

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS

MAYO 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

OBJETIVO:

ESTABLECER DE MANERA SISTEMÁTICA LAS FUNCIONES QUE REALIZA LA GERENCIA DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS Y TODAS LAS ACTIVIDADES QUE TIENE ASIGNADAS, CONFORME AL ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM.


**FECHA DE REGISTRO
FEBRERO DE 2003**

MODIFICACIÓN No.

**FECHA DEL DOCUMENTO
MAYO DE 2002**

AREA(S) RESPONSABLE(S) DE SU EJECUCIÓN:
Dirección Técnica, Subdirección Técnica de la Red Integrada de Telecomunicaciones,
Gerencia de Redes de Transmisión de Datos.

ÁREA QUE REGISTRA



Lic. V. Berenice Moreno Perales
Gerente de Innovación Administrativa

EL PRESENTE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUEDA REGISTRADO CON FECHA FEBRERO DE 2003.

CONFORME AL ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM,

ARTÍCULO 21, CORRESPONDE A LOS DIRECTORES, FRACCIONES XI Y XII

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

XII.- IMPLANTAR PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD EN SU UNIDAD ADMINISTRATIVA;

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;

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS

OBJETIVO:

**ESTABLECER DE MANERA SISTEMATICA LAS FUNCIONES QUE REALIZA
LA GERENCIA DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS**

**TODAS LAS ACTIVIDADES QUE TIENEN ASIGNADAS, CONFORME EL
ESTATUTO DE TELECOMM**

**FECHA DE AUTORIZACIÓN
MAYO DE 2002**

**MODIFICACIÓN No.
FECHA: MAYO 2002**

AREA(S) RESPONSABLE(S) DE SU EJECUCIÓN:

