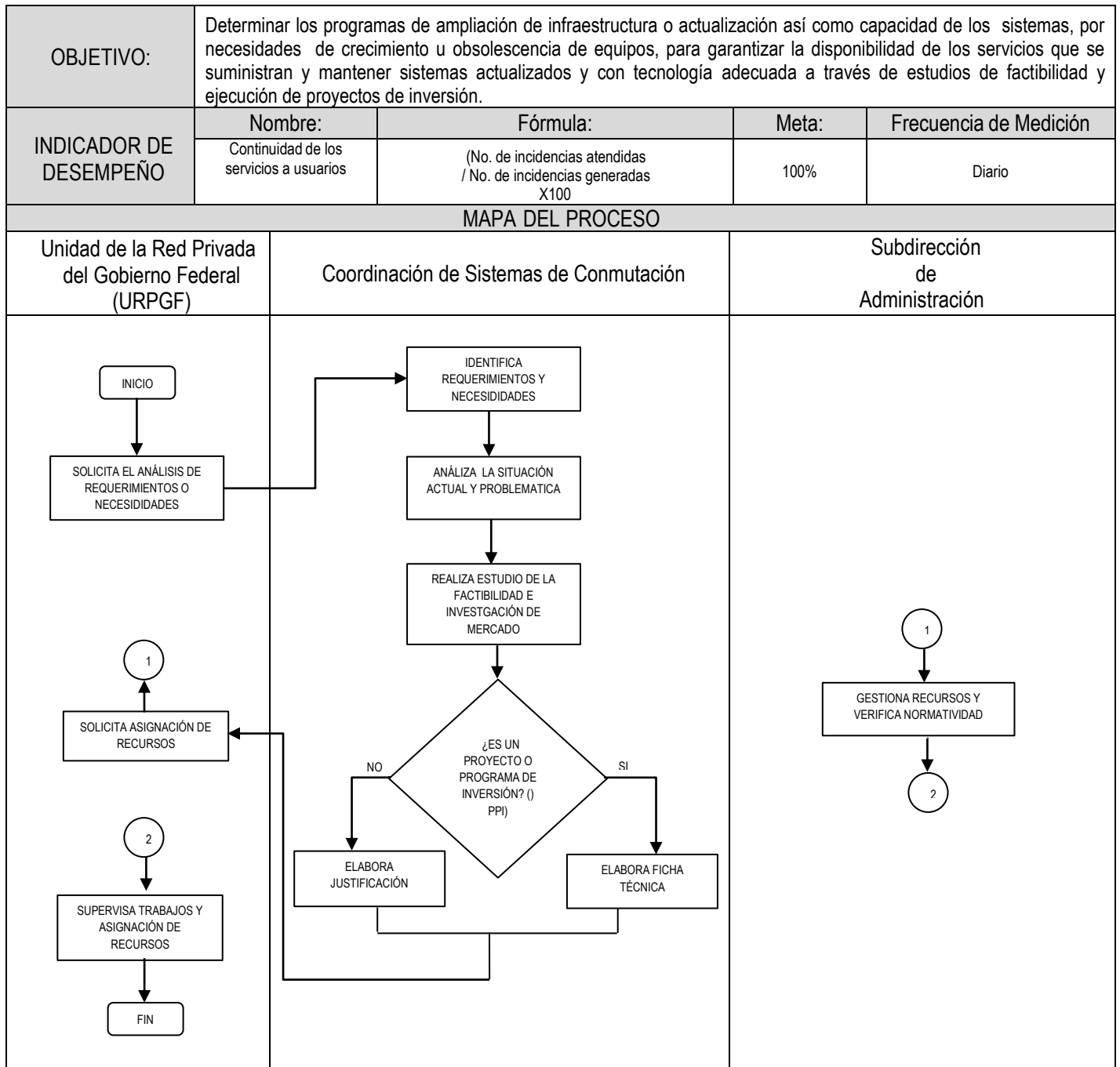
8.4 PROCESO DE COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTOS A LOS EQUIPOS Y SISTEMAS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR04)

OBJETIVO:	Coordinar los procesos de administración, operación y mantenimiento de los sistemas de comunicaciones para su funcionamiento en condiciones óptimas, a través de pruebas y diagnósticos así como mantenimientos preventivos y correctivos a sus órganos y componentes, para asegurar el suministro continuo de los servicios a los usuarios de la red federal.			
INDICADOR DE DESEMPEÑO	Nombre:	Fórmula:	Meta:	Frecuencia de Medición
	Pruebas de funcionamiento continuo de los sistemas	$\frac{\text{Segundos al mes de operación continua lograda}}{\text{Segundos al mes de operación continua programada}} \times 100$	99.999%	Mensual
	Pruebas diarias del estado de los servicios de usuario	$\frac{\text{Cantidad de servicios probados}}{\text{cantidad total de servicios activos en sistema}} \times 100$	95%	Diario

MAPA DEL PROCESO



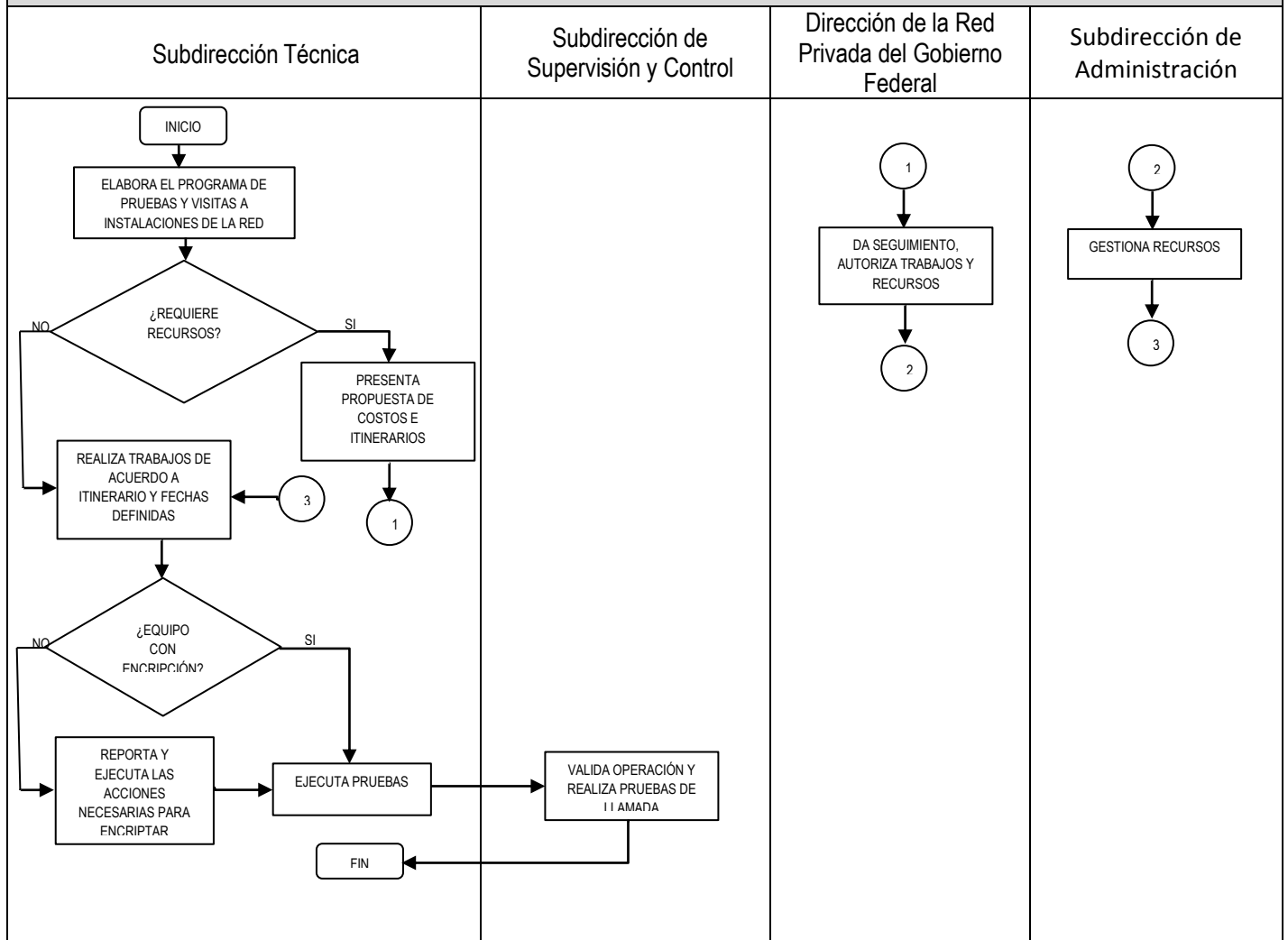
8.5 PROCESO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES O REQUERIMIENTOS EN LOS SISTEMAS Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR05)



