



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA


REVISADO 31 MAR 2014

MARZO DE 2014

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a final flourish.

NOTA:

De conformidad con la NORMA MEXICANA PARA LA IGUALDAD LABORAL ENTRE MUJERES Y HOMBRES NMX-R-025-SCFI-2009, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril de 2009, cuando se menciona algún cargo en el presente documento del Organismo, se refiere indistintamente a mujer u hombre.

IDENTIFICACIÓN		
 TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO		NUM. DE REGISTRO: TCM-2101.A-D01-14
RESPONSABLES:		
ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL: GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA.		ACTUALIZACIÓN: GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA.
EXPEDICIÓN: NOVIEMBRE DE 2012	LUGAR: MÉXICO, D. F.	FECHA: MARZO DE 2014

p REVISADO 31 MAR 2014
[Handwritten signatures]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO:

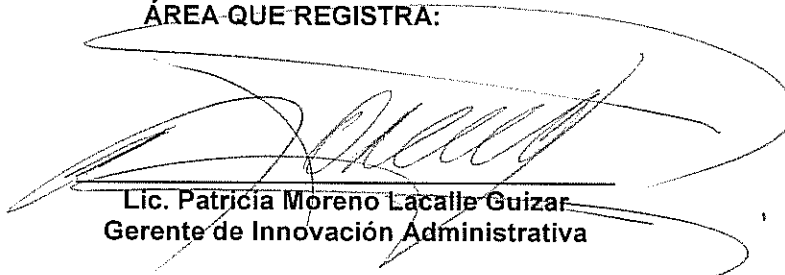
MARZO 31 DE 2014

NÚMERO: 336

MODIFICACIÓN NÚMERO: 1

MARZO 31 DE 2014

ÁREA QUE REGISTRA:


Lic. Patricia Moreno Lacalle Guizar
Gerente de Innovación Administrativa

EL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA (MODIFICACIÓN No. 1), CON NÚMERO IDENTIFICADOR TCM-2101.A-D01-14, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 336, DE FECHA MARZO 31 DE 2014.


CONFORME AL ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM:

ARTÍCULO 21, CORRESPONDE A LOS DIRECTORES, FRACCIÓN XI

XI.- ELABORAR Y ACTUALIZAR LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN, DE PROCEDIMIENTOS Y DE SERVICIOS DE SU UNIDAD ADMINISTRATIVA; Y

ARTÍCULO 23, CORRESPONDE A LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, FRACCIÓN XIV

XIV.- INSTRUMENTAR LA PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE ESTRATEGIAS QUE GARANTICEN LA DEFINICIÓN DE ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES ÁGILES Y EFICIENTES Y COORDINAR CON LAS ÁREAS RESPECTIVAS, LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN, DE PROCEDIMIENTOS Y DE SERVICIOS;

 **REVISADO 31 MAR 2014**

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

FECHA DE AUTORIZACIÓN:

MARZO DE 2014

MODIFICACIÓN No. 01

MARZO DE 2014

AUTORIZÓ:



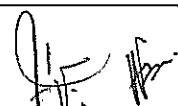
Lic. Roberto Ruíz Domínguez
Encargado del despacho de la Dirección Técnica de
Informática y Servicios Financieros Básicos.
Conforme al Oficio No. 1000.- 722 de fecha 13-Jul-2012

ELABORÓ
Y
REVISÓ:

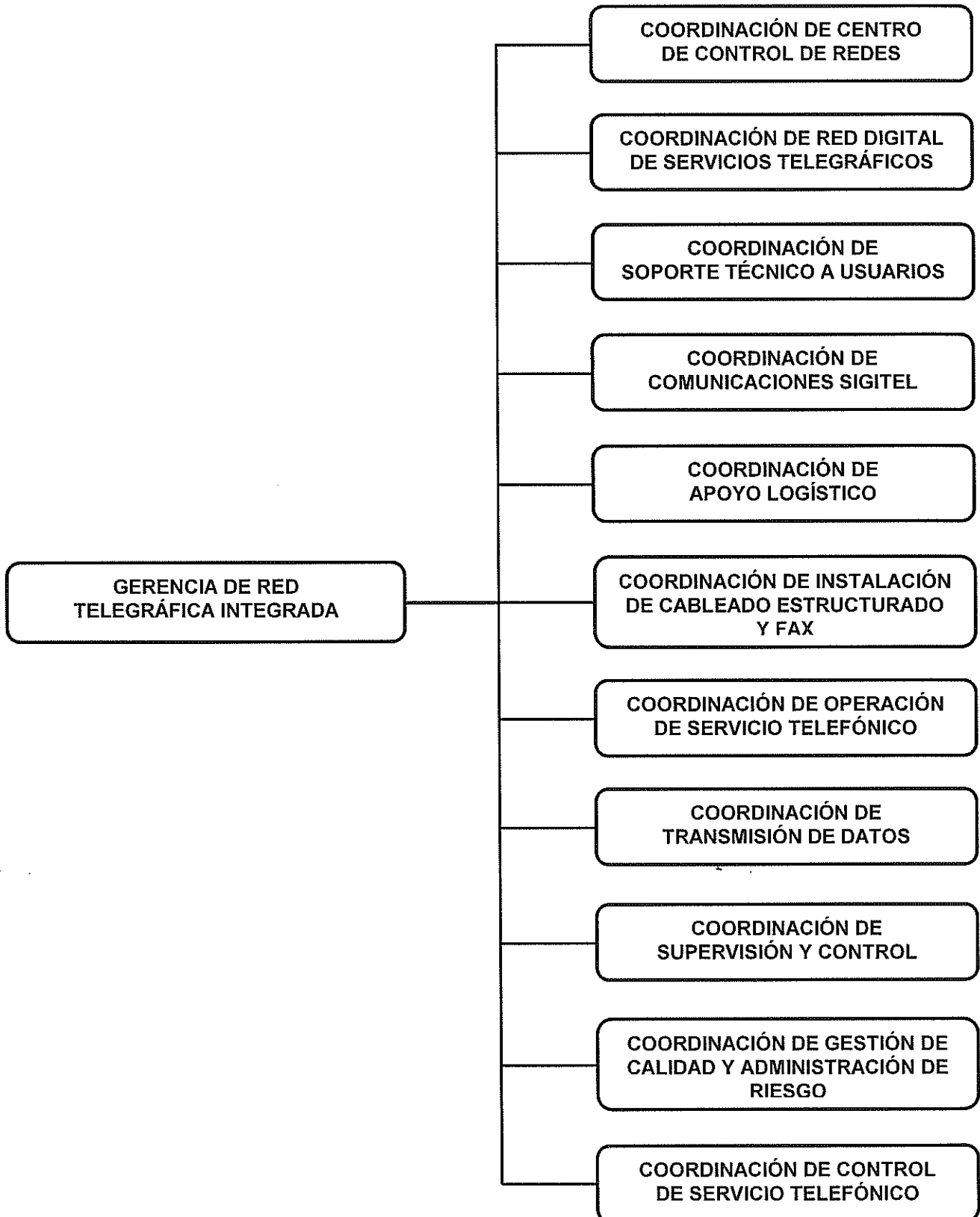


Ing. Wendy Balderas Pérez
Gerente de Red Telegráfica Integrada

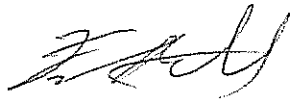
REVISADO 3 1 MAR 2014




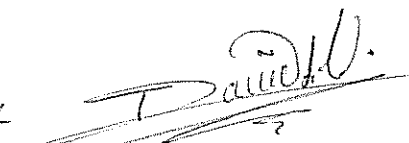
ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA
GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

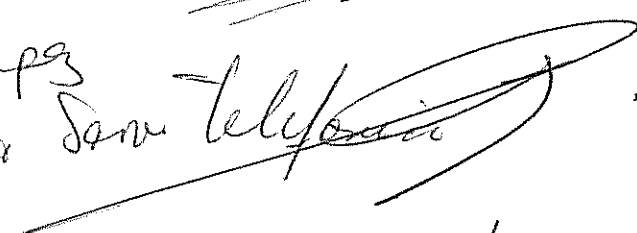



REVISADO 3 1 MAR 2016

FRANCISCO JAVIER ANNIETA GALICIA 
COORD. DE RED DIGITAL DE
SERVICIOS TELEFONICOS


VÍCTOR MANUEL HERNÁNDEZ FERREIRA 
COORDINACIÓN DE INSTALACIÓN DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y FAX


DAVID LOPEZ VELÁZQUEZ 
COORDINACIÓN DE COMUNICACIONES SIGTEL

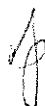

Yiguel Ruelas López 
Coord. de Control de Serv. Telefónico

Hipólito Ernesto Moreno Becerra 
COORD. DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS

Juan Francisco Tapalamatl García 
Coordinador de Operación del Servicio Telefónico

Leticia Ortega Mendocina 
Coordinadora de Centro de Control de Redes

Enrique Zárate Zárate 
COORD. DE SUPERVISIÓN Y CONTROL.

 REVISADO 31 MAR 2014 



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN.	7
MARCO JURÍDICO.	8
OBJETIVO.	11
POLÍTICAS GENERALES.	12
PROCEDIMIENTOS.	13
1.- PROCEDIMIENTO PARA ALTA, BAJA Ó CAMBIO (ADSCRIPCIÓN Y/O PROPIETARIO) DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO DEL DOMINIO @TELECOMM.NET.MX	14
2.- PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE FALLAS AL USUARIO DE LA RED TELDAT.	21
3.- PROCEDIMIENTO PARA CONFIGURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN A USUARIOS DE LA RED TELDAT.	28
4.- PROCEDIMIENTO PARA MONITOREO Y CONTROL DEL ESTADO OPERATIVO DE LA RED TELDAT.	33
5.- PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE ALTA, BAJA O REUBICACIÓN DE EXTENSIÓN TELEFÓNICA Y/O FACILIDADES DEL CONMUTADOR TELEFÓNICO INSTITUCIONAL.	36
6.- PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS DE LAS ÁREAS CENTRALES.	39
6.1 PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO DE HARDWARE A USUARIOS DE LAS ÁREAS CENTRALES.	41
6.2 PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO DE SOFTWARE A USUARIOS DE LAS ÁREAS CENTRALES.	45
6.3 PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO DE RED A USUARIOS DE LAS ÁREAS CENTRALES.	51
6.4 PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO DE MANTENIMIENTO Y SOLICITUD DE CONSUMIBLES A USUARIOS DE LAS ÁREAS CENTRALES.	55
7.- PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE FALLAS AL USUARIO DEL SITIO REMOTO DE LA RED TELEGRÁFICA SATELITAL TELSAT.	59
8.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL TÉCNICO ESTATAL EN LA INSTALACIÓN DE EQUIPO REMOTO DE LA RED TELEGRÁFICA SATELITAL TELSAT.	62
9.- PROCEDIMIENTO PARA MONITOREO Y CONTROL DE LAS REDES DE ÁREA LOCAL (LAN).	67

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:

TCM-2101.A-D01-14

10.-	PROCEDIMIENTO PARA MANTENER EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LOS ENLACES DE COMUNICACIÓN QUE CONFORMAN LA RED TELEGRÁFICA INTEGRADA (RTI).	70
10.1	PROCEDIMIENTO PARA MANTENER EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LOS ENLACES DE COMUNICACIÓN DE LA RED METROPOLITANA, QUE CONFORMAN LA RED TELEGRÁFICA INTEGRADA (RTI).	71
10.2	PROCEDIMIENTO PARA MANTENER EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LOS ENLACES DE COMUNICACIÓN DE LA RED VPN, QUE CONFORMAN LA RED TELEGRÁFICA INTEGRADA (RTI).	76
10.3	PROCEDIMIENTO PARA MANTENER EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LOS ENLACES DE COMUNICACIÓN DE LA RED TELSAT, QUE CONFORMAN LA RED TELEGRÁFICA INTEGRADA (RTI).	80
10.4	PROCEDIMIENTO PARA MANTENER EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LOS ENLACES DE COMUNICACIÓN DE CTO-TCT (DATOS), QUE CONFORMAN LA RED TELEGRÁFICA INTEGRADA (RTI).	84
10.5	PROCEDIMIENTO PARA MANTENER EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LOS ENLACES DE COMUNICACIÓN DE CTO-TCT (INTERNET), QUE CONFORMAN LA RED TELEGRÁFICA INTEGRADA (RTI).	88
10.6	PROCEDIMIENTO PARA MANTENER EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LOS ENLACES DE COMUNICACIÓN CTO-TULANCINGO, QUE CONFORMAN LA RED TELEGRÁFICA INTEGRADA (RTI).	92
10.7	PROCEDIMIENTO PARA MANTENER EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LOS ENLACES DE COMUNICACIÓN CON LOS BANCOS, QUE CONFORMAN LA RED TELEGRÁFICA INTEGRADA (RTI).	96
11.-	PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA RED TELEGRÁFICA INTEGRADA (RTI), QUE CONVERGE AL NODO CENTRAL SIGITEL. (FIREWALL'S Y EQUIPO DE DETECCIÓN DE INTRUSOS).	100
12.-	PROCEDIMIENTO PARA PROPORCIONAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPOS FAX DE OFICINAS TELEGRÁFICAS DEL ÁREA METROPOLITANA Y ÁREAS CENTRALES.	109
13.-	PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE CABLEADO ESTRUCTURADO EN ÁREAS CENTRALES.	113
14.-	PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO A EQUIPO DE COMUNICACIÓN REMOTO DE LA RED SATELITAL TELSAT QUE SE ENCUENTRE DAÑADO.	116
15.-	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE ALTAS, BAJAS Y/O REUBICACIONES DE LÍNEAS DIRECTAS DEL SERVICIO TELEFÓNICO.	121
16.-	PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE LAS ÁREAS CENTRALES, DE LÍNEAS DIRECTAS Y EXTENSIONES DEL CONMUTADOR TELEFÓNICO INSTITUCIONAL.	124
	ANEXOS.	127
	GLOSARIO DE TÉRMINOS.	128

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO: TCM-2101.A-D01-14
--

FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO	134
INDICADORES.	161
CONTROL DE ACTUALIZACIONES DEL MANUAL.	169

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 7 MAR 2014

[Handwritten signature]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

INTRODUCCIÓN

El cambio estructural en la Administración Pública Federal requiere contar con herramientas administrativas que normen y fortalezcan el modelo de organización fundamentado en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

Para apoyar los procesos de cambio que se implementaron en la Dirección Técnica de Telecomm, se elaboró el Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada, en cumplimiento a las funciones y actividades actuales que tiene asignadas esta área.

Este Manual fue estructurado de acuerdo a los procedimientos operativos más importantes que se llevan a efecto en la Gerencia de Red Telegráfica Integrada; cada uno de ellos cuenta con sus objetivos, marco jurídico, políticas generales, formatos e indicadores de gestión, incluyendo el tiempo que se utiliza para llevar a cabo las actividades del propio procedimiento, de tal forma que se pueda facilitar la comprensión del mismo. Su publicación y consulta permitirá al personal involucrado en esta área, desarrollar más eficientemente sus actividades, redundando en el óptimo aprovechamiento de los recursos del Organismo.

La aplicación de los Procedimientos Operativos del presente manual, facilitará que el personal de la Gerencia tenga un mejor desempeño en el desarrollo de sus actividades, ya que le proporcionará los elementos básicos necesarios para estandarizar los criterios que deberán seguirse en cada uno de los procedimientos.

También el manual refleja las actualizaciones y los cambios que por sustitución de tecnología han venido sucediendo en los equipos e infraestructura que se han efectuando en esta área a fin de continuar proporcionando los servicios de comunicaciones de datos a través de la Red Satelital TELSAT y de la Red Terrestre TELDAT-VPN, así como de los Conmutadores Telefónicos Institucionales mediante los cuales se brinda el soporte de las comunicaciones telefónicas en las áreas centrales del Organismo.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

MARCO JURÍDICO

1.- LEYES

- **LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).
- **LEY DE VÍAS GENERALES DE COMUNICACIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 1940.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril de 2012).
- **LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de mayo de 1986.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril de 2012).
- **LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 29 de diciembre de 1976.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de diciembre de 2013).
- **LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2002.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de junio del 2012).
- **LEY FEDERAL DEL TRABAJO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 1970.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2012).

2.- REGLAMENTOS

- **REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).
- **REGLAMENTO DE COMUNICACIÓN VÍA SATÉLITE.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 1º de agosto de 1997.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1997).
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de noviembre de 2010).

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO Y APROBADO

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003.

3.- DECRETOS

- **DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELÉGRAFOS NACIONALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 1986.
- **DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA DENOMINACIÓN DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELÉGRAFOS NACIONALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de noviembre de 1989.
- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1º Y 3º FRACCIONES I, II y VII Y SE DEROGA LA FRACCIÓN III DEL ARTÍCULO 3º POR EL QUE SE CREÓ EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1º; 3º; 6º; 8º, FRACCIONES II Y XIII; 9º, PÁRRAFOS PRIMERO, SEGUNDO Y TERCERO; 10º FRACCIONES III Y VII; 12 Y 13; Y SE ADICIONA LA FRACCIÓN VIII AL ARTÍCULO 10º, DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELEGRAFOS NACIONALES HOY DENOMINADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (documento completo).**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de abril de 2011.
- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1º; 3º; 4º; 5º, FRACCIONES II Y XVII; 6º, PÁRRAFO SEGUNDO, 9º, FRACCIONES III Y VII; Y SE ADICIONA LA FRACCIÓN VIII AL ARTÍCULO 9º, SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 12º; 14º; 15º; 18º; 23º; 24º Y 25º; SE ADICIONAN LOS ARTÍCULOS 24 BIS Y 25 BIS; SE ADICIONA AL ARTÍCULO 27º LA FRACCIÓN XXIX BIS Y SE DEROGA DEL ARTÍCULO 28º LA FRACCIÓN XIII Y SE ADICIONA LA FRACCIÓN XI BIS Y SE REFORMA EL ARTÍCULO 30º DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
(Documento completo).
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011.
- **DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2013-2018.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2013.

4.- OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- **CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO DEL ORGANISMO.**
Las vigentes.
- **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Aprobado conforme al Acuerdo No. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de julio de 2013.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).
- **LIBROS DE TARIFAS DE SERVICIOS TELEGRÁFICOS Y DE SERVICIOS SATELITALES.**
Los vigentes.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Revisado el 5 de junio de 2012.
- **CIRCULARES TELEGRÁFICAS Y DEMÁS DISPOSICIONES QUE EMITA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Las vigentes.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

10 REVISADO 31 MAR 2014 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

OBJETIVO

Documentar las actividades operativas que se llevan a cabo en áreas de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada, para proporcionar los servicios de comunicaciones requeridos por las áreas del Organismo, integrándolas en un Manual de Procedimientos que se convierte en una herramienta de trabajo y de apoyo técnico-operativo, ya que contiene la información más importante y detallada de los procedimientos que se llevan a cabo en las Coordinaciones que la integran. También tiene la finalidad de servir como fuente de información para el personal de la misma, para que con su consulta, les permita estar en posibilidades de colaborar y dar cumplimiento a los objetivos de esta Gerencia y a los establecidos por el Organismo en el área técnica.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

POLÍTICAS GENERALES

1. La Gerencia de Red Telegráfica Integrada establecerá los procedimientos operativos de las redes de transmisión de datos y telefónica de voz, manteniendo en óptimas condiciones las comunicaciones de las diversas redes y dará prioridad a la atención y solución de problemas de comunicaciones a los usuarios de Telecomunicaciones de México.
2. Elaborará los programas anuales y de mediano plazo para la operación y el mantenimiento de los servicios que se prestan a través de las redes telegráficas de transmisión de datos TELSAT, TELDAT-VPN y del Conmutador Telefónico Institucional.
3. Supervisará que el desarrollo de los programas de modernización de operación y mantenimiento de la infraestructura de las redes telegráficas TELSAT, TELDAT-VPN y del Conmutador Telefónico Institucional, se ejecuten conforme a índices de calidad y a los procedimientos establecidos.
4. Desarrollará, planeará y programará los proyectos de los sistemas internos de comunicación de voz, considerando los aspectos técnicos, económicos y de rentabilidad de la infraestructura de redes de comunicación.
5. Participará en la elaboración de nuevos convenios, contratos, concesiones y permisos relacionados con los servicios de las redes de datos para su operación en las entidades con cobertura telegráfica.
6. Se encargará de mantener en óptimas condiciones las comunicaciones de las diversas redes con niveles de calidad en atención al público, instalaciones, mantenimiento y conservación de equipos de comunicación de las redes satelital y terrestre.
7. Establecerá los mecanismos de control para implantar los procedimientos y métodos para la optimización de la Red TELDAT-VPN, de la Red Satelital TELSAT, de la Red Intranet y en general las Comunicaciones que se utilizan para los servicios del Nodo Central SIGITEL.
8. Llevará a cabo el establecimiento de los mecanismos de control a fin de efectuar la supervisión del funcionamiento, instalación y mantenimiento de las Estaciones Remotas Satelitales y de la Estación Central Satelital.
9. Establecerá los procedimientos necesarios para emitir reportes con indicadores que reflejen la calidad y la situación real de la operación de la Red Telegráfica Integrada.
10. Participará en la elaboración de nuevos contratos y convenios que se relacionen con la aplicación de los servicios de comunicación a través de las diferentes redes de comunicación que controla y administra esta Gerencia, las cuales proporcionan cobertura en todos los estados de la República Mexicana para la operación de las Oficinas Telegráficas.
11. Elaborará proyectos que permitan la expansión de la infraestructura de las redes de comunicación a fin de mejorar los niveles de competitividad y los estándares internacionales de calidad vigentes mediante una óptima operación, administración, mantenimiento y modernización de las redes de comunicación con cobertura telegráfica.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

PROCEDIMIENTOS

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 24 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

1.- PROCEDIMIENTO PARA ALTA, BAJA Ó CAMBIO (ADSCRIPCIÓN Y/O PROPIETARIO) DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO DEL DOMINIO @TELECOMM.NET.MX

Marco Jurídico Específico

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).

REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).

ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).

Objetivo Específico

Establecer y aplicar las actividades operativas para llevar a cabo el alta, baja ó cambio (adscripción y/o propietario) de una cuenta de correo electrónico en el Sistema que proporciona el servicio del dominio @telecomm.net.mx con el objeto de reducir los tiempos de respuesta.

Políticas Específicas

1. La Coordinación de Centro de Control de Redes atenderá las solicitudes de alta, baja o cambio (adscripción y/o propietario) de cuentas de correo electrónico del dominio @telecomm.net.mx que soliciten las áreas centrales y las Gerencias Estatales.
2. La Coordinación de Centro de Control de Redes informará a la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de todo lo relacionado con la activación, para que la Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios dependiente de esta Gerencia, de seguimiento hasta la conclusión de lo solicitado.
3. El tiempo empleado para la realización del Procedimiento es de hasta 24 hrs. semana laborable.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia de Red Telegráfica Integrada.
Coordinación de Centro de Control de Redes.
Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de-2012	MARZO de 2014

REVISADO 7 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

1.- Procedimiento para Alta, Baja o Cambio (Adscripción y/o Propietario) de Cuenta de Correo Electrónico del Dominio @telecomm.net.mx

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA.	01	Envía a la Coordinación de Centro de Control de Redes el formato "SOLICITUD DE ALTAS, BAJAS, CAMBIOS DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRONICO @telecomm.net.mx" debidamente requisitado por el área solicitante.
COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES.	02	<p>Recibe y analiza el formato de "Solicitud de Altas, Bajas, Cambios del Servicio de Correo Electrónico @telecomm.net.mx" debidamente requisitado. En base a esta solicitud se determina el servicio de correo que se necesita habilitar.</p> <p>- ALTA. - BAJA. - CAMBIO (ADSCRIPCIÓN Y/O PROPIETARIO).</p>
	03	<p><u>ALTA.</u> Configura en el Sistema, el alta de la cuenta de correo electrónico en el dominio @telecomm.net.mx.</p>
	04	Registra en bitácora y en la base de datos la nueva cuenta de correo electrónico solicitada.
	05	<p>Identifica el área y determina si el tipo de cuenta de correo electrónico que se esta solicitando es para una Gerencia Estatal o para una Área Central, en base a la solicitud que envía el área solicitante.</p> <p>- GERENCIA ESTATAL. - ÁREAS CENTRALES.</p>
	06	Define cuenta de correo para GERENCIA ESTATAL. Envía correo electrónico de elaboración de cuenta de correo para su instalación, y a su vez pide al área usuaria, informe el momento del alta de dicha cuenta de correo.
	07	Archiva formato de solicitud.
	08	Define cuenta de correo para ÁREA CENTRAL (T.C.T. CONTEL, C.T.O.) elabora y envía a la Gerencia de Red Telegráfica Integrada el Formato "ENTREGA / RECEPCIÓN DE CLAVES DEL SERVICIO" y sobre con la cuenta de correo y password para firma por parte del Gerente de Red Telegráfica Integrada.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

1.- Procedimiento para Alta, Baja y Cambio (Adscripción y/o Propietario) de Cuenta de Correo Electrónico del Dominio @telecomm.net.mx

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA.	09	Recibe, firma y turna a la Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios, el formato "ENTREGA / RECEPCION DE CLAVES DEL SERVICIO" y sobre con id y password para continuar el tramite.
	10	Coordina con el usuario final la configuración del cliente de correo electrónico con la nueva cuenta de correo del dominio @telecomm.net.mx
COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS.	11	Devuelve al Coordinador de Centro de Control de Redes al término de la instalación de la cuenta de correo, el formato denominado "ENTREGA / RECEPCIÓN DE CLAVES DEL SERVICIO" firmado de conformidad de haber concluido la activación del servicio.
	12	Recibe formato de "ENTREGA / RECEPCIÓN DE CLAVES DEL SERVICIO" ya firmado de conformidad por haber concluido la activación del servicio que se solicitó.
COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES.	13	Archiva formato.
	14	<u>BAJA.</u> Revisa en el Sistema si existe o no la cuenta de correo para la cual se solicitó la baja. ¿Existe la cuenta de correo en el Sistema?
	15	No existe. Envía comunicado al área solicitante indicándole que la solicitud de baja no procede porque la cuenta de correo no existe en el Sistema.
	16	Si existe. Procede a darla de baja del Sistema; posteriormente registra la actualización en la base de datos del dominio @telecomm.net.mx
	17	Archiva solicitud.
	18	<u>CAMBIO.</u> Revisa en el Sistema si existe o no la cuenta de correo para la cual solicita el cambio. (Cambio de adscripción y/o propietario). ¿Existe la cuenta de correo en el Sistema?

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

10 DEVICADO 24 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

1.- Procedimiento para Alta, Baja y Cambio (Adscripción y/o Propietario) de Cuenta de Correo Electrónico del Dominio @telecomm.net.mx

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES.	19	No existe. Envía comunicado al área solicitante indicándole que la solicitud de cambio no procede porque la cuenta de correo no existe en el Sistema.
	20	Si existe. Procede a efectuar el cambio de adscripción y/o propietario de la cuenta en el Sistema; posteriormente registra esta actualización en la base de datos del dominio @telecomm.net.mx
	21	Archiva solicitud.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

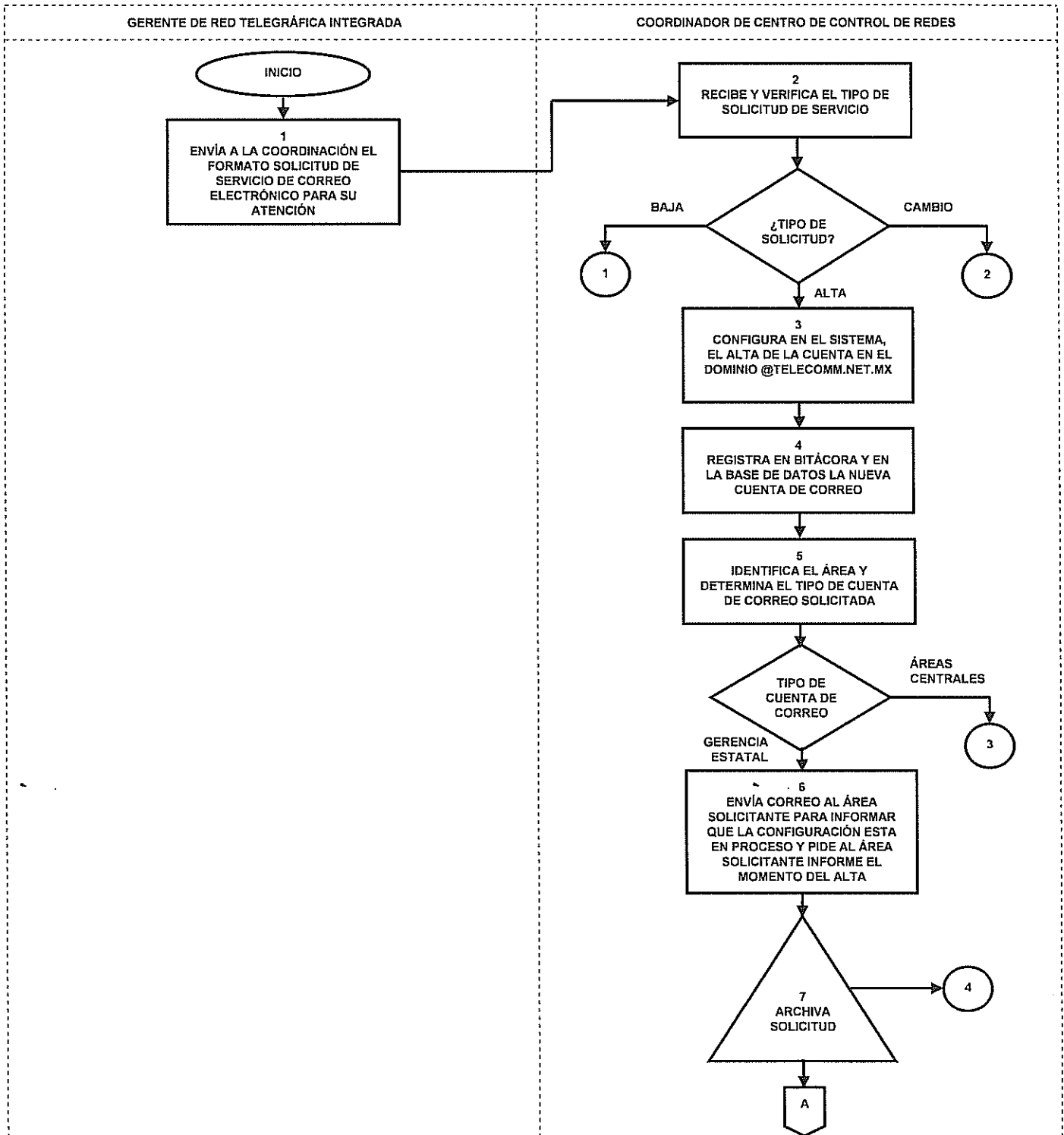
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

1.- Procedimiento para Alta, Baja y Cambio (Adscripción y/o Propietario) de Cuenta de Correo Electrónico del Dominio @telecomm.net.mx



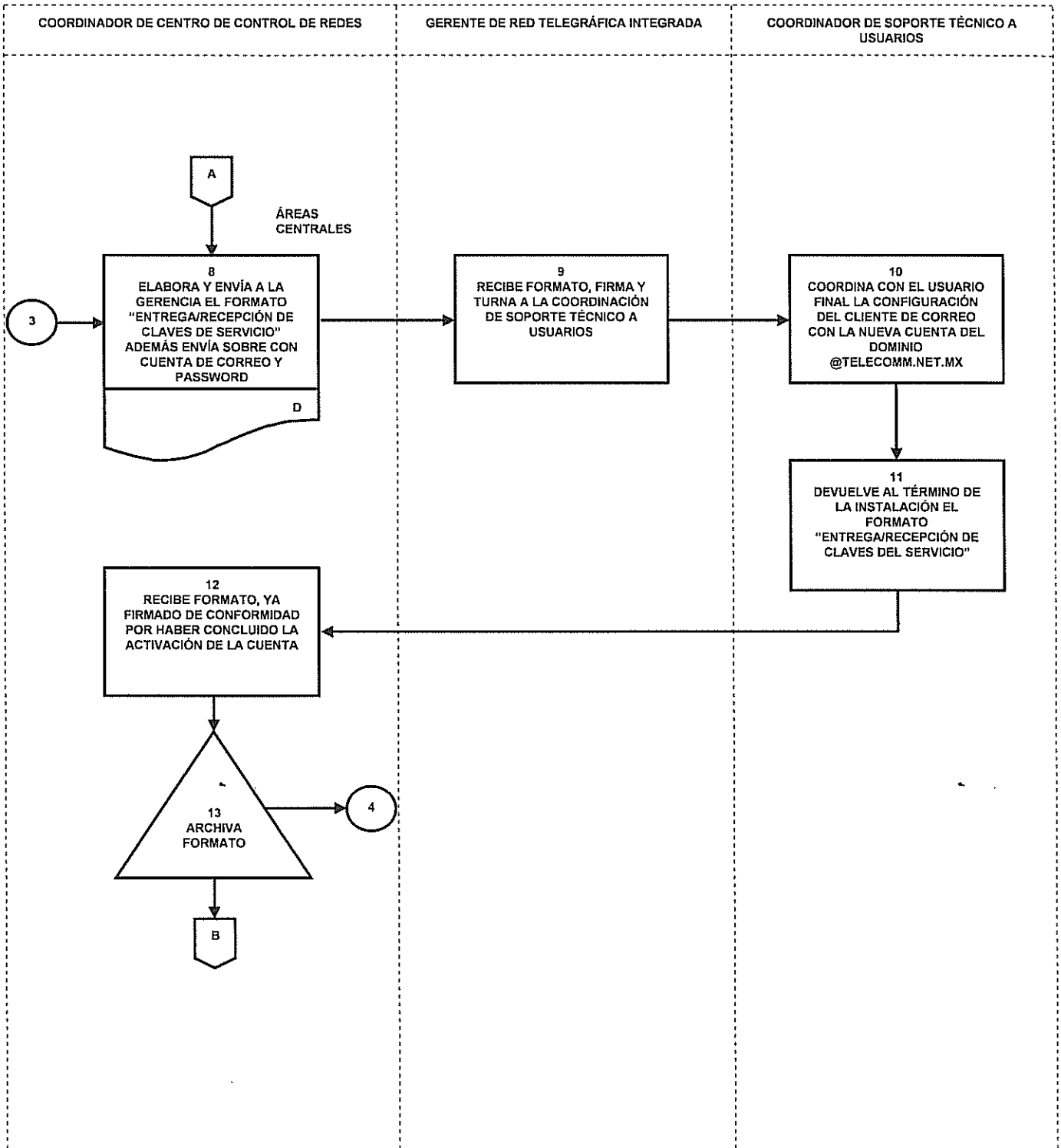
Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 21 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

1.- Procedimiento para Alta, Baja y Cambio (Adscripción y/o Propietario) de Cuenta de Correo Electrónico del Dominio @telecomm.net.mx



Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

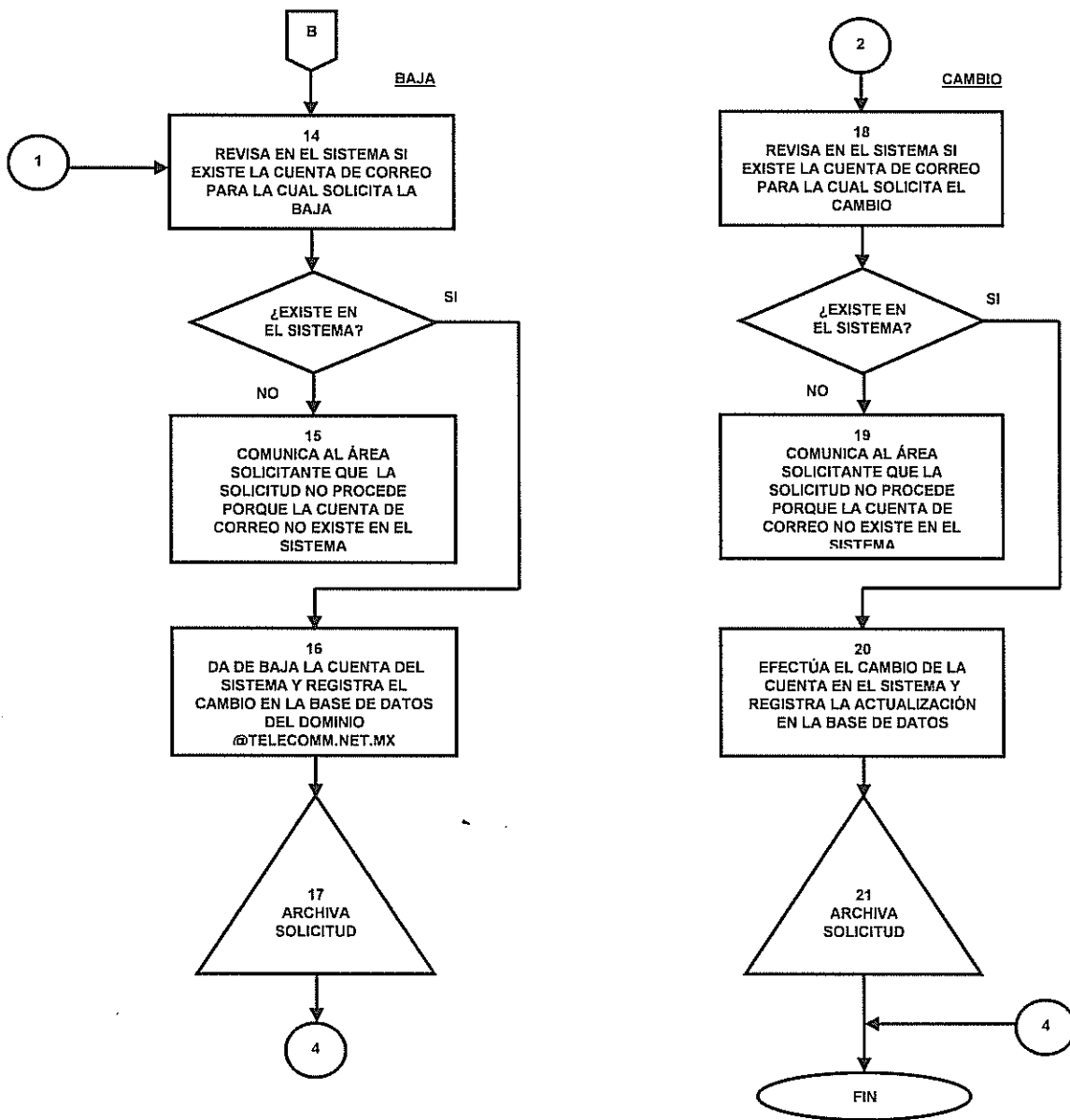
REVISADO 29 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

1.- Procedimiento para Alta, Baja y Cambio (Adscripción y/o Propietario) de Cuenta de Correo Electrónico del Dominio @telecomm.net.mx

COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES



Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 21 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

2.- PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE FALLAS AL USUARIO DE LA RED TELDAT.

Marco Jurídico Específico

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).

REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).

ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).

Objetivo Específico

Establecer y aplicar las actividades operativas para garantizar el funcionamiento continuo y la operación óptima de los Sistemas que proporcionan el servicio de comunicaciones de la RED TELDAT-VPN, con el objeto de reducir los tiempos de respuesta y de disminuir el número de fallas y problemas que reportan los usuarios.

Políticas Específicas

1. La Coordinación de Centro de Control de Redes atenderá las fallas de comunicación de la Red TELDAT-VPN, que reportan las Oficinas Telegráficas, Gerencias Estatales y Unidades Administrativas al Centro de Ayuda Nacional.
2. La Coordinación de Centro de Control de Redes dará seguimiento hasta la solución a las fallas de comunicación relacionadas con la Red TELDAT-VPN.
3. El tiempo para realizar las actividades del Procedimiento es de 30 minutos.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia de Red Telegráfica Integrada.
Coordinación de Centro de Control de Redes.
Coordinación de Apoyo Logístico.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

2.- Procedimiento para Atención de Fallas al Usuario de la Red Teldat.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES.	01	Recibe del Centro de Ayuda Nacional, llamada telefónica del Coordinador Técnico Estatal quien reporta una falla o problema de comunicación. Levanta registro en la Bitácora de Reporte de Fallas para dar seguimiento y solución.
	02	Organiza vía telefónica con el Coordinador Técnico de la Gerencia Estatal pruebas de funcionalidad a nivel local, para conocer el estado operativo del equipo y de la comunicación vía VPN con el fin de identificar la falla. Identifica el tipo de falla. - LOCAL - EXTERNA
	03	<u>FALLA LOCAL.</u> Solicita al Jefe de la Oficina Telegráfica, verificar las conexiones físicas y la funcionalidad del equipo Firewall.
	04	Comunica vía telefónica al Operador del Centro de Ayuda Nacional y al Jefe de la Oficina Telegráfica, que la falla se debe a problemas de hardware en el equipo Firewall y solicita al operador del Centro de Ayuda Nacional, la activación de la Oficina Telegráfica a través del acceso Satelital de la Red TELSAT, para que la Oficina continúe trabajando. Espera a que el Operador del Centro de Ayuda Nacional, proporcione vía telefónica al Coordinador de Centro de Control de Redes, un número de reporte interno para la activación de la Oficina Telegráfica vía la Red Satelital TELSAT (Red alterna).
COORDINADOR DE APOYO LOGÍSTICO.	05	Registra el reporte en la Bitácora de "Reporte de Fallas", y espera la reparación del equipo, para reactivar la Oficina Telegráfica vía la Red TELDAT-VPN (Red primaria).
	06	<u>REPARACIÓN DE EQUIPO.</u> Envía a la Coordinación de Centro de Control de Redes, el equipo Firewall reparado por el proveedor del servicio de mantenimiento.
COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES.	07	Levanta registro en la "Bitácora de Equipos Juniper Dañados".
	08	Configura equipo Firewall y efectúa pruebas de conectividad en forma local, checa acceso a los servicios de SIGITEL. Entrega equipo configurado y probado al Coordinador de Apoyo Logístico para su envío, se revisa incluya cables necesarios para su instalación.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

[Handwritten signatures and dates at the bottom of the page]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

2.- Procedimiento para Atención de Fallas al Usuario de la Red Teldat.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE APOYO LOGÍSTICO.	09	Recibe el equipo Firewall configurado y probado y lo envía a la Gerencia Estatal correspondiente.
COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES.	10	Gestiona vía telefónica con el Coordinador Técnico Estatal, hacer pruebas y restablecer la comunicación vía la Red TELDAT-VPN.
	11	Informa vía telefónica al Operador del Centro de Ayuda Nacional, que la Oficina Telegráfica ya esta operando a través de la Red TELDAT-VPN y solicita se deshabiliten las facilidades de enlace de acceso a la Red Satelital TELSAT para la Oficina Telegráfica y cierre del reporte interno.
	12	Cierra el reporte en el formato de Bitácora de Equipos Juniper Dañados y en la Bitácora de Reportes de Fallas, y registra la reactivación de la Oficina Telegráfica a través de la Red TELDAT-VPN.
	<u>FALLA EXTERNA.</u>	
	13	Notifica vía telefónica al proveedor de servicio y en conjunto con el Jefe de la Oficina Telegráfica se coordinan pruebas de con el medio de transporte.
	14	Comunica vía telefónica al Operador del Centro de Ayuda Nacional y al Jefe de la Oficina Telegráfica que la falla se debe a problemas del medio de transporte y solicita se efectue la activación de la Oficina Telegráfica a través del acceso de la Red Satelital TELSAT (Red alterna).
	Espera a que el Operador del Centro de Ayuda Nacional proporcione un número de reporte interno para la activación de la Oficina Telegráfica a través de la Red Satelital TELSAT.	
	15	Coordina vía telefónica con el Jefe de la Oficina Telegráfica, pruebas del medio de transporte y si las pruebas salen bien, restablecen la comunicación vía la Red TELDAT-VPN (Red primaria).
	16	Informa vía telefónica al Operador del Centro de Ayuda Nacional que la Oficina Telegráfica ya esta operando a través de la Red TELDAT-VPN y solicita se deshabilite el acceso por la Red Satelital TELSAT y proceda al cierre del reporte interno.