ÁREA(S) QUE INTERVIENE(N) EN SU DESARROLLO O CONTROL

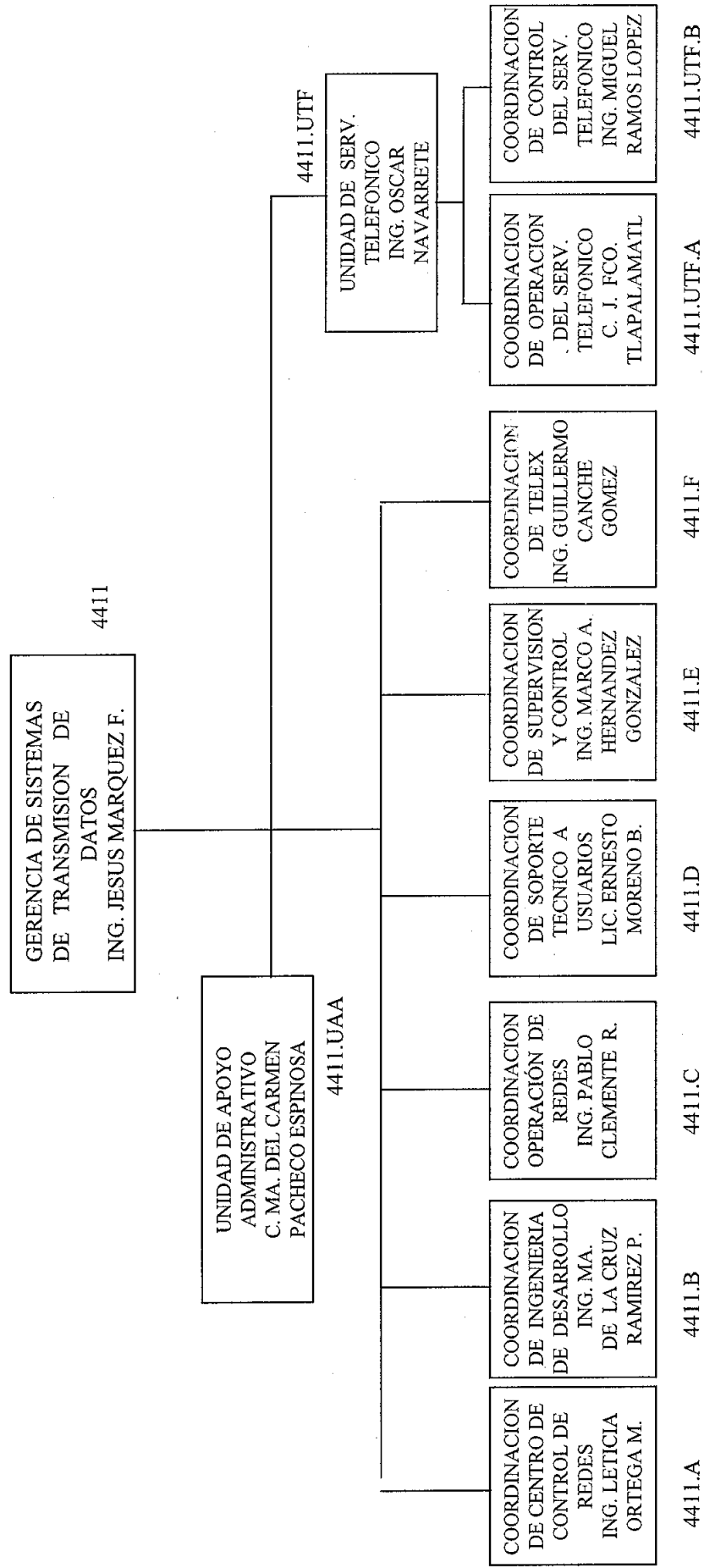

Ing. José Salazar Ilarregui Ruffino
Director Técnico


Ing. José Luis García Quintana
Subdirector Técnico de la Red Integrada de Telecomunicaciones


Ing. Jesús Márquez Falcon
Gerente de Redes de Transmisión de Datos

IDENTIFICACIÓN		
		NUM. DE REGISTRO: TCM: TCM-4411-D01-02
RESPONSABLES:		
ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL : GERENCIA DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS		ACTUALIZACIÓN: COORDINACION DE INGENIERIA DE DESARROLLO
EXPEDICIÓN:	LUGAR: MEXICO, D.F.	FECHA: MAYO DEL 2002
EJEMPLARES:	CANTIDAD:	NÚMERO: 01

ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS



MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02
2300

INDICE

	Página
INTRODUCCION.	6
MARCO JURIDICO.	7
OBJETIVO.	11
POLITICAS	12
LINEAMIENTOS	13
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES GENERICAS	15
1.- PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO X.25 / TELDAT	
1.1 SOLICITUD DE FACILIDADES TECNICAS (ALTA) DEL SERVICIO PUBLICO DE TRANSMISION DE DATOS X.25/TELDAT A TRAVES DE LINEA TELEFONICA CONMUTADA.	19
1.2 SOLICITUD DE FACILIDADES TECNICAS (ALTA) DEL SERVICIO PUBLICO DE TRANSMISION DE DATOS X.25/TELDAT A TRAVES DE ENLACE DEDICADO (SÍNCRONO Y ASÍNCRONO)	20
2.- PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTERNET/TELDAT	
2.1. SOLICITUD DE FACILIDADES TECNICAS DEL SERVICIO PUBLICO DE INTERNET/ TELDAT A TRAVES DE LINEA TELEFONICA CONMUTADA	22
2.2 SOLICITUD DE FACILIDADES TECNICAS DEL SERVICIO PUBLICO DE INTERNET/TELDAT A TRAVES DE ENLACE DIGITAL DEDICADO	23
3.- PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO FRAME RELAY/TELDAT	
3.1. SOLICITUD DE FACILIDADES TECNICAS DEL SERVICIO PUBLICO FRAME RELAY/TELDAT A TRAVES DE ENLACE DIGITAL DEDICADO	24
4.- PROCEDIMIENTOS DE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO	
4.1. SOLICITUD PARA USUARIOS INTERNOS DE LA PAGINA WEB	26
4.2. SOLICITUD PARA USUARIOS EXTERNOS DE LA PAGINA WEB	27
5.- PROCEDIMIENTOS DE CANCELACION DE LOS SERVICIOS DE LA RED TELDAT.	

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

**NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS****NÚMERO
TCM-4411-D01-02**
23/02/02

5.1. CANCELACION DE LOS SERVICIOS DE LA RED TELDAT (X.25, INTERNET, FRAME RELAY, WEB)	28
6.- PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO	
6.1. SOPORTE TECNICO A USUARIOS	29
7- PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO TELEFONICO	
7.1 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE FACILIDADES DEL SERVICIO TELEFONICO (DIRECTO O EXTENSION)	32
7.2 CONTRATACION DE FACILIDADES CON LA COMPAÑÍA TELEFONICA	33
7.3 CANCELACION DE FACILIDADES CON LA COMPAÑÍA TELEFONICA	34
7.4 ENVIO DE REPORTES DE SERVICIO A LOS USUARIOS INTERNOS (DIRECTO O EXTENSIÓN)	35

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

**NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS****NÚMERO
TCM-4411-D01-02****INTRODUCCION**

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 2001-2006.

Telecomm continúa con su proceso de modernización que abarca a todas las unidades de negocios que lo conforman, así como los servicios que presta a sus usuarios y público en general.