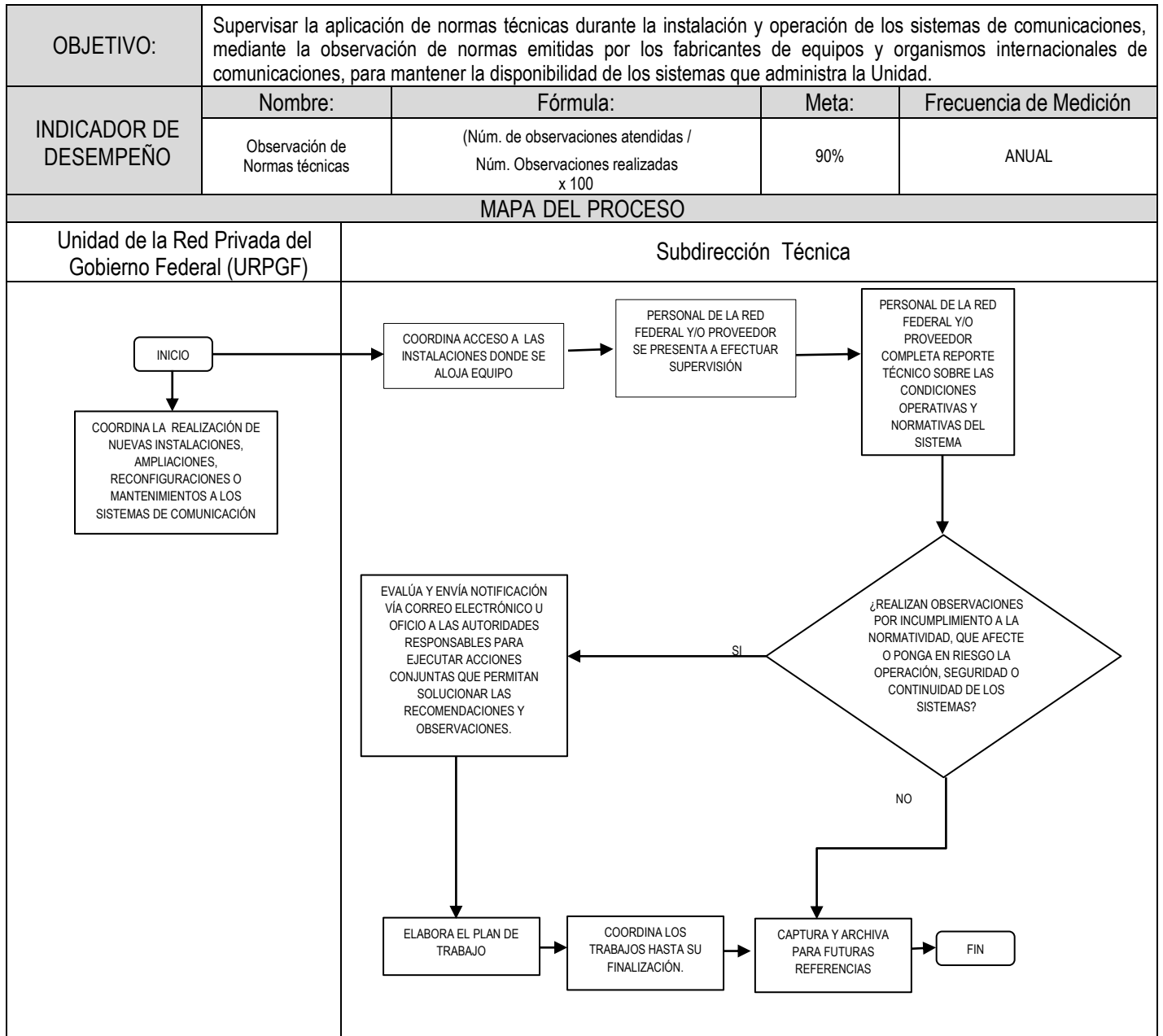
8.6 PROCESO DE COORDINACIÓN DE VERIFICACIÓN DE SEGURIDAD EN SISTEMAS Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR06)

OBJETIVO:	Coordinar los trabajos de supervisión y verificación de la alta seguridad en los Sistemas de Comunicaciones mediante la programación de rutinas, pruebas de operación y modificación de claves de seguridad para garantizar la encriptación de la información y la seguridad de las comunicaciones de los funcionarios del Gobierno Federal y Estatal.			
INDICADOR DE DESEMPEÑO	Nombre:	Fórmula:	Meta:	Frecuencia de Medición
	Pruebas de encriptación	Verificación de equipo activo / equipo total en existencia x 100	100%	Mensual
	Verificación y programación de encriptación	Programación de equipos en operación / programación de equipos totales X 100	100%	Mensual

MAPA DEL PROCESO



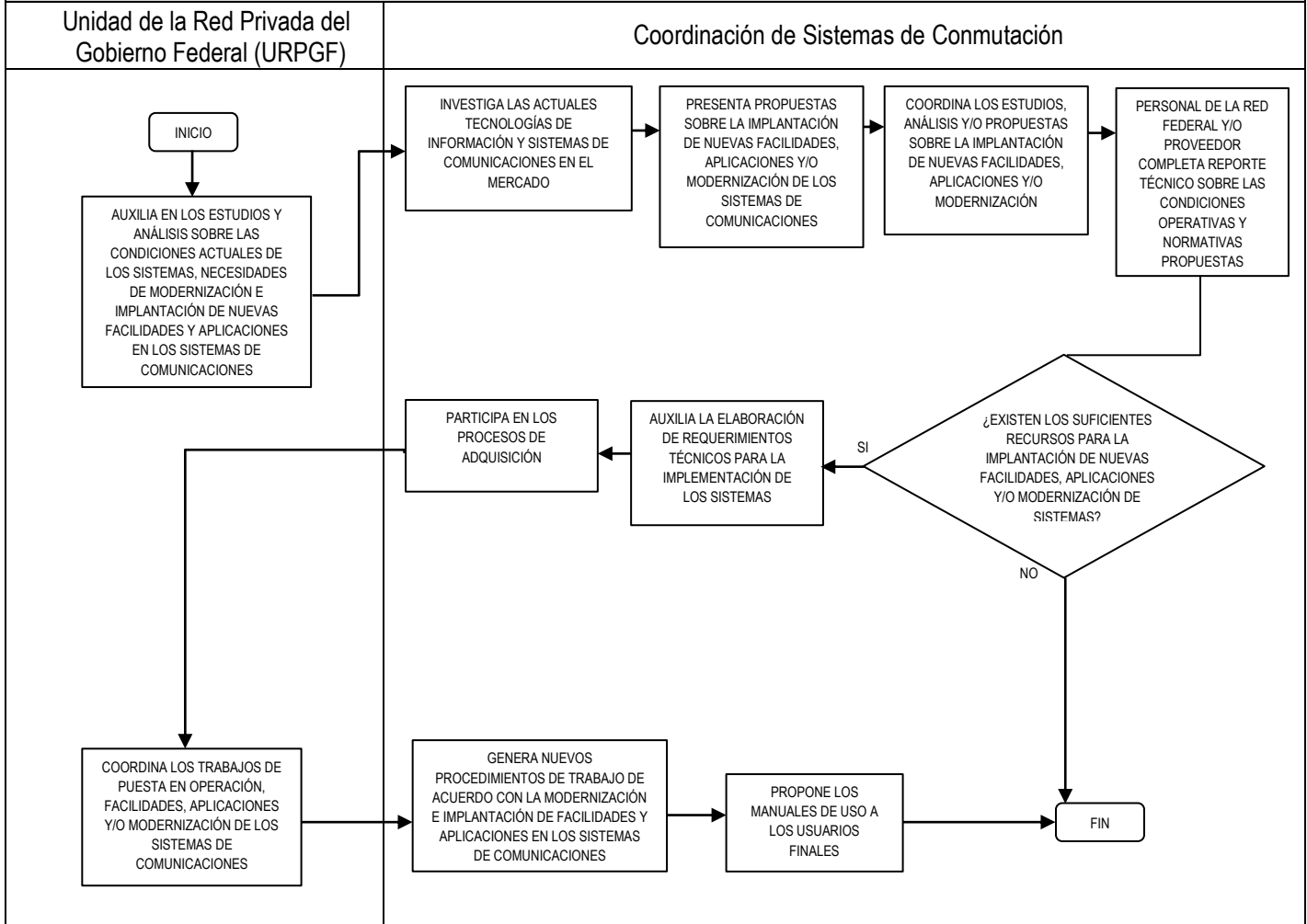
8.7 PROCESO DE APLICACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS EN LA OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES (MO-414-PR07)