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

2.- Procedimiento para Atención de Fallas al Usuario de la Red Teldat.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES.	17	Registra y cierra el reporte en la Bitácora de Reportes de Fallas.
	18	Archiva reportes.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

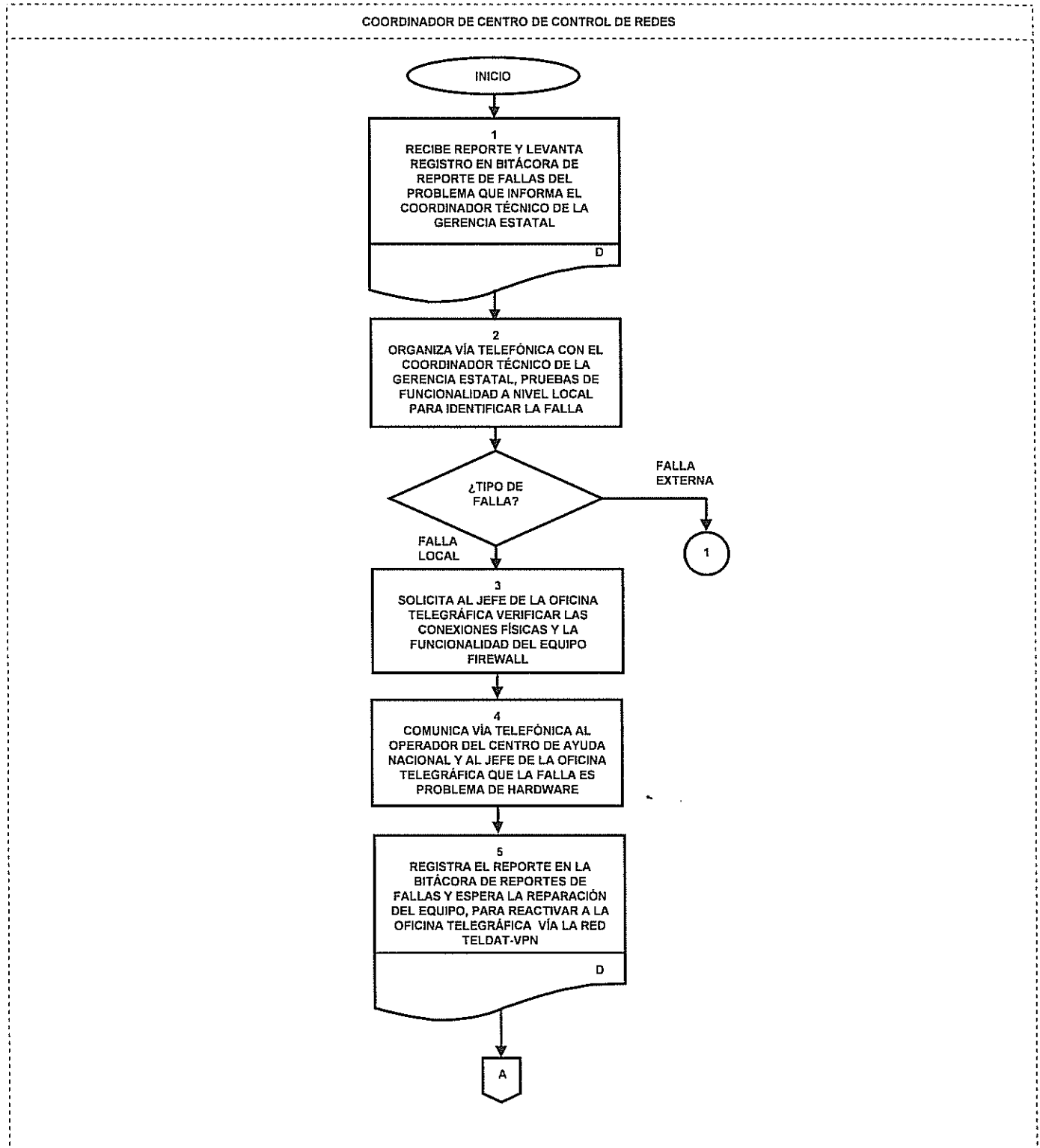
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

10 REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

2.- Procedimiento para Atención de Fallas al Usuario de la Red Teldat.



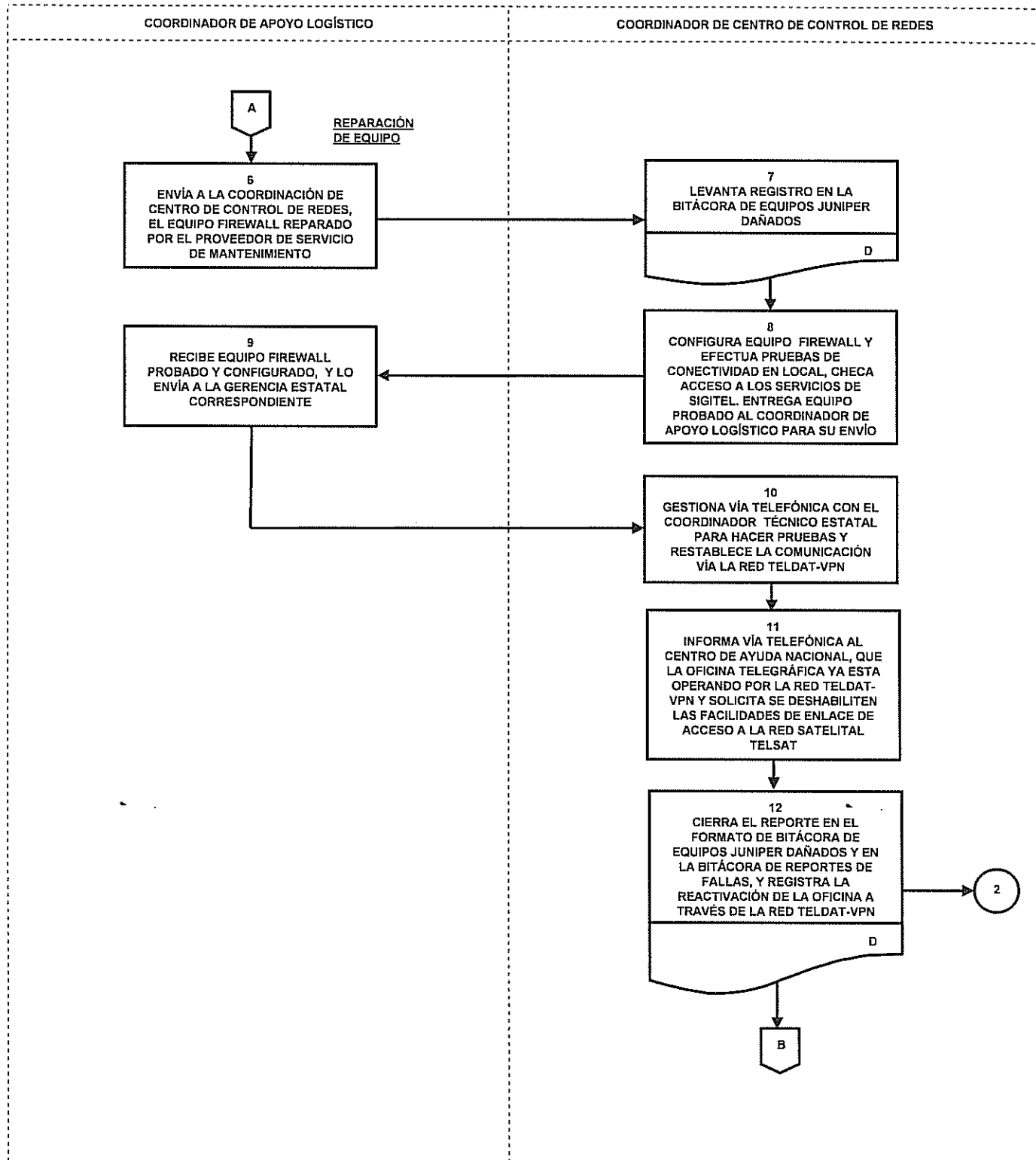
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

16 REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

2.- Procedimiento para Atención de Fallas al Usuario de la Red Teldat.



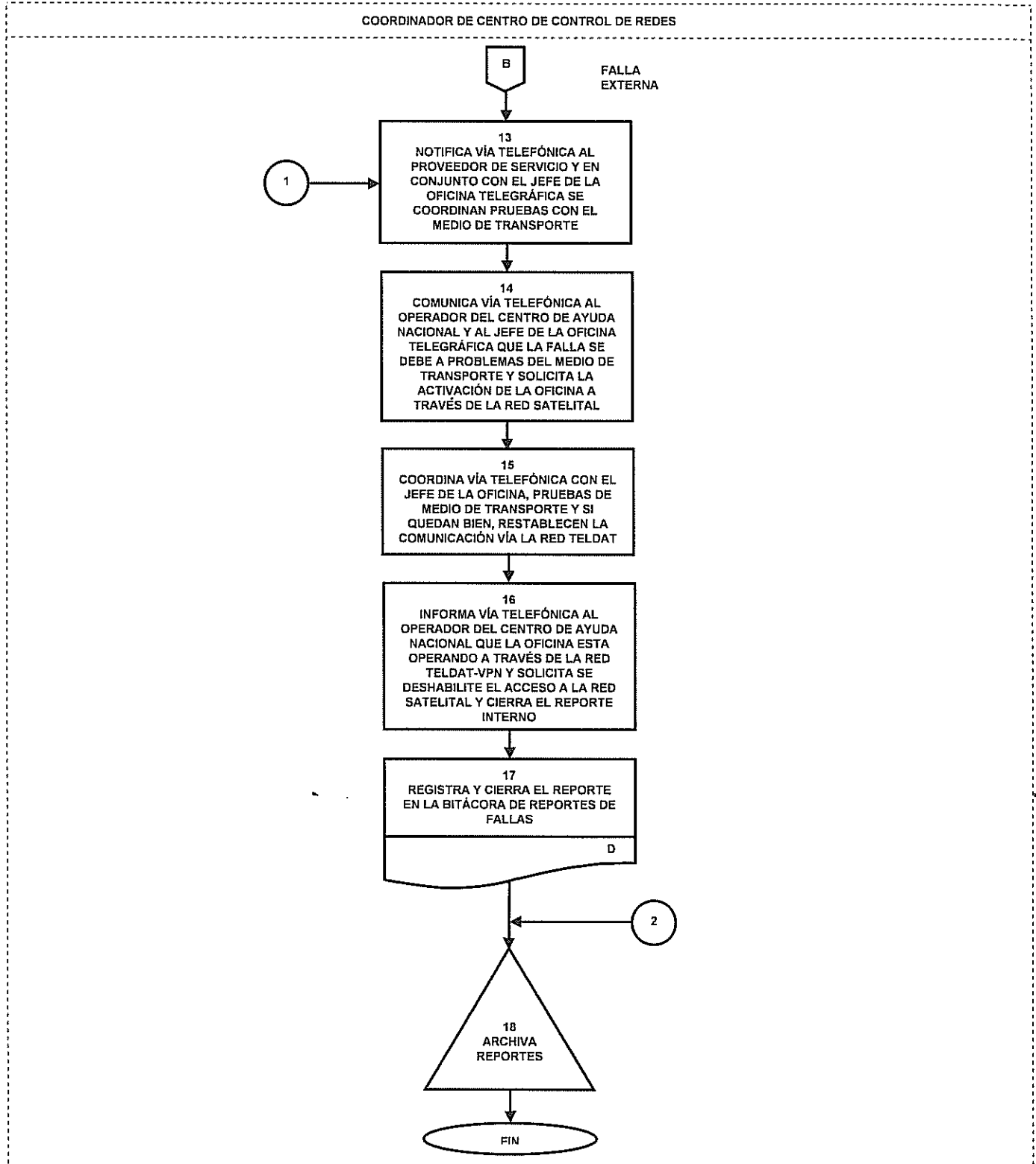
Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

10 REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

2.- Procedimiento para Atención de Fallas al Usuario de la Red Teldat.



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**3.- PROCEDIMIENTO PARA CONFIGURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN
A USUARIOS DE LA RED TELDAT.**

Marco Jurídico Específico

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).

REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).

ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).

Objetivo Específico

Atender oportunamente la solicitud de facilidades técnicas para proporcionar los Servicios de Comunicación a usuarios de la Red TELDAT.

Políticas Específicas

1. La Gerencia de Red Telegráfica Integrada atenderá las solicitudes de la Dirección de Operación de la Red de Oficinas, proporcionando las facilidades técnicas para la puesta en operación de una determinada Oficina Telegráfica a través de la Red TELDAT.
2. La Coordinación de Centro de Control de Redes asignará el equipo, configuración y coordinación para la puesta en operación de la Oficina Telegráfica en conjunto con el Coordinador Técnico de la Gerencia Estatal.
3. El tiempo de duración de este procedimiento es de 30 hrs. máximo y en caso de la entrega de la línea con facilidades de ADSL por parte de un proveedor externo, será de 2 meses.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia de Red Telegráfica Integrada.
Coordinación de Centro de Control de Redes.
Coordinación de Apoyo Logístico.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

3.- Procedimiento para Configuración e Implementación de Servicios de Comunicación a Usuarios de la Red Teldat.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES.	01	Recibe vía correo electrónico la notificación del Coordinador Técnico de la Gerencia Estatal donde le informa respecto a la apertura ó reubicación de una Oficina Telegráfica.
	02	Levanta registro en la bitácora de Reportes de Fallas.
	03	Verifica disponibilidad del equipo firewall y del medio de transporte ADSL. ¿Hay disponibilidad de equipo firewall?
	04	No hay disponibilidad. Notifica vía telefónica al Coordinador Técnico de la Gerencia Estatal informándole que no se cuenta con las facilidades técnicas para activar a la Oficina Telegráfica vía la Red TELDAT y se le indica que tramite la solicitud para la activación de la Oficina Telegráfica a través de la Red Satelital TELSAT.
	05	Registra y cierra el reporte en la Bitácora de Reportes de Fallas.
	06	Archiva reportes en Bitácora.
	07	Si hay disponibilidad. Asigna equipo Firewall a la Oficina Telegráfica y verifica si está activado el medio de transporte ADSL en el sitio remoto. ¿Medio de transporte ADSL activo en el sitio remoto?
	08	No. Notifica vía telefónica al Coordinador Técnico de la Gerencia Estatal informándole que no se cuenta con las facilidades técnicas para activar a la Oficina Telegráfica vía la Red TELDAT y se le indica que tramite la solicitud para la activación de la Oficina Telegráfica a través de la Red Satelital TELSAT.
	09	Registra y cierra el reporte en la Bitácora de reportes de Fallas.
	10	Archiva reportes en Bitácora.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

16 FEBRERO 7 11 AM 2014

[Handwritten signatures]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

3.- Procedimiento para Configuración e Implementación de Servicios de Comunicación a Usuarios de la Red Teldat.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES.	11	Si. Realiza la configuración de la Oficina Telegráfica en el equipo Firewall Central instalado en el Centro Técnico Operativo C.T.O., en el Firewall Remoto y en la Consola de Administración NSM. Se cuenta con el número telefónico, código de enrutamiento, velocidad y nombre de la localidad.
	12	Entrega el equipo configurado y probado; listo para su instalación al Coordinador de Apoyo Logístico, se revisa incluya los cables necesarios.
COORDINADOR DE APOYO LOGÍSTICO.	13	Recibe el equipo Firewall y tramita su envío a la Gerencia Estatal correspondiente.
COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES.	14	Coordina pruebas de funcionamiento en conjunto con el Coordinador Técnico de la Gerencia Estatal y establece la comunicación de la Oficina Telegráfica vía la Red TELDAT a través de VPN.
	15	Reporta vía telefónica al Operador del Centro de Ayuda Nacional, informándole que la Oficina Telegráfica ya esta operando a través de la Red TELDAT.
	16	Registra y cierra el reporte en la Bitácora de Reportes de Fallas.
	17	Archiva reportes en Bitácora.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

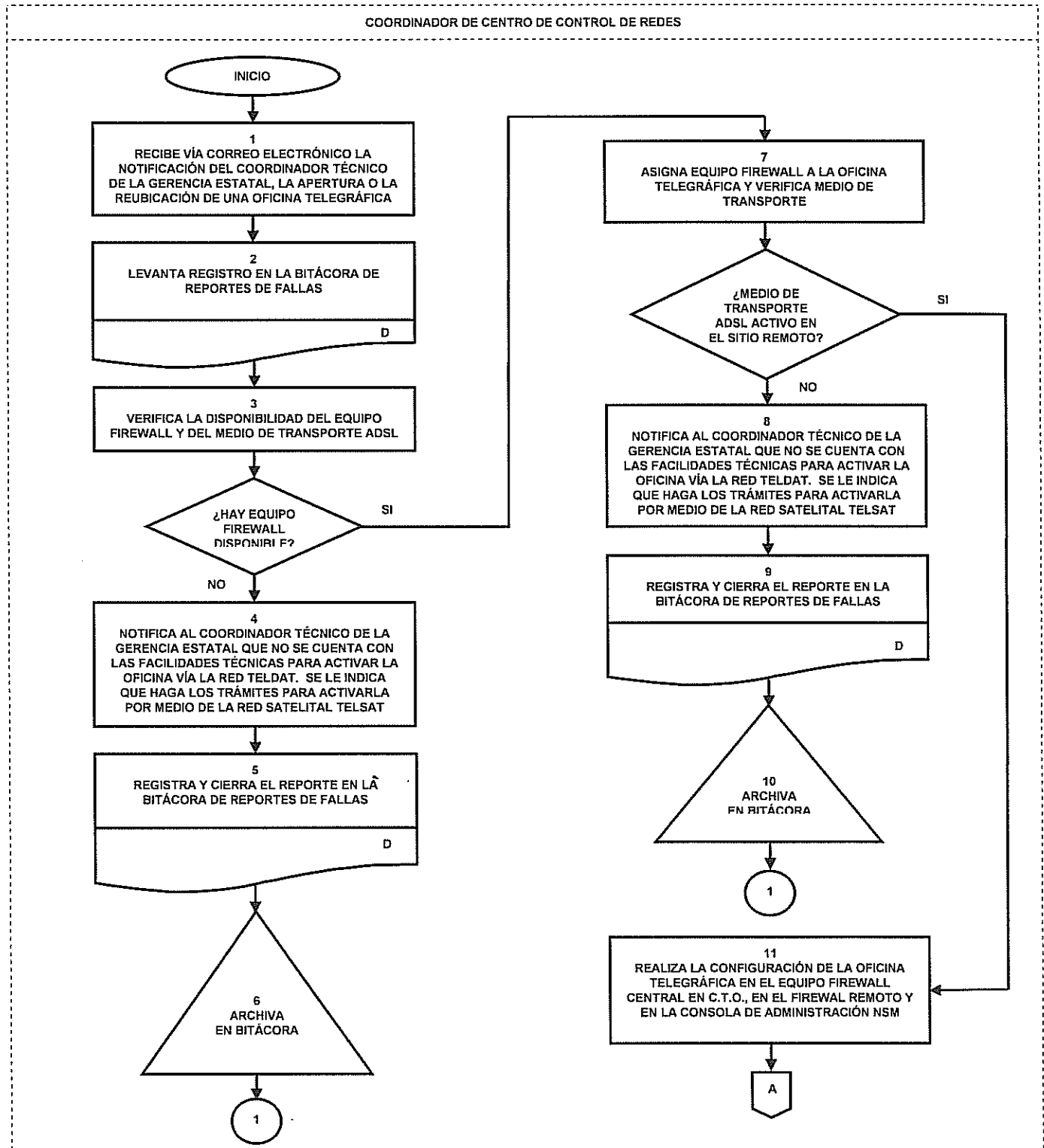
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

b REVISADO 7 MARZO 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

3.- Procedimiento para Configuración e Implementación de Servicios de Comunicación a Usuarios de la Red Teldat.



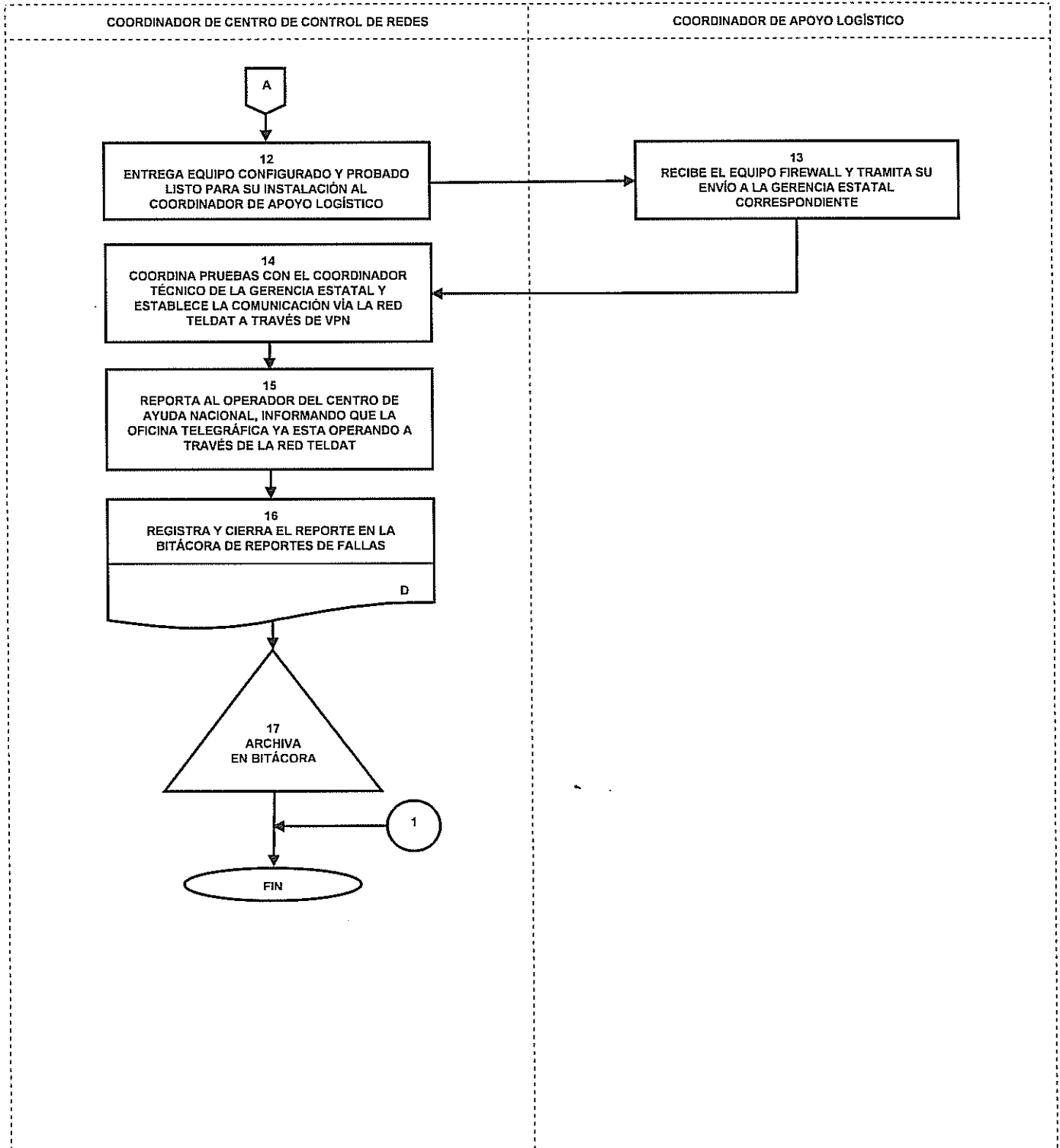
Area emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

3.- Procedimiento para Configuración e Implementación de Servicios de Comunicación a Usuarios de la Red Teldat.



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

4.- PROCEDIMIENTO PARA MONITOREO Y CONTROL DEL ESTADO OPERATIVO DE LA RED TELDAT.

Marco Jurídico Específico

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).

REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).

ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).

Objetivo Específico.

Establecer y aplicar las actividades operativas para monitorear el funcionamiento continuo de los equipos que conforman los sistemas que proporcionan el servicio de comunicaciones de la Red TELDAT-VPN, así como controlar el estado operativo de los mismos con el objeto de reducir el número de fallas que reportan los usuarios a través del Centro de Ayuda Nacional.




Políticas Específicas

1. La Coordinación de Centro de Control de Redes supervisará mediante el monitoreo diario el funcionamiento de la operación de los equipos centrales, equipos remotos y enlaces de Internet de la Red de Comunicaciones vía VPN.
2. El tiempo para realizar las actividades del procedimiento es de 30 minutos.

Áreas Responsables del Procedimiento

Coordinación de Centro de Control de Redes.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

h DEVICADO 24 MAR 2014   

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

4.- Procedimiento para Monitoreo y Control del Estado Operativo de la Red Teldat.

Responsable	No.	Actividad
-------------	-----	-----------

COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES.	01	Realiza monitoreo del estado operativo de VPN's, de equipos Firewall's remotos de las Oficinas Telegráficas y del Firewall Concentrador Central instalado en el Centro Técnico Operativo C.T.O.
--	----	---

¿Detecta inoperativos?

	02	No. Registra y cierra el monitoreo en la bitácora de monitoreo de servicios críticos.
--	----	---

	03	Archiva registros de bitácora.
--	----	--------------------------------

	04	Si. Envía al Centro de Ayuda Nacional, el resultado del monitoreo el cual consiste en reportar vía correo electrónico a la dirección superv@telecomm.net.mx las Oficinas Telegraficas que se encuentran fuera de operación, la VPN ó el equipo Juniper.
--	----	---

Nota:

El operador del Centro de Ayuda Nacional da seguimiento junto con el Coordinador Técnico de la Gerencia Estatal a fin de identificar la falla en el equipo Firewall remoto o en la comunicación vía VPN.

	05	Aplica el "Procedimiento para Atención de Fallas al Usuario de la Red Teldat", identificado con el número 2 en el índice de este Manual.
--	----	--

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

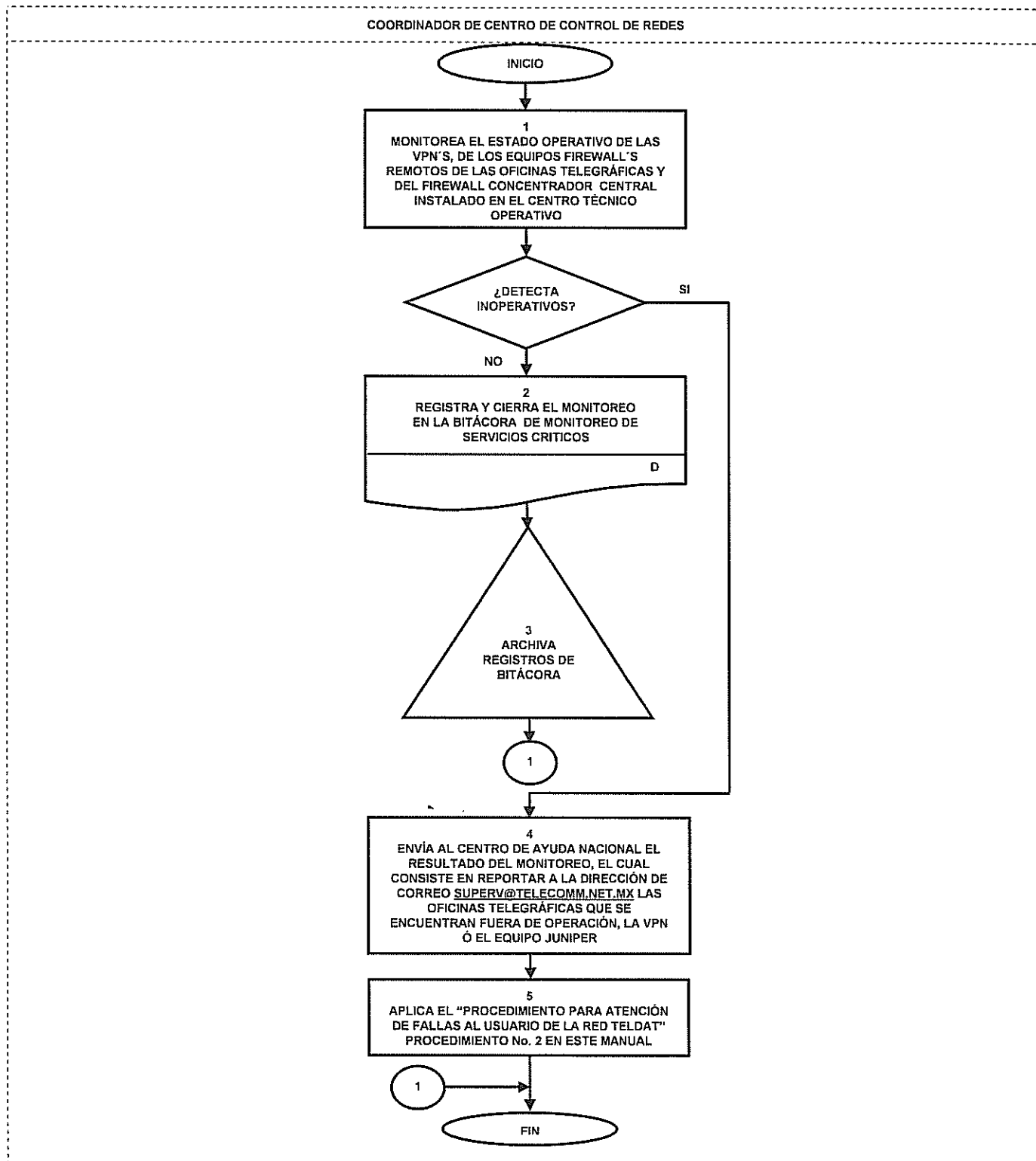
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

4.- Procedimiento para Monitoreo y Control del Estado Operativo de la Red Teldat.



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

5.- PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE ALTA, BAJA O REUBICACIÓN DE EXTENSIÓN TELEFÓNICA Y/O FACILIDADES DEL CONMUTADOR TELEFÓNICO INSTITUCIONAL.

Marco Jurídico Específico

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).

REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).

ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).

Objetivo Específico

Atender oportunamente las solicitudes de altas, bajas o reubicaciones de extensiones telefónicas y/o facilidades del conmutador telefónico Institucional.

Políticas Específicas

1. La Gerencia de Red Telegráfica Integrada, administrará las altas, bajas o reubicaciones de extensiones telefónicas y/o facilidades del conmutador telefónico Institucional.
2. La Coordinación de Operación de Servicio Telefónico atenderá oportunamente las solicitudes de alta, baja o reubicación de extensiones telefónicas que soliciten las áreas centrales.
3. La Coordinación de Operación de Servicio Telefónico mantendrá en condiciones adecuadas de operación el aparato telefónico de la extensión telefónica.
4. La duración para alta, baja o reubicación de extensión telefónica y/o facilidades del conmutador telefónico Institucional será de 48 horas a partir de la recepción del oficio y/o correo electrónico del área solicitante.
5. La Coordinación de Operación de Servicio Telefónico, notificará al área usuaria y a la Coordinación de Control de Servicio Telefónico, la atención que se dio a la solicitud requerida.

Áreas responsables del procedimiento

Gerencia de Red Telegráfica Integrada.
Coordinación de Operación de Servicio Telefónico.
Coordinación de Centro de Control de Redes.
Coordinación de Comunicaciones Sigitel.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 7 1 MAR 2014

[Handwritten signatures]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

5.- Procedimiento de Solicitud de Alta, Baja o Reubicación de Extensión Telefónica y/o Facilidades del Conmutador Telefónico Institucional.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO.	01	Recibe solicitud de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada mediante Oficio o correo electrónico para efectuar el alta, baja o reubicación de extensión telefónica y/o facilidades del conmutador telefónico Institucional.
	02	Analiza la solicitud para determinar el tipo de servicio solicitado y/o facilidad a otorgar, generando el formato denominado "Solicitud de Servicios del Conmutador Institucional" y verifica el tipo de extensión. <ul style="list-style-type: none"> Extensión IP. Extensión Analógica y/o Digital.
COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES Y COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	03	Asignan la dirección IP al aparato telefónico a instalarse. La Coordinación de Centro de Control de Redes se encarga de la asignación de direcciones IP en el área de la T.C.T. y la Coordinación de Comunicaciones Sigitel se encarga de la asignación de las direcciones IP para las áreas de CONTEL y C.T.O.
COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES.	04	Integra y configura en los equipos en cada caso, la dirección IP a las políticas de ToIP.
COORDINADOR DE OPERACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO.	05	Instala o configura en los equipos el servicio y/o facilidad para área solicitante.
	06	Firma de conformidad la entrega del servicio y en su caso el formato del traspaso correspondiente por el aparato telefónico.
	07	Envía notificación al área solicitante respecto a la atención de su petición, así como a la Coordinación de Control del Servicio Telefónico y espera confirmación de esta última.
COORDINADOR DE CONTROL DE SERVICIO TELEFÓNICO.	08	Recibe notificación de parte de la Coordinación de Operación del Servicio Telefónico de que la solicitud de servicio fue atendida y confirma que la atención fue satisfactoria.
COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES.	09	Archiva la solicitud del servicio atendido.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

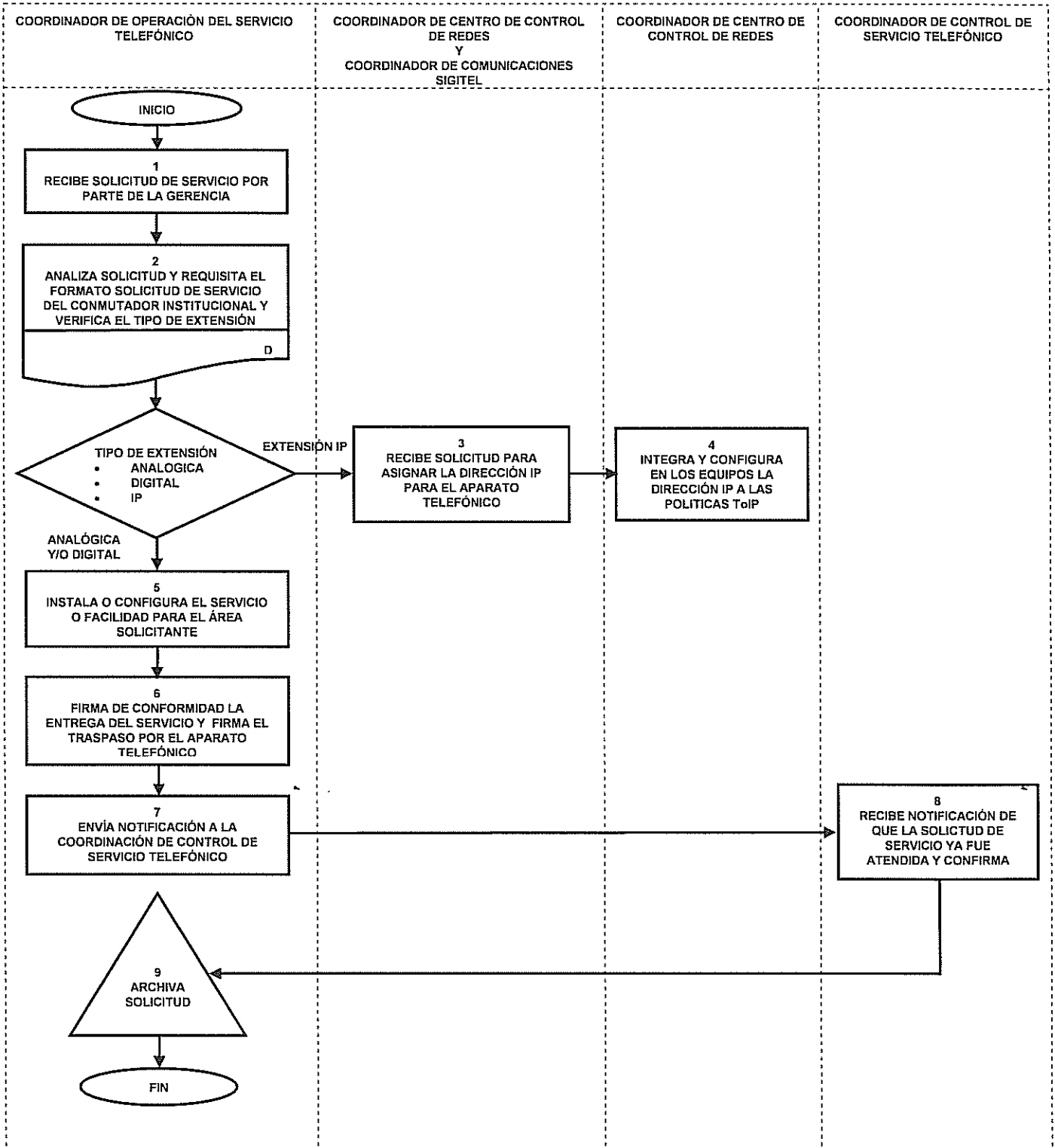
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

b REVISADO 7 1 MAR 2014 *[Signatures]*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

5.- Procedimiento de Solicitud de Alta, Baja o Reubicación de Extensión Telefónica y/o Facilidades del Conmutador Telefónico Institucional.



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.- PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS DE LAS ÁREAS CENTRALES.

Marco Jurídico Específico

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).

REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).

ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).

Objetivo Específico

Brindar oportunamente soporte técnico a usuarios de equipo informático y servicios de red a las áreas centrales.

Políticas Específicas

1. La Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios dará soporte técnico a usuarios de las áreas centrales.
2. La Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios controlará los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo al equipo de cómputo.
3. La Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios cerrará ante la mesa de ayuda, los servicios solicitados.
4. La Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios proporcionará los servicios de red interna a las áreas centrales.
5. La Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios solicitará, proporcionará e instalará los consumibles que necesiten los equipos de los usuarios de las áreas centrales.
6. La Coordinación de Apoyo Logístico suministrará el material necesario para la instalación de la red interna del Organismo del área central.
7. La Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático suministrará los consumibles que solicitan los usuarios para los equipos en las áreas centrales.
8. Debido a lo extenso de este procedimiento, se ha subdividido en varios procedimientos que abarcan las áreas donde la Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios, proporciona el servicio de soporte.
9. La duración de este Procedimiento dependerá del soporte solicitado.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

PREVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.- PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS DE LAS ÁREAS CENTRALES.

Áreas Responsables del Procedimiento

Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios.
Coordinación de Apoyo Logístico.
Jefe de Operación de la Mesa de Ayuda.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

10 REVISADO 31 MAR 2014

115
ilbr

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.1.- Procedimiento de Soporte Técnico de Hardware a Usuarios de las Áreas Centrales.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA.	01	Recibe solicitud de soporte técnico por medio de llamada telefónica, correo electrónico o chat, y asigna número de reporte al usuario.
	02	Llena el formato "Solicitud de Reporte" y lo turna a la Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios para su atención.
COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS.	03	Recibe "Solicitud de Reporte" analiza y clasifica el soporte solicitado y lo envía al grupo especializado que corresponde dentro de la Coordinación.
	04	Acude al sitio y checa dispositivo reportado, si el problema es físico, procede a solucionar la falla.
	05	Verifica en conjunto con el usuario el correcto funcionamiento del equipo. ¿El equipo funciona correctamente?
	06	No. Analiza nuevamente el equipo para asegurar que es un problema físico, reinicia con la actividad 04.
	07	Proporciona mantenimiento preventivo o correctivo según sea el caso y analiza si el equipo requiere algún consumible para solucionar la falla. ¿El equipo requiere consumible?
	08	No. Dictamina equipo dañado físicamente. Requisita dictamen técnico de no utilidad del equipo reportado y entrega copia de éste al usuario, continúa con la actividad 11.
	09	Si funciona correctamente. Realiza pruebas finales de operación, y continúa con la actividad 11.
	10	Si requiere consumible. Solicita consumible requerido y aplica "Procedimiento de Soporte Técnico de Mantenimiento y Solicitud de Consumibles a Usuarios de las Áreas Centrales".
	11	Firma de conformidad en conjunto con el usuario la "Solicitud de Reporte" y notifica por medio de correo electrónico a la Mesa de Ayuda para cierre del reporte.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.1.- Procedimiento de Soporte Técnico de Hardware a Usuarios de las Áreas Centrales.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA.	12	Recibe notificación de Solicitud de Reporte atendido y firmado por el Usuario, procede al cierre del reporte.
	13	Archiva solicitud de reporte.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

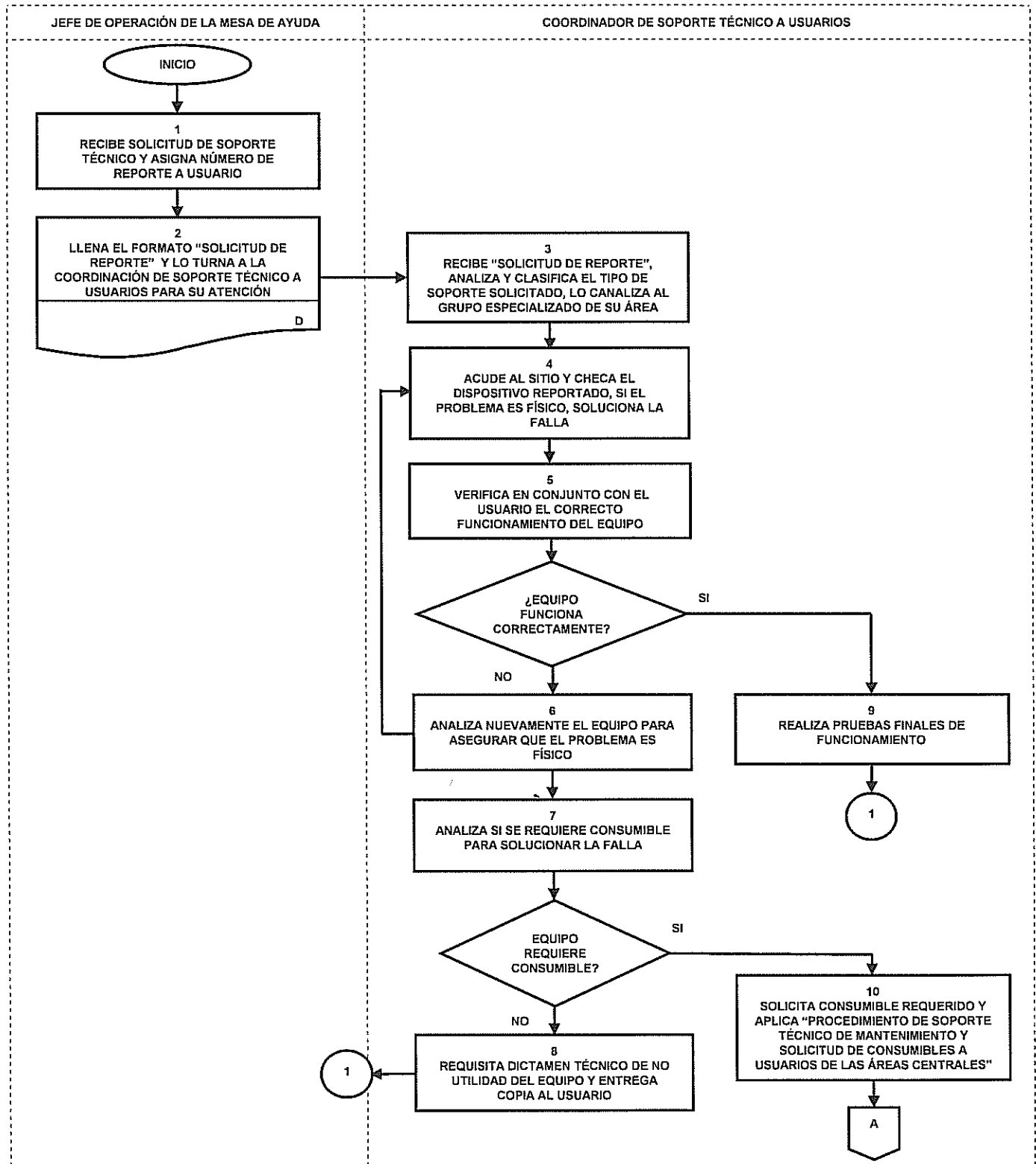
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

[Handwritten signatures and marks at the bottom of the page]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.1.- Procedimiento de Soporte Técnico de Hardware a Usuarios de las Áreas Centrales.