Para apoyar todos los procesos de cambio, se elaboró el Manual de Procedimientos de la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos el cual coadyuvará en el cumplimiento de las funciones que tiene encomendadas

Este documento fue estructurado de acuerdo a los procesos más importantes de la función de Gerencia de Redes de Transmisión de Datos y cada uno de ellos cuenta con políticas y procedimientos, de tal forma que se facilite la comprensión y consulta del mismo, permitiendo al personal involucrado desarrollar mejor sus actividades, redundando en el óptimo aprovechamiento de los recursos del área.

El presente manual contiene las políticas, procedimientos y formatos que se deberán observar en el área de la Gerencia y con los procesos que se enuncian, su uso logrará la mejor comprensión del trabajo y estandarización de criterios para el mismo.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

**NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS****NÚMERO
TCM-4411-D01-02****MARCO JURIDICO**

El marco jurídico en que se sustentan las funciones y atribuciones del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México, (TELECOMM), se constituye de las siguientes leyes, reglamentos, decretos y otras disposiciones administrativas:

CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
Artículos 25, 28-párrafo cuarto y 90.**1. - LEYES**

- **LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.
- **LEY DE VIAS GENERALES DE COMUNICACIÓN**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 1940.
- **LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 14 de mayo de 1986.
- **LEY MONETARIA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 27 de mayo de 1931.
- **LEY DE PLANEACIÓN**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 5 de enero de 1983.
- **LEY DE PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y GASTO PUBLICO FEDERAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1976.
- **LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 29 de diciembre de 1976.
- **LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 04 de Enero del 2000.
- **LEY GENERAL DE BIENES NACIONALES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del OCTUBRE DEL 2000.
- **LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 31 de diciembre de 1982.
- **LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 28 de diciembre de 1963.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

2.- REGLAMENTOS

- **REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de octubre de 1990.
- **REGLAMENTO DE COMUNICACIÓN VÍA SATÉLITE**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 1 de agosto de 1997.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS NACIONALES E INTERNACIONALES**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 4 de enero de 1962.
- **REGLAMENTO DE LAS TELECOMUNICACIONES INTERNACIONALES**
1989.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 26 de enero de 1990.
- **REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 21 de junio de 1995.
- **REGLAMENTO DE LA COMISIÓN CONSULTIVA DE TARIFAS**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 20 de enero de 1986.
- **REGLAMENTO DE LA LEY DE OBRAS PÚBLICAS**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 13 de febrero de 1985.
- **REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTO Y PRESTACIONES DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 13 de febrero de 1990.
- **REGLAMENTO DE LA LEY DE PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y GASTO PUBLICO FEDERAL**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 18 de noviembre de 1981.

3.- DECRETOS

- **DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELEGRAFOS NACIONALES**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 20 de agosto de 1986.
- **DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA DENOMINACION DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELEGRAFOS NACIONALES**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 17 de noviembre de 1989.
- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTICULOS 1º Y 3º FRACCIONES I, II y VII Y SE DEROGA LA FRACCION III DEL ARTICULO 3º QUE CREO EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MEXICO**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de octubre de 1990.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

- DECRETO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN PARA EL EJERCICIO FISCAL DEL AÑO RESPECTIVO
- DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA INTEGRACION DE LA JUNTA DIRECTIVA DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de enero de 1997.

4.- OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- INSTRUCTIVO PARA LA TRAMITACIÓN DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS NACIONALES E INTERNACIONALES
4 de enero de 1962.
- CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO DEL ORGANISMO
12 de enero de 1995.
- CONDICIONES GENERALES DE SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
21 de octubre de 1992.
- ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Telecomunicaciones de México es un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objetivo es la prestación del servicio público de telégrafos, radiotelegrafía y la comunicación que expresamente se señalan en el artículo tercero, de acuerdo con sus decretos de creación y modificatorios, así como los de carácter prioritario que en su caso le encomiende el Ejecutivo Federal.

Artículo Tercero del Decreto de creación del 17 de noviembre de 1989. - Telecomunicaciones de México tendrá las siguientes funciones:

- Proporcionar los servicios públicos de telégrafos, giros telegráficos, telex, telefax, correo electrónico, así como establecer y conservar sus instalaciones.
- Instalar, conservar, operar y explotar una red de estaciones terrenas y un sistema de radiocomunicación satelital para prestar servicios públicos de conducción de señales por satélite y arrendar circuitos dedicados para redes privadas por satélite, lo que no comprende el servicio de telefonía básica de larga distancia.
- Derogado.
- Asesorar a los gobiernos estatales y a las dependencias y entidades del Gobierno Federal en materia de sistemas de telecomunicaciones.
- Programar, ajustándose a los programas sectoriales respectivos, organizar, operar y controlar la prestación del servicio de telégrafos y diversos a su cargo, que se encuentren establecidos en las leyes y convenios internacionales vigentes y en el Decreto de creación.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO