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

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 y satisfacción de los usuarios.			
INDICADOR DE DESEMPEÑO	Nombre:	Fórmula:	Meta:	Frecuencia de Medición
	Modernización e Implantación de Sistemas	Propuestas realizadas / Propuestas presentadas X 100	100%	ANUAL

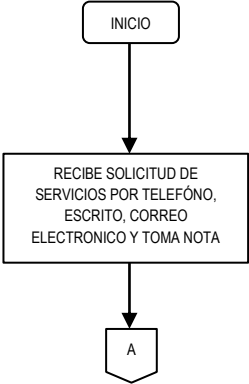
MAPA DEL PROCESO

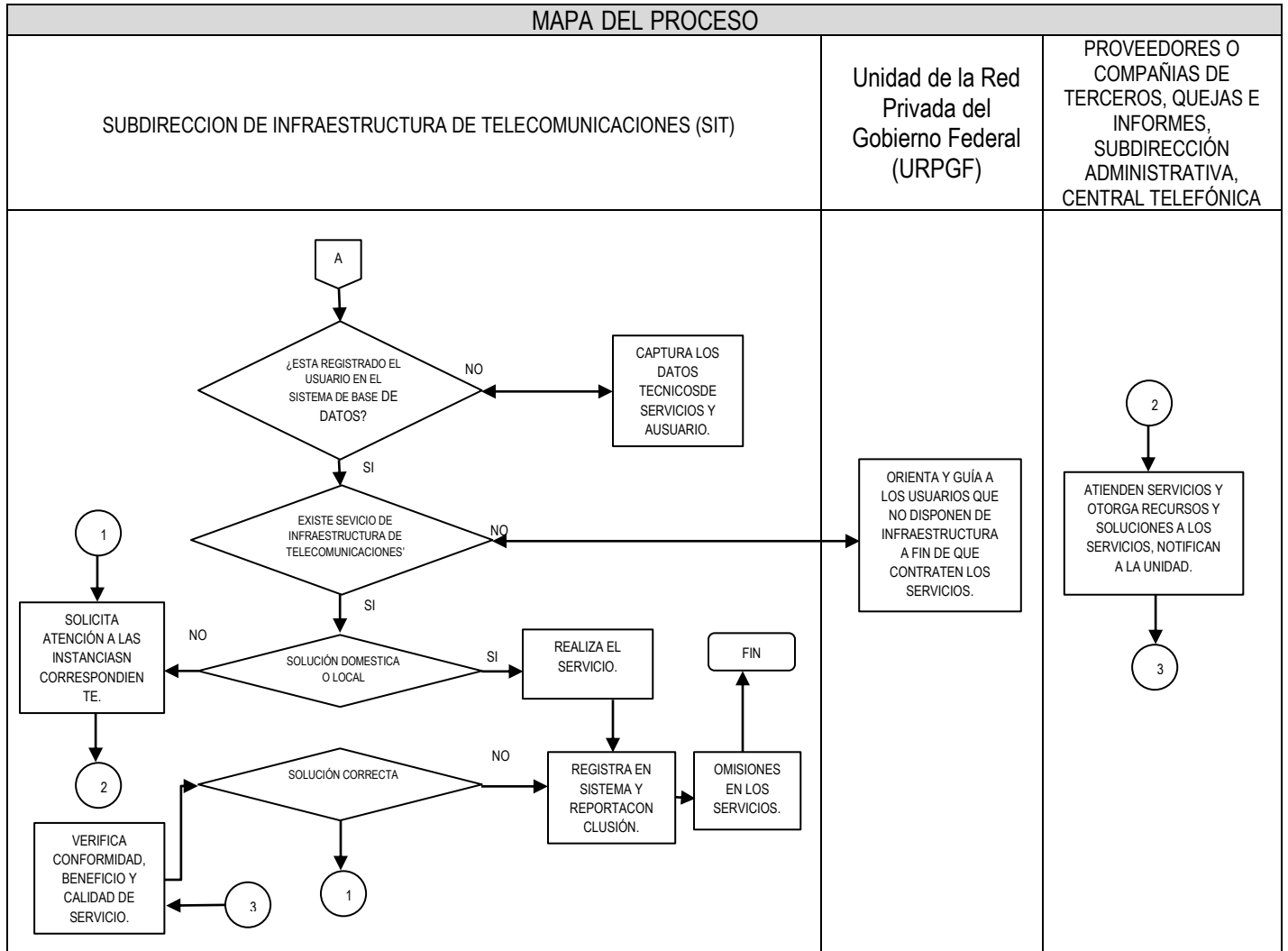


8.9 PROCESO PARA ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES (MO- 414-PR09)

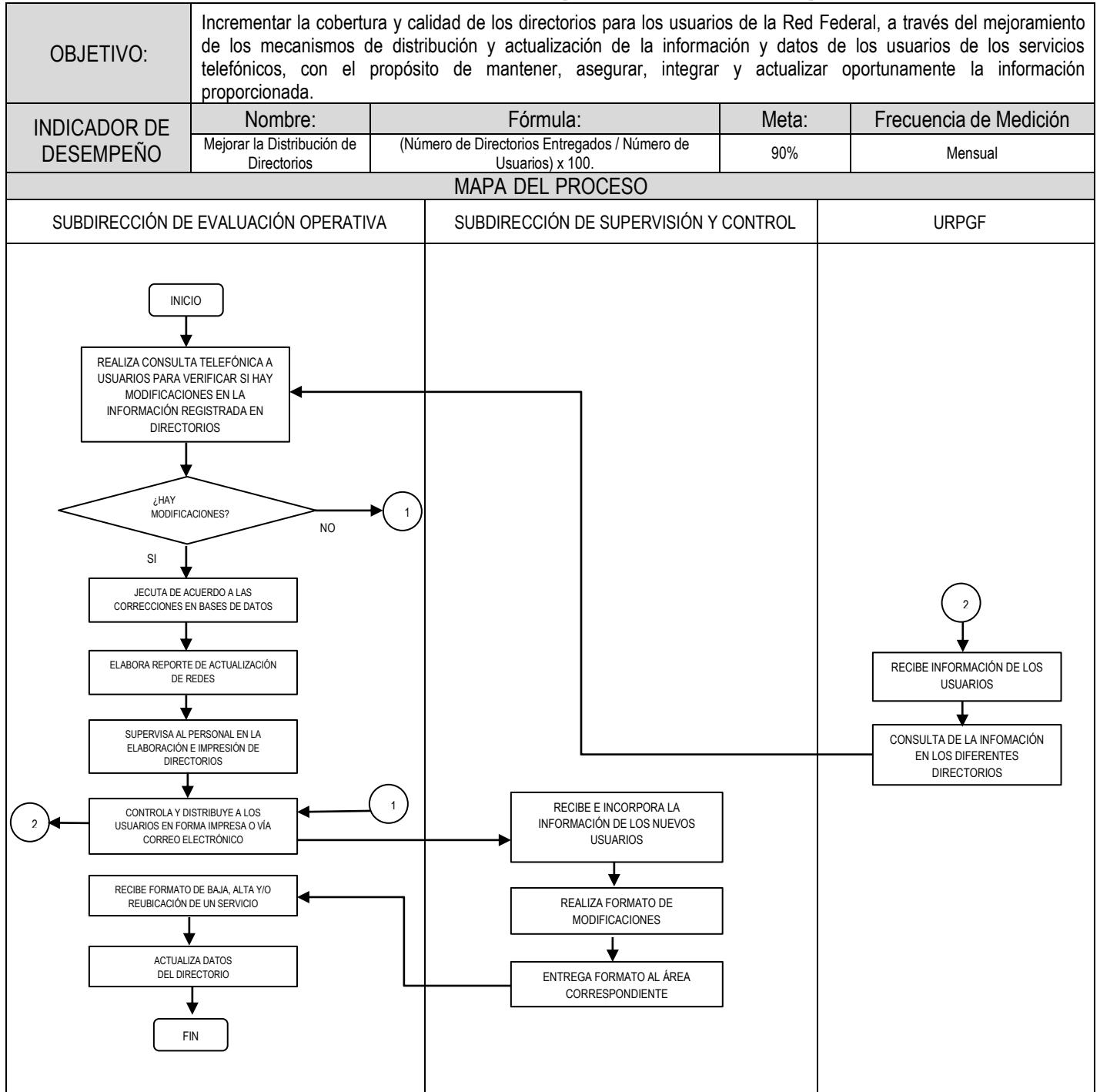
OBJETIVO:	Ofrecer y controlar una infraestructura en planta externa y red interna que satisfaga la conectividad de los sistemas de comunicaciones y llevar un adecuado mantenimiento y supervisión que garantice seguridad y alta disponibilidad de los sistemas de comunicaciones, así como el resguardo y monitoreo de la infraestructura de telecomunicaciones.			
INDICADOR DE DESEMPEÑO	Nombre:	Fórmula:	Meta:	Frecuencia de Medición
	Seguimiento de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de interfaces y conectividad en planta externa y red interna.	$\text{Número de mantenimientos preventivos y correctivos atendidos} / \text{Número de órdenes de trabajo} \times 100.$	100%	Por programación y eventos de fallas de las partes de equipos
	Tiempos de atención de los servicios.	Fecha y hora de termino del servicio - Fecha y hora de recepción del reporte de Atención a Usuarios	24 horas	Por solicitud
	Atención de reportes de fallas de los servicios suministrados.	$\text{Número de solicitudes atendidas} / \text{Total de solicitudes}$	95 %	Semanal