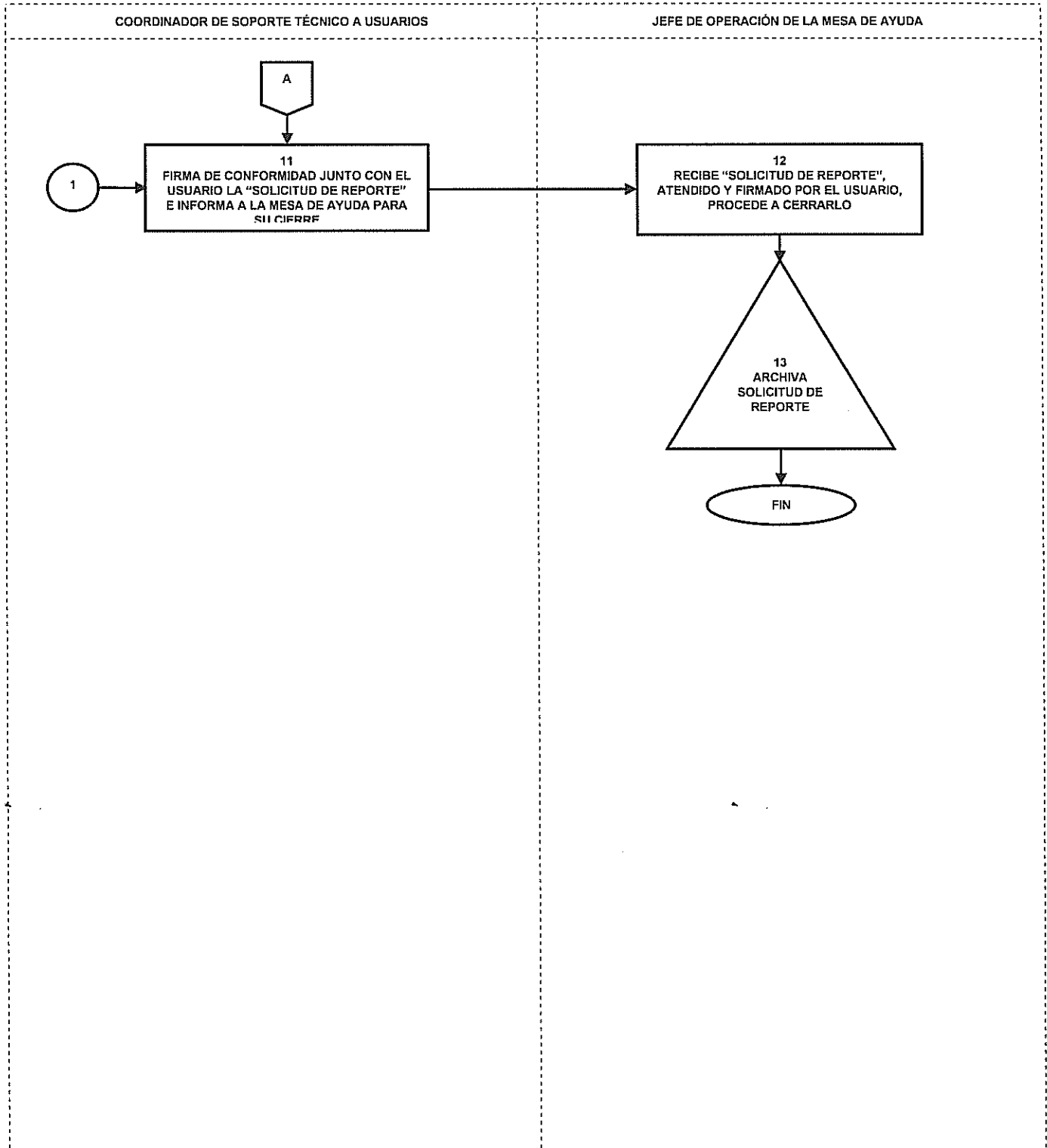
Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 3 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.1.- Procedimiento de Soporte Técnico de Hardware a Usuarios de las Áreas Centrales.



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

DEVICADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.2.- Procedimiento de Soporte Técnico de Software a Usuarios de las Áreas Centrales.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA.	01	Recibe solicitud de soporte técnico por medio de llamada telefónica, correo electrónico o chat, y asigna número de reporte al usuario.
	02	Llena el formato "Solicitud de Reporte" y lo turna a la Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios para su atención.
COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS.	03	Recibe "Solicitud de Reporte" analiza y clasifica el tipo de soporte solicitado, lo canaliza al grupo especializado dentro de la Coordinación que lo resolverá. <ul style="list-style-type: none"> • Impresora y/o escaner. • Equipo PC en servicio. • Equipo PC nuevo.
	04	<u>Impresora y/o Scanner.</u> Revisa y verificar si la impresora o el escáner es un equipo nuevo. ¿Es equipo nuevo?
	05	No es nuevo. Revisa la configuración del equipo y efectua pruebas.
	06	Verifica en conjunto con el usuario, el correcto funcionamiento del equipo. ¿El equipo funciona correctamente?
	07	No. Vuelve a revisar el equipo. Reinicia en la actividad 05.
	08	Si. Es equipo nuevo, desempaca el equipo y lo prepara para su instalación. Continúa con la actividad 10.
	09	Si. Equipo funciona bien, continúa con la actividad 25.
	10	Instala y configura el equipo.
	11	Verifica en conjunto con el usuario, el correcto funcionamiento del equipo. ¿El equipo funciona bien?
	12	No. Identifica posible falla en el equipo, reinicia actividad 10.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

10. REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.2.- Procedimiento de Soporte Técnico de Software a Usuarios de las Áreas Centrales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS.	13	Si. Equipo funciona bien, continua con la actividad 25 para realizar pruebas de funcionamiento.
	14	<u>PC en servicio.</u> Checa el equipo y define el soporte requerido. <ul style="list-style-type: none"> • Instalación de software y/o aplicación Institucional, actividad 15. • Sistema Operativo y/o aplicación Institucional no funciona, actividad 19.
	15	Instala y configura el software y/o aplicación Institucional.
	16	Verifica en conjunto con el usuario, el funcionamiento del equipo. ¿El equipo funciona bien con software y/o aplicación instalada?
	17	No. Revisa y determina posible falla del software instalado, reinicia con la actividad 15 para revisar el software.
	18	Si. Equipo funciona con el software instalado, continúa con la actividad 25 para realizar pruebas de funcionamiento.
	19	<u>Sistema Operativo, PC nueva.</u> Instala el Sistema Operativo Original del equipo.
	20	Instala paquetería y el antivirus Institucional.
	21	Instala y configura los servicios requeridos, restaura la información respaldada si es el caso.
	22	Verifica en conjunto con el usuario, el correcto funcionamiento del equipo. ¿El equipo funciona correctamente?
	23	No. Analiza y determina posible falla del software instalado, revisa a partir de la actividad 20.
	24	Si. Equipo funciona bien, después de instalar paquetería y Antivirus, continúa con la actividad 25 para realizar pruebas de funcionamiento.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

b DELEGADO A LA GERENCIA


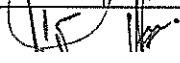
NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.2.- Procedimiento de Soporte Técnico de Software a Usuarios de las Áreas Centrales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS.	25	Realiza pruebas de funcionamiento finales con el equipo para confirmar que quedó bien.
	26	Firma de conformidad junto con el usuario, la "Solicitud de Reporte" e informa a la Mesa de Ayuda para que cierre el reporte.
JEFE DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA.	27	Recibe aviso de Solicitud de Reporte atendido y firmado por el Usuario y procede al cierre del reporte.
	28	Archiva solicitud de reporte.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

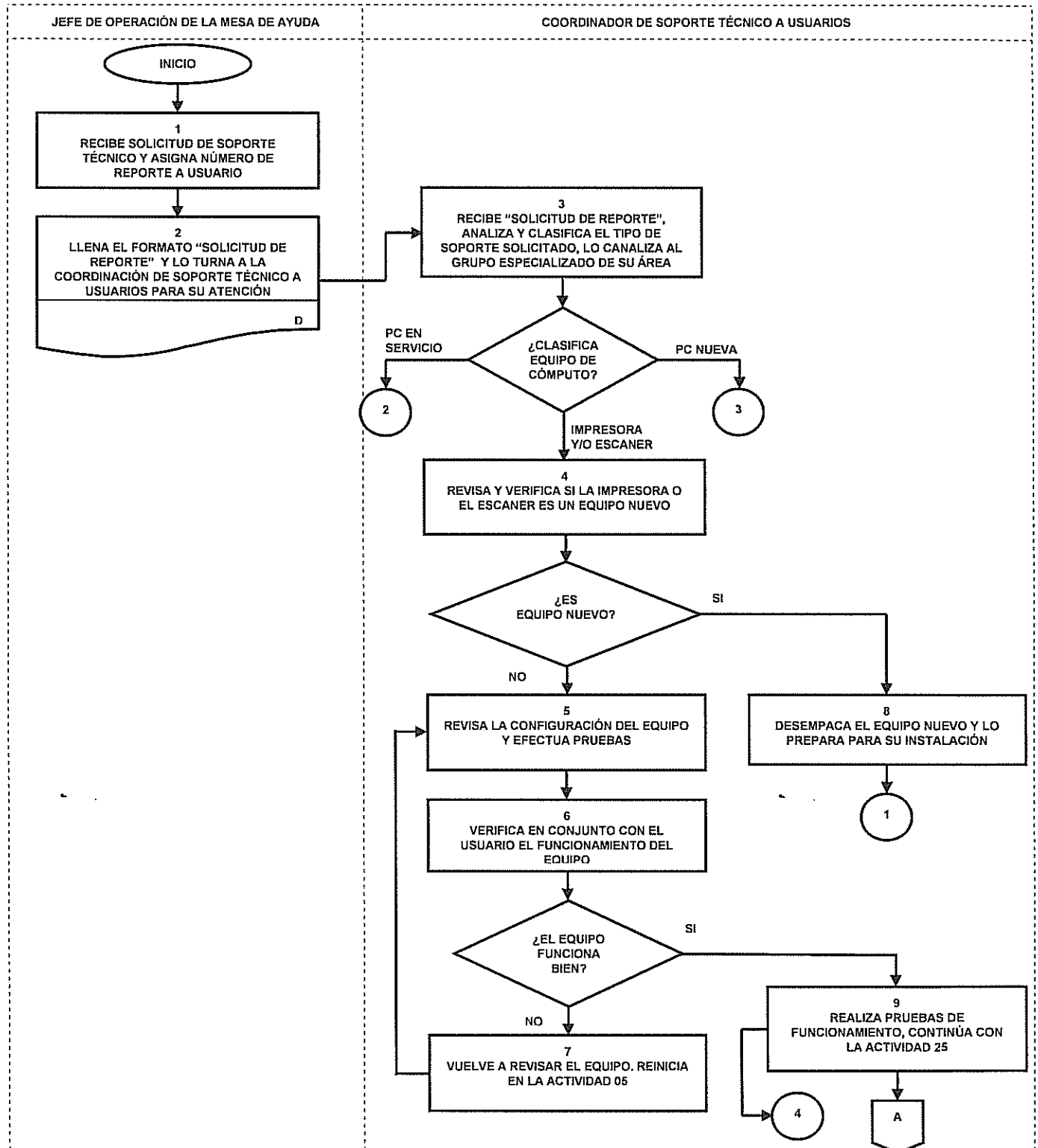
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.2.- Procedimiento de Soporte Técnico de Software a Usuarios de las Áreas Centrales.



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

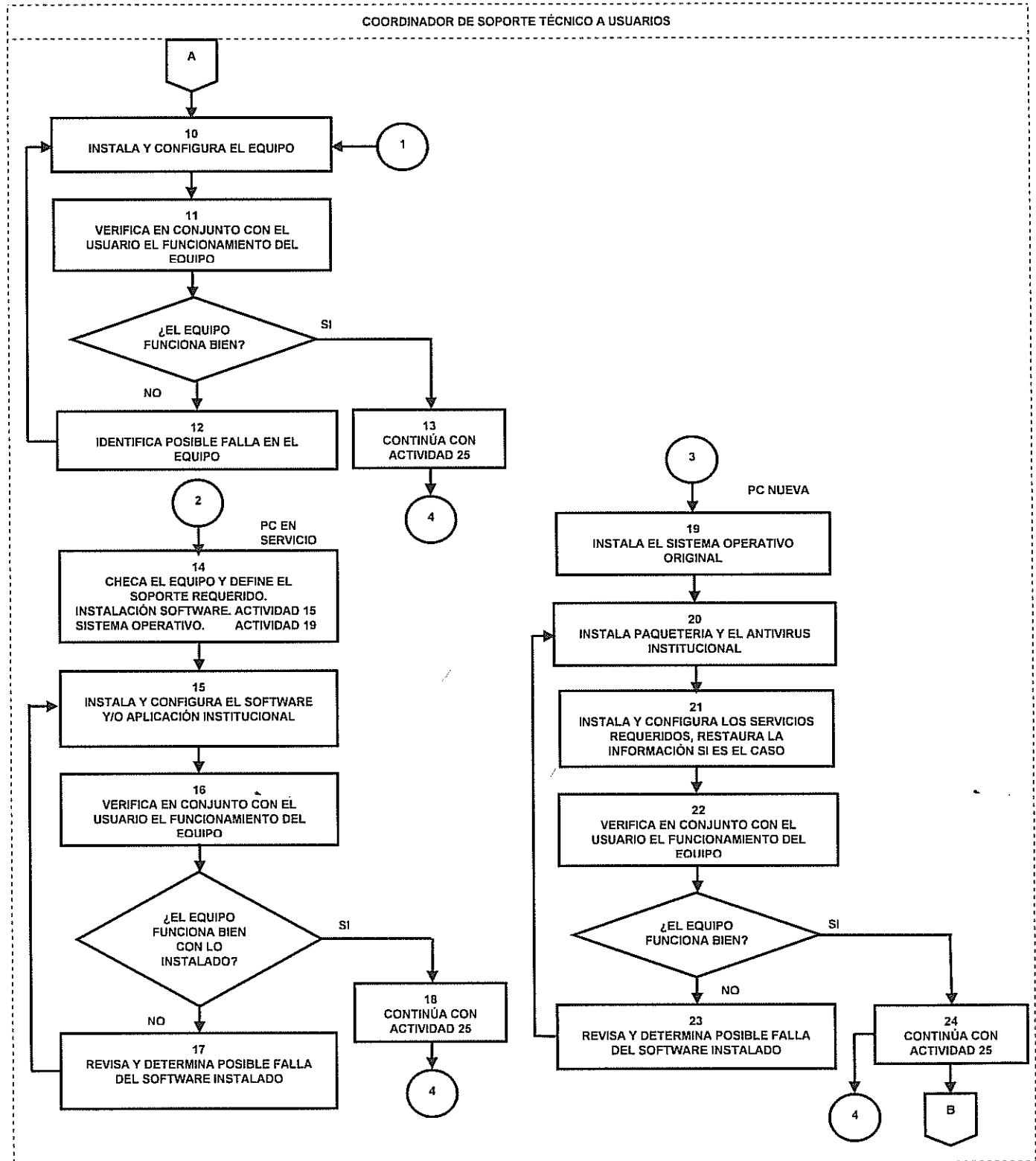
REVISADO 31 MAR 2014

[Handwritten signatures]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.2.- Procedimiento de Soporte Técnico de Software a Usuarios de las Áreas Centrales.



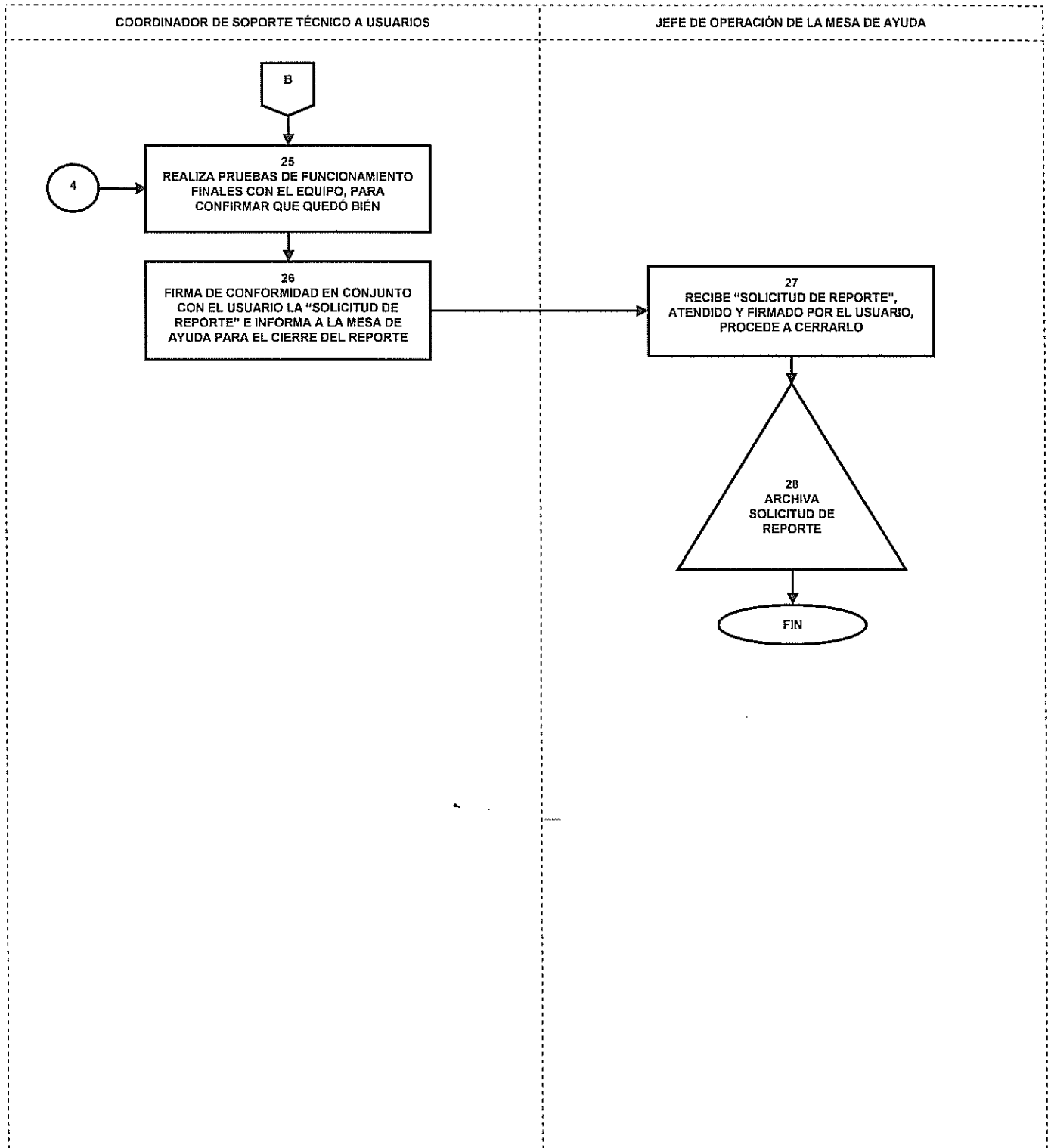
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.2.- Procedimiento de Soporte Técnico de Software a Usuarios de las Áreas Centrales.



Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.3.- Procedimiento de Soporte Técnico de Red a Usuarios de las Áreas Centrales.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA.	01	Recibe solicitud de soporte técnico por medio de llamada telefónica, correo electrónico o chat, y asigna número de reporte al usuario.
	02	Llena el formato "Solicitud de Reporte" y lo turna a la Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios para su atención.
COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS.	03	Recibe "Solicitud de Reporte" analiza y clasifica el soporte solicitado y lo envía al grupo especializado que corresponde dentro de la Coordinación.
	04	Analiza el tipo de requerimiento solicitado por el usuario y procede conforme al tipo de Red. <ul style="list-style-type: none"> • Red ALÁMBRICA. • Red INALÁMBRICA.
	05	<u>RED ALÁMBRICA.</u> Acude al sitio para identificar la ubicación del nodo solicitado, la disponibilidad de puertos y el material a utilizarse en la instalación.
	06	Busca puertos disponibles en los switches de los pisos de la T.C.T. adyacentes a la ubicación al nodo a instalar.
COORDINADOR DE APOYO LOGÍSTICO.	07	Solicita a la Coordinación de Apoyo Logístico el material necesario a utilizarse para la instalación.
	08	Recibe solicitud de material y verifica requerimientos de instalación.
COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS.	09	Entrega el material solicitado para realizar la instalación.
	10	Realiza la instalación del nodo y configura los parámetros de red en el equipo a utilizar.
	11	Efectua pruebas de conectividad a la red en conjunto con el usuario. ¿Las pruebas son satisfactorias?
	12	No son satisfactorias. Revisa la configuración de la instalación de acuerdo a la actividad número 10.
	13	Si son satisfactorias. Realiza pruebas de funcionamiento y continúa con la actividad 18.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

PREVISADO 31 MAR-2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.3.- Procedimiento de Soporte Técnico de Red a Usuarios de las Áreas Centrales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS.	14	<u>RED INALÁMBRICA.</u> Identifica la red inalámbrica óptima y configura equipos con los parámetros requeridos.
	15	Efectua pruebas de conectividad a la Red en conjunto con el usuario, para verificar funcionamiento. ¿Las pruebas son satisfactorias?
	16	No son satisfactorias. Revisa la configuración de la instalación de acuerdo a la actividad número 14.
	17	Si son satisfactorias. Realiza pruebas de funcionamiento y continúa con la actividad 18.
JEFE DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA.	18	Firma de conformidad junto con el usuario la "Solicitud de Reporte" e informa a la Mesa de Ayuda para que proceda a cerrarlo.
	19	Recibe "Solicitud de Reporte" atendido y firmado por el usuario, procede a cerrar el reporte.
	20	Archiva solicitud de reporte. CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

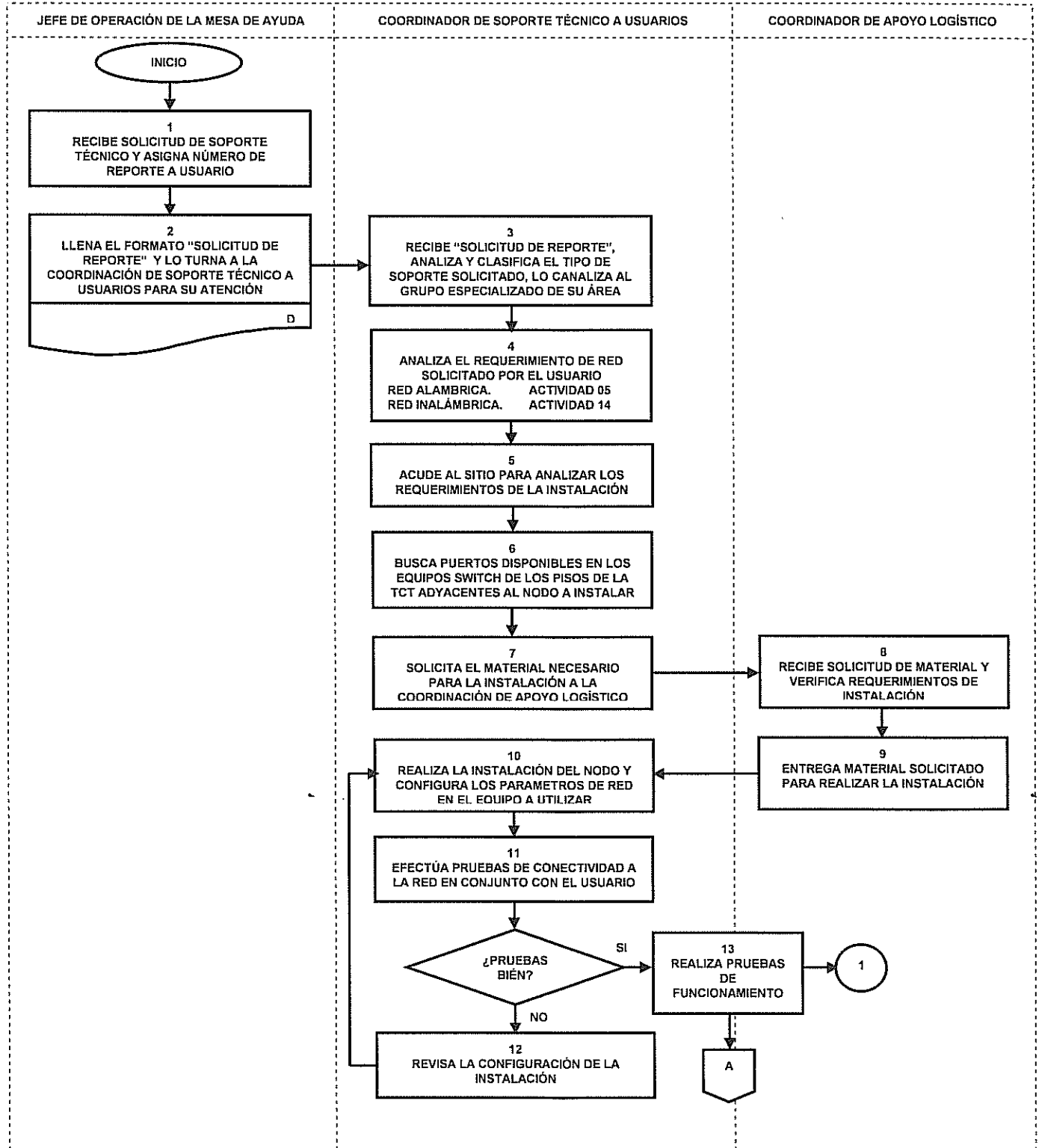
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.3.- Procedimiento de Soporte Técnico de Red a Usuarios de las Áreas Centrales.



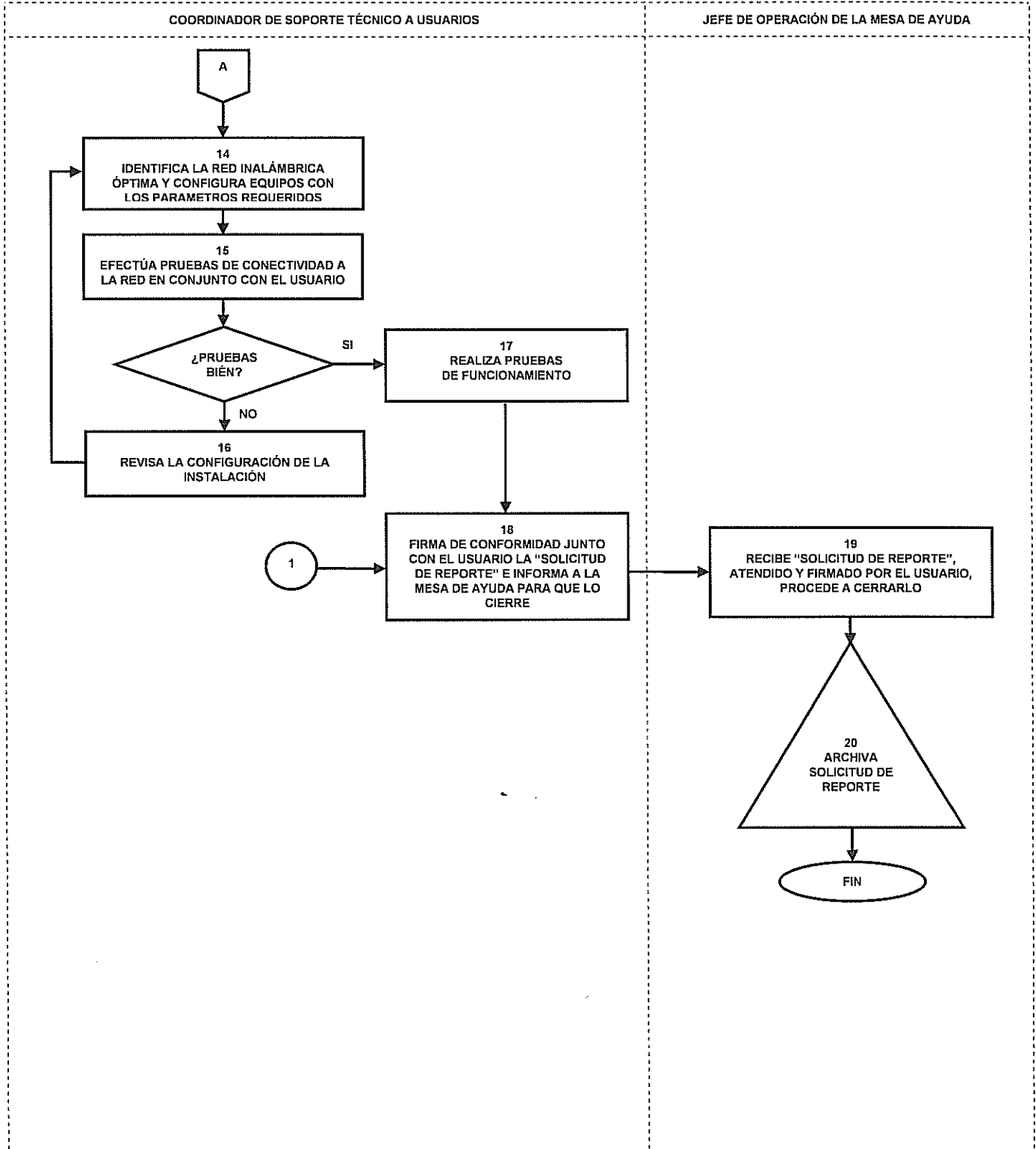
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.3.- Procedimiento de Soporte Técnico de Red a Usuarios de las Áreas Centrales.



Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.4.- Procedimiento de Soporte Técnico de Mantenimiento y Solicitud de Consumibles a Usuarios de las Áreas Centrales.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA.	01	Recibe solicitud de soporte técnico por medio de llamada telefónica, correo electrónico o chat, y asigna número de reporte al usuario.
	02	Llena el formato "Solicitud de Reporte" y lo turna a la Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios para su atención.
COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS.	03	Recibe "Solicitud de Reporte" analiza y clasifica el soporte solicitado y lo envía al grupo especializado que corresponde dentro de la Coordinación.
	04	Analiza el tipo de requerimiento solicitado. <ul style="list-style-type: none"> • MANTENIMIENTO. • SOLICITUD DE CONSUMIBLE.
	05	<u>MANTENIMIENTO.</u> Analiza el tipo de mantenimiento solicitado para el equipo informático referido.
	06	Realiza el mantenimiento preventivo y/o correctivo, según sea el caso.
	07	Verifica en conjunto con el usuario, el correcto funcionamiento del equipo. ¿El equipo informático funciona bien?
	08	No. Vuelve a revisar el equipo, reinicia en la actividad 05.
	09	Si. Realiza pruebas de operación con el equipo para confirmar que quedó bien y continúa con la actividad 20.
	10	<u>SOLICITUD DE CONSUMIBLE.</u> Acude al sitio para identificar el tipo de consumible y confirmar si se requiere. ¿Se requiere el consumible para el equipo?
	11	No. Checa nuevamente funcionamiento del equipo y continúa con lo descrito en la actividad 20.
	12	Si. Solicita el consumible requerido a la Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014


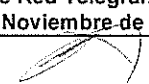


NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.4.- Procedimiento de Soporte Técnico de Mantenimiento y Solicitud de Consumibles a Usuarios de las Áreas Centrales.

Responsable	No.	Actividad	
COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS.	13	Recibe solicitud la Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático, y verifica la existencia del consumible requerido. ¿Tiene en existencia el consumible solicitado?	
	14	No existe consumible. Informa la Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático que no tiene en existencia el consumible solicitado.	
	15	Comunica al usuario la no existencia del consumible solicitado para el equipo y continúa con la actividad 20.	
	16	Si existe el consumible. Entrega consumible requerido la Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático.	
	17	Instala en el equipo el consumible y verifica funcionamiento junto con el usuario. ¿El equipo funciona bien?	
	18	No. Revisa consumible instalado y verificar funcionamiento del el equipo.	
	19	Si. Realiza pruebas de operación con el equipo para confirmar que quedó bien.	
	20	Firma de conformidad en conjunto con el usuario la "Solicitud de Reporte" e informa a la Mesa de Ayuda para que cierre el reporte.	
	JEFE DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA.	21	Recibe Solicitud de Reporte atendido y firmado por el usuario, y procede a cerrarlo.
		22	Archiva Solicitud de Reporte. CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

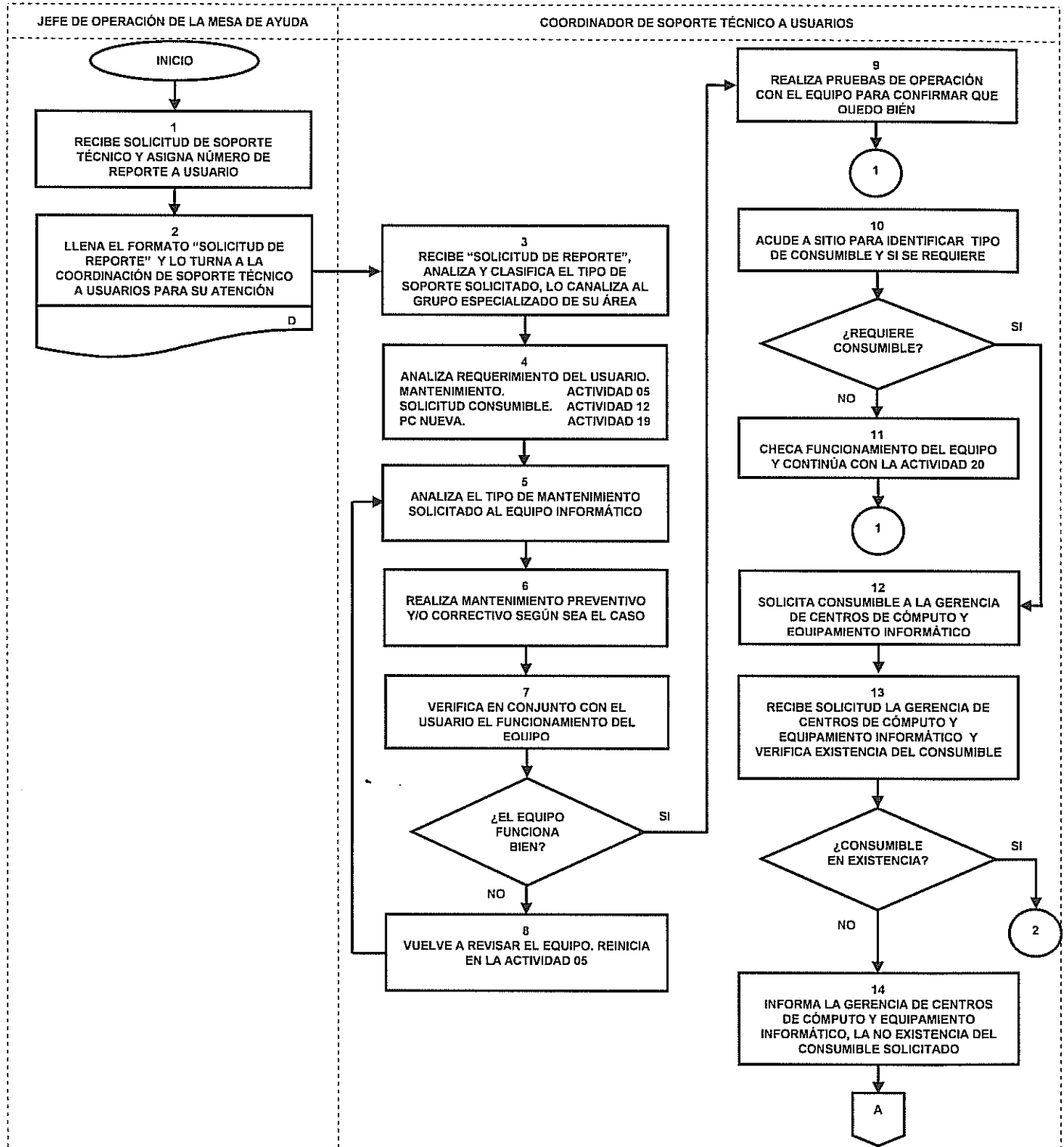
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.4.- Procedimiento de Soporte Técnico de Mantenimiento y Solicitud de Consumibles a Usuarios de las Áreas Centrales.



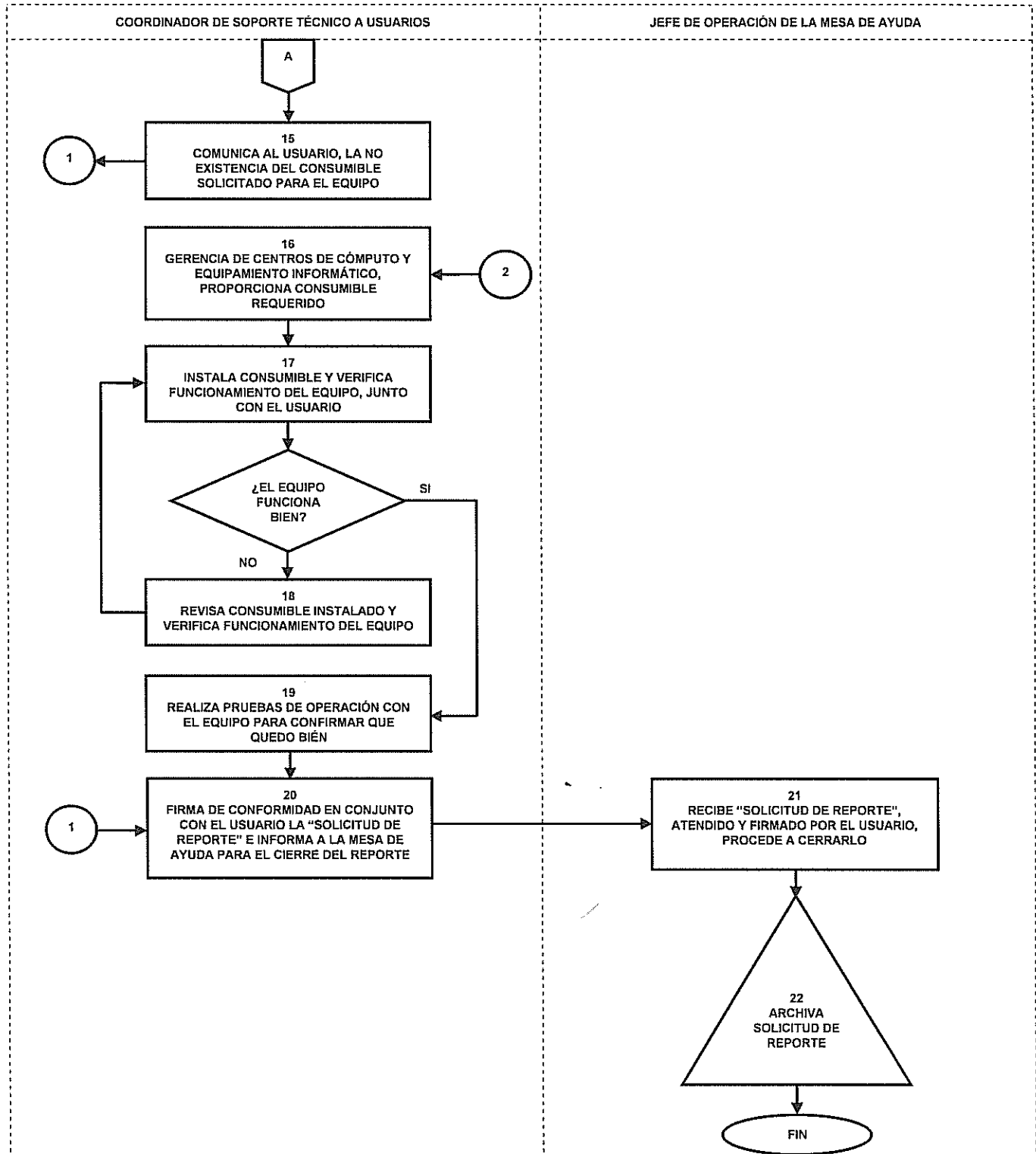
Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

10 DEVICADO 7 1 MAD 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

6.4.- Procedimiento de Soporte Técnico de Mantenimiento y Solicitud de Consumibles a Usuarios de las Áreas Centrales.



Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

BREVICADO 7 1 MAR 2014

[Handwritten signatures]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**7.- PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE FALLAS AL USUARIO DEL SITIO REMOTO DE LA RED
TELEGRÁFICA SATELITAL TELSAT.**

Marco Jurídico Específico

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).

REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).

REGLAMENTO DE COMUNICACIÓN VÍA SATÉLITE.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 1° de agosto de 1997.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1997).

ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).

Objetivo Específico

Establecer y aplicar las actividades operativas para garantizar la atención de fallas al usuario del sitio remoto de la Red Telegráfica Satelital TELSAT.

Políticas Específicas

1. El Jefe del Centro de Control de la Red Satelital proporcionará atención a las fallas que se reportan de la Estación Remota Satelital a través del Operador del Centro de Ayuda Nacional y hasta su solución.
2. El Jefe del Centro de Control de la Red Satelital dará seguimiento hasta su solución a las fallas y problemas de comunicación que se reporten de la Red Satelital TELSAT en coordinación con el Operador del Centro de Ayuda Nacional.
3. El tiempo para realizar las actividades del Procedimiento es de 20 minutos.

Áreas Responsables del Procedimiento

Coordinación de Red Digital de Servicios Telegráficos.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

7.- Procedimiento para Atención de Fallas al Usuario del Sitio Remoto de la Red Telegráfica Satelital TELSAT.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DEL CENTRO DE CONTROL TELSAT.	01	Recibe vía telefónica del operador del Centro de Ayuda Nacional, el reporte de la falla que le comunica el Jefe de la Oficina Telegráfica para su atención, seguimiento y solución.
	02	Registra el reporte de la falla en el formato de Reporte de Atención a Usuarios de la Red Telsat (código F-SC-23).
	03	Pregunta al Jefe de la Oficina Telegráfica le indique el estado de alarmas que muestran los led's del equipo satelital IDU, éste informa las alarmas que ve en el equipo, para ayudar a detectar la falla. Diagnostica si es falla local ó no.
	04	No es falla local. Procede a reconfigurar el equipo y a verificar los parámetros del equipo DIU.
	05	Si es falla local. Indica al Jefe de la Oficina Telegráfica que revise físicamente las conexiones y el equipo. ¿Se resolvió la falla?
	06	No resuelve la falla. Pide al Jefe de la Oficina Telegráfica que reporte la falla al Jefe Técnico de la Gerencia Estatal para que vaya al sitio remoto a revisarla.
	07	Clasifica el problema como pendiente y espera la presencia del Técnico Estatal para realizar pruebas en el sitio.
	08	Detalla las pruebas realizadas en el formato de "Reporte de Atención a Usuarios de la Red Telsat" (F-SC-23).
	09	Si resuelve la falla. Cierra el reporte en el formato "Reporte de Atención a Usuarios de la Red Telsat" (F-SC-23) y procede a informar vía telefónica al Operador del Centro de Ayuda Nacional la solución dada a la falla reportada.
	10	Archiva reporte. CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

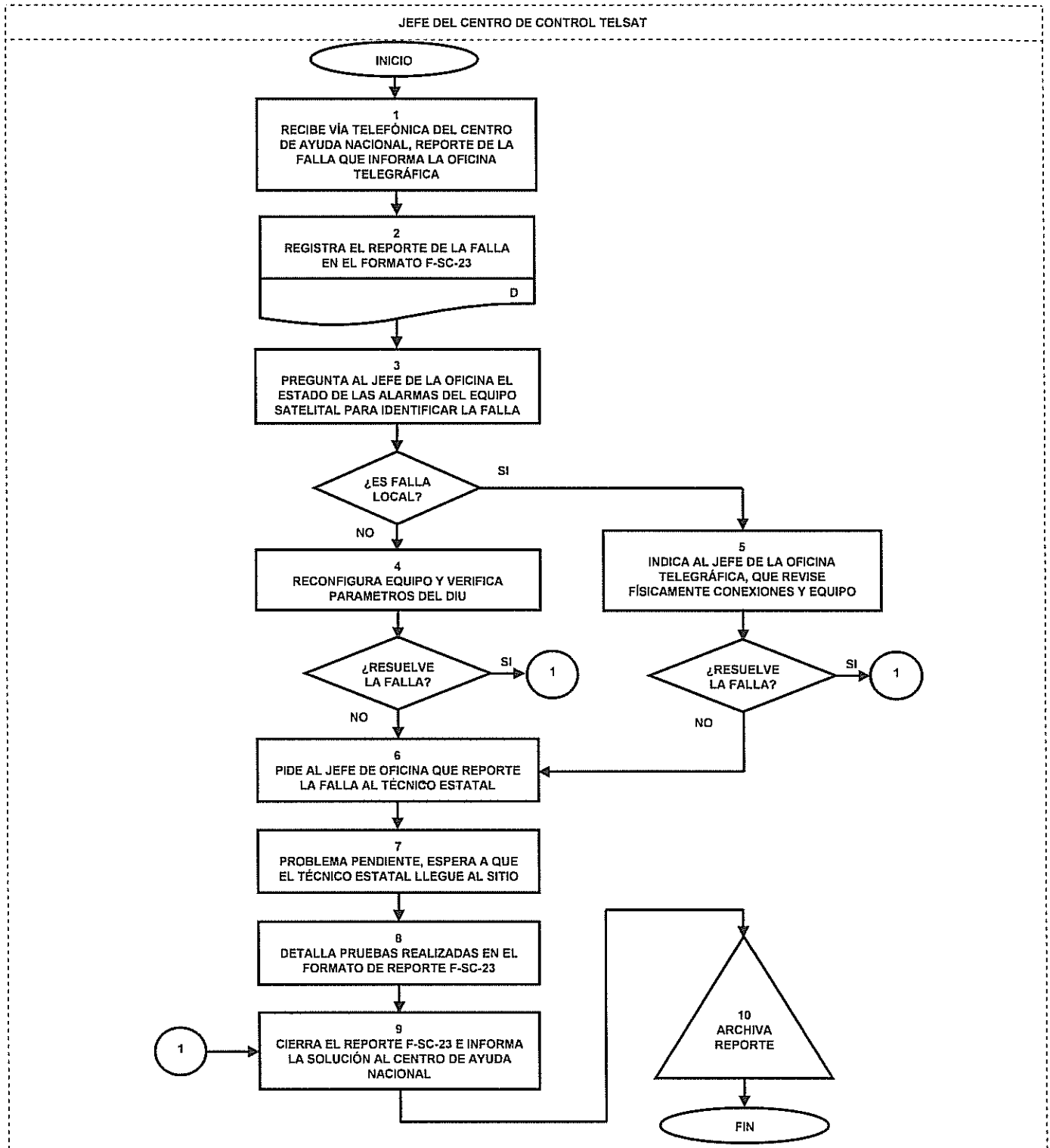
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

7.- Procedimiento para Atención de Fallas al Usuario del Sitio Remoto de la Red Telegráfica Satelital TELSAT.