TCM-4411-D01-02

- VI.- Establecer la interconexión de sistemas de telecomunicaciones a su cargo con otras entidades o empresas nacionales o extranjeras, así como combinar sus servicios, atendiendo las bases que fije la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- VII.- Proponer a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, las tarifas aplicables a los servicios que proporciona, con base en los estudios técnicos-económicos que lo justifiquen.
- VIII.- Percibir y administrar, en los términos de la legislación aplicable, los ingresos generados por los servicios que preste, así como ejercerlos conforme a su presupuesto autorizado.
- IX.- Participar en los organismos y foros internacionales sobre telecomunicaciones, en coordinación con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- X.- Administrar las Escuelas Nacionales de Telégrafos y Telecomunicaciones y establecer cursos de capacitación para su personal en México y en el extranjero.
- XI.- Incorporar los avances tecnológicos en la prestación de sus servicios y participar en la investigación tecnológica e industrial en materia de telecomunicaciones, a través de programas concertados con instituciones de investigación y desarrollo.
- XII.- En general, realizar y celebrar los actos jurídicos necesarios para el desarrollo de sus funciones de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.

Además, el artículo cuarto transitorio de la Ley Federal de Telecomunicaciones, establece que:

Telecomunicaciones de México, continuará operando los servicios de comunicación vía satélite y las redes públicas que están a su cargo, en el entendido de que en la prestación de los servicios de telecomunicaciones deberá ajustarse a lo dispuesto por esta Ley. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes de conformidad con lo previsto en la Ley, podrá otorgar concesiones y permisos a terceras personas respecto de las redes y servicios actualmente a cargo de Telecomunicaciones de México, excepto por lo que se refiere a los servicios de telégrafos y radiotelegrafía.

Respecto de la participación en organismos internacionales, TELECOMM es miembro de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT y participa en los grupos de trabajo de las oficinas de Radiocomunicaciones, Normalización y de Desarrollo de las Telecomunicaciones; también, es signatario de la Organización Internacional de Comunicaciones por Satélite INTELSAT y de la Organización Internacional de Telecomunicaciones Marítimas por Satélite INMARSAT. Asimismo, es miembro asociado de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones CITEL y de la Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones AHCET. A partir de 1994, es miembro del grupo de trabajo para telecomunicaciones de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico OCDE y de la Organización Mundial de Comercio OMC y del Consejo de Telecomunicaciones para el Pacífico PTC.

Nota: Incluyéndose en su caso las reformas que hayan sido publicadas al respecto para todos los ordenamientos invocados.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

**NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS****NÚMERO
TCM-4411-D01-02****OBJETIVO :**

Proveer las facilidades de comunicación telefónica de voz y datos (faxes y conexiones vía módem) a las diferentes áreas de Telecomm, a fin de que estas puedan interactuar y proporcionar de manera adecuada y eficiente los diferentes servicios que la Institución proporciona incluyendo la propia Administración de Telecomm.

Operar, mantener y administrar la funcionalidad del sistema del conmutador telefónico industrial.

Efectuar las instalaciones físicas y/o de programación necesarias para la comunicación telefónica dentro y fuera de Telecomm.

Operar los sistemas de tarificación telefónica Intertel y los que proporcionan las empresas telefónicas, de donde se obtiene el tráfico generado por cada teléfono o extensión.

Envía mensualmente los reportes de las llamadas telefónicas a cada centro de costo, para su respectiva validación por parte de cada usuario.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

**NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS****NÚMERO
TCM-4411-D01-02****POLITICAS.**

1.- El usuario de el (los) servicio (s) deberán solicitar por escrito las facilidades del servicio telefónico y modificaciones necesarias para el desempeño de sus funciones justificando de manera plena la necesidad de un nuevo servicio así como de las facilidades de acceso; también se harán responsables del uso de dicho servicio, de las facilidades asignadas y del consumo y validación correspondiente absteniéndose de realizar cambios o modificaciones en las instalaciones o aparatos telefónicos y sus aditamentos.

2.- La Unidad de Servicio Telefónico será la única área responsable de llevar a cabo las altas, suspensión, cancelación o modificaciones del servicio telefónico necesarias en las instalaciones de las áreas centrales de Telecomm; así mismo tendrá la facultad para racionalizar la asignación de los mismos en función de la disponibilidad de líneas y aparatos telefónicos.

3.- La Unidad de Servicio Telefónico deberá efectuar el alta, baja y las modificaciones necesarias a sus registros en las bases de datos correspondientes de el (los) usuario (s) a fin de mantener actualizados dichos registros.

4.- Los aparatos telefónicos asignados a cada área, se entregarán mediante el traspaso correspondiente al usuario solicitante.