MAPA DEL PROCESO

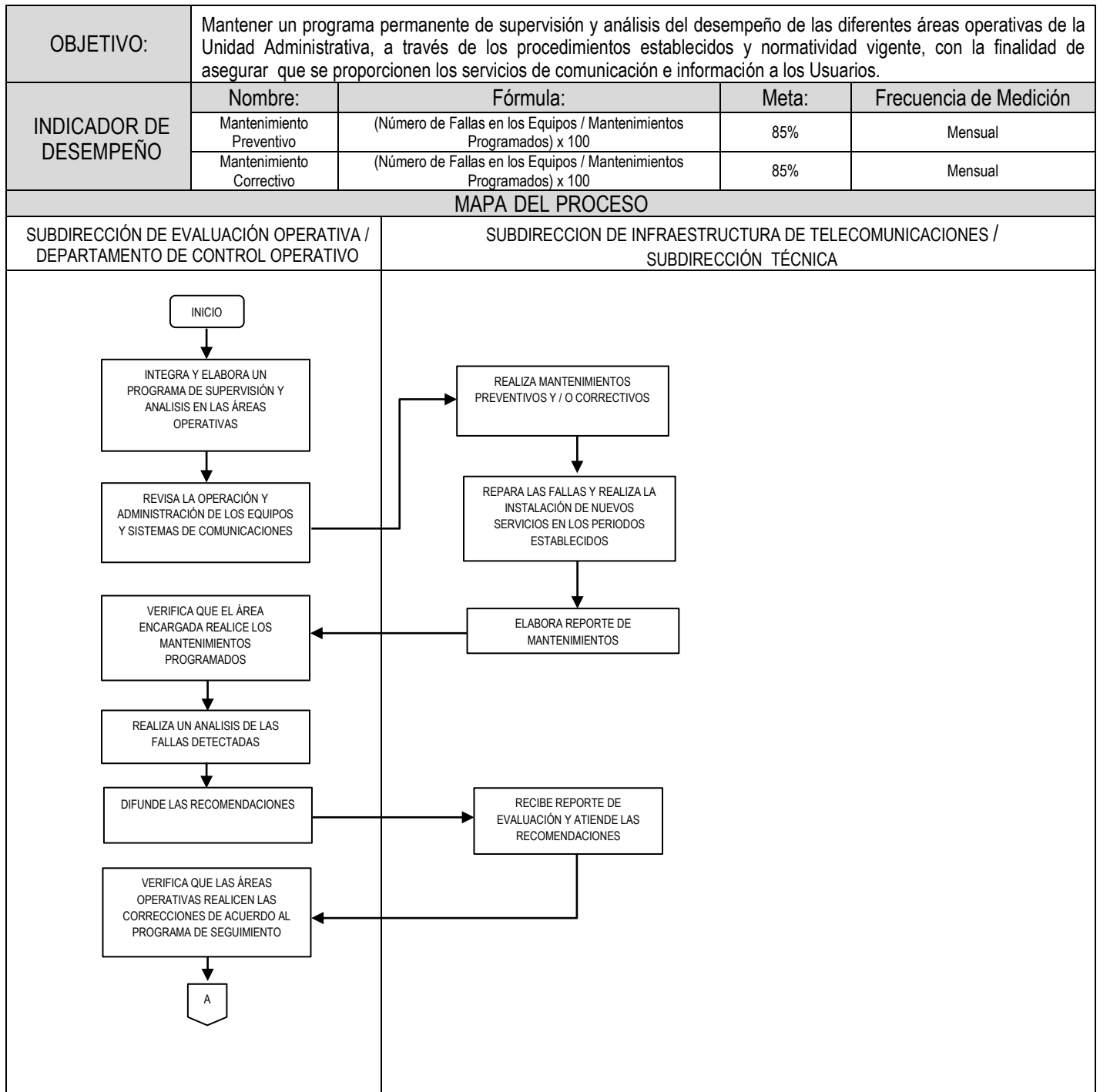
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TELECOMUNICACIONES	Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal (URPGF)	PROVEEDORES O COMPAÑÍAS DE TERCEROS, QUEJAS E INFORMES, SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, CENTRAL TELEFÓNICA
 <pre> graph TD INICIO[INICIO] --> RECIBE[RECIBE SOLICITUD DE SERVICIOS POR TELÉFONO, ESCRITO, CORREO ELECTRONICO Y TOMA NOTA] RECIBE --> A{{A}} </pre>		