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 24 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**8.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL TÉCNICO ESTATAL EN LA INSTALACIÓN DE EQUIPO
REMOTO DE LA RED TELEGRÁFICA SATELITAL TELSAT.**

Marco Jurídico Específico

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).

REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).

REGLAMENTO DE COMUNICACIÓN VÍA SATÉLITE.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 1º de agosto de 1997.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1997).

ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).

Objetivo Específico

Establecer y aplicar las actividades operativas para garantizar la atención al Técnico Estatal, en la instalación de equipo remoto de la Red Telegráfica Satelital TELSAT.

Políticas Específicas

1. El Jefe del Centro de Control de la Red Satelital coordinará con el Técnico enviado por la Gerencia Estatal al sitio remoto las actividades para la instalación del Equipo Satelital Remoto de la Red Telegráfica Satelital TELSAT y proporcionará el soporte técnico para el reconocimiento de la Estación Remota en el Sistema.
2. El Jefe del Centro de Control de la Red Satelital dará de alta la Estación Remota Satelital en el Sistema para poder proporcionar los datos de configuración al Técnico Estatal.
3. El Jefe del Centro de Control de la Red Satelital efectuará pruebas de comunicación en coordinación con el Técnico Estatal para comprobar el óptimo funcionamiento del enlace desde la Estación Remota Satelital.
4. El tiempo para realizar las anteriores del Procedimiento es de 1 día.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia de Red Telegráfica Integrada.
Coordinación de Red Digital de Servicios Telegráficos.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

8.- Procedimiento para la Atención al Técnico Estatal en la Instalación de Equipo Remoto de la Red Telegráfica Satelital TELSAT.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA.	01	Recibe la Solicitud de Alta de una Estación Remota Satelital, para la creación en el sistema. ¿Se autoriza la solicitud?
	02	No se autoriza. Rechaza la Solicitud de Alta por falta de estudio de mercado. Finaliza el procedimiento.
	03	Si se autoriza. Comunica la autorización al Jefe del Centro de Control Telsat y a la Gerencia Estatal que lo solicitó para que comisione al Técnico Estatal al lugar donde se efectuará la instalación del Equipo Satelital Remoto.
JEFE DEL CENTRO DE CONTROL TELSAT.	04	Recibe Solicitud de Alta autorizada y espera la llamada del Técnico Estatal que envió la Gerencia Estatal al sitio remoto donde se llevará a cabo la instalación.
	05	Recibe llamada del Técnico Estatal y le proporciona los datos de configuración para la instalación del Equipo Satelital Remoto.
	06	Genera reporte en formato F-SC-23 "Reporte de Atención a Usuarios de la Red Telsat" y configura en el Sistema, los parámetros del equipo satelital.
	07	Solicita al Técnico Estatal que proceda a realizar los cambios necesarios para configurar el equipo satelital para que el Sistema realice el reconocimiento del equipo DIU.
	08	Vizualiza en el Sistema y verifica la terminación del reconocimiento del equipo satelital remoto en el Sistema. ¿Es configuración exitosa?
	09	No. Solicita al Técnico Estatal, verifique los cambios que se habilitaron en la configuración del equipo satelital remoto, reinicia en la actividad 07.
	10	Si. Efectua pruebas de conectividad del equipo satelital en coordinación con el Técnico Estatal, para certificar la funcionalidad del equipo remoto.
	11	Cierra reporte F-SC-23 "Formato de Reporte de Atención a Usuarios de la Red Telsat".

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 3 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

8.- Procedimiento para la Atención al Técnico Estatal en la Instalación de Equipo Remoto de la Red Telegráfica Satelital TELSAT.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DEL CENTRO DE CONTROL TELSAT.	12	Informa a la Gerencia de Red Telegráfica Integrada la realización exitosa de la instalación del equipo satelital.
GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA.	13	Recibe informe del alta de la configuración de la Estación Remota Satelital solicitada.
JEFE DEL CENTRO DE CONTROL TELSAT.	14	Archiva Formato de solicitud. CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

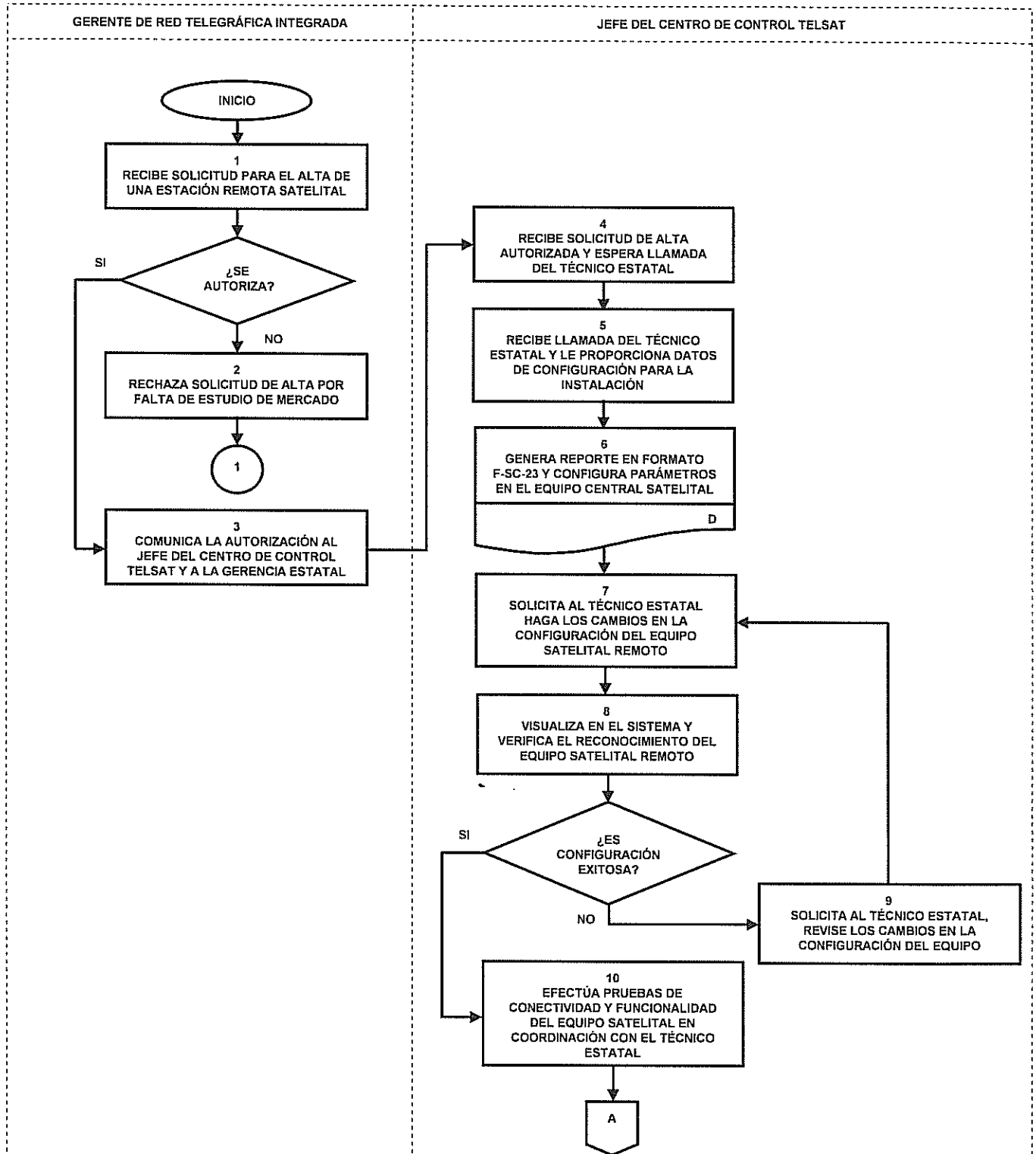
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

10 REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

8.- Procedimiento para la Atención al Técnico Estatal en la Instalación de Equipo Remoto de la Red Telegráfica Satelital TELSAT.



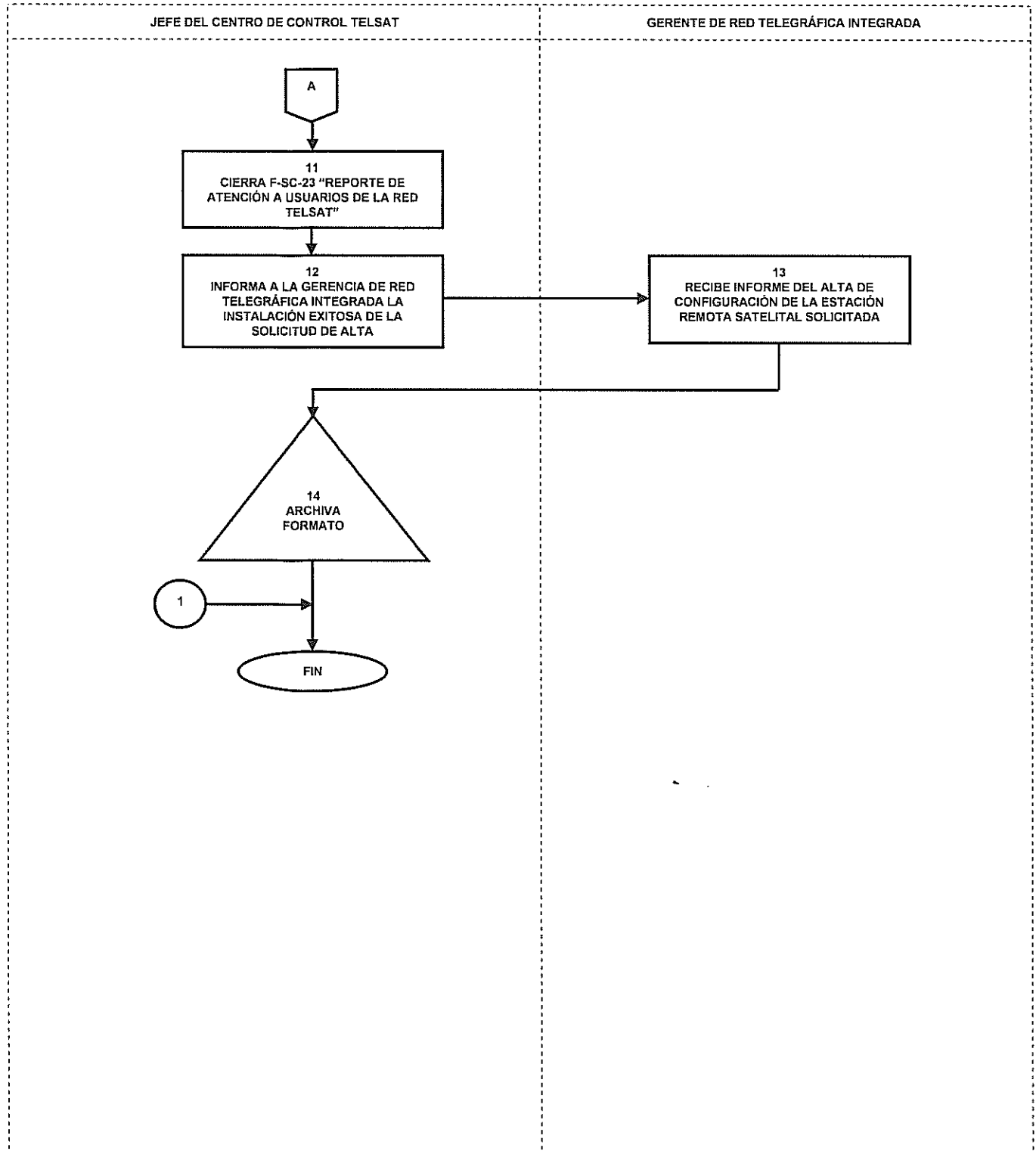
Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 3 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**8.- Procedimiento para la Atención al Técnico Estatal en la Instalación de Equipo Remoto de la Red
Telegráfica Satelital TELSAT.**



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

JP REVISADO 31 MAR 2014 *[Signature]*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

9.- PROCEDIMIENTO PARA MONITOREO Y CONTROL DE LAS REDES DE ÁREA LOCAL (LAN).

Marco Jurídico Especifico

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).

LEY DE VÍAS GENERALES DE COMUNICACIÓN.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 1940.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril de 2012).

REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).

ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).

Objetivo Especifico

Supervisar la operación de las comunicaciones con terceros como los Bancos para asegurar el envío de las remesas de dinero. Monitoreando y controlando las Redes de Área Local (LAN) que convergen en el Nodo Central SIGITEL.

Políticas Específicas

1. La Coordinación de Comunicaciones Sigitel mantendrá en condiciones de funcionamiento y operación los enlaces de comunicaciones que se tienen con la Red TELSAT, Red TELDAT y Red Metropolitana para interconectarse al Nodo Central SIGITEL.
2. El personal operativo de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel tiene instrucciones de atender con prontitud los problemas reportados por el Centro de Ayuda Nacional (CAN) respecto a fallas en los enlaces de Comunicación que se utilizan para la conexión con los servidores del Nodo Central SIGITEL.
3. El tiempo de ejecución para este procedimiento es de 14 horas.

Áreas Responsables del Procedimiento

Coordinación de Comunicaciones Sigitel.
Coordinación de Instalación de Cableado Estructurado y Fax.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

9.- Procedimiento para Monitoreo y Control de las Redes de Área Local (LAN).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	01	Recibe reporte de problema de alguna de las Redes LAN (Centro Técnico Operativo CTO, Gerencia del D.F., ENT, TELEPUERTOS y Red de Servidores).
	02	Realiza la actividad "Solución de Problemas en Red LAN" de la Guía Técnica de Operación de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel, a fin de identificar el tipo de problema. Tipo de problema: -EQUIPO DE USUARIO. -CABLEADO LAN.
	03	<u>EQUIPO DE USUARIO.</u> Informa al usuario para que lo reporte a la Mesa de Servicio, y ésta levante el reporte correspondiente.
	04	<u>CABLEADO LAN.</u> Turna reporte del problema de cableado a la Coordinación de Instalación de Cableado Estructurado y Fax, para que lo resuelva.
COORDINADOR DE INSTALACIÓN DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y FAX.	05	Recibe reporte de problema de cableado en la Red LAN y soluciona.
	06	Informa a la Coordinación de Comunicaciones Sigitel que el problema de cableado, quedó solucionado.
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	07	Procede a contactar al usuario para confirmar que puede trabajar correctamente. CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

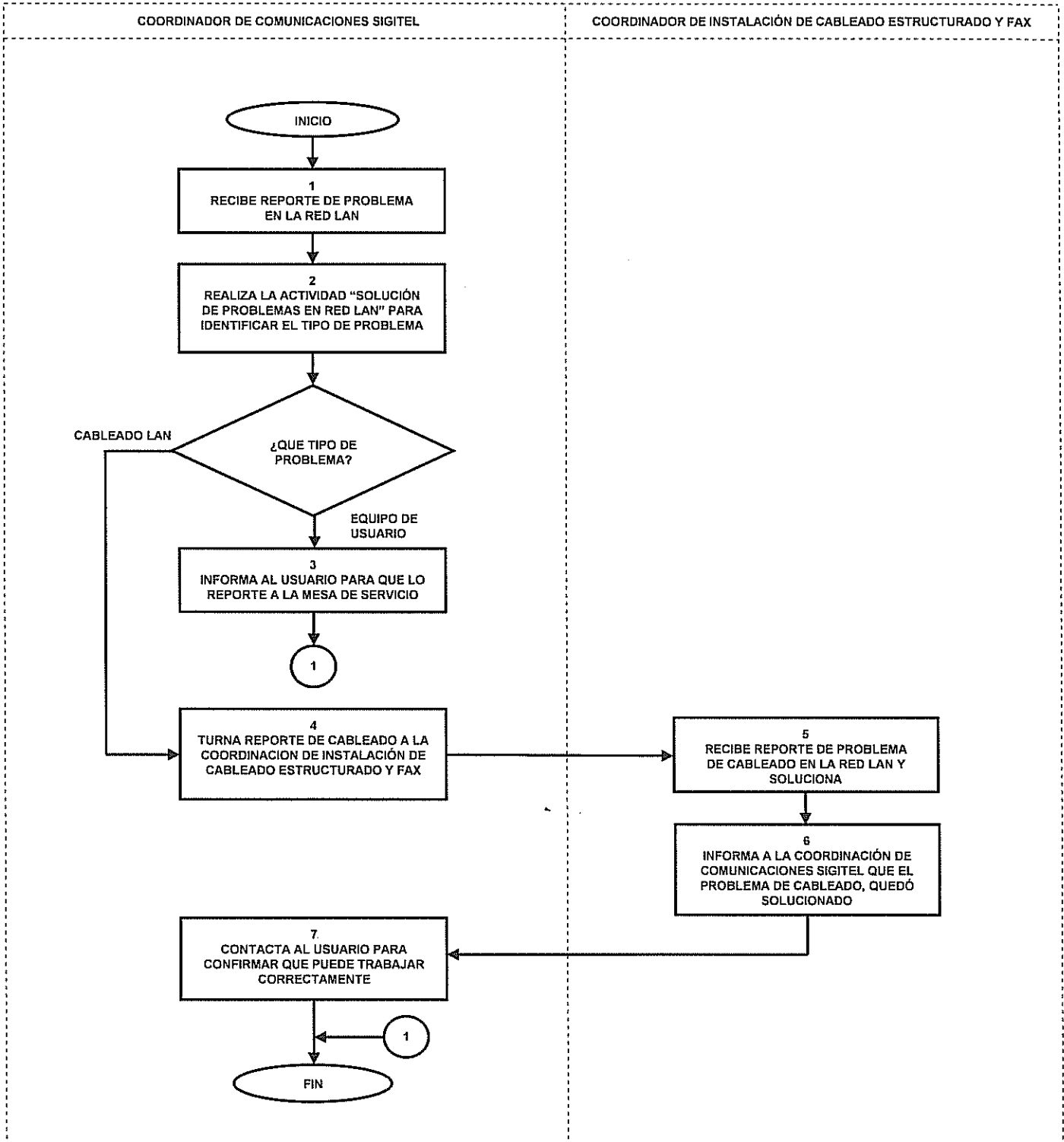
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

DEVICADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

9.- Procedimiento para Monitoreo y Control de las Redes de Área Local (LAN).



Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 31 MAR 2014

[Handwritten signatures and initials]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.- PROCEDIMIENTO PARA MANTENER EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LOS ENLACES DE COMUNICACIÓN QUE CONFORMAN LA RED TELEGRÁFICA INTEGRADA (RTI).

Marco Jurídico Especifico

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).

LEY DE VÍAS GENERALES DE COMUNICACIÓN.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 1940.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril de 2012).

REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).

ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).

Objetivo Especifico

Coordinar y mantener en operación toda la Infraestructura de Comunicaciones de la Red Interna que converge en el Centro Técnico Operativo y de los Equipos Digitales que la componen, monitoreando las comunicaciones con terceros como los Bancos para asegurar el envío de remesas de dinero. Así como supervisar y controlar las Redes de Área Local (LAN) que convergen en el nodo Central SIGITEL.

Políticas Específicas

1. La Coordinación de Comunicaciones Sigitel mantendrá en condiciones de funcionamiento y operación los enlaces de comunicaciones que se tienen con la Red TELSAT, Red TELDAT y Red Metropolitana para interconectarse al Nodo Central SIGITEL.
2. El personal operativo de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel atenderá con prontitud los problemas reportados por el Centro de Ayuda Nacional (CAN) respecto a fallas en los enlaces de Comunicación que se utilizan para la conexión con los servidores del Nodo Central SIGITEL.
3. Debido a la variedad y al tipo de enlaces de comunicación que conforman a la Red Telegráfica Integrada (RTI), para mejor entendimiento de este Procedimiento, fue necesario subdividirlo en varios procedimientos.
4. El tiempo de ejecución para este procedimiento es de 14 horas.

Áreas Responsables del Procedimiento

Coordinación de Comunicaciones Sigitel.
Coordinación de Centro de Control de Redes.
Coordinación de Red Digital de Servicios Telegráficos

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.1.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de la RED METROPOLITANA, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	01	Recibe del Centro de Ayuda Nacional, reporte del problema de comunicación que informa el usuario de la RED METROPOLITANA, para revisar y resolver debido a que las Oficinas Telegráficas no pueden ingresar al Sistema.
	02	Ingresa a la consola de monitoreo NETSCOUT para analizar y verificar el estado operativo de la Red Metropolitana.
	03	Ingresa al equipo Router Central Amazon y verifica el estado del DLCI. Si esta inactivo, llama vía telefónica al Jefe de la Oficina Telegráfica para solicitarle que verifique la señalización del equipo STU. Si el DLCI esta activo, verifica si la LAN no responde. Determina tipo de inoperativo. - EXTERNO. - INTERNO.
	04	<u>Inoperativo EXTERNO, DLCI inactivo.</u> Levanta reporte al proveedor de servicio, quien asigna un número de folio para dar seguimiento a la solución de la falla.
	05	Llama al centro de atención a clientes del proveedor de servicios para dar seguimiento al reporte, le informan que el problema fue solucionado.
	06	Ingresa al equipo Router Central Amazon y se verifica que el parámetro DLCI se encuentre activo. Coordina pruebas con el Jefe de la Oficina Telegráfica, informa Jefe de la Oficina Telegráfica que puede ingresar al sistema sin problemas.
	07	Registra la falla en la Bitácora de Inoperativos de la Red Metropolitana.
	08	Informa vía telefónica al Centro de Ayuda Nacional que la Oficina Telegráfica se encuentra operando. <u>Inoperativo INTERNO, DLCI activo.</u>
	09	Solicita al Jefe de la Oficina Telegráfica que verifique si el equipo de comunicación Router o Hub se encuentra alarmado, si es así; resetear físicamente ambos equipos.
	10	Solicita al Jefe de la Oficina Telegráfica que verifique que después del reseteo, los equipos no presenten alarmas, para poder continuar.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.1.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de la RED METROPOLITANA, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	11	Ingresa al equipo Router central Amazon y realiza pruebas de conectividad hacia equipo de comunicación Router (contesta o no contesta).
		<u>Router no contesta.</u>
	12	Solicita al jefe de la Oficina Telegráfica que verifique que el cableado LAN no presente daños, ya que el equipo no contesta, y verifique si el equipo sigue presentando alarmas.
	13	Comprueba que cableado de la Red LAN no presente daños. Si el equipo Router sigue alarmado, informa al Jefe Técnico de la Gerencia del D.F. que el equipo esta dañado, se le solicita que lo trasladen a la Coordinación de Comunicaciones Sigitel para enviarlo a reparación con el proveedor de servicio; mientras tanto se les asigna temporalmente un equipo Router para continuar trabajando.
	14	Contacta al Proveedor de Servicio con el que se tiene contratado el mantenimiento y le entrega el equipo dañado para su reparación, determinado tiempo después regresa el equipo ya reparado.
	15	Realiza pruebas de funcionamiento con el equipo Router reparado por el Proveedor, emulando las condiciones de una Oficina Telegráfica.
	16	No funciona. Reinicia en la actividad 14 debido a que el Router no funciona adecuadamente, contacta nuevamente al proveedor de servicio.
	17	Si funciona. Comprueba localmente el funcionamiento correcto del equipo Router, llama al Jefe Técnico de la Gerencia del D.F. para que realice el intercambio por el equipo que se asignó temporalmente.
	18	Confirma con el Jefe Técnico de la Gerencia del D.F. que ha realizado el cambio de equipos en la Oficina Telegráfica.
	19	Coordina con el Jefe de la Oficina Telegráfica, pruebas de funcionamiento con el equipo reparado para comprobar que puede ingresar al Sistema.
	20	Registra falla en la Bitácora de Inoperativos de la Red Metropolitana.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

12 REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.1.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de la RED METROPOLITANA, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	21	Informa la solución del problema al Centro de Ayuda Nacional.
	22	Confirma con el apoyo del Jefe de la Oficina Telegráfica que si se encuentra dañado el cableado de la red LAN.
	23	Solicita al Jefe Técnico de la Gerencia del D.F. que cambie el cableado de la red LAN de la Oficina Telegráfica.
	24	Verifica desde el equipo Router Central Amazon, la red LAN de la Oficina Telegráfica.
	25	Registra la falla en la Bitácora de Inoperativos de la Red Metropolitana.
	26	Informa vía telefónica la solución del problema al Centro de Ayuda Nacional.
	27	<u>Router si contesta.</u> Verifica funcionamiento del equipo Router. Realiza pruebas de operación con la Oficina Telegráfica, y recibe confirmación del Jefe de la Oficina de que si puede ingresar al Sistema para trabajar.
	28	Registra la falla en la Bitácora de Inoperativos de la Red Metropolitana.
	29	Informa vía telefónica la solución del problema al Centro de Ayuda Nacional.
	30	Archiva reporte.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

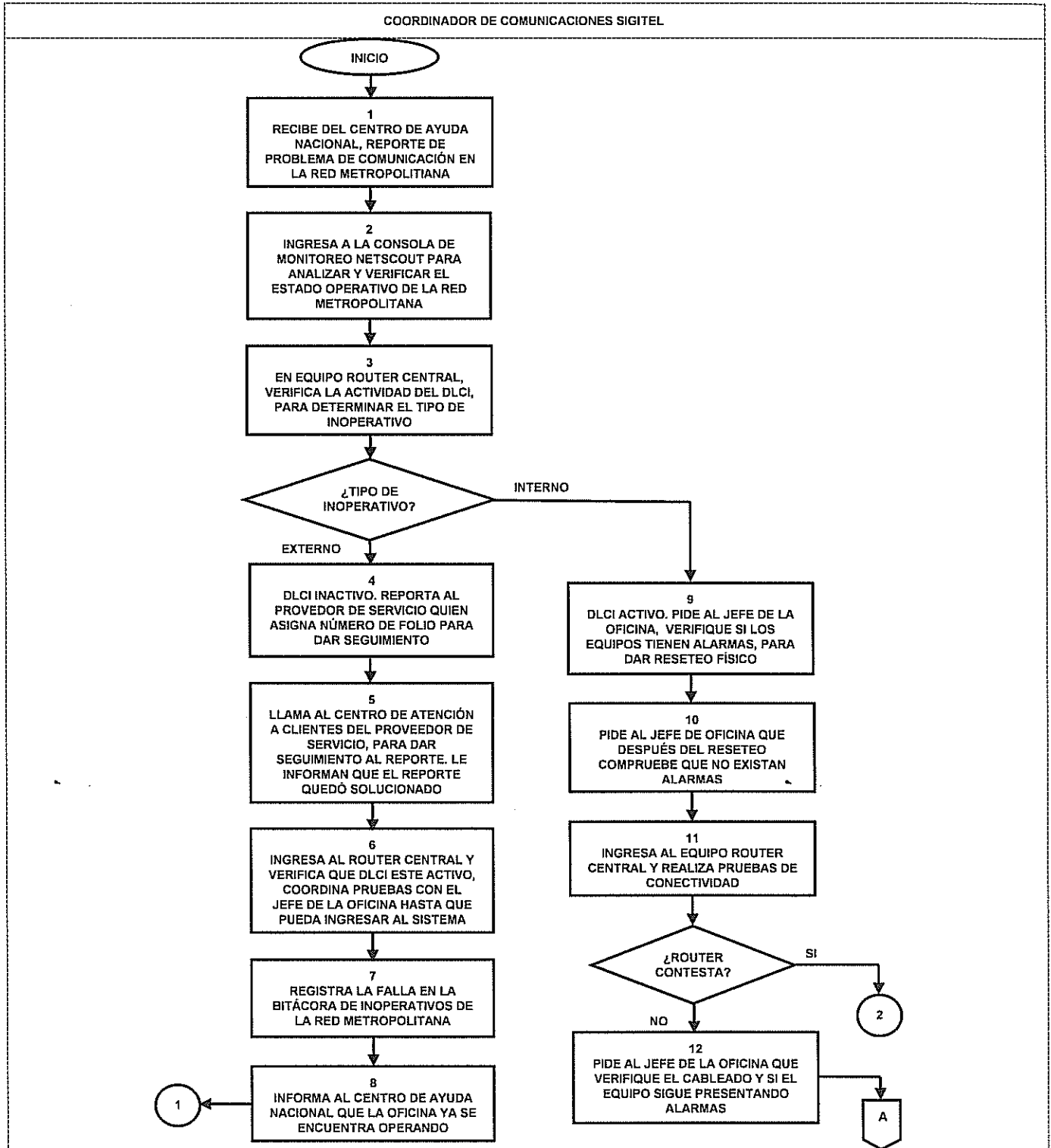
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

PREVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.1.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de la RED METROPOLITANA, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).



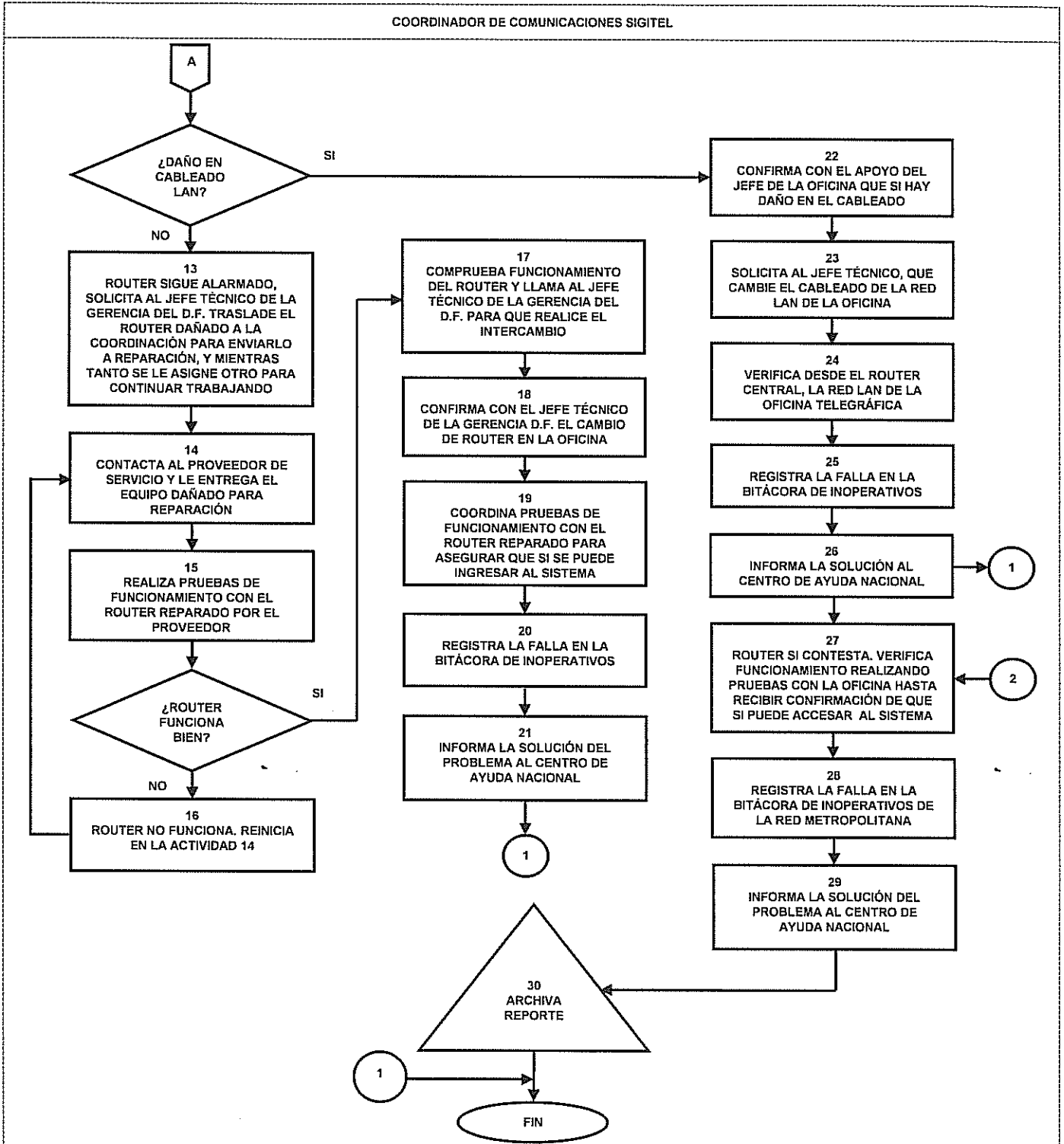
Area emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVICADO 7 MARZO 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.1.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de la RED METROPOLITANA, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada		MARZO de 2014

REVISADO 3 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.2.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de la RED VPN, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	01	Recibe del Centro de Ayuda Nacional, el reporte de problema de comunicación en la RED VPN, debido a que las Oficinas Telegráficas informan que no pueden ingresar al Sistema.
	02	Ingresa a la Consola de Monitoreo Netscout, para analizar y verificar el estado operativo de la Red VPN y detectar el problema.
	03	Verifica gráficos de ancho de banda, TOP N Aplicaciones y Response Time Distribution over time, para determinar el tipo de falla: -Falla en la Red VPN. -Falla en el Aplicativo. <u>Falla en el Aplicativo.</u>
	04	Detecta falla en el aplicativo, debido a incrementos en el parámetro Response Time Distribution Over Time, lo cual confirma un problema con el aplicativo.
	05	Realiza la actividad "Monitoreo de Aplicaciones" de la Guía Técnica de Operación de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel, para ubicar en que aplicativo se encuentra el problema.
	06	Comunica al Centro de Ayuda Nacional que detectó falla en el aplicativo para que lo reporte a la Coordinación de Base de Datos dependiente de la Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático o al Área de Desarrollo de Sistemas para su corrección. <u>Falla en la Red VPN.</u>
	07	Detecta falla en la Red VPN, debido a la disminución en los parámetros de Ancho de Banda y en TOP N Aplicaciones.
	08	Realiza la actividad "Resolución de Problemas de Conectividad" de la Guía Técnica de Operación de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel, para detectar la falla en la Red VPN.
	09	Localiza la falla en los enlaces de comunicacion.
	10	Reporta el problema a la Coordinacion de Centro de Control de Redes perteneciente a la Gerencia de Red Telegráfica Integrada para su atención.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 3 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.2.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de la RED VPN, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES.	11	Reporta el problema al Proveedor de Servicio para su solución.
	12	Informa a la Coordinación de Comunicaciones Sigitel dependiente de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada que el medio de comunicación ya se encuentra normalizado.
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	13	Registra la falla en la Bitácora de Inoperativos de la RED VPN.
	14	Comunica vía telefónica la solución al Centro de Ayuda Nacional para que proceda a cerrar el reporte.
	15	Archiva reporte.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

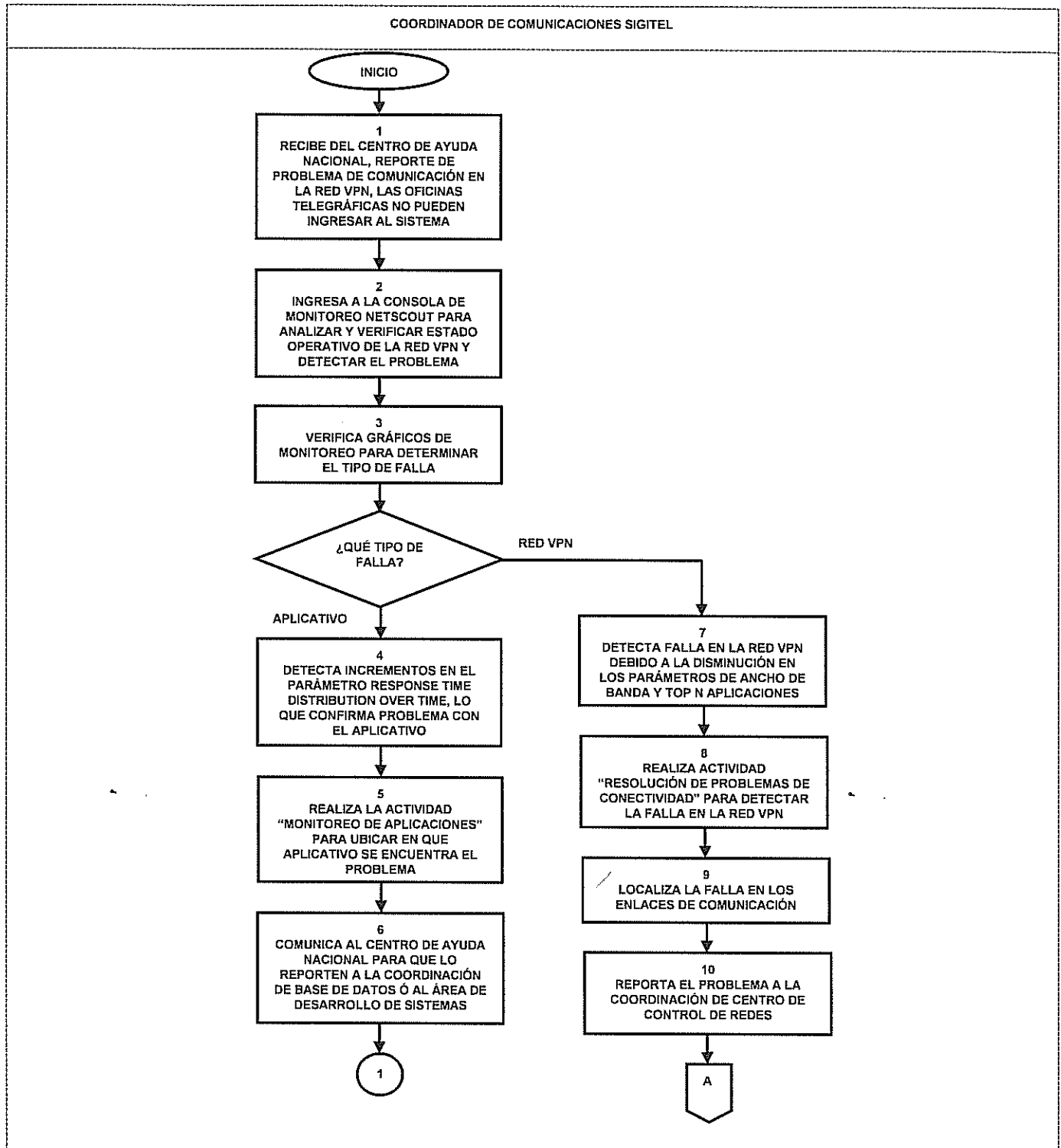
Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.2.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de la RED VPN, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).



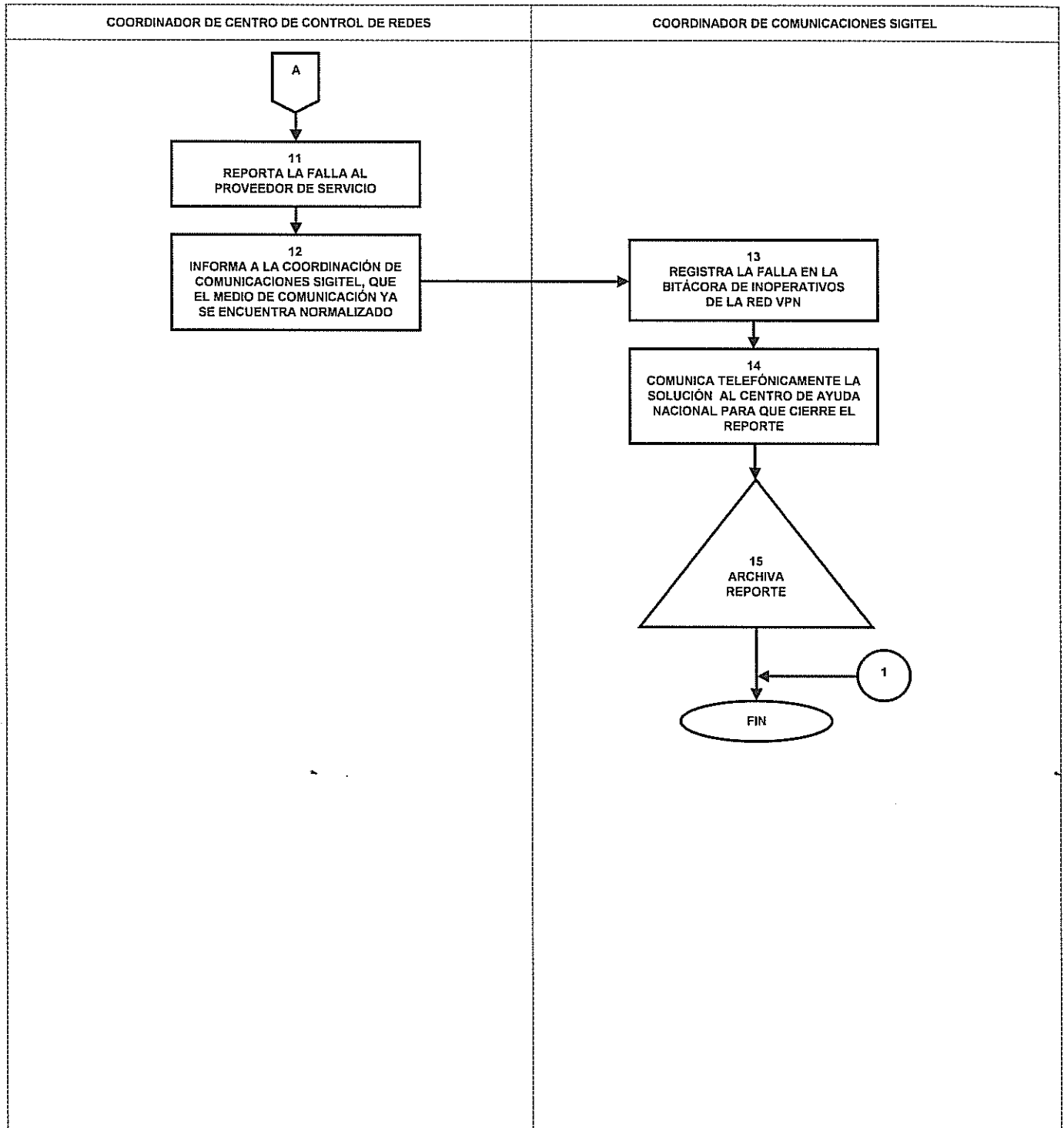
Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.2.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de la RED VPN, que conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).



Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

b REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.3.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de la RED TELSAT, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).