5.-La Unidad de Servicio Telefónico, en su caso, deberá recuperar el aparato correspondiente a través de un nuevo traspaso para poder proporcionar el servicio a otras áreas del Organismo donde sea requerido.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

LINEAMIENTOS DE LA GERENCIA DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS

Operar, mantener y administrar durante las 24 hrs. los 365 días del año, los sistemas con los cuales se proporcionan los servicios de la RED TELDAT y del conmutador telefónico central.

Dar a conocer la secuencia para otorgar las facilidades técnicas por parte de la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos para el acceso de los usuarios potenciales del Servicio Público de Transmisión de Datos TELDAT a través de la Red Telefónica Conmutada o Enlace Dedicado mediante una oportuna y expedita atención.

Dar a conocer la secuencia para otorgar las facilidades técnicas por parte de la Gerencia de Redes de transmisión de Datos para el acceso de los Usuarios internos de las áreas centrales, a la infraestructura que conforma el Servicio Telefónico interno

Proporcionar en forma oportuna el soporte técnico a usuarios dando a conocer el protocolo de instalación del servicio, para facilitar por parte de la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos la conexión de los equipos de los usuarios del Servicio, a través de una oportuna y expedita atención.

Conocer la secuencia para la activación, cancelación y configuración del Servicio Público de Transmisión de Datos TELDAT de los Usuarios potenciales a través de la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos para tener actualizado el padrón de usuarios.

Atender y gestionar en forma oportuna las facilidades técnicas requeridas contratando los enlaces dedicados, para los Usuarios potenciales que los soliciten, para dar seguimiento en la contratación de su servicio a través de la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos.

Gestionar en forma oportuna la cancelación del enlace (según sea el caso), de los Usuarios que solicitan la baja de su Servicio Público de Transmisión de Datos TELDAT, para dar cumplimiento a la desactivación de su servicio a través de su oportuna intervención.

Diseñar o actualizar oportunamente el contenido de la Página "WEB" requerida por el Usuario solicitante para estar en condiciones de brindar una mejor presentación en sus elementos que la componen a través de la Red INTERNET.

Diseñar y/o actualizar oportunamente el contenido de la página "WEB" que es enviada por Contraloría Interna y la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos para solicitar las modificaciones de usuarios internos.

Reportar de manera oportuna las fallas identificadas en sus monitores al Centro de Control de Redes para mantener los niveles de calidad, continuidad y eficiencia en la operación de las redes de telecomunicaciones a través de sistemas de medición, verificación y corrección en el ámbito de competencia de dicho centro.

Controlar el ejercicio de los capítulos presupuestales asignados a la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos para cubrir sus necesidades de adquisiciones de artículos y contratación de servicios externos a través de una estricta estadística y registro contable.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO

TCM-4411-D01-02

Solventar las necesidades de alimentación, hospedaje y transporte para el desarrollo de cualquier comisión de trabajo, a través de una correcta y oportuna administración de los viáticos otorgados para tal fin.

Obtener el máximo aprovechamiento de los recursos humanos, para lograr alcanzar las metas que se ha fijado la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos, a través de una correcta y eficaz planeación, programación, integración, capacitación, coordinación, dirección y control de los mismos.

Llevar el control de los asuntos técnicos enviados a la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos para una mayor productividad en los servicios que proporciona a través del seguimiento sistemático de cada uno de sus trámites.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES GENERICAS

GERENCIA DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

La Gerencia de Redes de Transmisión de Datos se apoya en la Unidad Administrativa para efectuar las siguientes actividades:

Recibe oficialmente de la correspondencia de entrada dirigida a la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos, por diversos medios (valija, correo aéreo y terrestre), así mismo de la entrega personal a la Gerencia para sus instrucciones y trámite.

Clasificar y controlar mediante libreta de entrada la correspondencia respectiva, entregándola oportunamente el mismo día de su recepción a la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos, para su trámite y seguimiento.

Tramitar la correspondencia generada por la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos con la Coordinación de Correspondencia y Archivo del Organismo, cumpliendo con el oficio circular los requerimientos establecidos para la formulación de correspondencia de salida, salvo los casos en que sea despachada directamente por la Gerencia.

Despachar por su cuenta la correspondencia emitida por la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos, cuando sea correspondencia dirigida local o externa al Organismo "Urgente", entregándola directamente.

Controlar y registrar documentos que sean despachados mediante libreta de salida y volante de correspondencia coincidiendo el número de control de la libreta de salida con el número del volante de salida de correspondencia, salvo los casos en que sean despachados directamente por la Gerencia.

Coordinar la gestión para obtener un óptimo control sobre la correspondencia recibida de las diferentes áreas del Organismo y de la enviada; así como la que se recibe del exterior.