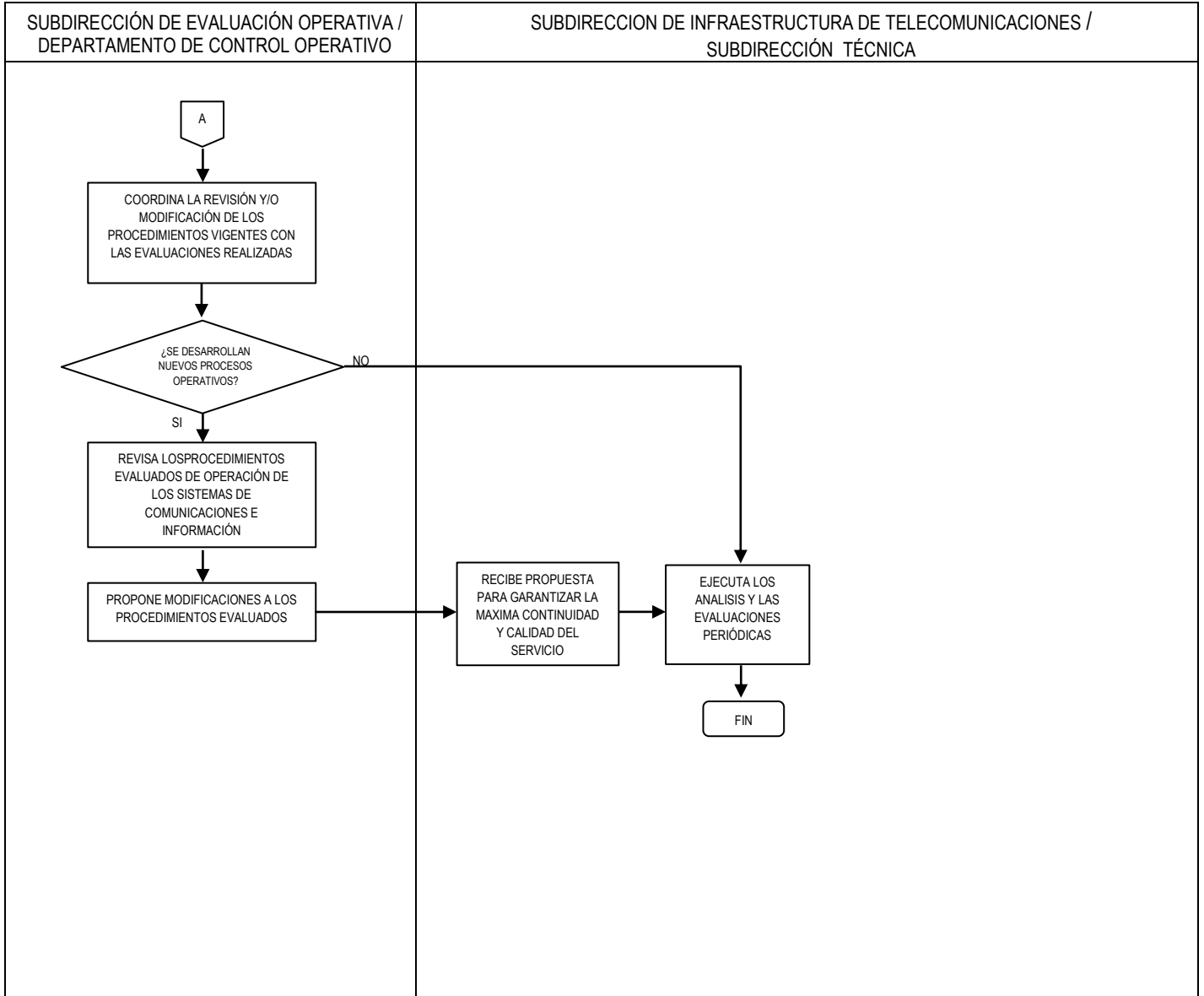


8.10 PROCESO MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS (MO-414-PR10)



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

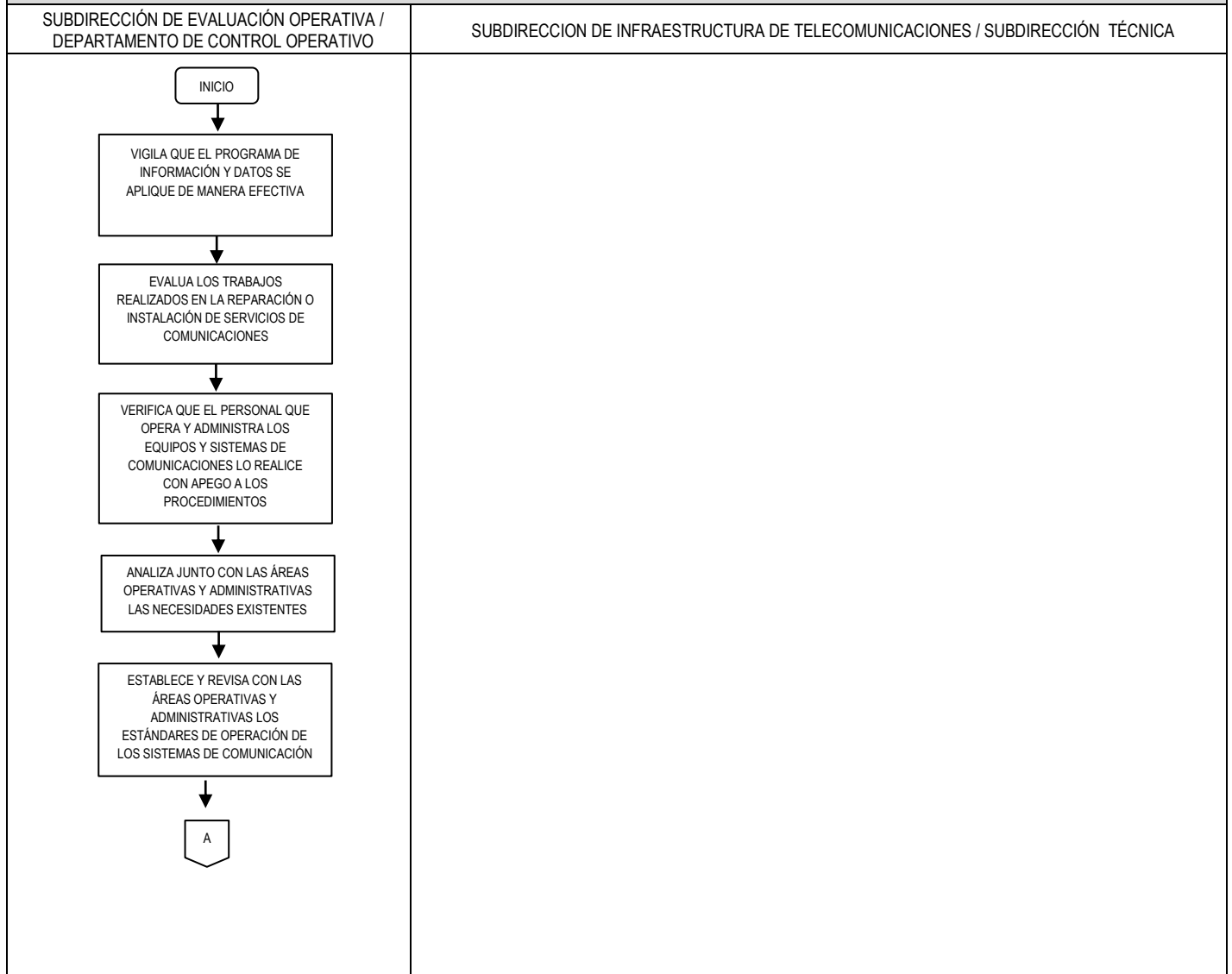


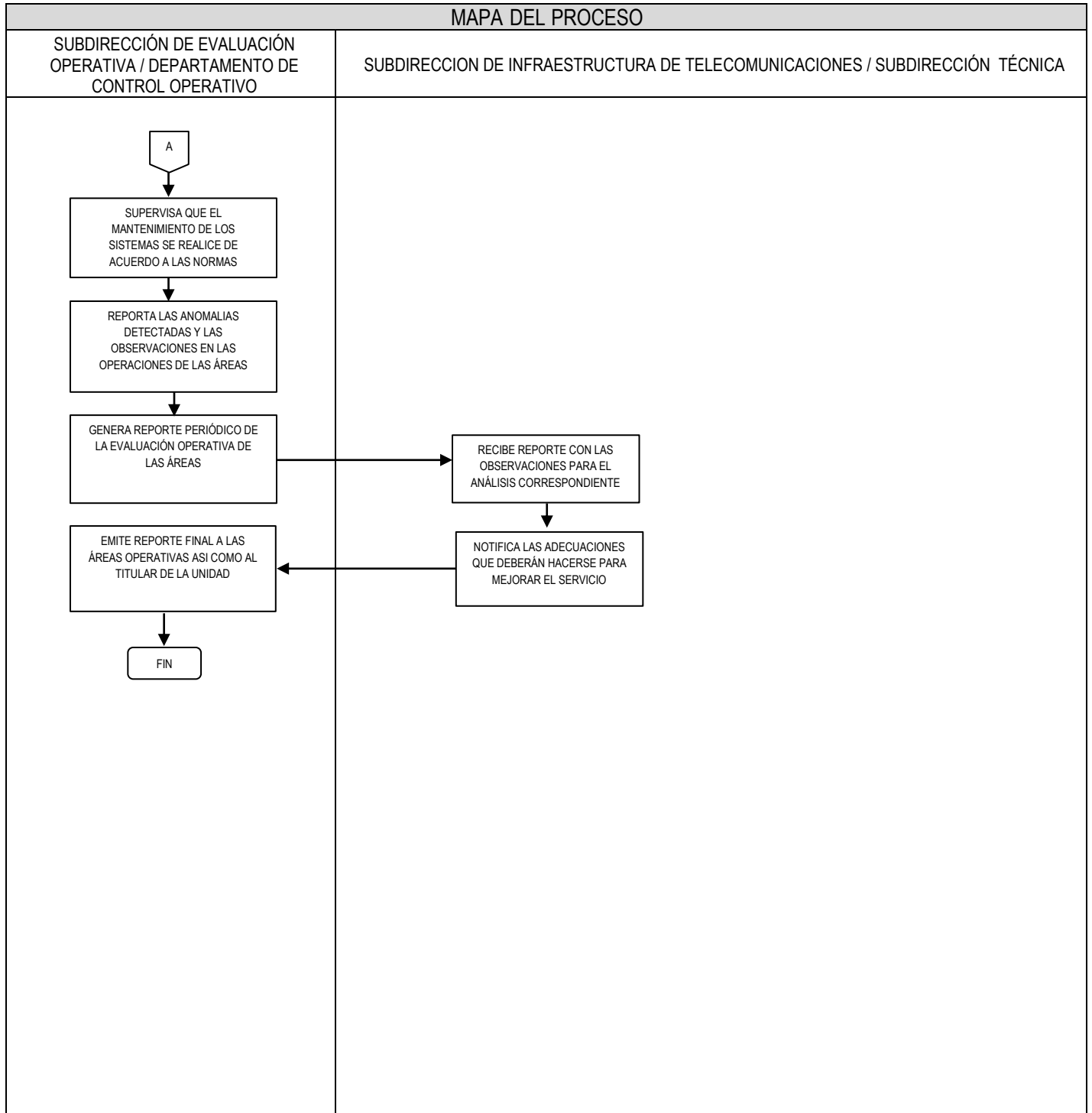


8.12 PROCESO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO (MO-414-PR12)

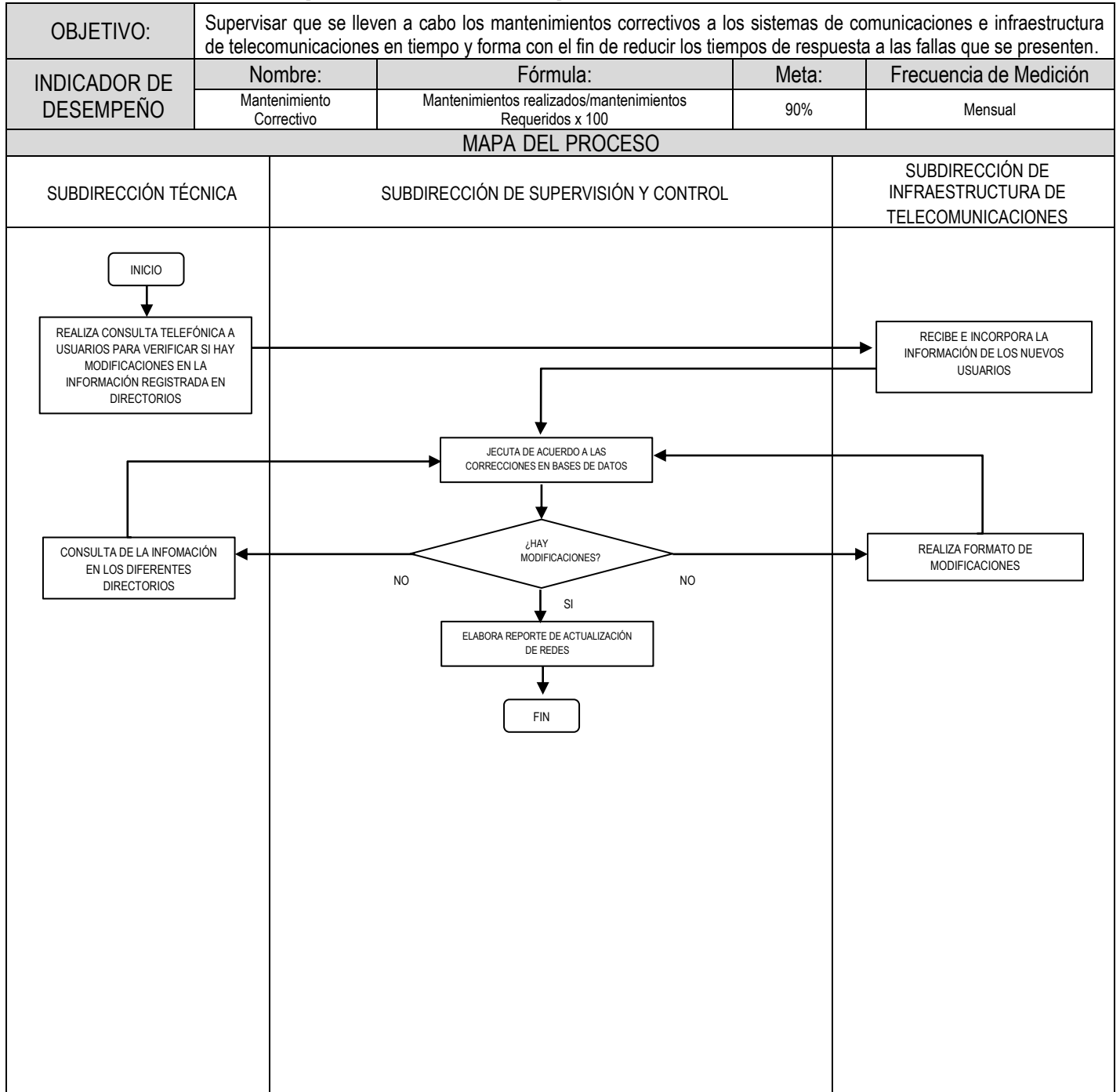
OBJETIVO:	Coordinar la elaboración de los estándares de calidad existentes en el servicio para asegurar su vigencia de acuerdo con los sistemas operados por la Unidad Administrativa, a través de las normas de operatividad, estética, seguridad y funcionalidad, confidencialidad e integridad de las comunicaciones, con el propósito de que se proporcionen servicios de comunicación e información seguros y eficientes a los Usuarios.			
INDICADOR DE DESEMPEÑO	Nombre:	Fórmula:	Meta:	Frecuencia de Medición
	Evaluación del tiempo Promedio (reparaciones e instalaciones/reubicaciones)	$(\text{Tiempo total invertido por semana} / \text{Número de Servicio realizados}) \times 100.$	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