Responsable	No.	Actividad	
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	01	Recibe del Centro de Ayuda Nacional, reporte de problema de comunicación de la RED TELSAT, debido a que las Oficinas Telegráficas informan que no pueden ingresar al Sistema.	
	02	Ingresa a la Consola de Monitoreo Netscout, para analizar el estado operativo de la Red TELSAT y verificar el reporte del problema.	
	03	Verifica gráficos de Ancho de Banda, TOP N Aplicaciones y Response Time Distribution over time, para determinar el tipo de falla: -FALLA EN EL APLICATIVO. -FALLA EN LA RED TELSAT. <u>FALLA EN EL APLICATIVO.</u>	
	04	Detecta incrementos en el parámetro Response Time Distribution over time, debido a un problema existente con el aplicativo.	
	05	Realiza la actividad "Monitoreo de Aplicaciones" de la Guía Técnica de Operación de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel, para ubicar en cual aplicación hay problema.	
	06	Informa al Centro de Ayuda Nacional que detecto una falla en el aplicativo, para que lo reporte a la Coordinación de Base de Datos perteneciente a la Gerencia de Centros de Computo y Equipamiento Informático ó al Área de Desarrollo de Sistemas. <u>FALLA EN LA RED TELSAT.</u>	
	07	Detecta falla en la Red Telsat, debido a una caída en el Ancho de Banda y TOP N Aplicaciones.	
	08	Realiza la actividad "Monitoreo y Análisis de Logs de Tráfico", de la Guía Técnica de Operación de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel, para ubicar la falla.	
	09	Informa al Centro de Ayuda Nacional para que reporte a la Coordinación de Red Digital de Servicios Telegráficos.	
	COORDINADOR DIGITAL DE TELEGRÁFICOS.	DE RED SERVICIOS	10

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la,	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

10 REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.3.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de la RED TELSAT, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).

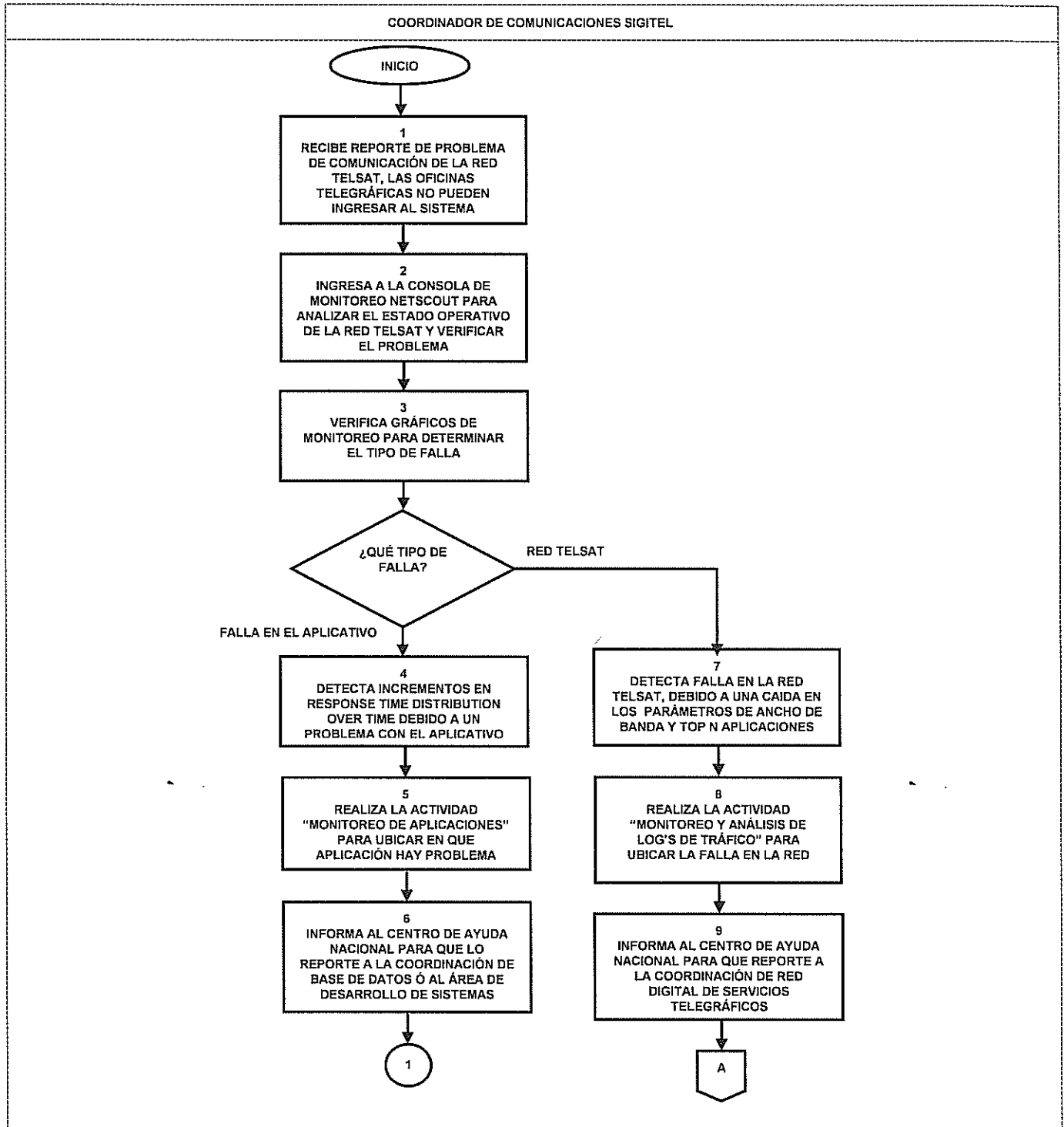
Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE RED DIGITAL DE SERVICIOS TELEGRÁFICOS.	11	Informa a la Coordinación de Comunicaciones Sigitel dependiente de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada, que el medio de comunicación satelital ya se encuentra normalizado.
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	12	Registra la falla en la Bitácora de inoperativos de la Red Telsat.
	13	Informa vía telefónica al Centro de Ayuda Nacional para que cierre el reporte.
	14	Archiva reporte.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.3.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de la RED TELSAT, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).



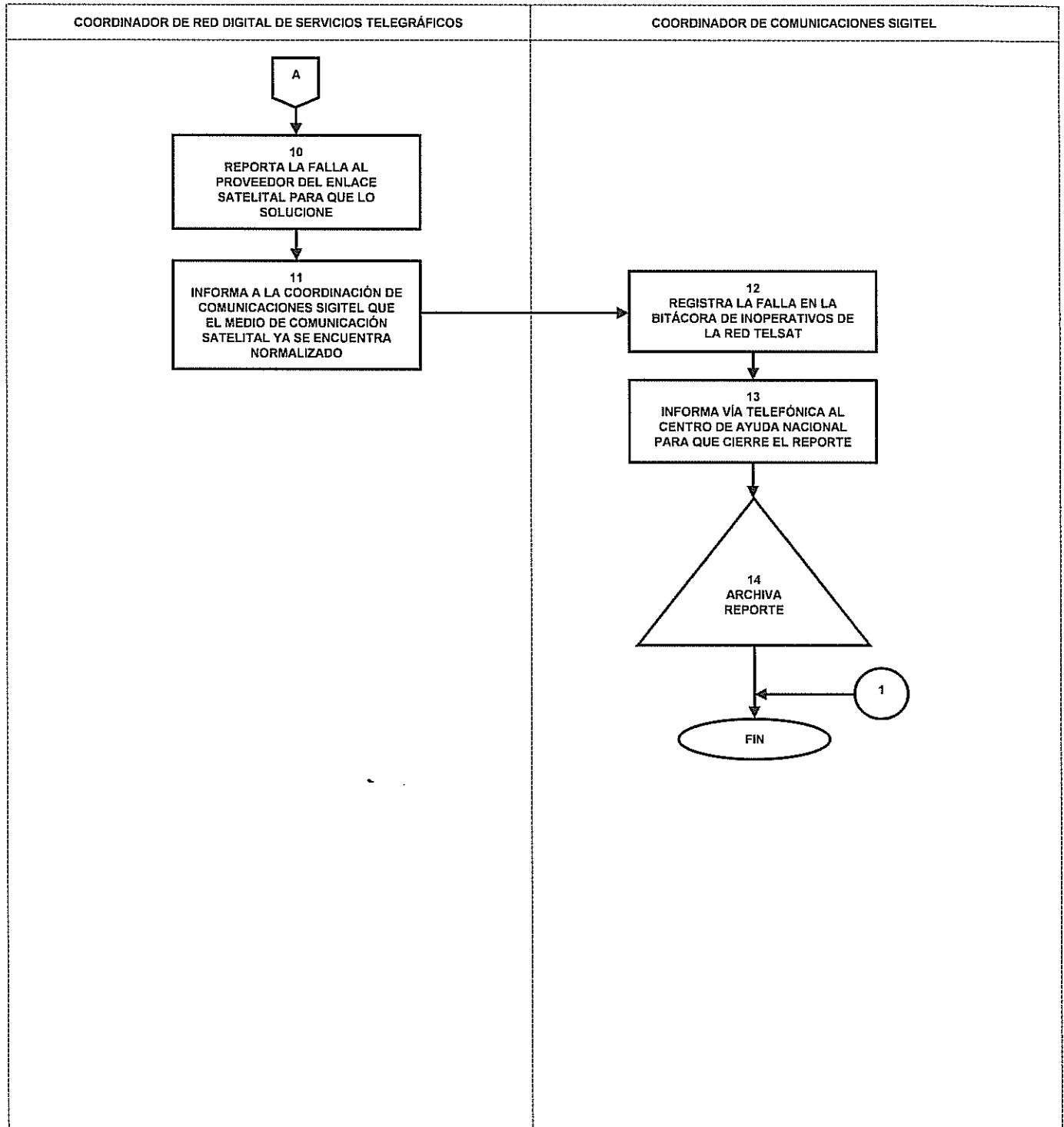
Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.3.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de la RED TELSAT, que conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).



Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 7 1 MAR 2014

[Handwritten signatures]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.4.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de CTO-TCT (DATOS), que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	01	Recibe del Centro de Ayuda Nacional, reporte de problema de comunicación en el enlace CTO-TCT (DATOS), debido a que los usuarios informan que no pueden acceder a los equipos Servidores.
	02	Ingresa a la Consola de Monitoreo Netscout, para analizar el estado operativo del enlace de comunicación CTO-TCT (DATOS) y verificar el reporte del problema.
	03	Verifica gráficos de Ancho de Banda, TOP N Aplicaciones y Response Time Distribution over time, para detectar el tipo de falla: -Falla en la Red CTO-TCT (DATOS). -Falla en el Aplicativo.
	04	<u>Falla en la Red CTO-TCT (DATOS).</u> Detecta falla en la Red, de acuerdo a los gráficos, determina si existe saturación o caída de tráfico.
	05	<u>Saturación.</u> Detecta saturación en el enlace de comunicación. Realiza la actividad "Monitoreo y Análisis de log's de Tráfico" de la Guía Técnica de Operación de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel, para resolver el problema.
	06	Informa vía telefónica al Centro de Ayuda Nacional para que cierre el reporte.
	07	<u>Caída de Tráfico.</u> Detecta caída en el Ancho de Banda y TOP N Aplicaciones, lo que se refleja como caída de tráfico.
	08	Realiza la actividad "Resolución de Problemas de Conectividad", de la Guía Técnica de Operación de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel, para localizar la falla.
	09	Localiza la falla en los enlaces de comunicación entre CTO-TCT (DATOS).
	10	Reporta la falla al Proveedor de Servicio, quien asigna un número de folio para dar seguimiento a la solución.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.4.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de CTO-TCT (DATOS), que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).

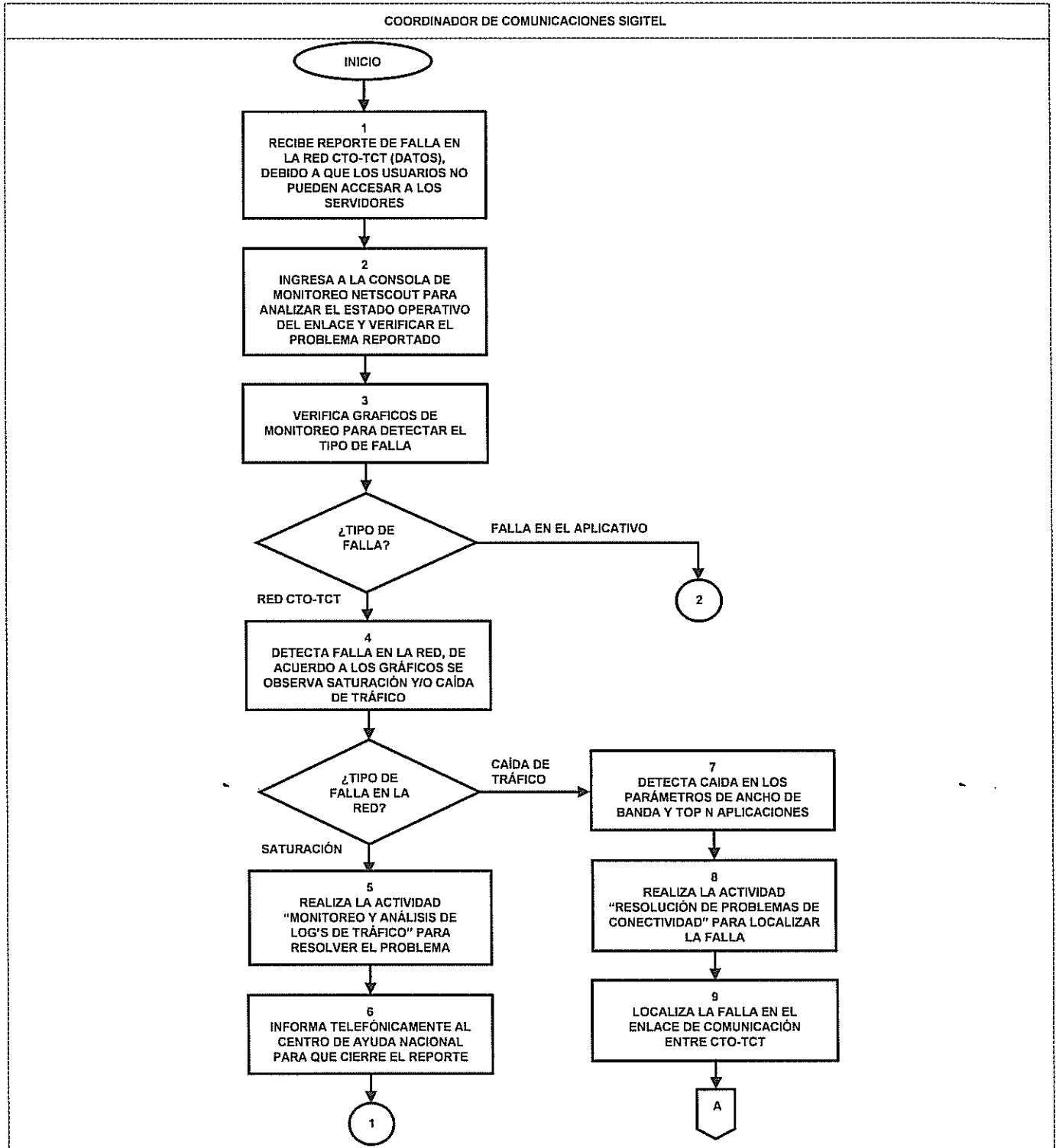
Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	11	Llama al Centro de Atención a Clientes del proveedor de Servicio para dar seguimiento al reporte, el cual informa que el reporte de falla, ya fue solucionado.
	12	Registra la falla en la Bitácora de inoperativos de la Red.
	13	Informa vía telefónica la solución al Centro de Ayuda Nacional, para cerrar el reporte.
	14	<u>Falla en el Aplicativo.</u> Detecta falla en el Aplicativo, debido a incrementos en el parametro Response Time Distribution over time, lo cual confirma que hay un problema con la aplicación.
	15	Realiza la actividad "Monitoreo de Aplicaciones" de la Guía Técnica de Operación de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel, para determinar en donde se ubica la falla.
	16	Comunica al Centro de Ayuda Nacional que detecto una falla en el aplicativo, para que se reporte a la Coordinación de Base de Datos perteneciente a la Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático ó al Área de Desarrollo de Sistemas para su solución.
	17	Archiva reporte.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.4.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de CTO-TCT (DATOS), que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

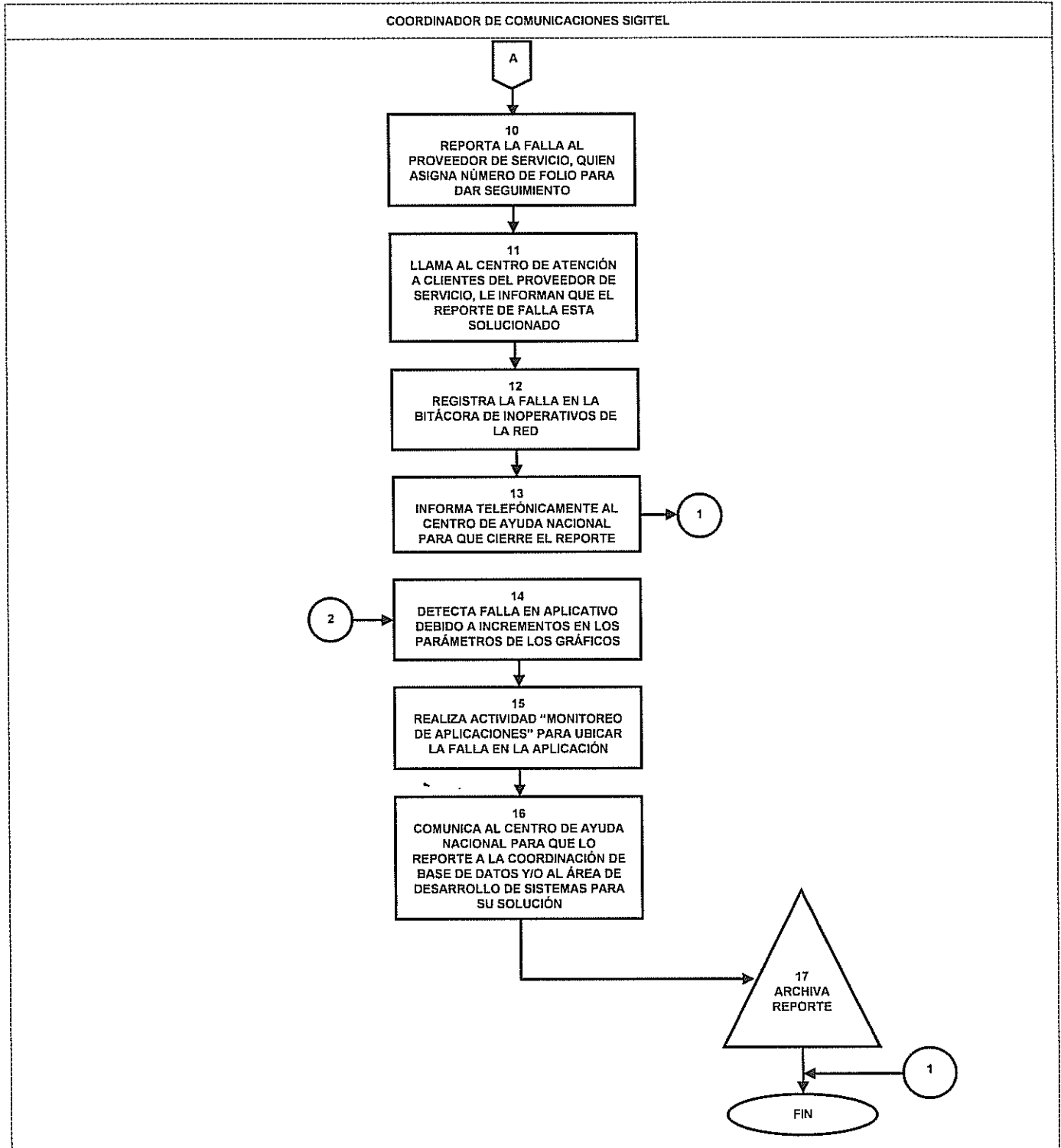
REVISADO 31 MAR 2014

[Handwritten signatures and initials]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.4.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de CTO-TCT (DATOS), que conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).



Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.5.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de CTO-TCT (INTERNET), que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	01	Recibe del Centro de Ayuda Nacional, reporte de falla de comunicación del enlace de CTO-TCT (INTERNET), debido a que los usuarios no pueden ingresar a Internet y no pueden recibir Correo Electrónico.
	02	Ingresa a la Consola de Monitoreo Netscout, para verificar las gráficas de monitoreo de Ancho de Banda de los enlaces E1, se realizan pruebas de conectividad a DNS, para saber el tipo de falla. - FALLA DE ENLACES E1. - FALLA EN EL DNS. <u>FALLA EN ENLACES E1.</u>
	03	Detecta una disminución en el Ancho de Banda de los enlaces E1.
	04	Realiza la actividad "Resolución de Problemas de Conectividad", de la Guía Técnica de Operación de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel, para resolver el problema.
	05	Detecta falla en los enlaces de comunicación entre CTO-TCT (INTERNET).
	06	Reporta la falla a la Coordinación de Red Digital de Servicios Telegráficos para que lo solucione.
COORDINADOR DE RED DIGITAL DE SERVICIOS TELEGRÁFICOS.	07	Recibe reporte de la falla de los enlaces y contacta al proveedor de servicio.
	08	Informa a la Coordinación de Comunicaciones Sigitel, que el medio de comunicación ya se encuentra normalizado.
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	09	Informa vía telefónica al Centro de Ayuda Nacional que la falla quedó resuelta, para proceder a cerrar el reporte.
	10	Registra la falla en la Bitácora.
	11	<u>FALLA EN EL DNS.</u> Verifica la conectividad hacia el DNS, ya que éste no responde.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.5.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de CTO-TCT (INTERNET), que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	12	Reporta la situación a la Coordinación de Centro de Control de Redes perteneciente a la Gerencia de Red Telegráfica Integrada, para que lo verifique.
	13	Recibe reporte de falla del DNS. Verifica y soluciona el problema.
COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES.	14	Informa a la Coordinación de Comunicaciones Sigitel, que la falla del DNS ya quedó solucionada.
	15	Registra la falla en Bitácora.
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	16	Informa vía telefónica la solución al Centro de Ayuda Nacional para que cierre el reporte.
	17	Archiva reporte.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

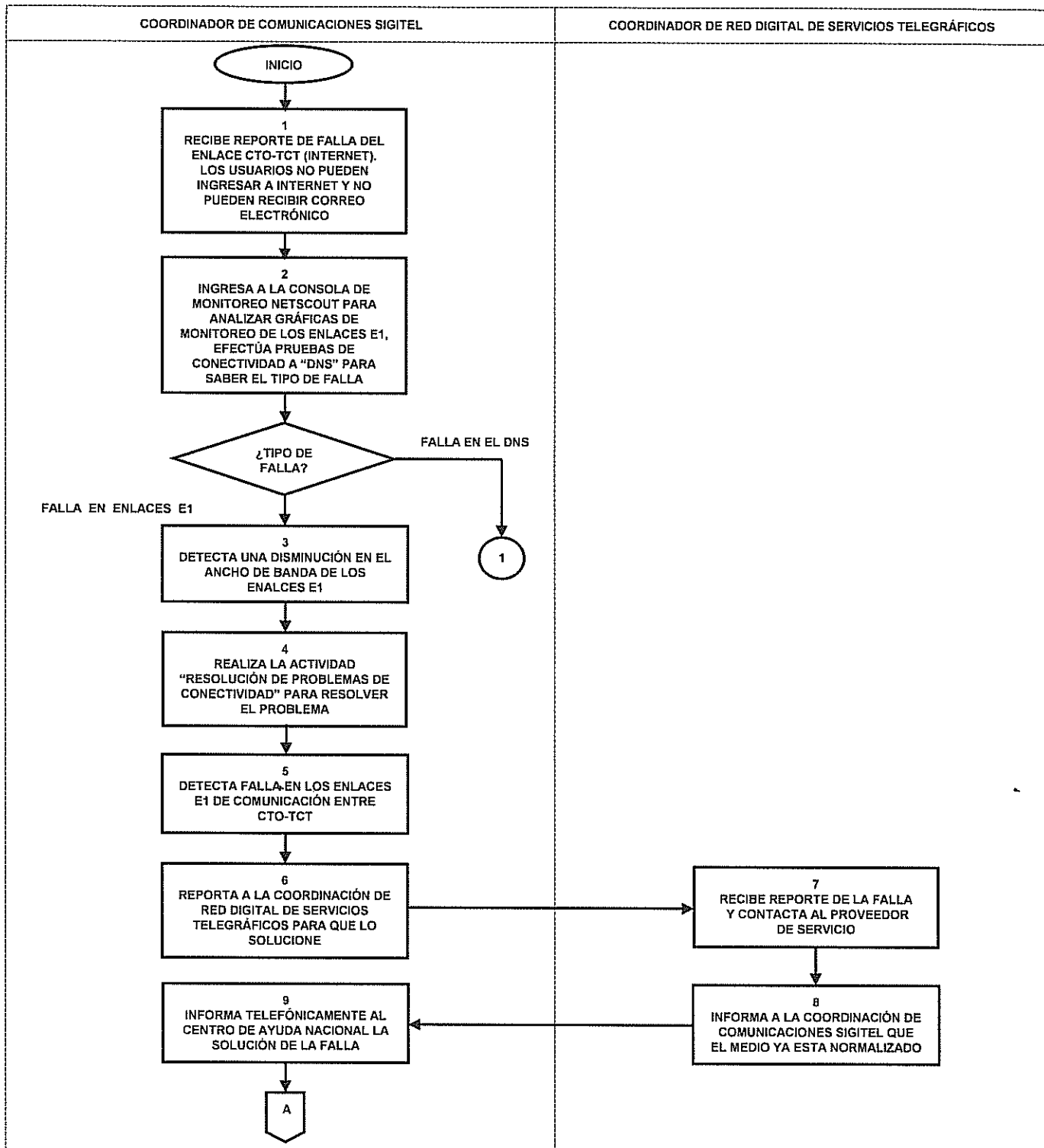
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.5.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de CTO-TCT (INTERNET), que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).



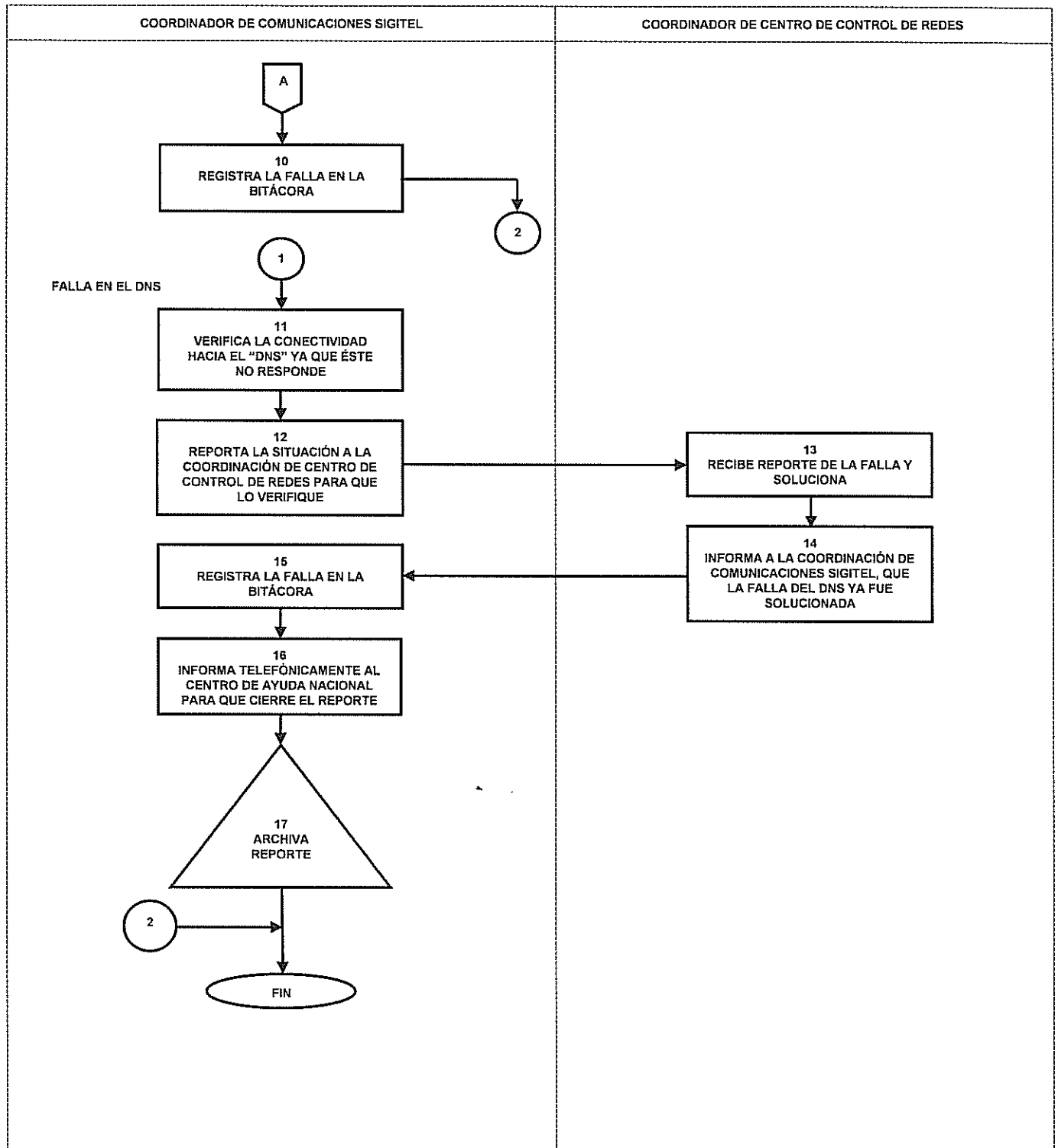
Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.5.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de CTO-TCT (INTERNET), que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).



Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 7 1 MAR 2014

[Handwritten signatures and initials]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.6.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de CTO-TULANCINGO, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	01	Recibe del Centro de Ayuda Nacional, reporte de falla del enlace CTO-TULANCINGO, la Coordinación de Base de Datos de la Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático, informa que no puede acceder a los equipos Servidores.
	02	Ingres a consola de Monitoreo Netscout, para verificar los gráficos de Ancho de Banda, TOP N Aplicaciones y Response Time Distribution over time, para determinar si la falla es en la Red o en el Aplicativo. -FALLA EN LA RED. (Enlaces de comunicación). -FALLA EN EL APLICATIVO. <u>FALLA EN LA RED.</u>
	03	Detecta una caída en el Ancho de Banda y en el parámetro TOP N Aplicaciones.
	04	Realiza la actividad "Resolución de Problemas de Conectividad", de la Guía Técnica de Operación de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel, para ubicar en que parte de la Red esta la falla.
	05	Confirma, la falla esta en los enlaces de comunicación que se tienen de CTO hacia Tulancingo.
	06	Reporta la falla del enlace a la Coordinación de Red Digital de Servicios Telegráficos, para que lo solucione. <u>FALLA EN EL APLICATIVO.</u>
	07	Detecta un problema en el Aplicativo debido a incrementos en el parámetro "Response Time Distribution over time".
	08	Realiza la actividad "Monitoreo de Aplicaciones" de la Guía Técnica de Operación de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel, para determinar en cual aplicación esta el problema.
	09	Informa vía telefónica al Centro de Ayuda Nacional que se detectó falla en el aplicativo, para que lo reporte a la Coordinación de Base de Datos dependiente de la Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático o al Área de Desarrollo de Sistemas, para que lo solucionen.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.6.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de CTO-TULANCINGO, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE RED DIGITAL DE SERVICIOS TELEGRÁFICOS	10	Reporta la falla al proveedor de servicio del enlace para que lo solucione.
	11	Informa después a la Coordinación de Comunicaciones Sigitel, que el medio de comunicación ya se encuentra normalizado.
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	12	Registra la falla en la Bitácora de inoperativos del enlace CTO-TULANCINGO.
	13	Informa vía telefónica al Centro de Ayuda Nacional la solución del problema de comunicación, para que proceda a cerrar el reporte.
	14	Archiva Reporte.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

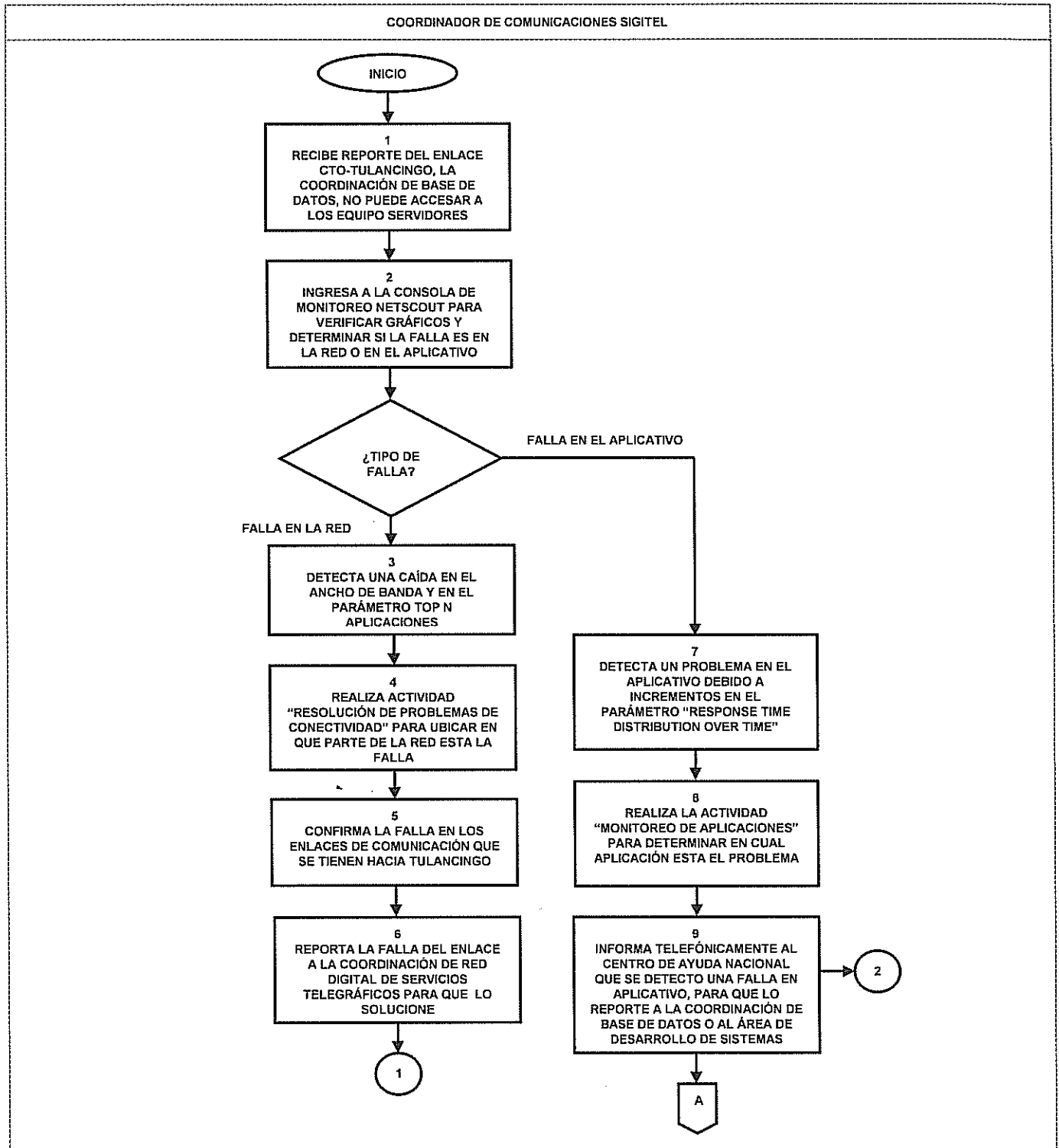
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.6.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de CTO-TULANCINGO, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).

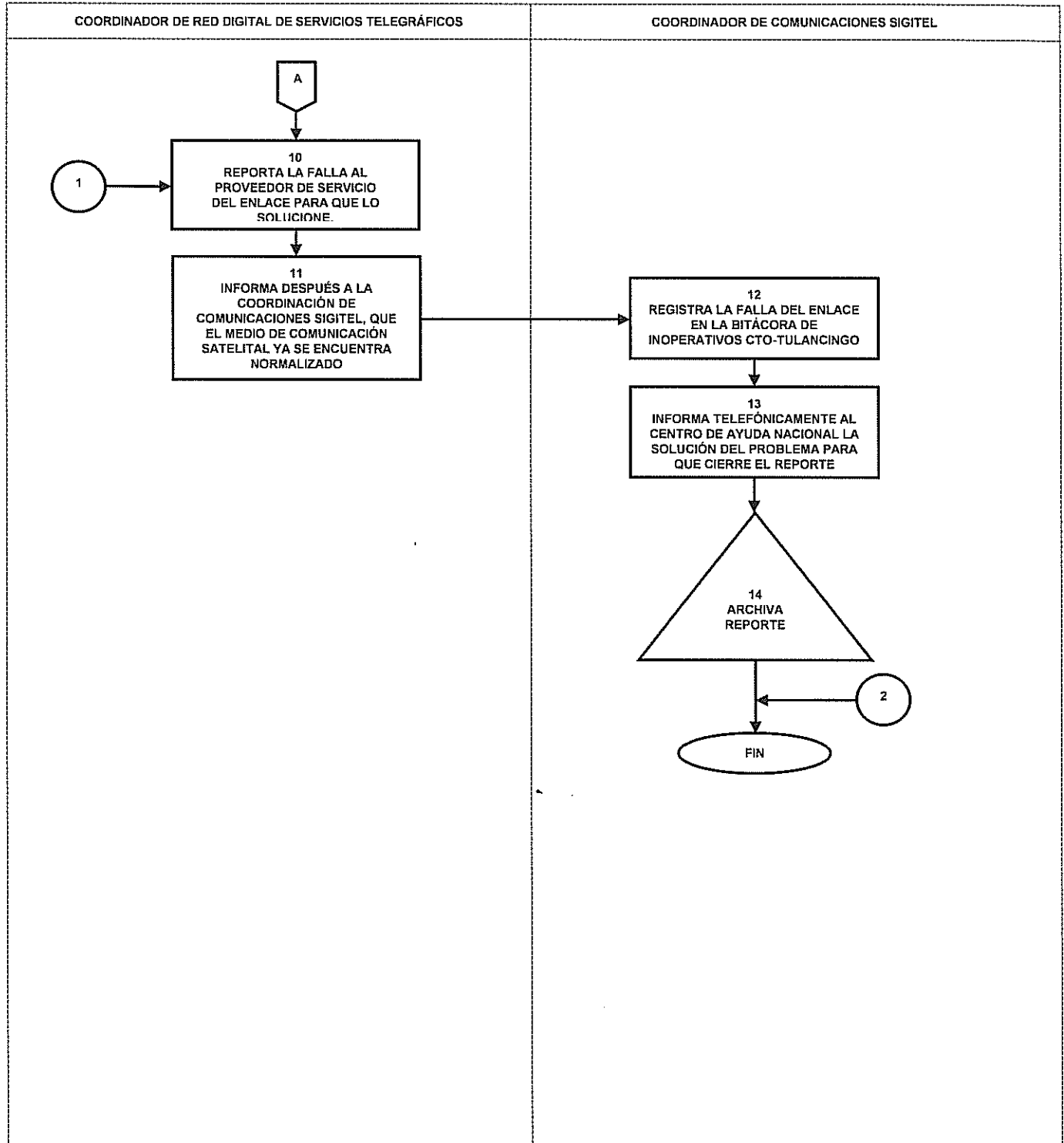


Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.6.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación de CTO-TULANCINGO, que conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).



Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

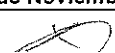
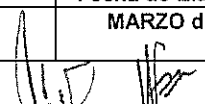
NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.7.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación con LOS BANCOS, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	01	Recibe del Centro de Ayuda Nacional, reporte de problema de comunicación con el enlace de un BANCO, ya que no se pueden realizar operaciones bancarias.
	02	Ingres a la Consola de Monitoreo Netscout, y verifica los gráficos de Ancho de Banda, TOP N Aplicaciones y Response Time Distribution over time, para determinar si la falla es en la Red o en el Aplicativo. -FALLA EN LA RED. -FALLA EN EL APLICATIVO. <u>FALLA EN LA RED.</u>
	03	Detecta una caída en el Ancho de Banda y en el parámetro TOP N Aplicaciones.
	04	Realiza la actividad "Monitoreo de BANCOS" de la Guía Técnica de Operación de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel, para determinar en que parte de la red esta el problema.
	05	Detecta la falla en el enlace de comunicación con el Banco.
	06	Comunica la falla del enlace al Área responsable de las comunicaciones con el Banco, quienes se encargan de levantar un reporte con su proveedor del servicio.
	07	Detecta posteriormente cuando la comunicación ya se normalizó, y llama nuevamente al área de comunicaciones del Banco, quienes le comunican que el proveedor de servicio les reporta que el enlace se encuentra estable. Procede a informar telefónicamente al Centro de ayuda Nacional. <u>FALLA EN EL APLICATIVO.</u>
	08	Detecta incrementos en los parámetros Response Time Distribution over Time, lo cual indica que se trata de un problema con el aplicativo.
	09	Realiza la actividad "Monitoreo de Aplicaciones", "Monitoreo y Análisis de Logs de Tráfico" de la Guía Técnica de Operación de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel, para determinar en cual aplicativo esta el problema.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 7 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.7.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación con LOS BANCOS, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	10	Informa al Centro de Ayuda Nacional que se detecto una falla en el aplicativo para que éste a su vez, lo reporte al Banco correspondiente o a la Coordinación de Base de Datos, o bién a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas.
	11	Registra la falla del enlace en la Bitácora de inopertivos CTO-BANCOS.
	12	Informa telefónicamente al Centro de Ayuda Nacional la solución del problema para que cierre el reporte.
	13	Archiva Reporte.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

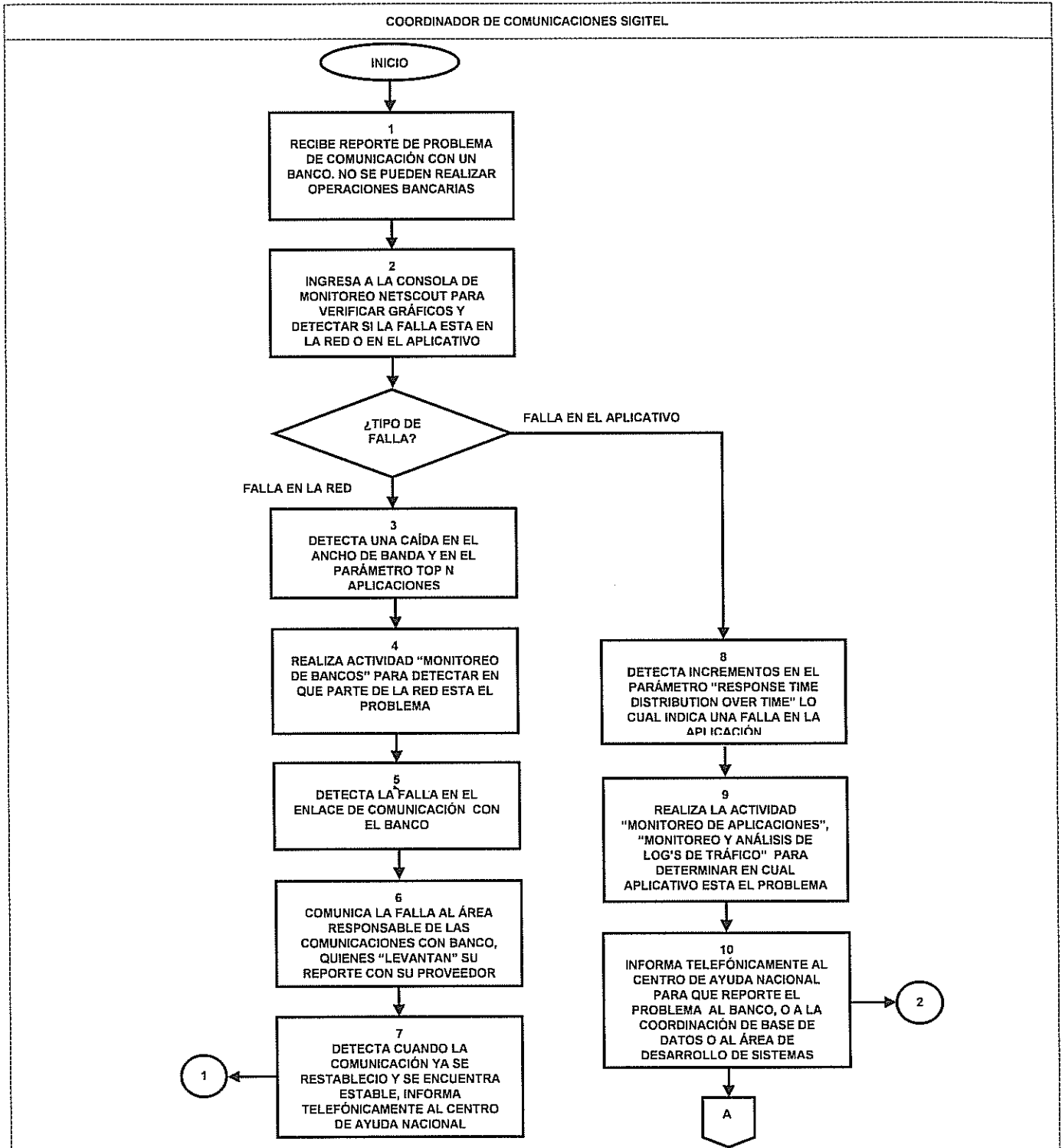
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.7.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación con LOS BANCOS, que Conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

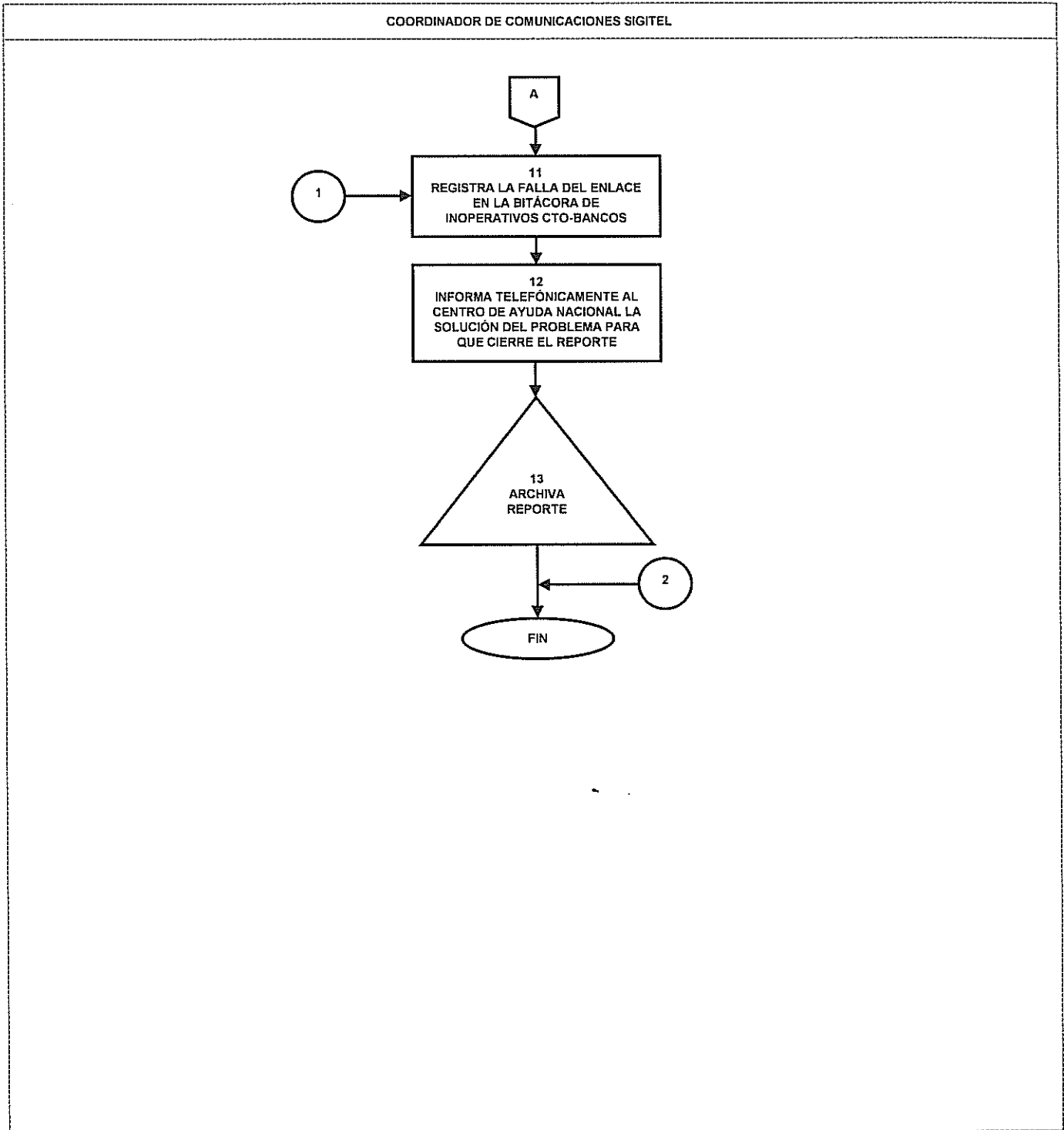
10 DE JUNIO DE 2014

[Handwritten signatures]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

10.7.- Procedimiento para Mantener en Condiciones de Operación los Enlaces de Comunicación con LOS BANCOS, que conforman la Red Telegráfica Integrada (RTI).



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

11.- PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA RED TELEGRÁFICA INTEGRADA (RTI), QUE CONVERGE AL NODO CENTRAL SIGITEL. (FIREWALL'S Y EQUIPO DE DETECCIÓN DE INTRUSOS).

Marco Jurídico Específico

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).

LEY DE VÍAS GENERALES DE COMUNICACIÓN.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 1940.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril de 2012).

REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).

ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).

Objetivo Específico

Supervisar y controlar la administración y operación de la infraestructura del Sistema de Seguridad perimetral (Firewall's y Equipos de Detección y Prevención de Intrusos) de las Comunicaciones de la Red Interna y Externa que convergen en el Centro Técnico Operativo, como parte de la Red Telegráfica Integrada (RTI) para prevenir ataques tanto internos como externos.

Políticas Especificas

1. La Coordinación de Comunicaciones Sigitel controlará y supervisará el Sistema de Seguridad Perimetral de la Red Telegráfica Integrada para prevenir ataques tanto internos como externos, así como de minimizar las posibles intrusiones a la Red de Sigitel.
2. El tiempo de ejecución para este procedimiento es de inicio a finalización de turno (12 horas).

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia de Red Telegráfica Integrada.
Coordinación de Comunicaciones Sigitel.
Coordinación de Centro de Control de Redes.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

10 FEBRUARIO 7 4 MAD 2014

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

11.- Procedimiento para la Administración y Operación del Sistema de Seguridad de la Red Telegráfica Integrada (RTI), que Converge al Nodo Central Sigitel. (Firewall's y Equipo de Detección de Intrusos).

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA	01	Recibe solicitud de configuración, ya sea para habilitar permisos en equipo Firewall ó para realizar conectividad con usuarios externos.
	02	Turna la solicitud de configuración a la Coordinación de Comunicaciones Sigitel para su atención.
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	03	Recibe solicitud de configuración, analiza los datos y clasifica: - Solicitud de conectividad. - Configuración en Firewall de C.T.O. - Configuración en Firewall de T.C.T. - No es solicitud de configuración.
	04	<u>CONECTIVIDAD.</u> Contacta al usuario externo y se intercambia formato de conectividad VPN.
	05	Turna formato de conectividad VPN a Operador de Administración de Firewall's de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel para realizar la configuración solicitada.
	06	Realiza la actividad "Configuración VPN" descrita en la Guía Técnica Operativa de la Coordinación de Comunicaciones Sigitel y posteriormente realiza pruebas con el usuario externo.
	07	Confirma que después de efectuar pruebas con el usuario, la configuración solicitada quedó correcta.
	08	Informa a la Gerencia de Red Telegráfica Integrada, que la solicitud de configuración se atendió satisfactoriamente.
GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA.	09	Recibe información de que la solicitud ya fue atendida.
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	10	Archiva solicitud.
	11	<u>CONFIGURACIÓN DE PERMISOS EN FIREWALL DE C.T.O.</u> Turna solicitud de configuración de permisos en equipo Firewall de C.T.O. a Operador de administración de equipos firewall's para su atención.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 21 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

11.- Procedimiento para la Administración y Operación del Sistema de Seguridad de la Red Telegráfica Integrada (RTI), que Converge al Nodo Central Sigitel. (Firewall's y Equipo de Detección de Intrusos).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	12	Efectua la "Configuración de Ruteos" y la "Configuración de Políticas en el equipo Firewall" de la Guía Técnica Operativa interna de la Coordinacion de Comunicaciones Sigitel, para atender la solicitud.
	13	Instruye al Operador de Adminsitracion de los Firewall's para que una vez terminada la configuración, proceda a efectuar pruebas con el área solicitante. ¿Las pruebas resultaron correctas?
	14	No. Pruebas no son correctas, reinicia con la actividad descrita en el paso 12.
	15	Si. Pruebas son correctas, informa a la Gerencia de Red Telegráfica Integrada que la solicitud ya fue atendida satisfactoriamente y archiva solicitud.
	16	Recibe información de que la solicitud ya fue atendida satisfactoriamente.
GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA.		
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	17	Archiva solicitud.
	18	<u>CONFIGURACIÓN DE PERMISOS EN FIREWALL DE T.C.T.</u> Gestiona con el Coordinador de Comunicaciones Sigitel e instruye al Administrador de Centro de Control de Redes TELDAT para que se atienda la solicitud de configuración.
COORDINADOR DE CENTRO DE CONTROL DE REDES.	19	Confirma junto con el Administrador del Centro de Control de Redes TELDAT en T.C.T. que la configuración quedó concluida y da aviso a la Coordinación de Comunicaciones Sigitel en C.T.O. para continuar con las pruebas.
	20	Instruye al Operador de Administración de Firewall's para realizar pruebas de funcionamiento junto con el área solicitante. ¿Las pruebas resultaron correctas?
	21	No. Las pruebas no son correctas, reinica con la actividad descrita en el paso 18.
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	22	Si. Las pruebas son correctas, informa a la Gerencia de Red Telegráfica Integrada que la solicitud ya fue atendida satisfactoriamente.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

h REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

11.- Procedimiento para la Administración y Operación del Sistema de Seguridad de la Red Telegráfica Integrada (RTI), que Converge al Nodo Central Sigitel. (Firewall's y Equipo de Detección de Intrusos).

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA.	23	Recibe información de que la solicitud ya fue atendida satisfactoriamente.
COORDINADOR DE COMUNICACIONES SIGITEL.	24	Archiva solicitud.
		<u>ACTIVIDADES DE INICIO DE TURNO.</u>
	25	Da instrucciones para que el personal de operación se conecte a la consola NSM de administración de los equipos Firewall y a la consola IPS del software antivirus McAfee.
	26	Selecciona la opción "Log-viewer traffic" y procede a analizar el comportamiento del tráfico de la red. ¿El tráfico de red es correcto?
	27	No. Procede a realizar filtrado de la dirección IP y analiza el comportamiento del tráfico de red.
	28	Crea y habilita política en equipo Firewall para bloquear todo el tráfico de la dirección IP detectada; así como también se procede a inhabilitar el puerto de red LAN en el equipo switch LAN. Avisa situación del equipo a la Coordinación de Correo Electrónico de Intranet ya que es el área encargada del Antivirus para que revise el equipo por posible infección de virus; cuando resuelve, notifica a la Coordinación de Comunicaciones Sigitel que el equipo reportado como infectado, ya se encuentra vacunado y en condiciones de operación.
	29	Da instrucciones al operador de administración de Firewall's para que habilite el puerto en el switch LAN e inhabilite la política de bloque que aplicó en el equipo Firewall y procede a revisar nuevamente la actividad del equipo.
	30	Realiza la actividad de "Generación de Reportes de Ataques en IPS McAfee" descrita en la Guía Técnica Operativa Interna de esta Coordinación, cuando el comportamiento del tráfico es correcto al final de turno.
	31	Envía reporte a la Subdirección Técnica de Servicios de Informática y Comunicaciones y a la Gerencia de Seguridad en Informática y Comunicaciones para su conocimiento y archiva reporte.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

11.- Procedimiento para la Administración y Operación del Sistema de Seguridad de la Red Telegráfica Integrada (RTI), que Converge al Nodo Central Sigitel. (Firewall's y Equipo de Detección de Intrusos).

Responsable	No.	Actividad
-------------	-----	-----------

COORDINADOR DE 32 Archiva reporte.
COMUNICACIONES SIGITEL.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

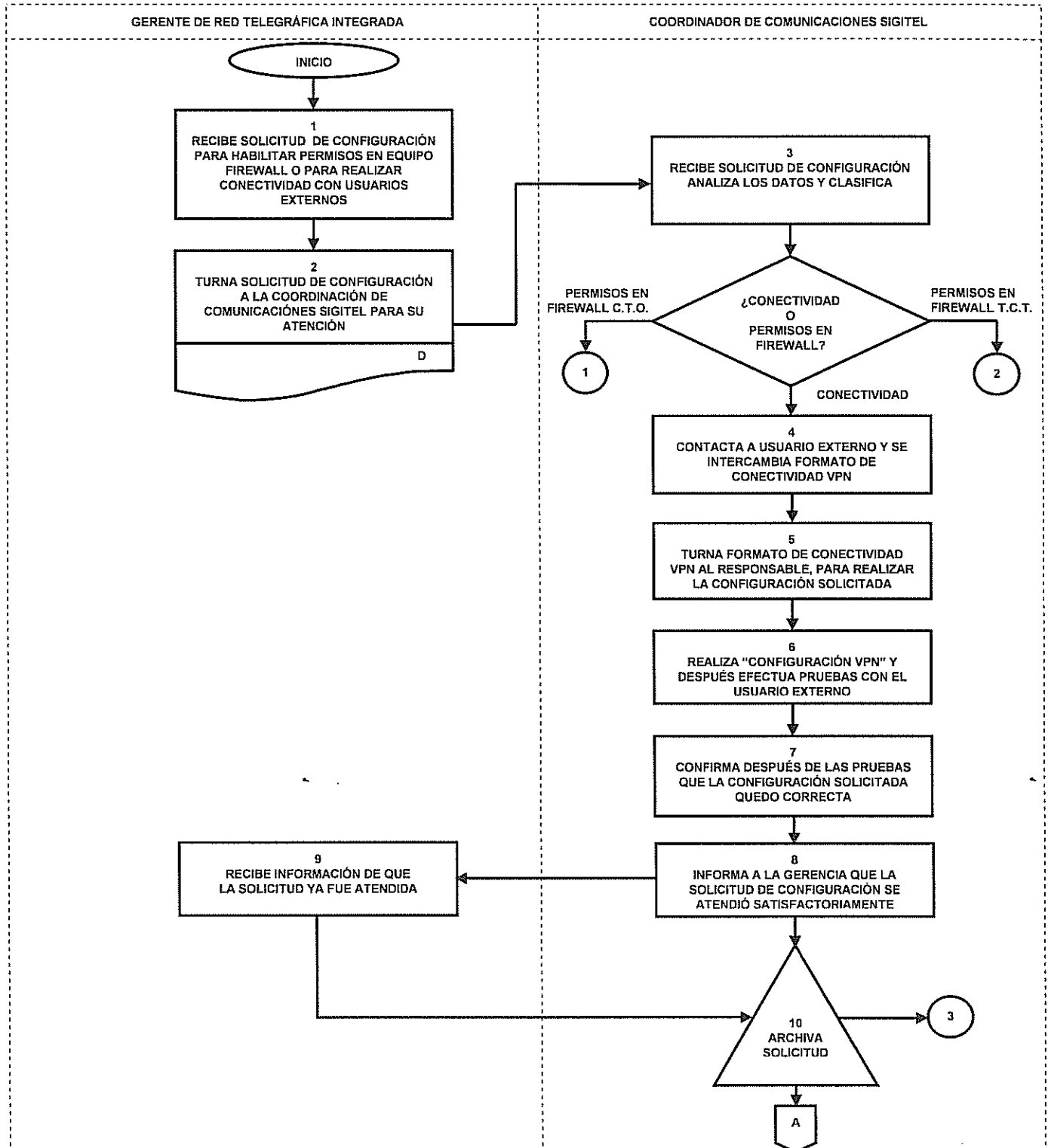
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

10 DEVIADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

11.- Procedimiento para la Administración y Operación del Sistema de Seguridad de la Red Telegráfica Integrada (RTI), que Converge al Nodo Central Sigitel. (Firewall's y Equipo de Detección de Intrusos).

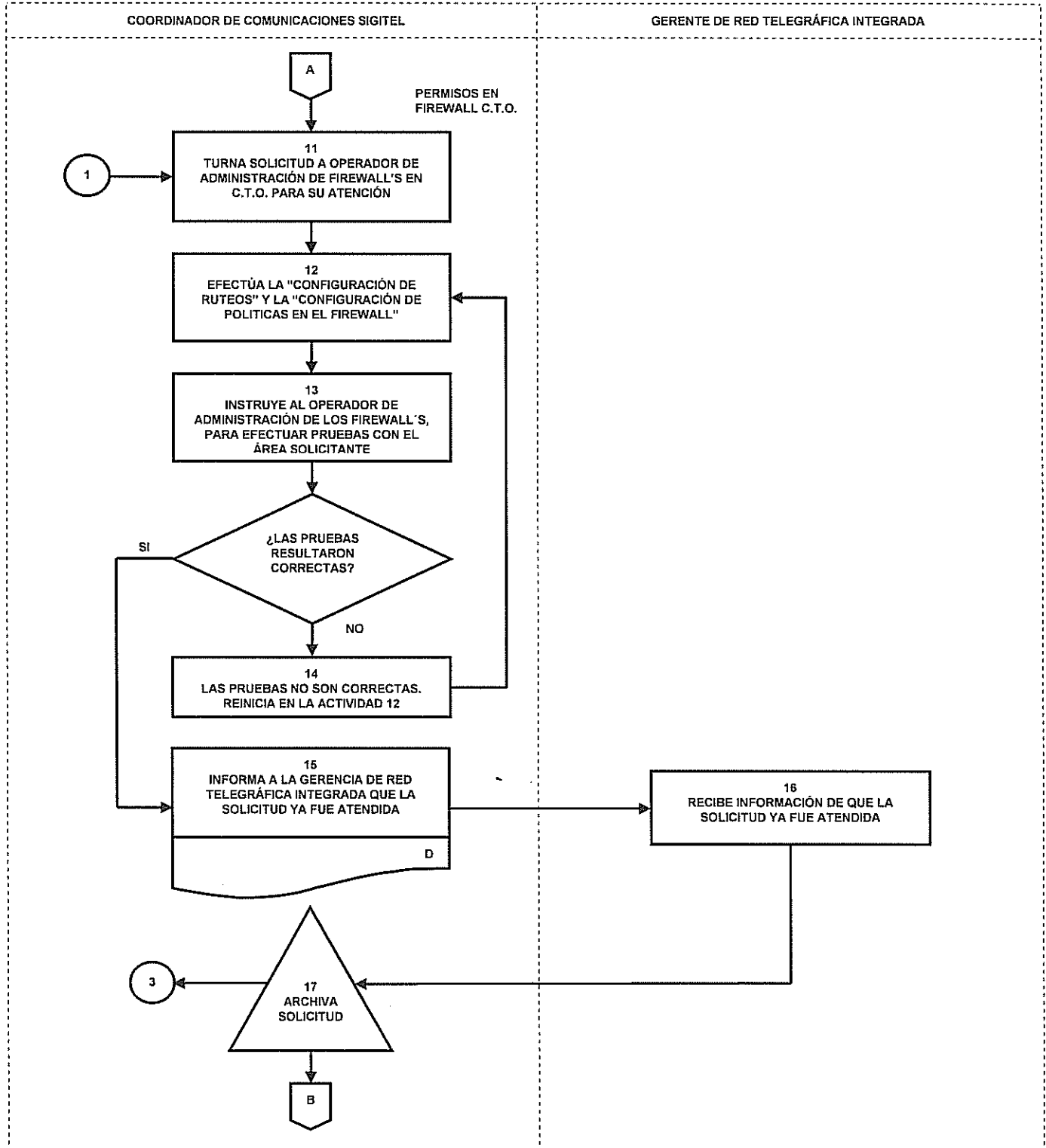


Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

11.- Procedimiento para la Administración y Operación del Sistema de Seguridad de la Red Telegráfica Integrada (RTI), que Converge al Nodo Central Sigitel. (Firewall's y Equipo de Detección de Intrusos).



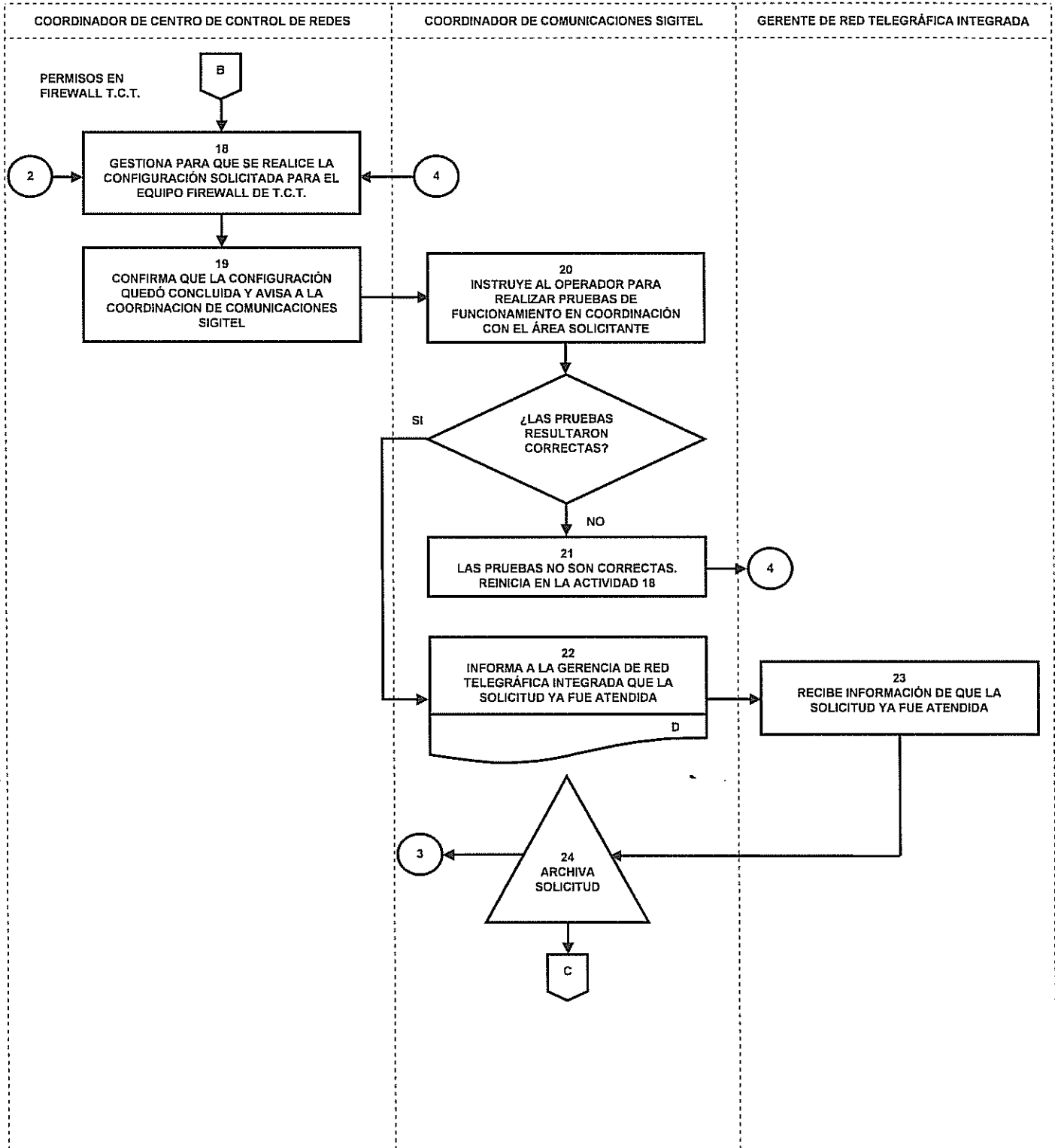
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

[Handwritten signatures and marks at the bottom of the page]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

11.- Procedimiento para la Administración y Operación del Sistema de Seguridad de la Red Telegráfica Integrada (RTI), que Converge al Nodo Central Sigitel. (Firewall's y Equipo de Detección de Intrusos).



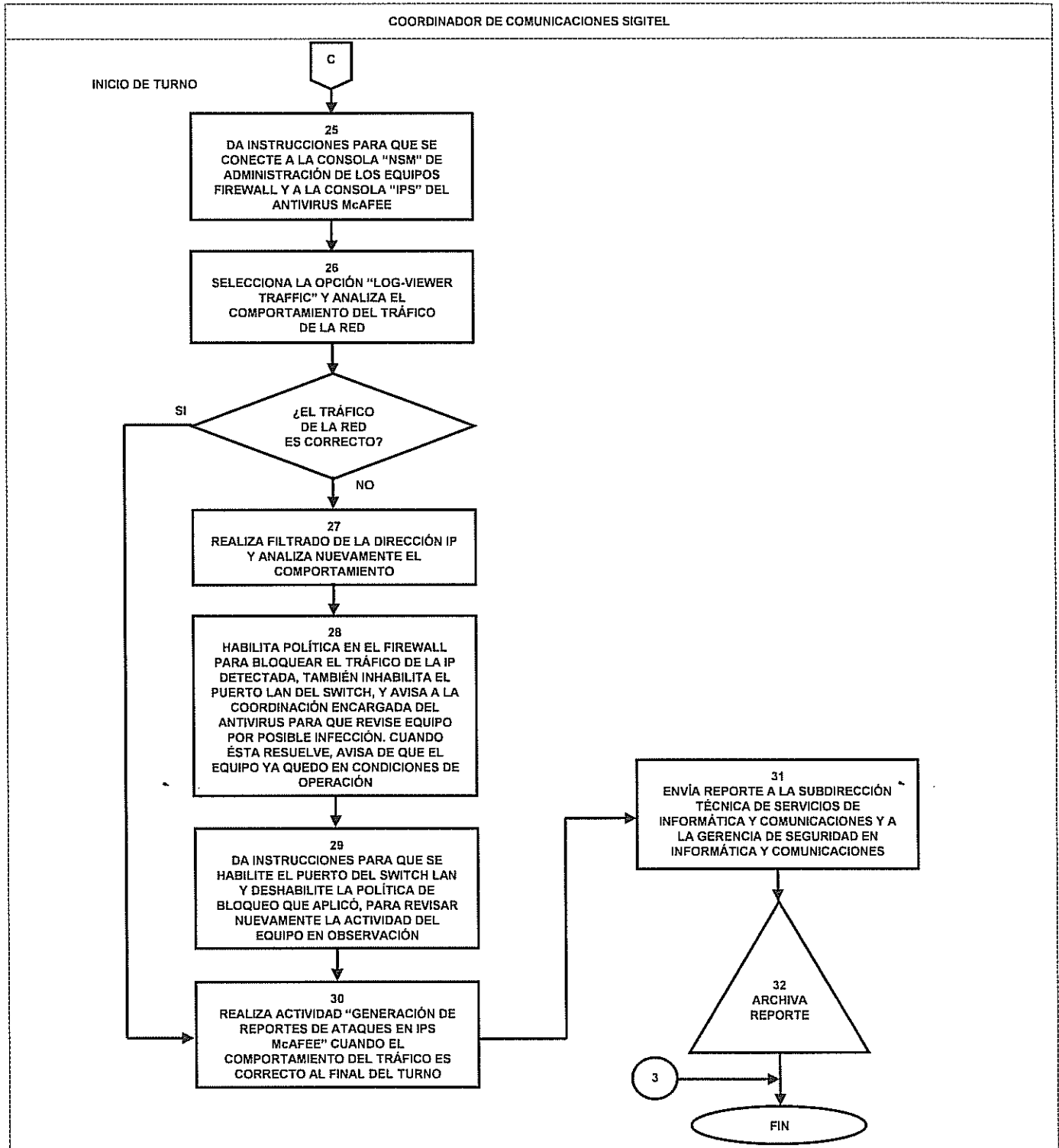
Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

11.- Procedimiento para la Administración y Operación del Sistema de Seguridad de la Red Telegráfica Integrada (RTI), que Converge al Nodo Central Sigitel. (Firewall's y Equipo de Detección de Intrusos).



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVICADO Y APROBADO

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

12.- PROCEDIMIENTO PARA PROPORCIONAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPOS FAX DE OFICINAS TELEGRÁFICAS DEL ÁREA METROPOLITANA Y ÁREAS CENTRALES.

Marco Jurídico Específico

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).

ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).

Objetivo Específico

Mantener en condiciones de operación los equipos de fax tanto en Oficinas Telegráficas del área metropolitana, como los de las áreas centrales del Organismo.

Políticas Específicas

1. La Coordinación de Instalación de Cableado Estructurado y Fax, atenderá de manera oportuna los reportes de daño en los equipos facsimil propiedad del Organismo que se encuentren instalados y operando en el área Metropolitana, así como los de las áreas centrales.
2. El tiempo estimado para llevar a cabo las actividades de este Procedimiento es de 1 día.

Áreas Responsables del Procedimiento

**Coordinación de Instalación de Cableado Estructurado y Fax.
Técnico de Cableado Estructurado y Fax.**

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

12.- Procedimiento para Proporcionar Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipos Fax de Oficinas Telegráficas del Área Metropolitana y Áreas Centrales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE INSTALACIÓN DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y FAX.	01	Recibe reporte de falla vía telefónica del equipo fax dañado o si requiere mantenimiento preventivo del área responsable del equipo.
	02	Genera reporte correspondiente con los datos de la oficina que reporta.
	03	Asigna al técnico responsable, para que se traslade al domicilio del área que reporta.
TÉCNICO DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y FAX.	04	Dictamina el técnico si el equipo se puede reparar en sitio o se requiere de su traslado.
	<u>EN SITIO</u>	
	05	Corrige la falla en el sitio y efectúa pruebas en presencia del responsable del equipo para su aceptación.
	06	Recaba del responsable del equipo, la firma de aceptación en la orden de trabajo con lo que se cierra el reporte.
	07	Entrega el reporte ya firmado a la Coordinación de Instalación de Cableado Estructurado y Fax para su archivo.
	<u>EN TRASLADO</u>	
	08	Traslada el equipo el personal técnico, lo notifica al responsable del área que reporta, para su aprobación en el traslado.
	09	Traslada el equipo y efectúa la reparación correspondiente.
	10	Realiza pruebas y traslada el equipo al área correspondiente para su entrega.
	11	Entrega el equipo al personal responsable y recaba la firma de aceptación en la orden de trabajo, con lo que se cierra el reporte.
COORDINADOR DE INSTALACIÓN DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y FAX.	12	Entrega el reporte a la Coordinación de Instalación de Cableado Estructurado y Fax para su archivo.
	13	Recibe reporte ya firmado de conformidad y lo archiva.
	14	Archiva formato.

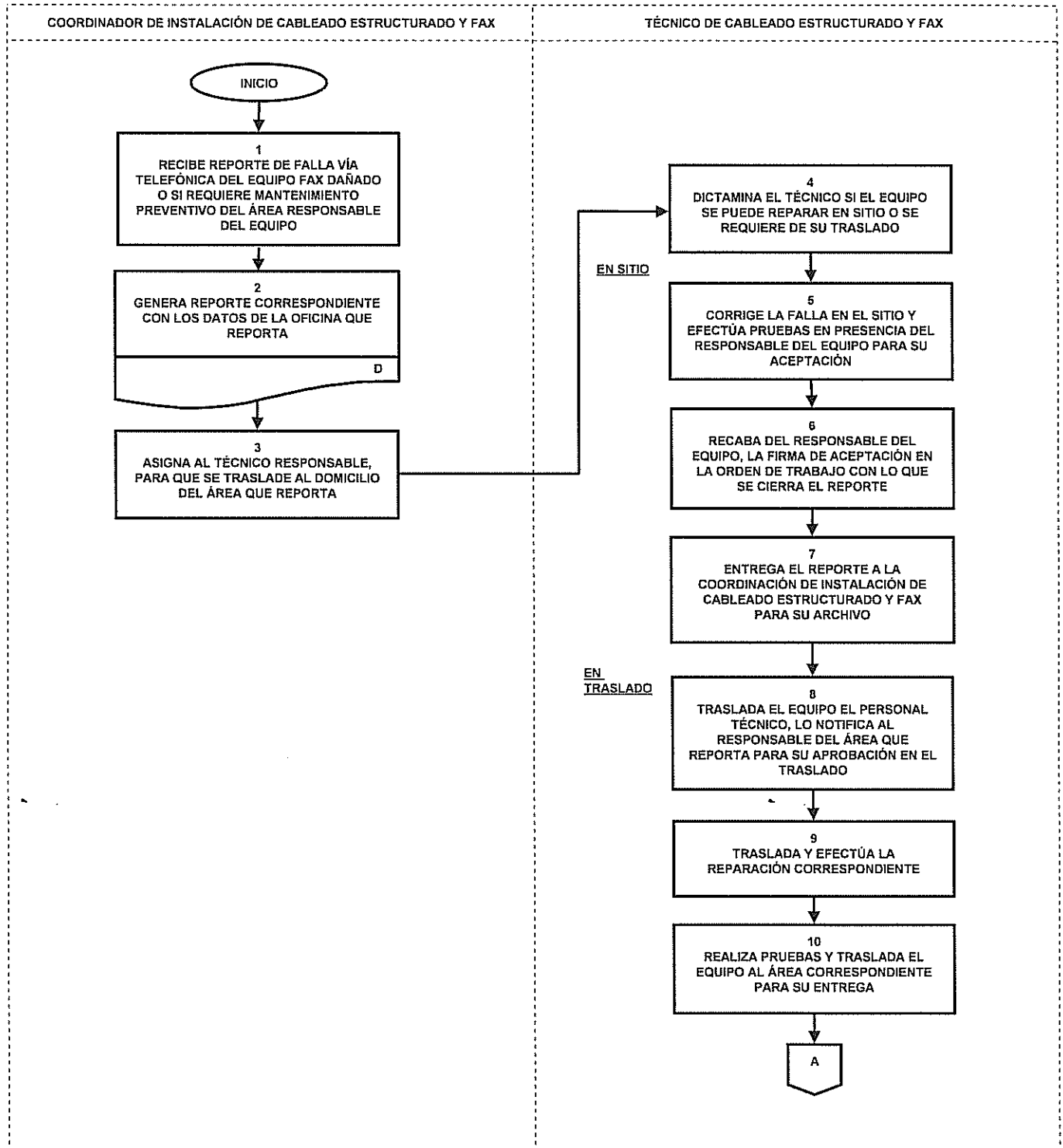
CONCLUYE EL PROCEDIMIENTO.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**12.- Procedimiento para Proporcionar Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipos Fax de Oficinas
Telegráficas del Área Metropolitana y Áreas Centrales.**



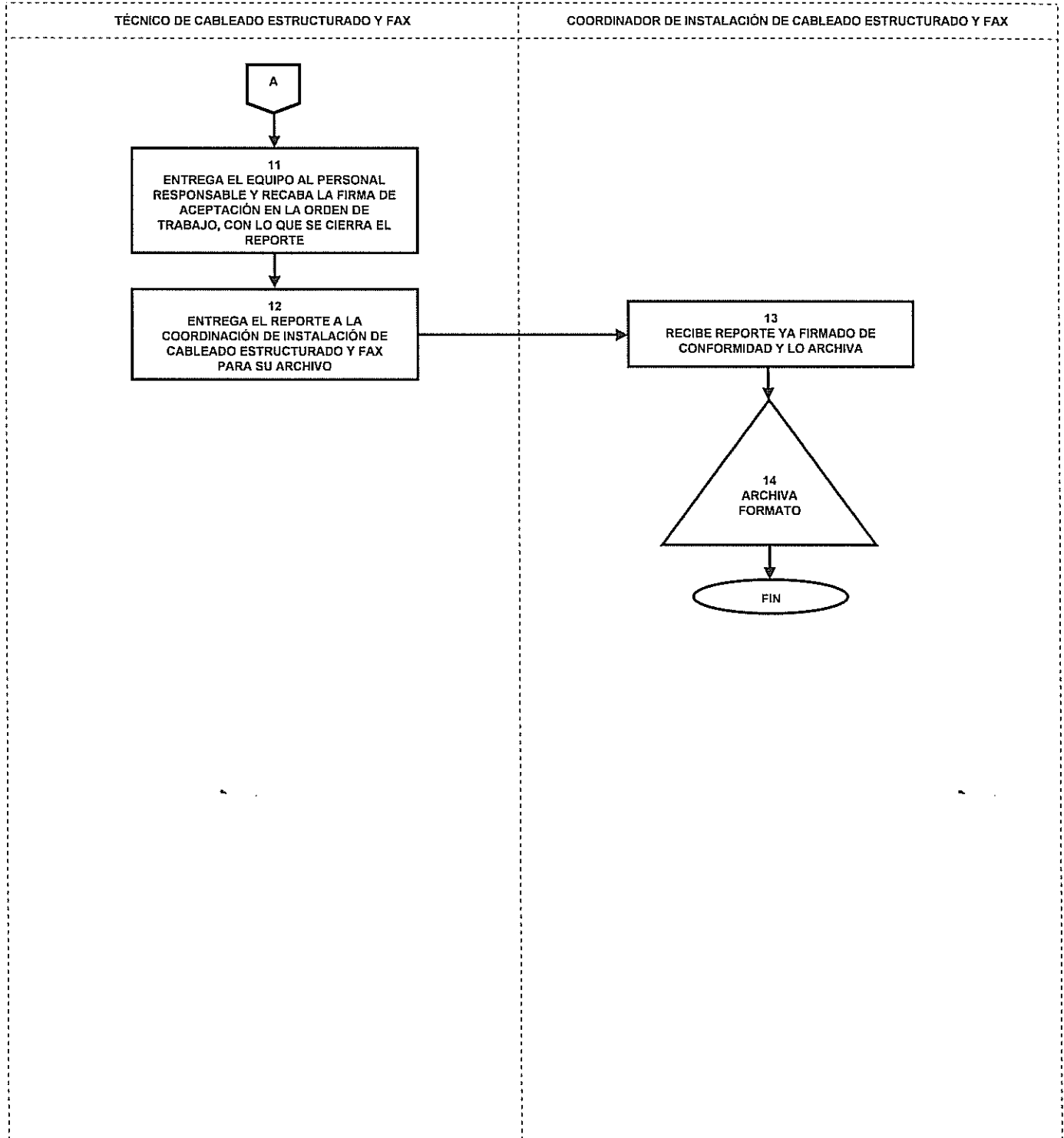
Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

DEVISANA 5 4 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

12.- Procedimiento para Proporcionar Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipos Fax de Oficinas Telegráficas del Área Metropolitana y Áreas Centrales.



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

13.- PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE CABLEADO ESTRUCTURADO EN ÁREAS CENTRALES.

Marco Jurídico Específico

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).

ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).

Objetivo Específico

Instalar de manera eficaz el cableado estructurado que solicitan las áreas centrales para poder optimizar las conexiones de sus comunicaciones internas.

Políticas Específicas

1. La Coordinación de Instalación de Cableado Estructurado y Fax, llevará a cabo la conectividad a las Redes de Área Local que soliciten las áreas centrales del Organismo, cumpliendo con los estándares y normas vigentes para el cableado estructurado.
2. El tiempo estimado para desarrollar el Procedimiento es de 8 días.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia de Red Telegráfica Integrada.
Coordinación de Instalación de Cableado Estructurado y Fax.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

13.- Procedimiento para Instalación de Cableado Estructurado en Áreas Centrales.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA.	01	Recibe solicitud del área central y gira instrucciones al Coordinador de Instalación de Cableado Estructurado y Fax para que se atienda.
COORDINADOR DE INSTALACIÓN DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y FAX.	02	Recibe instrucciones del Gerente para efectuar la instalación.
	03	Asigna el personal técnico que se encargará de la realización de la instalación del cableado que se solicitó.
TÉCNICO DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y FAX.	04	Realiza el proyecto, en el se tendrán que considerar las características arquitectónicas del área, deberán de mencionarse las necesidades del material, los aspectos técnicos del mismo, así como el tiempo estimado para su realización.
	05	Presenta el proyecto por escrito, para su aprobación o modificación por parte del solicitante.
	06	Realiza el proyecto una vez aprobado, contando con el material necesario.
	07	Efectúa las pruebas correspondientes para asegurar que el cableado operará adecuadamente.
	08	Entrega el trabajo al área solicitante.

NOTA: si el trabajo a realizar no amerita ningún proyecto, entonces solamente se pone de acuerdo con el área correspondiente para efectuar el trabajo inmediatamente.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

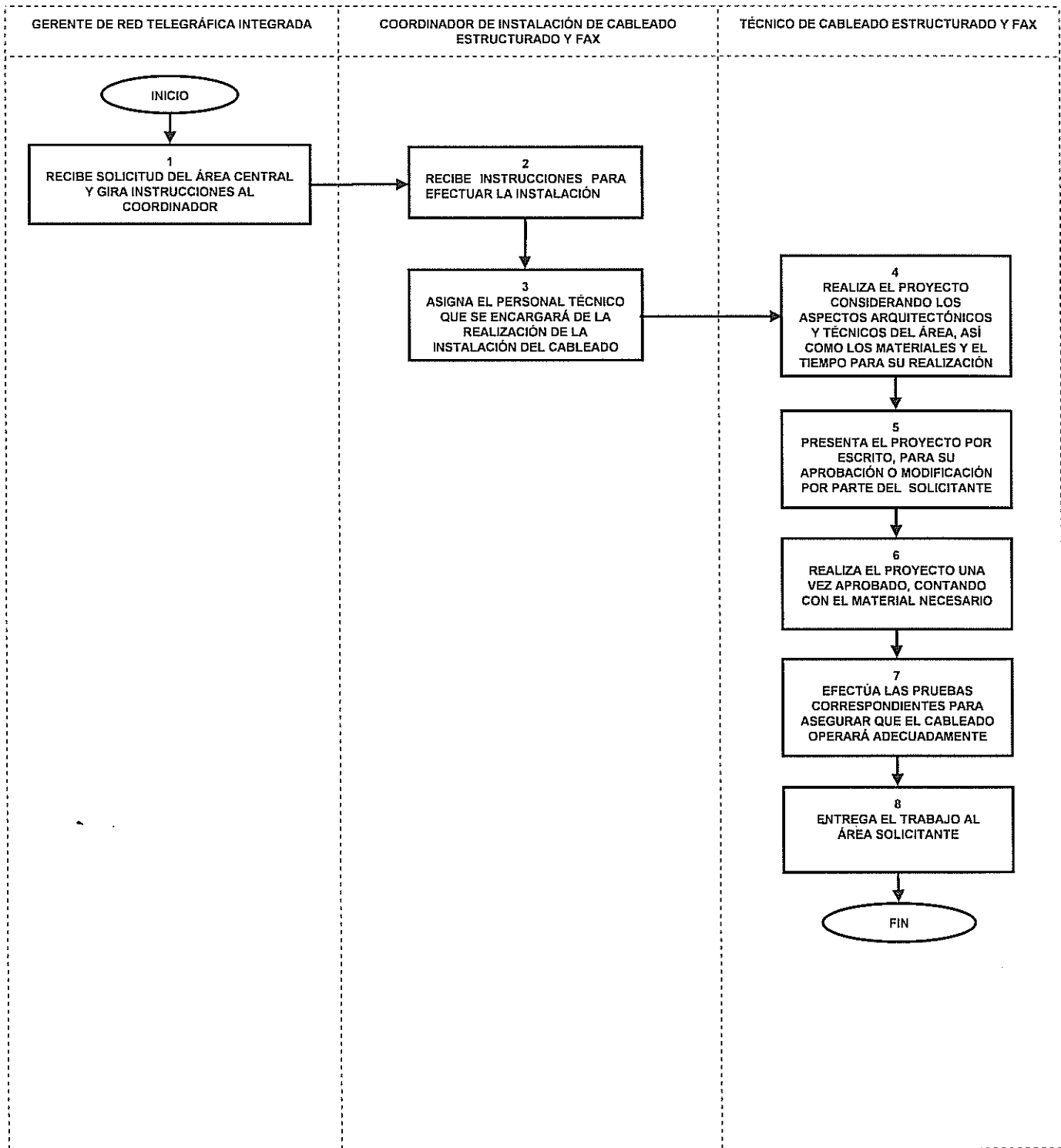
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

PREVISADO 21 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

13.- Procedimiento para Instalación de Cableado Estructurado en Áreas Centrales.