Solicitar a las áreas adscritas a la Gerencia la información relativa a la correspondencia (asuntos tramitados) que le fueron turnados, en calidad, cantidad y tiempo.

Las áreas responsables de la solución de los asuntos turnados a éstas, que tengan exceso de trabajo y desviaciones que imposibiliten una pronta solución, deberán reportar de inmediato a la Unidad de Apoyo Administrativa de la Gerencia, la problemática a que se enfrentan, a fin de tomar medidas correctivas que permitan la gestión y solución inmediata del asunto que se trate.

En caso de que un área interna o externa al Organismo entregue información directa a la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos y ésta a su vez, lo turne a alguna área adscrita a ella, esta última tiene la obligación invariablemente de comunicarlo a la Unidad Administrativa para su seguimiento y control del asunto, hasta su solución.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

Las áreas de la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos, se harán acreedoras a una sanción que para el efecto determine el Gerente, por ocultamiento, negar, retardar o tergiversar la información relativa a los asuntos bajo su responsabilidad.

Tramitar la solicitud de viáticos del personal de la Gerencia para trasladarse en comisión temporal a otro Estado diferente a su Centro de Trabajo por un lapso mayor a 24 horas y que cubrirán únicamente los gastos de alimentos, hospedaje, tintorería y lavandería, transporte local de funcionarios y personal en activo.

El trámite de los viáticos, responderá a necesidades de Programas de Trabajo para funcionarios, personal administrativo y técnico operativo.

La solicitud de viáticos deberá turnarse con 3 días hábiles de anticipación a la fecha de celebrar la comisión, para asegurar el pago oportuno de los viáticos al personal comisionado.

Las comisiones nacionales serán autorizadas por el Director de Área.

El monto de los viáticos solicitados será en base a:

- El tabulador expedido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público vigente para mandos superiores y medios, así como para el resto del personal aplicará lo establecido en la normatividad interna del Organismo.
- Las tarifas autorizadas para cualquier zona económica serán respetadas y autorizadas por el Director General, por el tiempo requerido para cumplir con la comisión
- El tipo de personal asignado a la comisión.
- Si incluye diversas Entidades o Poblaciones Federativas, se fijará la cuota en los montos autorizados para cada localidad en la Zona Económica que corresponda.
- Para el personal adscrito en el D.F. que cumpla comisión en Municipios del Estado de México del área metropolitana, se calculará (el pago para gastos de camino) según tarifas asignadas, cubriendo gastos de alimentos y transporte, en caso de utilizar el vehículo de su propiedad, se le cubrirá el consumo de gasolina y el peaje, con la comprobación de los recibos de pago respectivos.
- Por viáticos internacionales se calculará el pago de acuerdo a la paridad vigente y a los días autorizados para la comisión.

A todo empleado que ingrese a la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos, la Unidad Administrativa abrirá un expediente personal para su control y seguimiento tanto de capacitación como de su desempeño laboral.

Las solicitudes de días económicos, vacaciones o permisos, deberán hacerse con tres días de anticipación, salvo casos discrecionales que serán autorizados por el Gerente con aviso al jefe de la Unidad Administrativa para su control.

Toda justificación o movimiento que tenga el empleado como guardias sabatinas y dominicales, inasistencias, retardos o permisos de cumpleaños, entre otros, deberá hacerla con la documentación soporte para que proceda.

Recibir los bienes de activo fijo a todo empleado que cause baja o cambio de adscripción de la Gerencia, y solicitará las autorizaciones correspondientes de las áreas involucradas para la liberación de éste.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

Notificar al área correspondiente la reanudación del personal que goce de licencia o incapacidad en la fecha en que se presente.

Habilitar al pagador para recoger la nómina y los cheques relacionados en ésta, en un plazo máximo de tres días antes de la fecha fijada en el Calendario Anual de Pagos y de garantizar la entrega oportuna del cheque quincenal al personal adscrito a la Gerencia.

Será el enlace con la Gerencia de Pagos, para la afectación de la nómina de los movimientos del personal y el responsable de difundir dentro de los primeros quince días del año, el Calendario Anual de Pagos al personal adscrito a la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos.

Enviar la nómina a la Gerencia de Pagos, después de cinco días hábiles de efectuado el pago de sus percepciones al personal de la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos.

Las áreas que conforman la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos serán responsables de proporcionar la información veraz y oportuna para la correcta actualización de los documentos o manuales que se manejan en la Gerencia.

Si al verificar que no existe disponibilidad de facilidades técnicas en la Red Pública de Transmisión de Datos para atender el requerimiento y dar de alta a un usuario potencial en ésta, la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos será responsable de informarlo a la brevedad posible a la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos del Organismo será responsable de realizar las gestiones necesarias para la solicitud de la activación de cualquier servicio con la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos.

La Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos será responsable de notificar a la Gerencia de Facturación la fecha real en que son activados los servicios de transmisión de datos en sus diversas modalidades, para efectos del cobro oportuno de esta última.

La Gerencia de Redes de Transmisión de Datos será responsable de observar los estándares técnicos establecidos por los diferentes organismos normativos a nivel mundial, tal como el Comité Consultivo Internacional de Telegrafía y Telefonía (C.C.I.T.T.) y de asignar las facilidades de conectividad.

El Usuario del Servicio Público de Transmisión de Datos TELDAT especificará en su escrito de cancelación, si desea conservar la línea privada proporcionada por Teléfonos de México, S.A. de C.V. para otro servicio, o bien, desea cancelarla. En caso de no detallarse lo anterior, se considerará que desea cancelarla, inmediatamente procederá a comunicarlo la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos a la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos para proceder a la entrega de equipo (módem) del Usuario.

En caso de que el suscriptor manifieste su deseo de cancelar la línea privada, la Coordinación de Supervisión y Control, será la que notifique Compañía Telefónica la cancelación de la línea utilizada para proporcionar el Servicio Público de Transmisión de Datos TELDAT.

La Gerencia de Redes de Transmisión de Datos será la responsable de comunicar a la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos por escrito, a partir de que fecha queda desactivado el servicio del Usuario cancelado.

Para la conexión del Servicio del Usuario, éste será responsable de otorgar la descripción de equipos o sistemas a utilizar en el mismo.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

El Usuario deberá cumplir con las normas establecidas por Telecomunicaciones de México en el equipo a utilizar para la prestación de su servicio, y con las condiciones asentadas en su contrato.

Si al verificar que no existe disponibilidad de facilidades técnicas en la Red Pública de Transmisión de Datos para atender el requerimiento y dar de alta a un usuario, la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos será la responsable de informarlo a la brevedad posible a la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos.

La Gerencia de Redes de Transmisión de Datos será responsable de comunicar a la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos la disponibilidad de atender al Usuario de manera personalizada por parte de la Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios, para brindarle un mejor servicio, mediante solicitud hecha por el mismo Usuario.

La Coordinación de Ingeniería de Desarrollo llevará los registros contables, para acreditar el empleo del presupuesto asignado

Vigilar que la asignación del presupuesto enviada por la Gerencia de Presupuesto corresponda con lo solicitado por la Gerencia, así como lo autorizado para el ejercicio fiscal correspondiente.

Enviar la documentación soporte de los movimientos del presupuesto ejercido a la Gerencia de Presupuesto y entregar en un lapso no mayor a cinco días hábiles después de cada mes, el informe mensual correspondiente al gasto presupuestal ejercido

Será la responsable de la actualización de los manuales de organización, (procedimientos, operativos y técnicos) de la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos.

Llevará el control y registro de los documentos enviados a la Coordinación de Normatividad y Procedimientos para su validación oficial

La Coordinación de Supervisión y Control será responsable de notificar la fecha exacta de la cancelación del Enlace Dedicado a la Coordinación del Centro de Control de Redes (Gerencia de Redes de Transmisión de Datos), para que esta a su vez este en condiciones de desactivar definitivamente el servicio del usuario solicitante.

La Coordinación de Supervisión y Control será la responsable de dar seguimiento a los servicios de la red TELDAT después de recibir el formato único de la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos y de enviarla a la Coordinación de Centro de Control.

La Coordinación de Centro de Control será la responsable de activar o desactivar el servicio TELDAT (FR, Internet, X.25) según sea el caso una vez que reciba la solicitud.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

1.1.- Solicitud de facilidades técnicas del servicio público de transmisión de datos X.25/TELDAT a través de Red Telefónica Conmutada.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COORDINACION DE SUPERVISION Y CONTROL	01	Recibe de la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos el formato TCM-2500/C-F01-02 "Solicitud de Facilidades Técnicas para el Servicio de Datos TELDAT" a través de la Red Telefónica Conmutada, dando hora y día de acuse de recibo. Registra datos y envía a la Coordinación de Centro de Control de Redes.
COORDINACION DE CENTRO DE CONTROL DE REDES	02	Recibe formato, analiza la solicitud de facilidades técnicas a otorgar y tipo de modalidad; a través de Red Telefónica Conmutada, clasifica y registra.
	03	Confirma facilidades técnicas de red y asigna identificador y Password
	04	Requisita el reverso del formato (TCM-2500/C-F01-02) Solicitud de Facilidades Técnicas del Servicio Público de Transmisión de Datos TELEDAT con: <ul style="list-style-type: none"> - ID - PW - Alta - Fecha - Firma de responsable que asigna las facilidades en las partes no sombreadas y envía a la Coordinación de Supervisión y Control
COORDINACION DE SUPERVISION Y CONTROL	05	Envía notificación a la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos de la existencia o no de facilidades técnicas con el mismo formato de solicitud en sobre cerrado y en paralelo envía aviso a la Coordinación de Operación de Redes.
COORDINACION DE OPERACIÓN DE REDES	06	Atiende y brinda el soporte técnico a los usuarios de acuerdo al siguiente nivel de escalación: <p>Coordinación de Operación de Redes Tel. 56 29 12 56, 01800 710 32 81 Soptec@telecomm.net.mx Horario 9 a 19 horas.</p> <p>Jefatura de Operación de Redes Tel. 56 29 12 37 Horario 8 a 19 horas.</p>