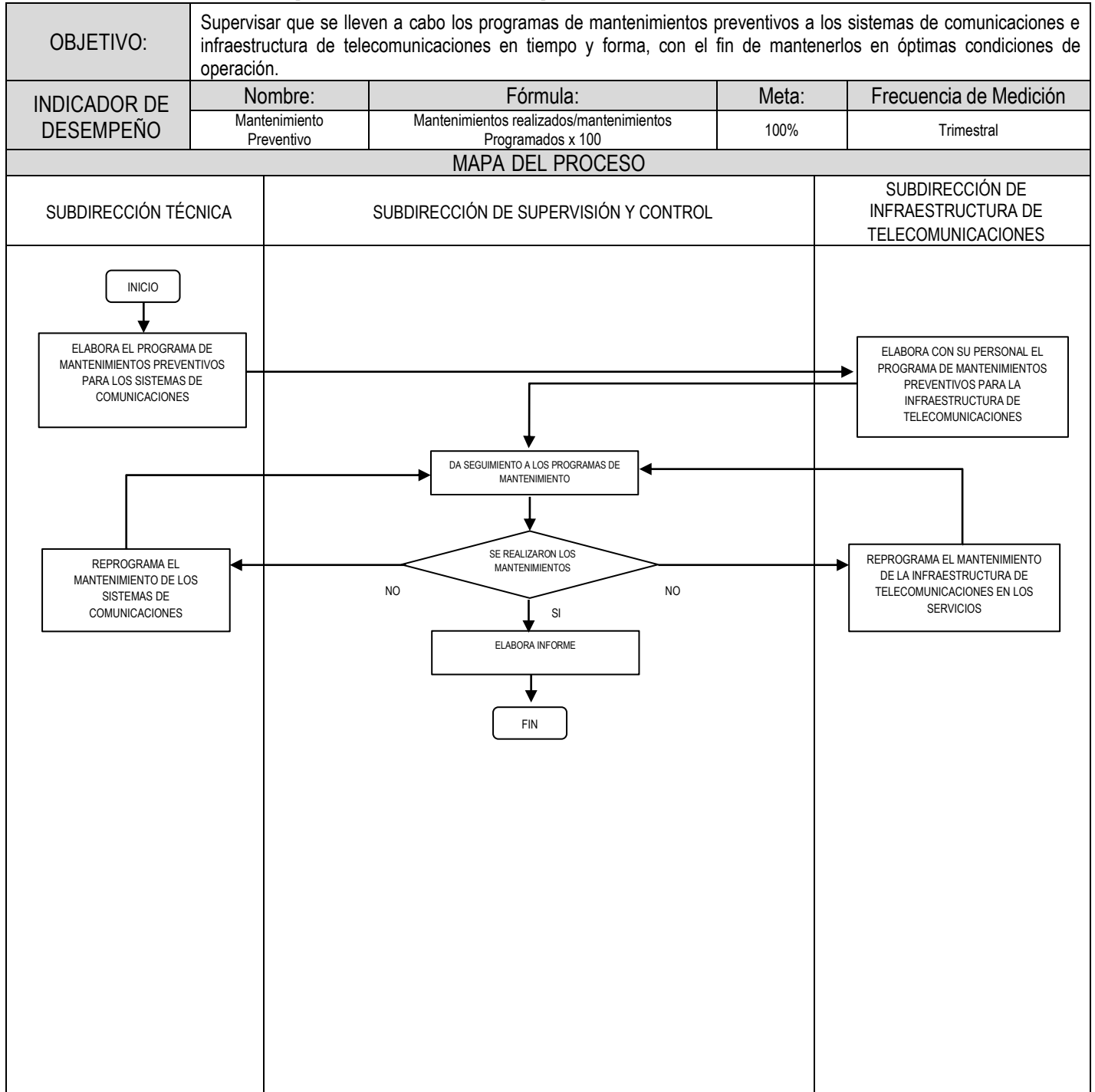




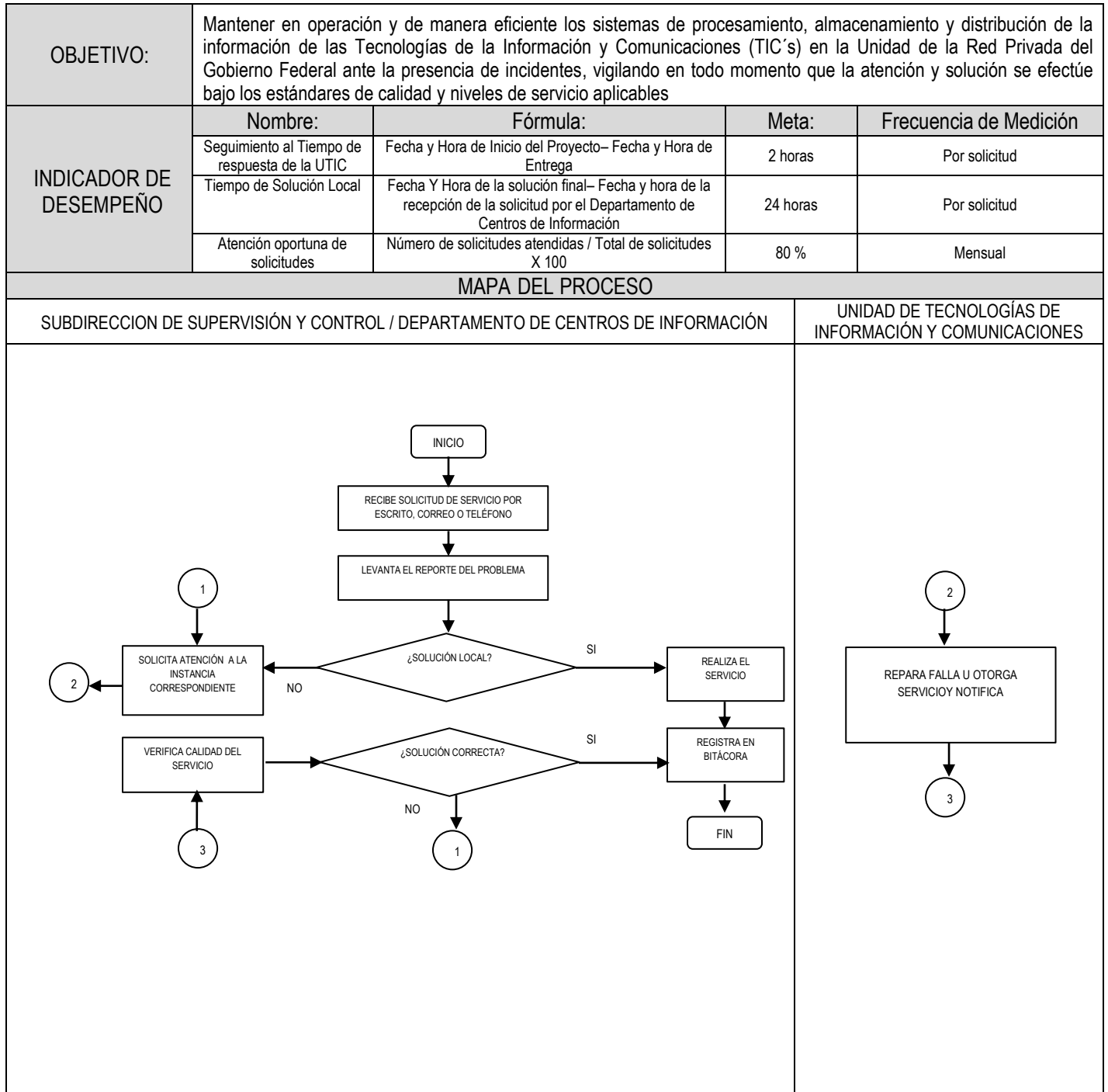
8.13 PROCESO DE SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS (MO-414-PR13)



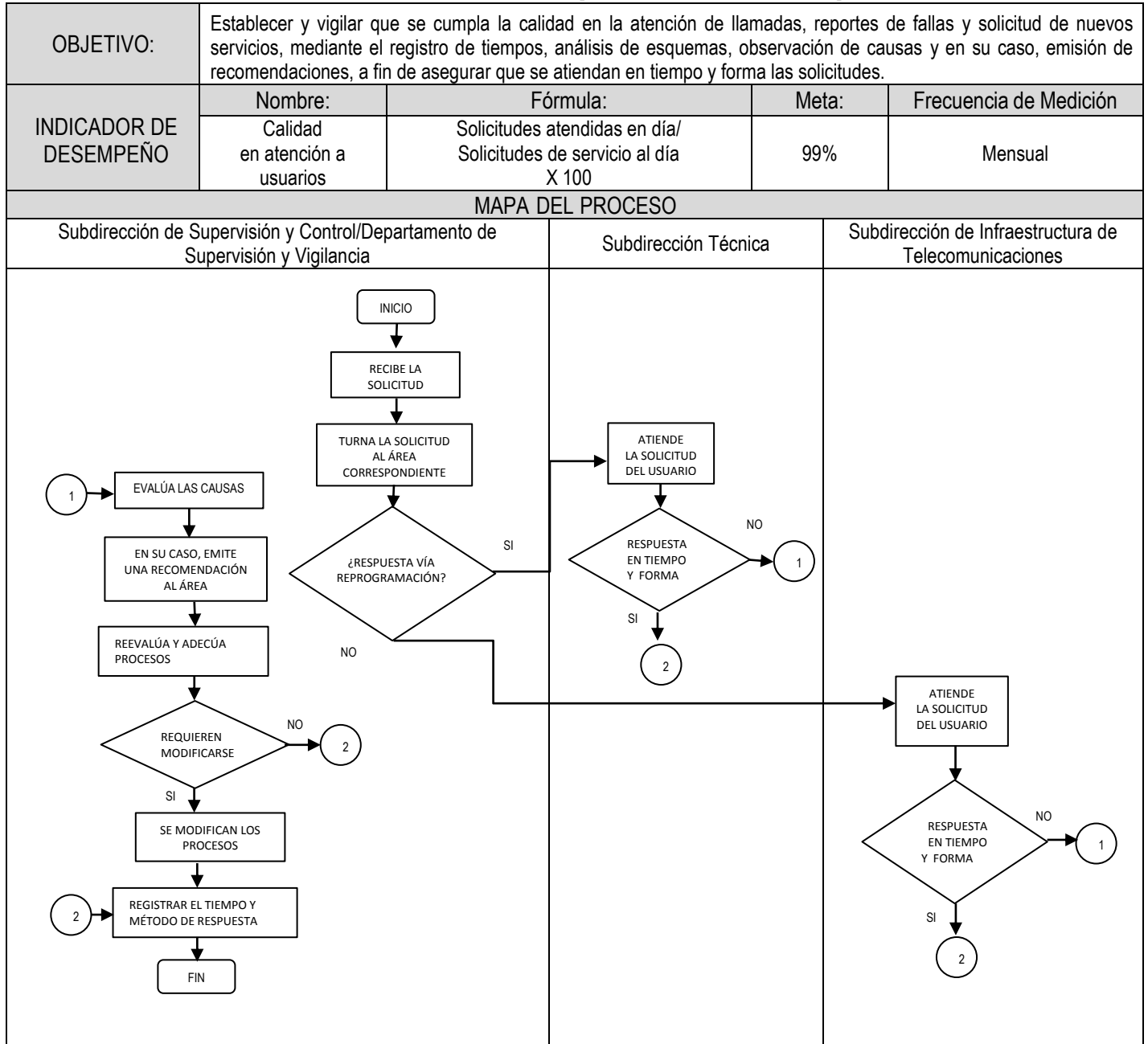
8.14 PROCESO DE SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS (MO-414-PR14)