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telefónica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telefónica Integrada		MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

14.- PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO A EQUIPO DE COMUNICACIÓN REMOTO DE LA RED SATELITAL TELSAT QUE SE ENCUENTRE DAÑADO.

Marco Jurídico Específico

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).

LEY DE VÍAS GENERALES DE COMUNICACIÓN.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 1940.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril de 2012).

ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).

Objetivo Específico

Mantener y conservar en condiciones de operación los equipos de comunicación remotos de la Red TELSAT que se encuentren dañados.

Políticas Específicas

1. La Gerencia de Red Telegráfica Integrada a través de la Coordinación de Red Digital de Servicios Telegráficos, se coordina con las áreas técnicas de las Gerencias Estatales para identificar y remitir al Centro Técnico Operativo los equipos de comunicación satelital que se encuentren averiados, para su chequeo y posterior envío a reparación por la Compañía con la que se tenga contratado el servicio de mantenimiento.
2. La Coordinación de Red Digital de Servicios Telegráficos mantendrá actualizados los registros de los equipos de comunicación satelital que se reporten dañados por parte de las Gerencias Estatales.
3. El tiempo para realizar las actividades de este Procedimiento es de 2 días.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia de Red Telegráfica Integrada.
Coordinación de Red Digital de Servicios Telegráficos.
Jefatura del Área de Mantenimiento a Equipo Remoto de la Red Telsat.

Area emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

PREVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

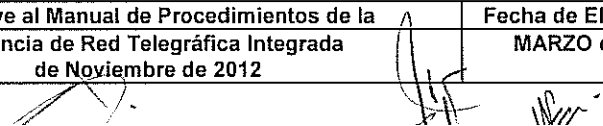
NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

14.- Procedimiento para Mantenimiento a Equipo de Comunicación Remoto de la Red Satelital TELSAT que se Encuentre Dañado.

Responsable	No.	Actividad	
COORDINADOR DE RED DIGITAL DE SERVICIOS TELEGRÁFICOS.	01	Recibe de la Gerencia Estatal correspondiente, el equipo dañado y lo turna al Área de mantenimiento a equipo remoto de la Red Telsat.	
	JEFE DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO A EQUIPO REMOTO DE LA RED TELSAT.	02	Realiza una revisión visual del estado físico en el que se recibe el equipo y da limpieza.
		03	Efectúa pruebas de funcionamiento para diagnosticar el tipo de falla que presenta, checa su funcionamiento. ¿Equipo funciona correctamente?
		04	No funciona. Llena el formato de reporte de "ENTREGA / RECEPCIÓN MER01" y envía el equipo a reparación con la Compañía externa de mantenimiento. ¿Se reparó el equipo?
		05	No se reparó. Se da de baja porque ya no tiene reparación, se archiva el formato y finaliza el procedimiento.
		06	Si funciona. Realiza pruebas de operación en local para confirmar su funcionamiento y aceptación.
		07	Si se reparó. Realiza otra vez las pruebas locales para comprobar su funcionamiento.
		08	Registra los datos del equipo probado, en el formato "ENTREGA / RECEPCIÓN MER01".
	09	Comunica al Coordinador de Red Digital de Servicios Telegráficos que el equipo reparado ya fue probado y esta en condiciones de funcionamiento para su devolución a la Gerencia Estatal.	
	COORDINADOR DE RED DIGITAL DE SERVICIOS TELEGRÁFICOS.	10	Recibe informe de que el equipo ya esta reparado y en condiciones de funcionamiento para su devolución.
		11	Comunica vía correo electrónico a la Gerencia Estatal, los datos del embarque, número de guía y fecha del envío del equipo ya reparado.
JEFE DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO A EQUIPO REMOTO DE LA RED TELSAT.	12	Se coordina con la Gerencia Estatal para ponerse de acuerdo en la entrega del equipo.	

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

10 REVICADO 7 1 MAR 2014



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

14.- Procedimiento para Mantenimiento a Equipo de Comunicación Remoto de la Red Satelital Telsat que se Encuentre Dañado.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO A EQUIPO REMOTO DE LA RED TELSAT.	13	Confirma con la Gerencia Estatal la recepción del equipo que se envió de regreso.
	14	Actualiza en la base datos, el registro del equipo que se envió como reparado.
	15	Archiva Formato de Reporte de Entrega/Recepción (MER01).
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

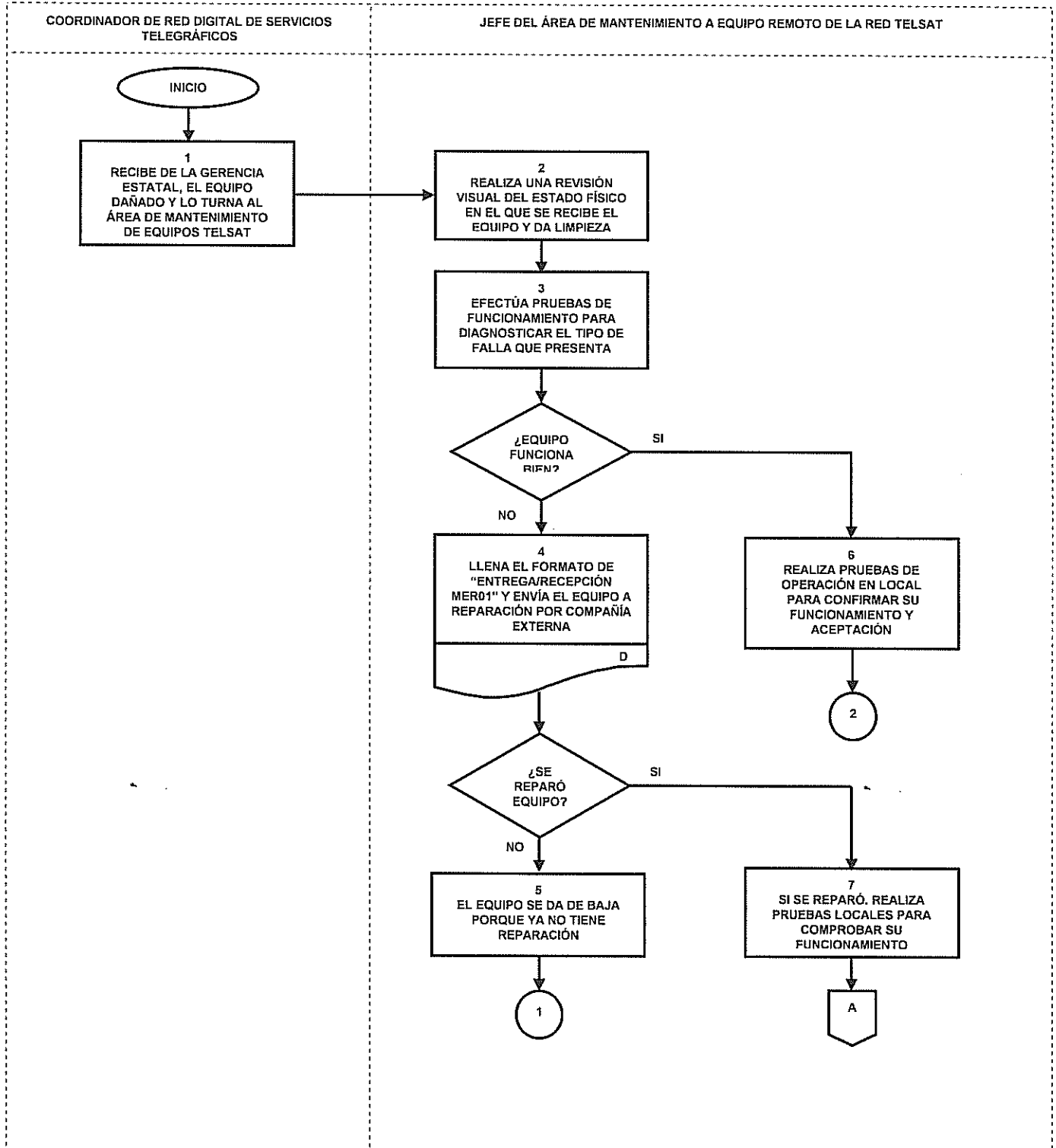
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVICADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

14.- Procedimiento para Mantenimiento a Equipo de Comunicación Remoto de la Red Satelital TELSAT que se Encuentre Dañado.



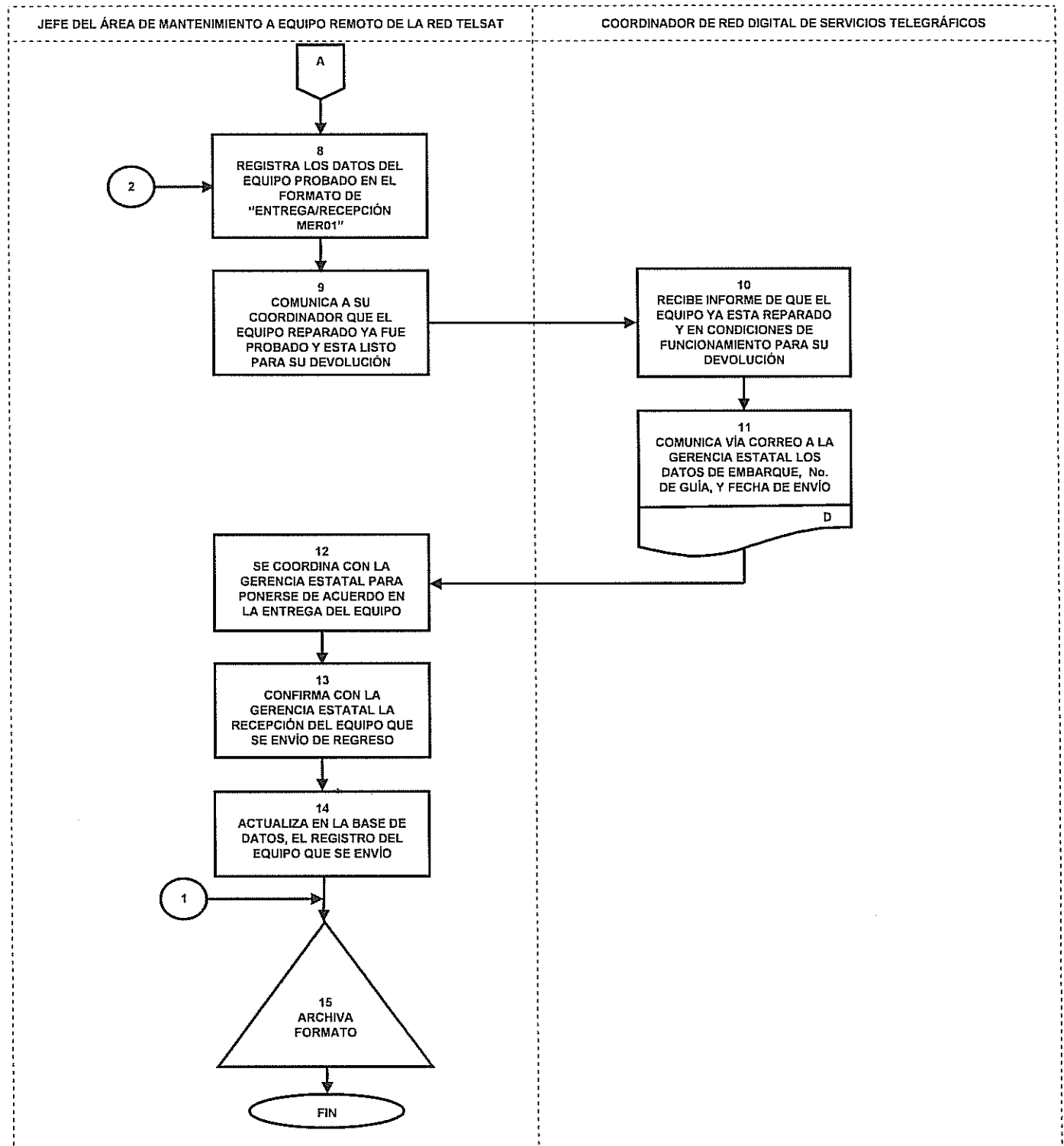
Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 3 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

14.- Procedimiento para Mantenimiento a Equipo de Comunicación Remoto de la Red Satelital Telsat que se Encuentre Dañado.



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

15.- PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE ALTAS, BAJAS Y/O REUBICACIONES DE LÍNEAS DIRECTAS DEL SERVICIO TELEFÓNICO.

Marco Jurídico Específico

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).

REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).

ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).

Objetivo Específico

Atender oportunamente las solicitudes de altas, bajas y/o reubicaciones de líneas directas del Servicio Telefónico.

Políticas Específicas

1. La Gerencia de Red Telegrafica Integrada deberá contar con líneas telefónicas disponibles al momento de la solicitud del usuario.
2. La Coordinación de Supervisión y Control proporcionará atención oportuna a las solicitudes de los usuarios.
3. La Coordinación de Supervisión y Control supervisará que el equipo este en condiciones adecuadas de operación.
4. La duración de este procedimiento es de 48 hrs. y en caso de la configuración y servicio de la línea telefónica directa por parte de un proveedor externo será de 15 días.
5. La Coordinación de Supervisión y Control notificará al área usuaria y a la Coordinacion de Control de Servicio Telefónico, la atención dada a la solicitud requerida.

Área Responsable del Procedimiento

Gerencia de Red Telegráfica Integrada.
Coordinación de Supervisión y Control.
Coordinación de Control de Servicio Telefónico.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

15.- Procedimiento de Solicitud de Altas, Bajas y/o Reubicaciones de Líneas Directas del Servicio Telefónico.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA.	01	Recibe mediante Oficio y/o Correo Electronico la solicitud del usuario para altas, bajas, y/o reubicaciones de líneas directas del servicio telefónico.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN Y CONTROL.	02	Recibe de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada, la solicitud del usuario del servicio telefónico para su atención.
	03	Analiza, la solicitud de facilidades técnicas del servicio solicitado y genera el formato TCM-2101.A-2500/C-F02-02.
	04	Atiende la solicitud del área solicitante del servicio telefónico.
	05	Firma de entrega del servicio y en su caso el traspaso correspondiente en conjunto con el usuario.
	06	Envía aviso al área usuaria del servicio telefónico de la línea directa de que su solicitud ya fue atendida.
COORDINADOR DE CONTROL DE SERVICIO TELEFÓNICO.	07	Envía aviso de conclusión de la solicitud a la Coordinación de Control de Servicio Telefónico para su seguimiento.
	08	Recibe aviso de parte de la Coordinación de Supervisión y Control, de que la solicitud del usuario del servicio, ya fue atendida.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN Y CONTROL.	09	Archiva solicitud del servicio atendido.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

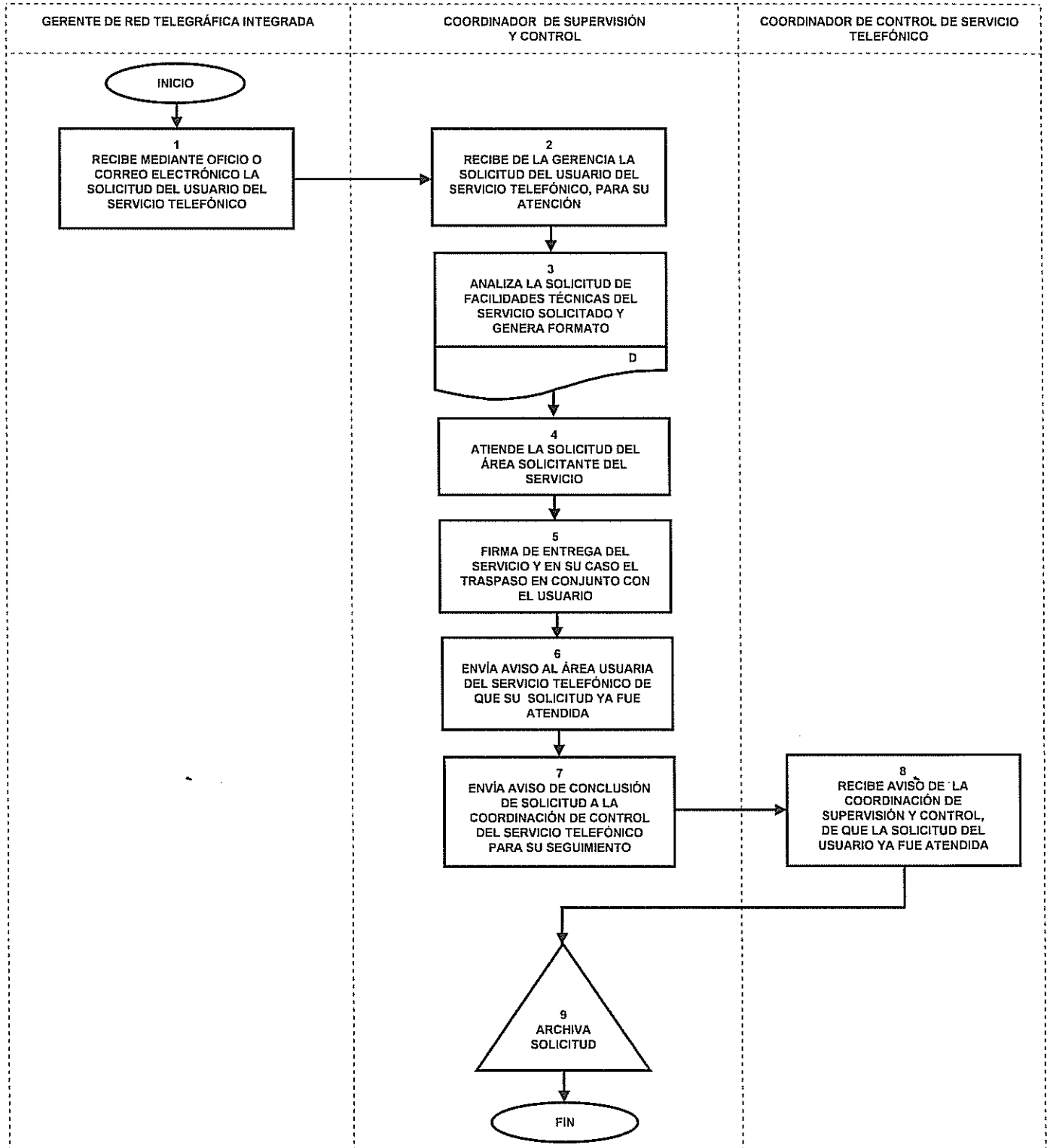
Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

6 DEVICADO 7 4 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

15.- Procedimiento de Solicitud de Altas, Bajas y/o Reubicaciones de Líneas Directas del Servicio Telefónico.



<p>Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada</p>	<p>Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012</p>	<p>Fecha de Elaboración MARZO de 2014</p>
---	---	---

REVISADO 7 1 MAR 2014

[Handwritten signatures]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

16.- PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE LAS ÁREAS CENTRALES, DE LÍNEAS DIRECTAS Y EXTENSIONES DEL CONMUTADOR TELEFÓNICO INSTITUCIONAL.

Marco Jurídico Específico

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013).

REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).

ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011).

Objetivo Específico

Llevar a cabo la validación del uso de los servicios de Telefonía Local y de Larga Distancia, que son proporcionados a las diferentes áreas técnicas y administrativas del Organismo a nivel central.

Políticas Específicas

1. La Gerencia de Red Telegráfica Integrada a través de la Coordinación de Control de Servicio Telefónico llevará a cabo la validación del uso de los servicios de telefonía local y de larga distancia que es proporcionado mediante líneas telefónicas directas o extensiones del Conmutador Telefónico Institucional.
2. La Coordinación de Control de Servicio Telefónico elaborará los reportes de llamadas realizadas por cada usuario de cada centro de costos.
3. La Coordinación de Supervisión y Control y la Coordinación de Operación de Servicio Telefónico, efectuarán los movimientos de altas, bajas y/o reubicaciones de cada línea directa o extensión del conmutador cuando se requiera.
4. La Coordinación de Control de Servicio Telefónico obtendrá un reporte y notificará mensualmente a cada área usuaria que tenga asignada una línea directa o extensión del conmutador, respecto a las llamadas que hayan realizado para su validación.
5. El período de duración de este procedimiento será mensual, y se coordinará con las áreas técnicas para la actualización de las líneas directas y extensiones.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Control de Servicio Telefónico.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

10 DEVICADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

16.- Procedimiento de Validación del Servicio Telefónico de las Áreas Centrales, de Líneas Directas y Extensiones del Conmutador Telefónico Institucional.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE CONTROL DE SERVICIO TELEFÓNICO.	01	Recibe mediante correo electrónico el formato TCM-2101.A-2500/C-F02-02 y/o copia de la solicitud atendida de altas, bajas y/o reubicaciones de línea directa o extensión que se le asignó para el uso del servicio telefónico. ¿Se trata de un usuario nuevo?
	02	No. Procede a analizar la solicitud de facilidades técnicas que se proporcionaron, así como el tipo de servicio que se otorgo, en el formato TCM-2101.A-2500/C-F02-02 y se asigna al centro de costos que le corresponda.
	03	Elabora los reportes mensuales de las llamadas que realizaron de los servicios de telefonía local y/o larga distancia.
	04	Si. Registra su control en la base de datos de líneas directas o extensiones según corresponda; alta, baja o reubicación. Y abre un nuevo centro de costos.
	05	Envía los reportes obtenidos de las llamadas realizadas a través de las líneas directas y/o extensiones que tienen asignadas las áreas usuarias del servicio, para que los responsables hagan la revisión y validación correspondiente; al mismo tiempo se les indica que, después de efectuar la validación de las llamadas que estén a cargo de esa área, remitan los reportes o listados a la Coordinación de Control de Servicio Telefónico a fin de continuar con el seguimiento.
	06	Recibe de regreso los reportes validados de las llamadas telefónicas efectuadas por los usuarios de las líneas directas y de las extensiones; y en caso de tener alguna observación o comentario, se actualiza la base de datos que corresponda.
	07	Archiva los reportes de validación del servicio telefónico.

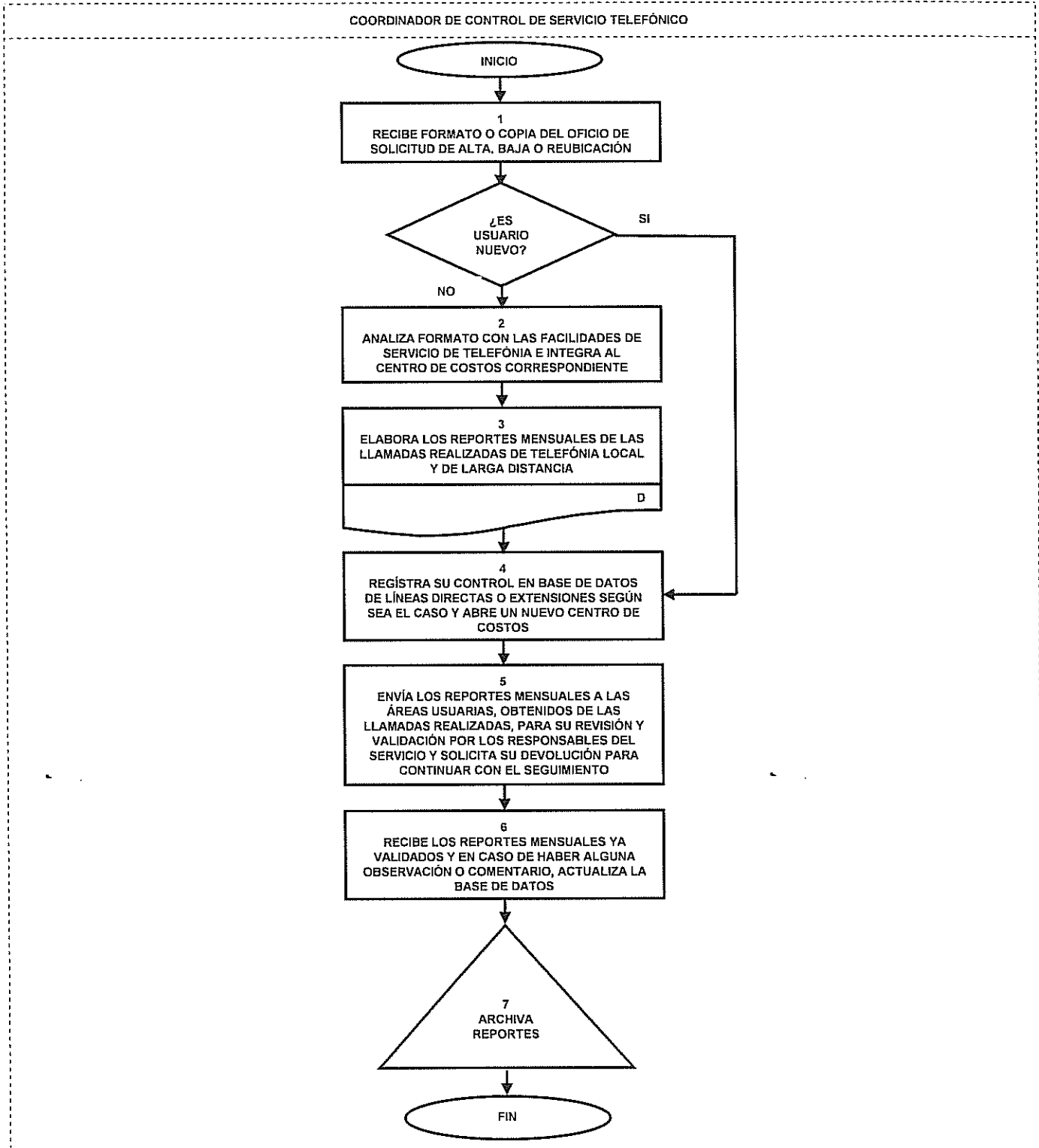
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada		MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

16.- Procedimiento de Validación del Servicio Telefónico de las Áreas Centrales, de Líneas Directas y Extensiones del Conmutador Telefónico Institucional.



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

b [Signature] [Signature]

<p>NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA</p>

<p>NÚMERO: TCM-2101.A-D01-14</p>

ANEXOS

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

b DEVICADO 7 1 MAR 2014 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

GLOSARIO DE TÉRMINOS

@telecomm.net.mx.- Dominio de correo electrónico de Telecomunicaciones de México.

ADSCRIPCIÓN.- Delimitación o subscripción territorial en donde se encuentra asignado un recurso.

ADSL.- (Bucle de Abonado Digital Asimetrico) Es una técnica de transmisión que, aplicada sobre los bucles de abonado de la red telefónica, permite la transmisión sobre ellos de datos sobre alta velocidad; para ello utiliza frecuencias más altas que las empleadas en el servicio telefónico y sin interferir en ellas, permitiendo así el uso simultaneo del bucle para el servicio telefónico y para acceder a servicios de datos a través de ADSL.

ALARMAS EN TARJETAS.- Son avisos que se muestran directamente en las tarjetas del conmutador, comúnmente por medio de LEDS.

ARCHIVOS TEMPORALES.- Archivos almacenados en el PC, COOKIES, etc.

AURICULAR.- Dispositivo del teléfono que sirve para hablar y escuchar.

BANDA BASE.- Proporciona la interfase que permite la conversión de protocolos entre el enlace y el usuario.

BARRA DE MENÚ.- Utilidad del sistema operativo Windows para acceder a las diferentes opciones que se tienen en él.

BASE DE DATOS.- También conocido como Banco de Datos (en ocasiones abreviada con la sigla BD o con la abreviatura b.d.) es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. En este sentido, una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta. Actualmente, y debido al desarrollo tecnológico de campos como la informática y la electrónica, la mayoría de las bases de datos están en formato digital (electrónico) que ofrece un amplio rango de soluciones al problema de almacenar datos.

BITÁCORA.- Documento donde se anotan eventos importantes de la inoperabilidad de la red, de los mantenimientos y de los respaldos.

BOTÓN DERECHO.- Botón del ratón que generalmente se utiliza como botón secundario el cual suele mostrar opciones del objeto que esté señalando.

CABLE IFL.- Cable interfase entre el ODU e IDU.

CANAL DE RADIO.- Generalmente es un ancho de banda destinado a la transmisión de una señal radioeléctrica.

CIR.- Comited Information Rate. Tasa de Información.

CISCO SWITCH.- Proporciona interconexión LAN entre la mayoría de los componentes principales, además cuenta con "Span Port" por VLAN y una administración SNMP.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

10 REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

CLICK.- Acción de presionar alguno de los botones del ratón del PC.

COMISIONAMIENTO.- Para que la Red Telegráfica Satelital pueda reconocer un equipo remoto este deberá ser comisionado antes de que pueda operar en forma normal.

CONMUTADOR MERIDIAN.- Sistema telefónico de interconexión y control de llamadas marca MERIDIAN ubicado en TCT.

CONSOLA.- Interfaz del PC que permite programar y controlar las acciones sobre el conmutador.

CONTEL.- Conjunto Nacional de Telecomunicaciones.

COOKIES.- Archivos temporales de Internet que se almacenan en el PC cuando se accede alguna página, su función radica en agilizar las descargas en posteriores visitas ya que de esta manera no se gasta tiempo en descargar archivos que ya se tienen en el PC.

CORREO ELECTRÓNICO.- (Correo-e, conocido también como e-mail), es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet, mediante el protocolo SMTP, aunque por extensión también puede verse aplicado a sistemas analógicos que usen otras tecnologías. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto sino todo tipo de documentos digitales. Su eficiencia, conveniencia y bajo coste están logrando que el correo electrónico desplace al correo ordinario para muchos usos habituales.

C.T.O.- Centro Técnico Operativo, Instalaciones de TELECOMM en Iztapalapa.

DIRECCIÓN IP.- Cifra numérica que se refiere a un puerto de una red en el protocolo IP.

DISTRIBUIDOR DEL CONMUTADOR.- Acometidas de las líneas telefónicas entregadas del conmutador hacia las que proporciona la compañía telefónica en donde se hacen los puentes.

DISTRIBUIDOR GENERAL DEL EDIFICIO.- Acometidas de las líneas telefónicas entregadas por la compañía telefónica en donde se hacen los puentes para llevarlas al conmutador.

DIU.- Equipo que se encarga de establecer la comunicación entre el HUB Central y la Estación Remota.

DLCI.- Identificador de Circuito de Enlace de Datos.

DVB.- Transmisión de video, es un estándar basado en video y audio MPEG cubre la transmisión de señales MPEG-2 a través de satélite, cable, canales de transmisión terrestre.

DOWN2HOME.- Software utilizado para medir tasas de transferencia de Internet (velocidad de conexión).

ENLACE CONMUTADO.- Enlace establecido a través de la red telefónica pública conmutada entre dos puntos, durante el tiempo que dura la comunicación entre ellos.

ENLACE DEDICADO.- Es una línea que se usa para una conexión punto a punto entre dos equipos comunicadores de datos.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

ENLACE DE RADIO.- Enlace inalámbrico en la banda de las radiofrecuencias, caracterizado por la transmisión de señales moduladas.

EQUIPO DE PRUEBA.- Es un teléfono utilizado para realizar pruebas en el área del conmutador.

EQUIPO SATELITAL ALARMADO.- Es cuando la estación remota satelital no está en sincronía con el Hub Central, por lo tanto no hay comunicación.

ESTACIÓN REMOTA SATELITAL.- Medio de comunicación con enlace vía satélite para transferencia de información en la Oficina Telegráfica.

ESTADO NORMAL DE TARJETAS.- Tarjetas sin alarmas y funcionando correctamente.

EXPLORER.- Programa de Microsoft que sirve como navegador Web.

EXTENSIÓN ANALÓGICA.- Es una línea telefónica que genera, transmite y recibe señales en formato analógico.

EXTENSIÓN DIGITAL.- Es una línea telefónica que genera, transmite y recibe señales en formato digital.

FARM SERVER.- Equipos que conforman la Granja de Servidores de la Red Telsat.

FIREWALL.- (o cortafuegos) Es un dispositivo que se utiliza para proteger una computadora o una red interna, de intentos de acceso no autorizados desde la red de Internet, denegando las transmisiones y vigilando todos los puertos de red. Su uso más común es situarlo entre una red local y la red de Internet, evitando que los intrusos puedan atacar o acceder la red de computadoras local.

FIREWALL CENTRAL.- Concentrador de Comunicaciones VPN's.

FIREWALL REMOTO.- En este caso se refiere a un Equipo de Oficina Telegráfica.

FOUNDRY.- Es un conmutador capa 3 que combina las funciones de un conmutador que reenvía datos al ver la dirección del dispositivo físico y un router, que reenviar paquetes al ubicarse en la dirección del siguiente router.

FRECUENCIA INTERMEDIA.- Realiza la modulación / demodulación de la señal.

GABINETE DEL CONMUTADOR.- Armazón (normalmente metálico), donde se almacenan los componentes que conforman al conmutador (tarjetas).

GRUPO DE TRONCALES.- Conjunto de líneas de conexión entre centrales telefónicas.

HARDWARE.- Conjunto de componentes físicos de un equipo de comunicación.

HISTORIAL.- Registro, en este contexto se refiere a aquel que se lleva de las visitas a portales web.

HPS.- Hub Processor Server. Servidor del Procesador Central Satelital el cual realiza la decodificación Banda Base (BB) y defragmentación de paquetes para ser enviados al Ruteador (router).

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

[Handwritten signatures and marks below the table]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

HSP HUB SATELLITE PROCESOR.- Recibe una señal MSK (Rx) y entrega una señal IP, mediante una demodulación MSK, una decodificación LAPU, una decodificación.

HUB CENTRAL.- Estación maestra donde se centraliza y administra a nivel nacional la comunicación satelital.

ICONO.- Imagen que representa algún objeto como archivo, directorio, dispositivo en el pc.

INROUTE.- Portadora entrante del Hub Central.

INTERNET.- Conexión entre dos o más redes.

IPE (ENCAPSULADOR IP).- Este recibe paquetes IP provenientes del CPU Cage a través de la interfaz de red LAN para convertirlos a un formato MPEG2 de acuerdo al estándar MPE y enviarlos al modulador.

Kb.- Abreviación de Kilobyte.

LÍNEA DIRECTA.- Línea que da acceso a una estación telefónica sin que sea necesario seleccionar la dirección marcando un número, ni de ningún otro modo.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO.- Son aquellos servicios de limpieza, reparación que se le tienen que aplicar a un sistema electrónico para corregir alguna falla.

MICROFILTRO ADSL.- Es un pequeño dispositivo que reduce las interferencias entre la señal ADSL y la señal telefónica. Estos aparatos permiten utilizar equipos telefónicos (teléfonos, modem's analógicos, fax, etc.) en la misma línea y simultáneamente al servicio ADSL. Para ello se debe instalar un microfiltro sobre cada equipo telefónico del que vaya a hacer uso.

MODULADOR.- Efectúa una codificación de corrección de error, modula en QPSK a la entrada recibe un flujo de transporte MPEG2 y en la salida entrega una señal modulada en DVB-S.

MPEG2.- Es un protocolo utilizado fundamentalmente para la compresión de audio y video.

MULTÍMETRO.- Aparato de medición de varios parámetros, comúnmente voltajes (AC/DC), corrientes (AC/DC), resistencia, continuidad, algunos de ellos pueden medir voltajes de zona de deplexión de diodos, así como determinar la distribución de patas de transistores tipo TBJ.

NMS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RED.- Estación unix autónoma basada en Solaris. Permite al operador monitorear y descargar ítems de control individuales de la estación hub y las estaciones remotas.

NODO.- Es aquel punto donde en un sistema de transmisión, las líneas troncales desde muchos eventos encuentran un punto de concentración comúnmente usadas para referirse a la localización de una red.

NSM.- (Netscreen Security Manager) Es una herramienta de monitoreo y supervisión de los VPN's de Juniper Networks.

OPCIONES DE INTERNET.- Opciones de configuración de Internet en el sistema operativo Windows.

OUTROUTE.- Portadora de saliente del Hub Central.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

10 REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

PÁGINA DE INICIO EN BLANCO.- En este contexto se refiere a una página de tipo HTML sin información.

PING.- Herramienta de la aplicación cmd de Windows utilizada para verificar conexión con otro equipo por medio de una red, se utiliza el protocolo TCP/IP.

PC.- Computadora Personal.

PC REMOTA.- Gestiona el sistema principalmente HSP, controla también el NMS.

PIN PAD.- Terminal Punto de Venta con Lector Electrónico de Banda Magnética.

PROPIETARIO.- Titular de la cuenta de correo electrónico.

PROXY.- Es un servidor que representa a los usuarios al interceptar sus peticiones de Internet y al manejarlas para los usuarios, ayuda a hacer coincidir mensajes entrantes con las peticiones salientes.

PUERTO.- Es un canal de comunicación para computadores en una red.

PUERTO DISPONIBLE.- En el contexto de este documento se refiere a una línea telefónica disponible.

QoS.- Permite mejorar el rendimiento de la red para medirlo y garantizar el mejor rendimiento.

RADIO FRECUENCIA (R.F.).- Realiza la conversión Frecuencia Intermedia/Radio Frecuencia y la amplificación de la señal.

RAS.- Equipo para gestionar, monitorear, configurar y actualizar los componentes de la granja de servidores.

RED TELDAT.- Red de Transmisión de Datos vía Terrestre: Infraestructura pública de telecomunicaciones que permite la transmisión de datos entre los diferentes nodos de la red, ya sea vía cable, fibra óptica u otros medios electromagnéticos.

RED TELSAT.- Red Telegráfica Satelital con la finalidad de prestar servicios telegráficos, su centro operativo se encuentra en el módulo I del Centro Técnico Operativo (CTO).

Sus características generales son:

- Es una Red Integrada de Negocios por Satélite (ISBN).
- Utiliza una estación terrena maestra (ubicada en CTO) conectada a la Oficina Central y Estaciones Terrenas Personales (PES) tipo VSAT Terminal de apertura muy pequeña (Very Small Aperture Terminal).
- Soporta protocolos TCP/IP, ETHERNET (10 MHz), X.25, VOZ y FAX comprimidos (5.5 kbps).

REGLETA LOCAL.- Arreglo de estructuras de conexión de líneas telefónicas con el conmutador.

RESET COUNTER.- Función del programa Down2Home que inicializa el contador de los datos.

RESTAURACIÓN DE BASE DE DATOS.- Es la acción para restablecer los archivos de configuración desde la cinta magnética o con algún protocolo de transferencia de archivos.

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

6 REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

ROUTER.- Dispositivo de red encargado del encaminamiento correcto de los datos.

SEÑALIZACIÓN.- Variación física utilizada para transmitir datos.

SINCRONÍA.- Sistema de referencia en tiempos de transmisión.

SISTEMA DS-714.- Sistema controlado por la compañía telefónica.

SOFTWARE.- Conjunto de instrucciones lógicas diseñadas para lograr el funcionamiento de un equipo de cómputo y demás funciones.

SURECAST.- Es una aplicación diseñada para proporcionar una plataforma confiable para la transferencia de archivos, distribución de programas y transmisión de datos por medio de la red.

TARJETA NETWORK.- Extrae el encabezamiento lapu y procesa el encabezamiento BB y envía los paquetes BB al hsp. En el outbound efectúa la recepción del paquete que incluye el encabezamiento del BB desde el hsp y envía el paquete a la tarjeta target.

TARJETA TARGET.- Es la tarjeta maestra para el cpu cage, corre las aplicaciones del cpu, controla el flujo de datos del cpu cage, es la interfaz del usuario para recolectar estadísticas y telemetría. En el caso del inbound controla el tráfico en el inbound y envía reconocimientos a los VSATs. En el outbound encapsula los paquetes BB en tramas lapu y pasa las tramas a la tarjeta del outbound.

T.C.T.- Torre Central de Telecomunicaciones.

TERMINAL SERVER.- Fabricado por digi corporation, habilita el acceso de una PC a múltiples puertos seriales (com ports) cuenta con 8 conexiones a puertos seriales:

TONO DE INVITACIÓN A MARCAR.- Es una señal senoidal de cadencia continua, la cual forma parte de un sistema de señalización e indica que se puede marcar.

TRONCAL.- Línea de conexión entre centrales telefónicas, para nuestro caso se refiere a la línea de interconexión entre conmutadores y de conexión con la RTPC (Red Telefónica Pública conmutada).

TRONCALES ANALÓGICAS.- Líneas de conexión entre centrales telefónicas que transportan señales de formato analógico.

USUARIO/OFICINA TELEGRÁFICA.- Persona física o moral que utiliza los servicios que ofrece Telecomunicaciones de México en su red de Oficinas Telegráficas.

VELOCIDAD.- Número de apariciones de un evento por unidad de tiempo.

VOLTAJE.- Se refiere a la diferencia de potencial eléctrico entre dos puntos, está relacionado con la corriente eléctrica por medio de la ley de Ohm para circuitos de baja frecuencia ($f < 300 \text{ MHz}$), $V = RI$, donde I es la corriente que circula por el circuito y R la resistencia que se opone a su libre paso.

VPN.- es una Red Privada Virtual RPV o VPN de las siglas en ingles Virtual Private Network, en si es una tecnología de red que permite una extensión de una red local sobre una red pública o no controlada.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**FORMATOS
E
INSTRUCTIVOS DE LLENADO**

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

1/ ELABORADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

PARA: GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

No. DE UNIDAD RESPONSABLE:
No. DE REGISTRO CCR:
FECHA DE INGRESO:

USUARIO INTERNO

DIRECCIÓN _____
 SUBDIRECCIÓN _____
 GERENCIA _____

COORDINACIÓN _____

ASIGNADO A: _____ CARGO: _____

EN: UBICACIÓN DE LA CONEXIÓN T.C.T. CONTEL C.T.O. G. ESTATAL OTRO

TELÉFONO _____ FECHA DE ACTIVACIÓN _____ FECHA DE CANCELACIÓN _____

MOVIMIENTO ALTA BAJA CAMBIO

No. DE CLAVES

CLAVE PROPUESTA (ID)

PASSWORD

OBSERVACIONES: _____

ATENTAMENTE

 ÁREA SOLICITANTE
 (FIRMA AUTORIZADA: DIRECTOR, SUBDIRECTOR, GERENTE)

ELABORÓ

COORD. DE CENTRO DE CONTROL DE REDES
 FECHA: _____ HORA _____

TCM-2101.A-F01-12

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

[Handwritten signatures and marks]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

PARA: GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA	No. DE UNIDAD RESPONSABLE: <input type="text" value="1"/>
	No. DE REGISTRO CCR: <input type="text" value="2"/>
	FECHA DE INGRESO: <input type="text" value="3"/>

USUARIO INTERNO

DIRECCIÓN _____
 SUBDIRECCIÓN _____
 GERENCIA _____
 COORDINACIÓN _____
 ASIGNADO A: _____ CARGO: _____
 EN: T.C.T. CONTEL C.T.O. G. ESTATAL OTRO
 UBICACIÓN DE LA CONEXIÓN _____
 TELÉFONO _____ FECHA DE ACTIVACIÓN _____ FECHA DE CANCELACIÓN _____

MOVIMIENTO ALTA BAJA CAMBIO

No. DE CLAVES

<input type="text" value="17"/>	CLAVE PROPUESTA (ID)	PASSWORD
	<input type="text"/>	<input type="text"/>

OBSERVACIONES:

ATENTAMENTE

ÁREA SOLICITANTE
(FIRMA AUTORIZADA: DIRECTOR, SUBDIRECTOR, GERENTE)

ELABORO

COORD. DE CENTRO DE CONTROL DE REDES
FECHA: _____ HORA _____

TCM-2101.A-F01-12

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**INSTRUCTIVO DE LLENADO PARA EL FORMATO
SOLICITUD DE ALTAS, BAJAS, CAMBIOS DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO
@TELECOMM.NET.MX
TCM-2101.A-F01-12**

- 1.- Número asignado de acuerdo a la Estructura Orgánica de Telecomm (Unidad Responsable), se anota el número de la Dirección o Subdirección ó Gerencia según corresponda.
- 2.- Número que asigna la Coordinación de Centro de Control de Redes.
- 3.- Fecha que anota el área solicitante al requerir el servicio.
- 4.- Número asignado de acuerdo a la Estructura Orgánica de Telecomm (Unidad Responsable), anotar el nombre de la Dirección a la que pertenece.
- 5.- Número asignado de acuerdo a la Estructura Orgánica de Telecomm (Unidad Responsable), anotar el nombre de la Subdirección a la que pertenece.
- 6.- Número asignado de acuerdo a la Estructura Orgánica de Telecomm (Unidad Responsable), anotar el nombre de la Gerencia a la que pertenece.
NOTA: Si la solicitud es para una Dirección, se registra solo su Número y Nombre; si es para Subdirección, se registran el de Dirección y Subdirección; y si es para Gerencia, se anotan el de Dirección, Subdirección y Gerencia.
- 7.- Anotar el nombre de la Coordinación a la que se le asigna la cuenta de correo.
- 8.- Anotar el nombre de la persona que tendrá a cargo la cuenta de correo.
- 9.- Registrar el cargo de la persona a la que se le asignó la cuenta de correo.
- 10.- Registrar el inmueble donde se realiza la activación de la cuenta de correo.
- 11.- Especificar la ubicación física del área donde se realizará la activación de la cuenta de correo.
- 12.- Anotar el número telefónico o extensión en el que se puede contactar al responsable de la cuenta, para coordinar la instalación.
- 13.- Registra el área solicitante, la fecha de activación.
- 14.- Registra el área solicitante, la fecha de cancelación.
- 15.- Especificar el movimiento solicitado.
- 16.- Anotar el número de claves solicitadas (solo se pueden tramitar dos claves en un mismo formato).
- 17.- Anotar la clave propuesta, que servirá como identificador de la cuenta de correo electrónico (máximo 8 dígitos alfanuméricos en letra minúscula, no se acepta guión bajo ó iniciar con un número). El password (clave) es asignado por el área técnica.
- 18.- Líneas para anotaciones adicionales, comentarios o instrucciones.
- 19.- Anotar nombre del área y nombre del Director, Subdirector ó Gerente que autoriza la solicitud del servicio, no se aceptan firmas por ausencia.
- 20.- Espacio para nombre y firma de quién elaboró (ÁREA TÉCNICA)

NOTA: Este formato no debe ser modificado en ninguno de sus textos, únicamente se deben anotar los datos que se solicitan.

Para atender sus dudas o comentarios, información adicional, están a su disposición los teléfonos 5090-1100 ext. 2280 5090-1274 ó en la dirección de correo electrónico intercom@telecomm.net.mx

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14



NO. DE FOLIO

FECHA

ENTREGA / RECEPCION DE CLAVES DEL SERVICIO

POR MEDIO DEL PRESENTE, ENVIO EN SOBRE CERRADO LA (S) CLAVE (S) DE ACCESO AL SERVICIO INTERNET SOLICITADA (S) POR USTED.

AL RESPECTO, DEBERAN OBSERVARSE LAS SIGUIENTES CONDICIONES :

1. LA CLAVE DE ACCESO ES UNICA Y PERSONALIZADA, POR LO CUAL CADA USUARIO ES RESPONSABLE DIRECTO DEL USO QUE SE HAGA DE ELLA (LA CLAVE DE ACCESO ESTA COMPUESTA DE UNA CLAVE DE USUARIO Y SU PASSWORD).
2. DESPUES DE TRES DIAS DE RECIBIDO EL SERVICIO A SATISFACCION DEL USUARIO, SE INICIARA LA FACTURACION CORRESPONDIENTE

PARA CUALQUIER DUDA O ACLARACION AL RESPECTO, FAVOR DE COMUNICARSE A LA COORDINACION DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS A LOS TELS. 50 90 11 79 ó 50 90 12 38. EN EL INTERIOR DE LA REPUBLICA LADA (800) 7 10 32 81.
E-MAIL:soptec@telecomm.net.mx

RAZÓN SOCIAL :

NÚMERO DE CLAVES DE ACCESO :

FECHA DE ENTREGA :

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE :

A T E N T A M E N T E

GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

TCM-2101.A-F14-2000

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

10 REVISADO 7 1 MAR 2014

[Handwritten signature]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14



INTERNET A SU ALCANCE



NO. DE FOLIO
FECHA

ENTREGA / RECEPCION DE CLAVES DEL SERVICIO

POR MEDIO DEL PRESENTE, ENVIO EN SOBRE CERRADO LA (S) CLAVE (S) DE ACCESO AL SERVICIO INTERNET SOLICITADA (S) POR USTED.

AL RESPECTO, DEBERAN OBSERVARSE LAS SIGUIENTES CONDICIONES :

1. LA CLAVE DE ACCESO ES ÚNICA Y PERSONALIZADA, POR LO CUAL CADA USUARIO ES RESPONSABLE DIRECTO DEL USO QUE SE HAGA DE ELLA (LA CLAVE DE ACCESO ESTA COMPUESTA DE UNA CLAVE DE USUARIO Y SU PASSWORD).
2. DESPUES DE TRES DIAS DE RECIBIDO EL SERVICIO A SATISFACCION DEL USUARIO, SE INICIARA LA FACTURACION CORRESPONDIENTE

PARA CUALQUIER DUDA O ACLARACION AL RESPECTO, FAVOR DE COMUNICARSE A LA COORDINACION DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS A LOS TELS. 50 90 11 79 ó 50 90 12 38. EN EL INTERIOR DE LA REPUBLICA LADA (800) 7 10 32 81.
E-MAIL:soptec@telecomm.net.mx

RAZON SOCIAL : _____ (1)

NÚMERO DE CLAVES DE ACCESO : _____ (2)

FECHA DE ENTREGA : _____ (3)

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE : _____ (4)

A T E N T A M E N T E

GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

TCM-2101.A-F14-2000



Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

h *[Signature]* *[Signature]*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

Telecomm
TELECOMUNICACIONES DE MEXICO

Nombre:

ID :

PW : *claves*

SOPORTE TECNICO: soptec@telecomm.net.mx

INSTRUCTIVO DE LLENADO
PARA EL FORMATO TCM-2101.A-F14-2000

"ENTREGA / RECEPCIÓN DE CLAVES DEL SERVICIO"

1. RAZÓN SOCIAL: Nombre del titular (propietario) de la cuenta de correo electrónico
2. NÚMERO DE CLAVES DE ACCESO: Cantidad de cuentas asignadas
3. FECHA DE ENTREGA: Fecha en que se libera la cuenta de correo electrónico
4. NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE: Nombre de quien recibe la cuenta y su firma.

INSTRUCTIVO DE LLENADO
PARA EL FORMATO

SOBRE CON ID Y PASSWORD.

1. NOMBRE: Nombre del titular (propietario) de la cuenta de correo electrónico
2. ID: Cuenta de Correo Electrónico Asignada.
3. PW: Password universal (el cual debe ser cambiado por el titular de la cuenta).

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14



Dirección Técnica de Informática y Servicios Financieros Básicos
Subdirección Técnica de Servicios de Informática y Comunicaciones
Gerencia de Red Telegráfica Integrada
Centro de Control de Redes

Reporte de Fallas

Número de reporte 2	Oficina Telegráfica			Afectación
	Número 3	Nombre 4	Gerencia Estatal 5	
Fecha/hora	Reporta			
Inicio 1	Nombre 6	Cargo 7		
Término 15	Antena TELSAT 11	Reporta 8		Falla
Duración (minutos) 16				
Atendió				
	Nombre 12	Cargo 13		
Causa:				
Solución: 14				
Observaciones:				
				9
				10

TCM-2101.A-F04-12



Dirección Técnica de Informática y Servicios Financieros Básicos
Subdirección Técnica de Servicios de Informática y Comunicaciones
Gerencia de Red Telegráfica Integrada
Centro de Control de Redes

Reporte de Fallas

Número de reporte	Oficina Telegráfica			Afectación
	Número	Nombre	Gerencia Estatal	
Fecha/hora	Reporta			
Inicio	Nombre	Cargo		
Término	Antena TELSAT	Reporta		Falla
Duración (minutos)				
Atendió				
	Nombre	Cargo		
Causa:				
Solución:				
Observaciones:				

TCM-2101.A-F04-12

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
--	---	--

REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

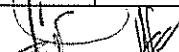
NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**INSTRUCTIVO DE LLENADO PARA
REPORTE DE FALLAS DE EQUIPO FIREWALL REMOTO
TCM-2101.A-F04-12**

- 1.- Se toma la fecha de inicio para el reporte con el formato Día/Mes/Año, Hora
- 2.- Este número se asigna para llevar el control de número de reportes con el formato Mes/Día/Año mas número de reporte consecutivo del mes.
- 3.- Poner el número de registro de la Oficina Telegráfica.
- 4.- Nombre de la Oficina Telegráfica.
- 5.- Nombre de la Gerencia Estatal a la que pertenece la Oficina Telegráfica.
- 6.- Nombre de la persona que levanta el reporte, la cual será el contacto para dar seguimiento al reporte.
- 7.- Cargo que tiene la persona que levanta el reporte.
- 8.- Aquí anotar la causa de la falla reportada.
- 9.- Anotar en el recuadro correspondiente el servicio afectado, según la falla reportada.
- 10.- Marcar el recuadro correspondiente que indique el origen de la causa que ocasionó la falla.
- 11.- Se marca el recuadro si cuenta con Equipo Satelital (TELSAT)
- 12.- Se anota el nombre del responsable de quien toma el reporte.
- 13.- Se anota el cargo de la persona quien toma el reporte.
- 14.- Se anota la causa, observaciones y solución del reporte levantado.
- 15.- Fecha de cierre (Término) del reporte con el formato Día/Mes/Año, Hora
- 16.- Duración de solución de falla (Duración = (Fecha/Hora termino) - (Fecha/Hora Inicio)), expresado en horas y minutos.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

BREVICADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA
COORDINACIÓN DE OPERACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO
CONMUTADOR ÁREA TÉCNICA

**SOLICITUD DE SERVICIOS
DEL CONMUTADOR
INSTITUCIONAL**

FECHA: _____

ÁREA SOLICITANTE

DIRECCIÓN: _____
 SUBDIRECCIÓN: _____
 GERENCIA: _____
 UNIDAD/COORDINACIÓN: _____
 UBICACIÓN: _____ EXTENSIÓN: _____
 USUARIO: _____

SOLICITA

- ACTIVACIÓN DE EXTENSIÓN
- CANCELACIÓN DE EXTENSIÓN
- REUBICACIÓN DE EXTENSIÓN
- CAMBIO DE NOMBRE/APARATO TELEFÓNICO
- CLAVE DE ACCESO
- CAMBIO TIPO DE LÍNEA

REPORTA FALLA DE:

- APARATO TELEFÓNICO
- SIN LÍNEA
- RUIDO

EXTENSIÓN IP

NUM. DE EXTENSIÓN:

ASIGNACIÓN DE DIRECCIÓN IP

DIRECCIÓN IP	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
MASCARA:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
GATEWAY:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

TIPO DE SERVICIO

1. LOCAL
2. LD NACIONAL
3. INTERNO
4. CELULAR / LD INTERNACIONAL
5. LD INTERNACIONAL

TIPO DE TELÉFONO DIGITAL

M2005	M2008	M2616	<input type="text"/>
M3901	M3902	M3904	500

TIPO DE TELÉFONO IP

2001	2002	2004	2007	2050PC	<input type="text"/>
1110	1120	1140	1210	1220	1230

Número de Inventario:

Serie:

OBSERVACIONES

SE TRASPASA APARATO TELEFÓNICO A:

RESPONSABLE: _____

CARGO: _____

R.F.C.: _____ CUENTA INVENTARIAL: _____

CONMUTADOR

NOMBRE, FIRMA Y FECHA

RECIBE DE CONFORMIDAD

NOMBRE, FIRMA Y FECHA

TCM-2101.A-F03-12

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

(Handwritten signatures and marks)

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14



DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA
COORDINACIÓN DE OPERACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO
CONMUTADOR ÁREA TÉCNICA

**SOLICITUD DE SERVICIOS
DEL CONMUTADOR
INSTITUCIONAL**

FECHA: _____ **1** _____

ÁREA SOLICITANTE

DIRECCIÓN: _____
 SUBDIRECCIÓN: _____
 GERENCIA: _____ **2** _____
 UNIDAD/COORDINACIÓN: _____
 UBICACIÓN: _____ EXTENSIÓN: _____
 USUARIO: _____

SOLICITA **3**

- ACTIVACIÓN DE EXTENSIÓN
- CANCELACIÓN DE EXTENSIÓN
- REUBICACIÓN DE EXTENSIÓN
- CAMBIO DE NOMBRE/APARATO TELEFÓNICO
- CLAVE DE ACCESO
- CAMBIO TIPO DE LÍNEA

REPORTA FALLA DE:

- APARATO TELEFÓNICO
- SIN LÍNEA **4**
- RUIDO

EXTENSIÓN IP

NUM. DE EXTENSIÓN: _____ **5**

ASIGNACIÓN DE DIRECCIÓN IP

DIRECCIÓN IP:				
MASCARA:				
GATEWAY:				

TIPO DE SERVICIO

- 1. LOCAL
- 2. LD NACIONAL **7**
- 3. INTERNO
- 4. CELULAR / LD INTERNACIONAL
- 5. LD INTERNACIONAL

TIPO DE TELÉFONO DIGITAL

M2006	M2008	M2616	8
M3901	M3902	M3904	500

TIPO DE TELÉFONO IP

2001	2002	2004	2007	2050PC	9
1110	1120	1140	1210	1220	1230

Número de Inventario: _____

Serie: _____ **10**

OBSERVACIONES

11

SE TRASPASA APARATO TELEFÓNICO A:

RESPONSABLE: _____ **12** _____

CARGO: _____

R.F.C.: _____ CUENTA INVENTARIAL: _____

CONMUTADOR

13

NOMBRE, FIRMA Y FECHA

RECIBE DE CONFORMIDAD

14

NOMBRE, FIRMA Y FECHA

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

[Handwritten signatures and notes at the bottom of the page]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**INSTRUCTIVO DE LLENADO
PARA EL FORMATO
SOLICITUD DE SERVICIOS DEL CONMUTADOR INSTITUCIONAL
TCM-2101.A-F03-12**

- 1.- En este campo, el usuario que solicita el servicio deberá anotar la fecha actual.
- 2.- Especificar los datos del área solicitante.
- 3.- Marcar con una x el recuadro que corresponda al tipo de actividad que solicita.
- 4.- Si reporta una falla, marcar con una x el recuadro que corresponda.
- 5.- Especificar el número de la extensión de su teléfono IP.
- 6.- Esta sección es para especificar los datos de la dirección IP que tiene asignada su aparato telefónico. Tales como: Número de la dirección IP, la máscara de red y el Gateway.
- 7.- En esta sección se marcará el tipo de servicio que tendrá a través de su aparato telefónico.
- 8.- Marcar el recuadro que corresponda con el tipo o modelo del teléfono digital que tiene.
- 9.- Marcar el recuadro que corresponda con el modelo o tipo de teléfono IP que se tiene.
- 10.- Especificar el número de inventario y el número de serie del teléfono ya sea digital o IP.
- 11.- Si hay observaciones, describirlas en este recuadro.
- 12.- Si procede el traspaso para el usuario, en este recuadro se deben especificar los datos del cuentadante que firmará el traspaso de los bienes de activo fijo.
- 13.- Nombre y firma de la persona de parte del conmutador que atendió el reporte de servicio.
- 14.- Nombre y firma de la persona que recibe de conformidad los bienes que se entregan junto con la atención de la solicitud de servicio.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

A: GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

SOLICITUD DE ALTAS, BAJAS Y/O REUBICACIONES DE
LÍNEAS DIRECTAS DEL SERVICIO TELEFÓNICO.

FECHA: _____ FOLIO: _____

DATOS SOLICITANTE

DIRECCIÓN : _____
 SUBDIRECCIÓN : _____
 GERENCIA : _____
 COORDINACIÓN / UNIDAD : _____
 UBICACIÓN : _____
 EXTENSIÓN : _____ TELÉFONO DIRECTO : _____

RESPONSABLE: _____ R.F.C.: _____
 CARGO: _____ CTA. INV. _____

TIPO DE SERVICIO

ALTA BAJA REUBICACIÓN REPARACIÓN SUSPENSIÓN RECONEXIÓN

OTROS : _____

LÍNEA	PARA EL SERVICIO		
	VOZ	FAX	INTERNET
DIRECTO			

CLASE DE SERVICIO (DIRECTO)

L.D. (SIN CÓDIGO)
 L.D. (CON CÓDIGO)

CELULAR: 044 SI NO

OBSERVACIONES : _____

SOLICITA

 NOMBRE Y FIRMA

CARGO : (DIRECCIÓN, SUBDIRECCIÓN, GERENCIA)

Vo. Bo.

 NOMBRE Y FIRMA

CARGO : (DIRECCIÓN, SUBDIRECCIÓN, GERENCIA)

NOTA: EL USUARIO SE HACE RESPONSABLE DEL CUIDADO, CONTROL DEL BIEN Y DEL SERVICIO TELEFÓNICO QUE SE GENERE DE ESTE, ASI COMO, DEL CÓDIGO DE ACCESO PROPORCIONADO, POR SER DE USO PERSONAL.

TCM-2101.A-2500/C-F02-02

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

DEVICADO 7 MAR 2014

[Handwritten signatures and marks]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

A: COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL

NÚMERO DE TELÉFONO QUE SE PROPORCIONA : _____

SE ENTREGA APARATO TELEFÓNICO : SI NO

TIPO : _____ MARCA : _____ No. DE CONTROL : _____

SE ENTREGA CLAVE SI NO USUARIO : _____

OBSERVACIONES DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA : _____

RECIBIÓ	
COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL	
FECHA	HORA

ATENDIÓ	
PERSONAL QUE ATENDIÓ EL SERVICIO	
FECHA	HORA

RECIBE DE CONFORMIDAD USUARIO	
NOMBRE, FIRMA	
FECHA	HORA

RECIBIÓ	
COORDINACIÓN DE CONTROL DE SERVICIO TELEFÓNICO	
FECHA	HORA

CCP.- COORDINACIÓN DE CONTROL DE SERVICIO TELEFÓNICO.

NOTA: EL USUARIO SE HACE RESPONSABLE DEL CUIDADO, CONTROL DEL BIEN Y DEL SERVICIO TELEFÓNICO QUE SE GENERE DE ESTE, ASI COMO, DEL CÓDIGO DE ACCESO PROPORCIONADO, POR SER DE USO PERSONAL.

TCM-2101.A-2500/C-F02-02

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

DEVICADO 7 9 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

A: GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

SOLICITUD DE ALTAS, BAJAS Y/O REUBICACIONES DE
LÍNEAS DIRECTAS DEL SERVICIO TELEFÓNICO.

FECHA: 1

FOLIO: 2

DATOS SOLICITANTE

DIRECCIÓN : 3

SUBDIRECCIÓN : 4

GERENCIA : 5

COORDINACIÓN / UNIDAD : 6

UBICACIÓN : 7

EXTENSIÓN : 8 TELÉFONO DIRECTO : 9

RESPONSABLE: 10 R.F.C.: 11

CARGO: 12 CTA. INV. 13

TIPO DE SERVICIO

14 ALTA BAJA REUBICACIÓN REPARACIÓN SUSPENSIÓN RECONEXIÓN

OTROS : _____

15

LÍNEA	PARA EL SERVICIO		
	VOZ	FAX	INTERNET
DIRECTO			

16

CLASE DE SERVICIO (DIRECTO)

L. D. (SIN CÓDIGO)

L. D. (CON CÓDIGO)

CELULAR: 044 SI NO

OBSERVACIONES : 17

SOLICITA

18

NOMBRE Y FIRMA

CARGO : (DIRECCIÓN, SUBDIRECCIÓN, GERENCIA)

Va. Bo.

19

NOMBRE Y FIRMA

CARGO : (DIRECCIÓN, SUBDIRECCIÓN, GERENCIA)

NOTA: EL USUARIO SE HACE RESPONSABLE DEL CUIDADO, CONTROL DEL BIEN Y DEL SERVICIO TELEFÓNICO QUE SE GENERE DE ESTE, ASÍ COMO DEL CODIGO DE ACCESO PROPORCIONADO, POR SER DE USO PERSONAL

TCM-2101.A-2500/C-F02-02

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

[Handwritten signatures and marks]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

NÚMERO DE TELÉFONO QUE SE PROPORCIONA : _____

20

SE ENTREGA APARATO TELEFÓNICO :

SI

NO

21

TIPO: _____

MARCA: _____

No. DE CONTROL: _____

SE ENTREGA CLAVE

22

SI

NO

USUARIO : _____

OBSERVACIONES DE LA GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA : _____

23

RECIBIÓ	
24	
COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL	
FECHA	HORA

ATENDIÓ	
25	
PERSONAL QUE ATENDIÓ EL SERVICIO	
FECHA	HORA

RECIBE DE CONFORMIDAD USUARIO	
26	
NOMBRE, FIRMA	
FECHA	HORA

RECIBIÓ	
27	
COORDINACIÓN DE CONTROL DE SERVICIO TELEFÓNICO	
FECHA	HORA

CCP.- COORDINACIÓN DE CONTROL DE SERVICIO TELEFÓNICO

NOTA: EL USUARIO SE HACE RESPONSABLE DEL CUIDADO, CONTROL DEL BIEN Y DEL SERVICIO TELEFÓNICO QUE SE GENERE DE ESTE, ASI COMO, DEL CÓDIGO DE ACCESO PROPORCIONADO, POR SER DE USO PERSONAL.

TCM-2101.A-2500/C-F02-02

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 31 MAR 2014

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**INSTRUCTIVO DE LLENADO PARA EL FORMATO DE
SOLICITUD DE FACILIDADES TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS
(TCM-2101.A-2500/C-F02-02)**

- 1.- Se anotará la fecha de la solicitud del servicio.
- 2.- Este número lo asigna la Coordinación de Supervisión y Control de manera consecutiva y es con el que se registra la atención a la solicitud.
- 3.- Se anotará el nombre de la Dirección de área a la que pertenece el solicitante.
- 4.- Se anotará el nombre de la Subdirección de área a la que pertenece el solicitante.
- 5.- Se anotará el nombre de la Gerencia del área solicitante del servicio.
- 6.- Se anotará el nombre de la Coordinación del área solicitante del servicio.
- 7.- Se anotará la ubicación física del área solicitante.
- 8.- Se anotará la extensión telefónica del área solicitante.
- 9.- Se anotará el teléfono directo del área solicitante.
- 10.- Se anotará el nombre del responsable que recibirá el servicio.
- 11.- Se anotará el registro federal de causantes del responsable que recibirá el servicio.
- 12.- Se anotará el cargo del responsable que recibirá el servicio.
- 13.- Se anotará el número de cuenta de inventario del responsable del servicio.
- 14.- Datos del tipo de servicio, pueden ser: Alta, baja, Reubicación, Reparación, Suspensión, Reconexión, u otros.
- 15.- Se anotarán las especificaciones técnicas del servicio para la línea directa tales como: Voz, Fax ó Internet.
- 16.- Se anotarán las especificaciones técnicas para la clase de servicio (directo), tales como: L.D. sin código, L.D. con código o bien marcar el recuadro si es servicio para teléfono celular.
- 17.- En este espacio anotar las observaciones que se tengan. Datos adicionales, instrucciones, etc.
- 18.- Espacio para anotar el nombre del solicitante y firma autorizada, a nivel Dirección, Subdirección o Gerencia.
- 19.- Espacio para anotar nombre y firma del superior que da el visto bueno de la activación del servicio, a nivel Director, Subdirector o Gerente.
- 20.- Se anotará el número de teléfono que se proporciona.
- 21.- Se anotará en caso de que se incluya en la entrega del servicio el aparato telefónico con su tipo, marca y número de control.
- 22.- Se marcará el recuadro correspondiente si se entrega clave y el nombre del usuario.
- 23.- Espacio para hacer observaciones por parte del área facilitadora del servicio de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada.
- 24.- Firma, fecha y hora de quien recibió por parte de la Coordinación de Supervisión y Control.
- 25.- Firma, fecha y hora de quien atendió el servicio.
- 26.- Anotar el nombre, firma, fecha y hora de cuando el usuario recibe de conformidad el servicio.
- 27.- Firma de recibido, fecha y hora del Coordinador de Control de Servicio Telefónico.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014



DEVICADO - 1 MAR 2014





NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**INSTRUCTIVO DE LLENADO PARA
BITÁCORA DE EVENTOS DEL CENTRO DE CONTROL TELSAT
F-SC-12**

1. El operador del centro de control Telsat anotará la fecha en el siguiente formato dd-mm-aa.
2. El operador del centro de control Telsat indicará en éste campo el tiempo de duración del evento hh:mm (inicial) - hh:mm (final). En caso de ser un evento informativo hh:mm.
3. Aquí se anotará el nombre de la persona que reporta el evento.
4. El operador del centro de control Telsat describirá la causa del evento, pasos que se realizaron para resolver el evento, indicará si el evento fué o no resuelto, etc.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**REPORTE DE ATENCIÓN A USUARIOS
DE LA RED TELSAT. F-SC-23 REV. 3**

INGENIERO DE SOPORTE.- _____
REMOTA.- _____
QUIEN REPORTA.- _____

Nº DE REPORTE: _____
FECHA: _____
HORA: _____

FALLA REPORTADA:

EQUIPO SATELITAL ALARMADO SI NO
CAUSA _____

PROBLEMA DE HARDWARE:

DAÑO EN: RADIO DIU FALSO CONTACTO

PROBLEMA DE SOFTWARE:

COMUNICACIÓN LENTA SI NO CONECTA A LA APLICACIONES
W.U. SIGITEL CORREO TODAS

ESTADO DE LA REMOTA

LED'S ENCENDIDOS _____

ACCIÓN TOMADA: _____

RESPONDE LA SESION

SI NO

QUEDA EN OPERACIÓN NORMAL: SI NO

OBSERVACIONES: _____

COMISIONAMIENTO DE LA REMOTA : SI NO

MOTIVO: _____

SE TRANSFIERE LLAMADA SI NO DEPARTAMENTO: _____

FIRMA Y NOMBRE DEL ING. RESPONSABLE: _____



RED TELEGRÁFICA SATELITAL "TELSAT"

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**REPORTE DE ATENCIÓN A USUARIOS
DE LA RED TELSAT. F-SC-23 REV. 3**

INGENIERO DE SOPORTE.- <input type="text"/> ①	Nº DE REPORTE: <input type="text"/> ④
REMOTA.- <input type="text"/> ②	FECHA: <input type="text"/> ⑤
QUIEN REPORTA.- <input type="text"/> ③	HORA: <input type="text"/> ⑥

FALLA REPORTADA: ⑦

EQUIPO SATELITAL ALARMADO SI NO

CAUSA _____

PROBLEMA DE HARDWARE: ⑧

DAÑO EN: RADIO DIU FALSO CONTACTO

PROBLEMA DE SOFTWARE: ⑨

COMUNICACIÓN LENTA SI NO

CONECTA A LA APLICACIONES W.U. SIGITEL CORREO TODAS

ESTADO DE LA REMOTA

LED'S ENCENDIDOS ⑩

ACCIÓN TOMADA: _____

RESPONDE LA SESION SI NO

QUEDA EN OPERACIÓN NORMAL: SI NO

OBSERVACIONES: _____

COMISIONAMIENTO DE LA REMOTA : SI NO ⑪

MOTIVO: _____

SE TRANSFIERE LLAMADA SI NO ⑫ DEPARTAMENTO: _____

FIRMA Y NOMBRE DEL ING. RESPONSABLE: _____ ⑬



RED TELEGRÁFICA SATELITAL "TELSAT"

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 31 MAR 2014

[Handwritten signatures and marks]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

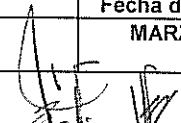
NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**INSTRUCTIVO DE LLENADO PARA
"FORMATO DE REPORTE DE ATENCIÓN A USUARIOS DE LA RED TELSAT"
F-SC-23**

- 1.- En este espacio el operador del Centro de Control Telsat, debe anotar el nombre completo del ingeniero de soporte que atendió ese reporte.
- 2.- Anotar en este espacio el nombre de la localidad con el cual se identifica la estación remota satelital, así como el estado de la República Mexicana al que pertenece.
- 3.- Escribir en este espacio el nombre de la persona que esta reportando al centro de control de Telsat el problema.
- 4.- Indicar en este punto el número consecutivo de reporte.
- 5.- Anotar claramente la fecha actual del reporte.
- 6.- Especificar con letra clara la hora del reporte o bien especificar el período de duración de la falla o del problema reportado.
- 7.- El operador del centro de control de la Red Telsat debe marcar el círculo que corresponda con la descripción del problema reportado así como una descripción breve de la causa.
- 8.- Si el problema reportado fué clasificado como de hardware, marcar dentro del círculo para indicar cuál fué el equipo o accesorio del sistema de comunicación que fue reportado como el causante del problema.
- 9.- Si el problema reportado fué clasificado como de software, marcar dentro del círculo para indicar si el problema fue de comunicación o bien relacionado con alguna de las aplicaciones.
- 10.- Indicar en este recuadro del reporte cuál es el estado de la estación remota satelital marcando dentro de los círculos correspondientes, así como el círculo que indica si queda o no en operación normal, de ser necesario apuntar las observaciones pertinentes.
- 11.- Para el caso de las estaciones remotas, marcar con una X el círculo que corresponda a la opción que indique si fue necesario llevar a cabo el comisionamiento de la estación remota y en la línea indicada; anotar el motivo del comisionamiento.
- 12.- Marcar con una X el círculo que corresponda para indicar si la llamada que está originado éste reporte es transferida a otro departamento para su atención ya que esta llamada originalmente fué canalizada a esta área desde el centro de ayuda. Anotar también como quedó la situación final del problema o falla reportada.
- 13.- Anotar el nombre y firma del operador del centro de control Telsat que atendió éste reporte.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

BREVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

FOLIO: _____

DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

CONTRATO: _____

TIPO DE SERVICIO: PREVENTIVO CORRECTIVO

DENTRO DE GARANTIA

CONTROL DE ENTREGA / RECEPCIÓN DE BIENES

ENTREGA

LUGAR DE ENTREGA: _____ FECHA DE ENTREGA: _____

CARGO/PUESTO: _____

INFORMACIÓN DEL EQUIPO QUE SE ENTREGA:

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO	NÚMERO DE INVENTARIO Y/O SERIE	FALLA REPORTADA

OBSERVACIONES: _____

ENTREGA:

RECIBE:

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

FECHA DE RECEPCIÓN:

DEVOLUCIÓN

REPARADO:

REEMPLAZO:

RECIBÍ PARA PRUEBAS TÉCNICAS Y DE OPERACIÓN LOS BIENES DESCRITOS EN LA PARTE SUPERIOR.

RECIBE:

ENTREGA:

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

CARGO: _____

PRUEBAS DE ACEPTACIÓN

FECHA DE ACEPTACIÓN: _____

No. DE SERIE: _____ DESCRIPCIÓN: _____

OBSERVACIONES: _____
ACEPTADO: SI NO

TÉCNICO QUE REVISÓ: _____

NOMBRE Y FIRMA

NOTA: ES RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO DAR AVISO OPORTUNO A LA COORDINACIÓN O GERENCIA, EN CASO DE QUE LOS EQUIPOS EN MANTENIMIENTO NO SEAN ENTREGADOS EN TIEMPO Y FORMA COMO LO MARCA EL CONTRATO ESTABLECIDO.

CONTRATO:

FACTURA NÚMERO:

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 31 MAR 2014

[Handwritten signatures and marks]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

REPORTE DE ENTREGA / RECEPCIÓN
TCM-2101.A-MER01-07

DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

FOLIO: 1
CONTRATO: 2
DENTRO DE GARANTIA

TIPO DE SERVICIO: PREVENTIVO CORRECTIVO

CONTROL DE ENTREGA / RECEPCIÓN DE BIENES

ENTREGA

LUGAR DE ENTREGA: 4 FECHA DE ENTREGA: 5
CARGO/PUESTO: 6
INFORMACIÓN DEL EQUIPO QUE SE ENTREGA: 7

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO	NÚMERO DE INVENTARIO Y/O SERIE	FALLA REPORTADA

OBSERVACIONES: 8

ENTREGA: 9
NOMBRE Y FIRMA

RECIBE: 10
NOMBRE Y FIRMA

FECHA DE RECEPCIÓN: 11

DEVOLUCIÓN

REPARADO:

REEMPLAZO:

RECIBÍ PARA PRUEBAS TÉCNICAS Y DE OPERACIÓN LOS BIENES DESCRITOS EN LA PARTE SUPERIOR.

RECIBE: 12
14 NOMBRE Y FIRMA

ENTREGA: 13
NOMBRE Y FIRMA

CARGO:

PRUEBAS DE ACEPTACIÓN

FECHA DE ACEPTACIÓN: 15

No. DE SERIE: 16 DESCRIPCIÓN: 17

OBSERVACIONES: 18
ACEPTADO: 19 SI NO

TÉCNICO QUE REVISÓ: 20
NOMBRE Y FIRMA

NOTA: ES RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO DAR AVISO OPORTUNO A LA COORDINACIÓN O GERENCIA, EN CASO DE QUE LOS EQUIPOS EN MANTENIMIENTO NO SEAN ENTREGADOS EN TIEMPO Y FORMA COMO LO MARCA EL CONTRATO ESTABLECIDO.

CONTRATO:

FACTURA NÚMERO:

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 3.1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

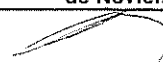
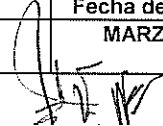
NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**INSTRUCTIVO DE LLENADO PARA
"REPORTE DE ENTREGA / RECEPCIÓN"
TCM-2101.A-MER01-07**

- 1.- Aquí se anotará el número de folio que será consecutivo si existen varios.
- 2.- El personal que registra, anotará el número de contrato actual correspondiente al mantenimiento.
- 3.- El personal que registra, selecciona el tipo de servicio prestado por la compañía.
- 4.- El personal que registra, anotará el lugar de recepción del equipo.
- 5.- Aquí se anotará la fecha de entrega del equipo.
- 6.- Aquí se anotará el cargo de la persona que recibe el equipo.
- 7.- El personal que registra, anotará la información del equipo entregado.
- 8.- Aquí se anotarán las observaciones correspondientes al equipo entregado.
- 9.- Aquí se anotará el nombre y firma del personal que entrega el equipo.
- 10.- Aquí se anotará el nombre del personal que recibe el equipo.
- 11.- Aquí se anotará la fecha de recepción del equipo.
- 12.- Aquí se anotará el nombre y firma del personal que recibe el equipo para las pruebas técnicas y de operación.
- 13.- Aquí se anotará el nombre y firma del personal que entrega el equipo.
- 14.- Aquí se anotará el cargo de quien recibe el equipo.
- 15.- Aquí se anotará la fecha de aceptación del equipo por parte de TELECOMM.
- 16.- Aquí se anotará el número de serie del equipo aceptado.
- 17.- Aquí se anotará la descripción del equipo aceptado.
- 18.- El Técnico que evalúa anotará las observaciones en el caso de no pasar las pruebas y de que existan reemplazos temporales o sustituciones definitivas.
- 19.- El Técnico que realizó pruebas anotará si fue aceptado el equipo.
- 20.- El Técnico que realizó las pruebas de aceptación anotará su nombre y firma.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 7 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

INDICADORES

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA
AÑO DE APLICACIÓN**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERÍODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
Efectividad en la atención de solicitudes de cancelación de los servicios de la red.	Atender las solicitudes de cancelación de los usuarios de la red.	No. de solicitudes atendidas mensual vs. Solicitudes recibidas mensual por cien $E_r = \frac{\text{Sol. Ate.} \times 100}{\text{Sol. Rec.}} = 97\%$	Mensual	Atender las solicitudes del servicio de cancelación con un mínimo de efectividad del 97% en un período de 48 hrs máximo.

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CONTROL DE DISPONIBILIDAD	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
ÍNDICE = 100 % DE EFECTIVIDAD														
No. DE SOLICITUDES ATENDIDAS POR MES														
No. DE SOLICITUDES RECIBIDAS														

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA	NOMBRE Y FIRMA SUBDIRECTOR TÉCNICO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	NOMBRE Y FIRMA DIRECTOR TÉCNICO DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 3 1 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA
AÑO DE APLICACIÓN**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
Efectividad en la atención de reportes de soporte técnico.	Atender los reportes de soporte técnico del servicio de la red hasta su solución.	No. de reportes atendidos mensual vs. reportes recibidos mensual por cien $E_f = \frac{\text{Sol. Ate.} \times 100}{\text{Sol. Rec}} = 97\%$	Mensual	Atender los reportes de servicio de soporte técnico con un mínimo de efectividad del 97% en un periodo de 48 hrs. máximo.

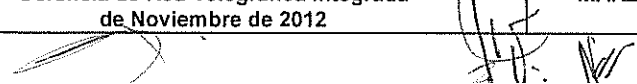
CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CONTROL DE DISPONIBILIDAD	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
ÍNDICE = 100% DE EFECTIVIDAD														
No. DE SOLICITUDES ATENDIDAS POR MES														
No. DE SOLICITUDES RECIBIDAS														

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA	NOMBRE Y FIRMA SUBDIRECTOR TÉCNICO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	NOMBRE Y FIRMA DIRECTOR TÉCNICO DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

DEVICADO 7 1 MAR 2014



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA
AÑO DE APLICACIÓN**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
Efectividad en la atención de solicitudes de alta del servicio telefónico.	Atender las solicitudes del servicio telefónico directo o extensión y dar seguimiento hasta su solución.	No. de solicitudes atendidas mensual vs. Solicitudes recibidas mensual por cien $E_f = \frac{\text{Sol. Ate.} \times 100}{\text{Sol. Rec}} = 97\%$	Mensual	Atender las solicitudes del servicio telefónico con un mínimo de efectividad del 97% en un periodo de 48 hrs. máximo.

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CONTROL DE DISPONIBILIDAD	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE													
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META	
INDICE = 100% DE EFECTIVIDAD															
No. DE SOLICITUDES ATENDIDAS POR MES															
No. DE SOLICITUDES RECIBIDAS															

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA	NOMBRE Y FIRMA SUBDIRECTOR TÉCNICO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	NOMBRE Y FIRMA DIRECTOR TÉCNICO DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 31 MAR 2014

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA
AÑO DE APLICACIÓN**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
Efectividad en la atención de solicitudes de cancelación del servicio telefónico.	Atender las solicitudes de cancelación del servicio telefónico.	No. de solicitudes atendidas mensual vs. Solicitudes recibidas mensual por cien $E_r = \frac{\text{Sol. Ate.} \times 100}{\text{Sol. Rec}} = 97\%$	Mensual	Atender las solicitudes del servicio telefónico con un mínimo de efectividad del 97% en un período de 48 hrs. máximo.

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CONTROL DE DISPONIBILIDAD	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
ÍNDICE =100% DE EFECTIVIDAD														
No. DE SOLICITUDES ATENDIDAS POR MES														
No. DE SOLICITUDES RECIBIDAS														

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA	NOMBRE Y FIRMA SUBDIRECTOR TÉCNICO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	NOMBRE Y FIRMA DIRECTOR TÉCNICO DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

PREVISADO 3 1 MAR 2014

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA
AÑO VIGENTE**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
DISPONIBILIDAD DE LA RED TELSAT	ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE LA RED TELSAT Y SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO MEDIANTE EL MONITOREO Y CONTROL	Disponibilidad de la Red = $100\%(\text{estado operativo ideal de la Red}) - [(\sum \text{minutos fuera de operación al mes} / 43200 \text{ minutos}) * 100]$ NOTA: Un mes = 30 días 30 días = 43200 min.	MENSUAL	LOGRAR EL OBJETIVO DEL INDICADOR ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DEL 97.7 %

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CONTROL DE DISPONIBILIDAD	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
ÍNDICE % DE DISPONIBILIDAD														
NUMERADOR SUMATORIA DE MINUTOS FUERA DE OPERACIÓN POR MES														
DENOMINADOR EQUIVALENTE EN MINUTOS DE UN MES														

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA	NOMBRE Y FIRMA SUBDIRECTOR TÉCNICO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	NOMBRE Y FIRMA DIRECTOR TÉCNICO DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

REVISADO 7 1 MAR 2014

[Handwritten signatures]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA
AÑO VIGENTE**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CONFIGURACIÓN DE LA RED TELSAT	ATENDER TODAS LAS SOLICITUDES DE CONFIGURACIÓN DE LAS ESTACIONES REMOTAS SATELITALES A PETICIÓN DE LAS GERENCIAS ESTATALES	% de EFECTIVIDAD = (Número de solicitudes atendidas mensual / Número de solicitudes recibidas mensual) * 100]	MENSUAL	ESTABLECER UN MINIMO MENSUAL DEL 94 % DE EFECTIVIDAD

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CONTROL DE EFECTIVIDAD	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE													
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META	
ÍNDICE % DE EFECTIVIDAD															
NUMERADOR NÚMERO DE SOLICITUDES ATENDIDAS POR MES															
DENOMINADOR NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR MES															

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA	NOMBRE Y FIRMA SUBDIRECTOR TÉCNICO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	NOMBRE Y FIRMA DIRECTOR TÉCNICO DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS

Área emisora Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Sustituye al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	Fecha de Elaboración MARZO de 2014
---	--	---------------------------------------

(Handwritten signatures and initials are present below the table)

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA
AÑO VIGENTE

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
DISPONIBILIDAD DE LA RED LAN DE SIGITEL	GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD DE LA RED LAN DE SIGITEL, REDUCIENDO AL MINIMO LOS TIEMPOS QUE SE ENCUENTRE FUERA DE SERVICIO	Disponibilidad de la Red = $100\%(\text{estado operativo ideal de la Red}) - [(\sum \text{minutos fuera de operación al mes} / 43200 \text{ minutos}) * 100]$ NOTA: Un mes = 30 días 30 días = 43200 min.	MENSUAL	LOGRAR EL 97.5 % DE DISPONIBILIDAD DE LA RED LAN DE SIGITEL.

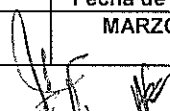
CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CONTROL DISPONIBILIDAD DE RED	ÁÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE													
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META	
ÍNDICE % DE DISPONIBILIDAD															
NUMERADOR SUMATORIA DE MINUTOS FUERA DE OPERACIÓN POR MES															
DENOMINADOR EQUIVALENTE DEL TIEMPO EN MINUTOS DE UN MES															

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA GERENTE DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA	NOMBRE Y FIRMA SUBDIRECTOR TÉCNICO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	NOMBRE Y FIRMA DIRECTOR TÉCNICO DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

16



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA
DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

NÚMERO:
TCM-2101.A-D01-14

**CONTROL DE ACTUALIZACIONES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE RED TELEGRÁFICA INTEGRADA**

ACTUALIZACIÓN No. y FECHA	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Presentación del Manual Noviembre de 2012	Ing. Wendy Balderas Pérez. Encargada de la Gerencia de Red Telegráfica Integrada	M.C. Jorge Carlos Marentes Carrillo. Subdirector Técnico de Servicios de Informática y Comunicaciones	Lic. Roberto Ruíz Domínguez. Encargado del Despacho de la Dirección Técnica de Informática y Servicios Financieros Básicos. Conforme al Oficio No. 1000.-722 de fecha 13 de Julio de 2012.	PRIMER REGISTRO. Debido a la integración de las dos gerencias: La Gerencia de Red Satelital y Servicios Complementarios y la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos. Esta Presentación se hace como una acción de mejora a fin de subsanan las deficiencias en los sistemas de apoyo a la operación y, por los cambios recientes en la Estructura Orgánica de la Institución.
Primera Actualización Marzo de 2014	Ing. Wendy Balderas Pérez. Gerente de Red Telegráfica Integrada	Ing. Wendy Balderas Pérez. Gerente de Red Telegráfica Integrada	Lic. Roberto Ruíz Domínguez. Encargado del Despacho de la Dirección Técnica de Informática y Servicios Financieros Básicos. Conforme al Oficio No. 1000.- 722 de fecha 13 de Julio de 2012.	Por cambios en la Estructura Organica de la Subdirección Técnica de Servicios de Informática y Comunicaciones, en este Manual, se suprimieron tres Procedimientos operativos del Centro de Ayuda Nacional porque ya no aplican en la Gerencia de Red Telegráfica Integrada. También por cambio de formato para 2014 que incluye nuevo Logotipo del Organismo, cambio de imagen Institucional.

Área emisora	Sustituye al Manual de Procedimientos de la	Fecha de Elaboración
Gerencia de Red Telegráfica Integrada	Gerencia de Red Telegráfica Integrada de Noviembre de 2012	MARZO de 2014

REVISADO 7 1 MAR 2014