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



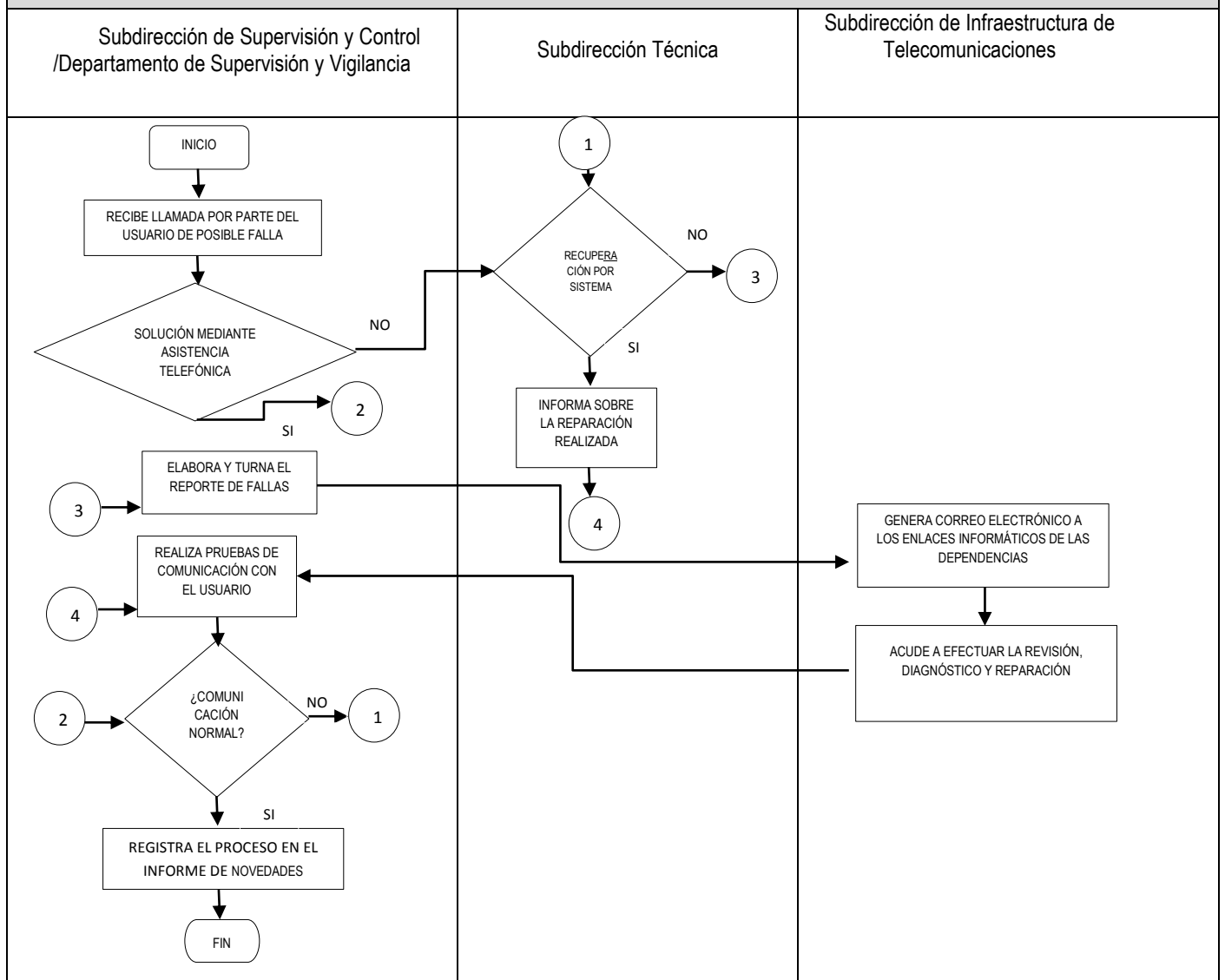
8.16 PROCESO PARA LA SUPERVISIÓN DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS (MO-414-PR16)



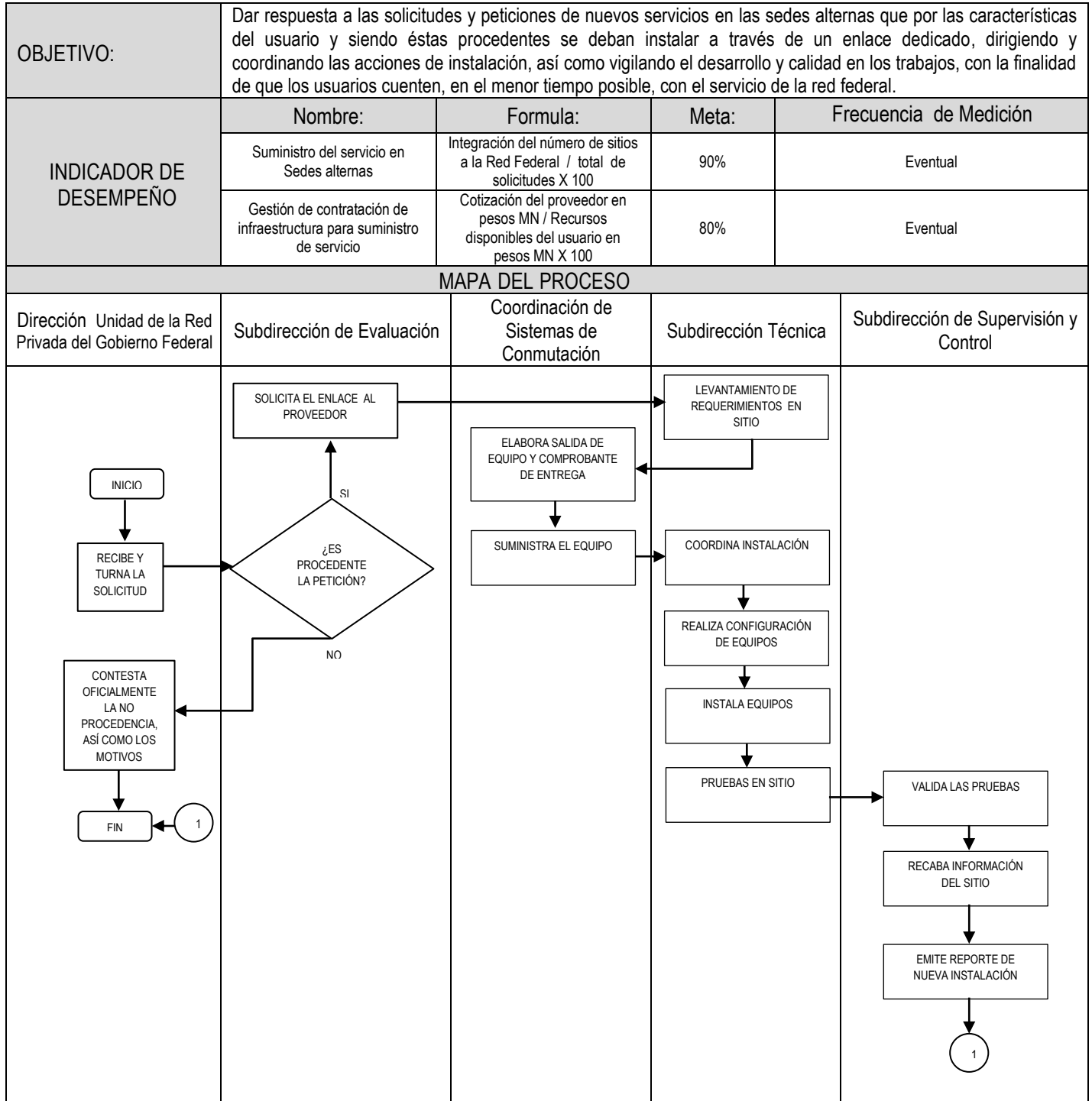
8.17 PROCESO PARA LA SUPERVISIÓN DE RESOLUCIÓN DE FALLAS (MO-414-PR17)

OBJETIVO:	Dar seguimiento a fallas de los servicios brindados por la Red Federal, para asegurar que los reportes sean atendidos con prontitud, resolviendo las interrupciones en el menor tiempo posible			
INDICADOR DE DESEMPEÑO	Nombre:	Formula:	Meta:	Frecuencia de Medición
	Resolución de Fallas	N° de fallas resueltas / Número de Reporte de Fallas X 100	100%	Diariamente

MAPA DEL PROCESO



8.18 PROCESO DE CONECTIVIDAD DE SEDES ALTERNAS A TRAVÉS DE ENLACES DEDICADOS (MO-414-PR18)



9. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de autorización del cambio	No. de Revisión	Tipo de Cambio	Nombre del Documento	Descripción del Cambio
Octubre/2008	0	Total	Manual de Organización	Elaboración inicial
30/05/2014	1	Total	Manual de Organización	Actualización del Marco Jurídico, Alineación de las Atribuciones al Manual de Organización General de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Modificación de funciones y procesos para alinearlas a la estructura orgánica vigente autorizada, se da de alta un proceso con el código MP-414-PR18 “proceso de conectividad de sedes alternas a través de enlaces dedicados”.