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

1.2.- Solicitud de facilidades técnicas del servicio público de transmisión de datos X.25/TELDAT a través de Enlace Dedicado (Síncrono y Asíncrono)

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COORDINACION DE SUPERVISION Y CONTROL	01	Recibe de la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos el formato TCM-2500/C-F01-02 "Solicitud de Facilidades Técnicas para el Servicio de Datos TELDAT" a través de Enlace Dedicado (Síncrono y Asíncrono), dando hora y día de acuse de recibo. Registra datos y envía a la Coordinación de Centro de Control de Redes.
COORDINACION DE CENTRO DE CONTROL DE REDES	02	Recibe formato, analiza la solicitud de facilidades técnicas a otorgar y tipo de modalidad; a través de Enlace Dedicado (Síncrono y Asíncrono) clasifica y registra.
	03	Confirma facilidades técnicas de red y asigna identificador y Password
	04	Requisita el reverso del formato (TCM-2500/C-F01-02) Solicitud de Facilidades Técnicas del Servicio Público de Transmisión de Datos TELEDAT con: <ul style="list-style-type: none"> - Nodo - ID - TP - PTO - DIR - Vel - Alta - Fecha - Firma de responsable que asigna las facilidades en las partes no sombreadas y envía a la Coordinación de Supervisión y Control
COORDINACION DE SUPERVISIÓN Y CONTROL		
COORDINACION DE OPERACIÓN DE REDES	05	Envía notificación a la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos de la existencia o no de facilidades técnicas con el mismo formato de solicitud en sobre cerrado y en paralelo envía aviso a la Coordinación de Operación de Redes.
	06	Atiende y brinda el soporte técnico a los usuarios de acuerdo al siguiente nivel de escalación: <p>Coordinación de Operación de Redes Tel. 56 29 12 56, 01800 710 32 81 Soptec@telecomm.net.mx Horario 9 a 19 horas.</p>

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

1.2.- Solicitud de facilidades técnicas del servicio público de transmisión de datos X.25/TELDAT a través de Enlace Dedicado (Síncrono y Asíncrono)

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
-------------	-----	-----------

Jefatura de Operación de Redes
Tel. 56 29 12 56
Horario de 8 a 19 horas

CONCLUYE PRECEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

2.1. Solicitud de facilidades técnicas del servicio público de Internet/TEL DAT a través de Línea Telefónica Conmutada

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COORDINACION DE SUPERVISION Y CONTROL	01	Recibe de la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos el formato TCM-2500/C-F01-02 "Solicitud de Facilidades Técnicas para el Servicio de Datos TEL DAT" a través de Línea Telefónica Conmutada, dando hora y día de acuse de recibo. Registra datos y envía a la Coordinación de Centro de Control de Redes.
COORDINACION DE CENTRO DE CONTROL DE REDES	02	Recibe formato, analiza la solicitud de facilidades técnicas a otorgar y tipo de modalidad; a través de Línea Telefónica Conmutada clasifica y registra.
	03	Confirma facilidades técnicas de red y asigna identificador y Password
	04	Requisita el reverso del formato (TCM-2500/C-F01-02) Solicitud de Facilidades Técnicas del Servicio Público de Internet/TEL DAT con: <ul style="list-style-type: none"> - Numero de claves - Claves de Acceso (numeros) - Alta - Firma de confirmación de facilidades tecnicas - Firma de responsable quien asigna las facilidades en las partes no sombreadas y envía a la Coordinación de Supervisión y Control
COORDINACION DE SUPERVISION Y CONTROL	05	Envía notificación a la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos de la existencia o no de facilidades técnicas con el mismo formato de solicitud en sobre cerrado y en paralelo envía aviso a la Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios.
COORDINACION DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS	06	Atiende y brinda el soporte técnico a los usuarios de acuerdo al siguiente nivel de escalación: <p>Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios Tel. 56 29 12 38 01800 710 32 81 soptec@telecomm.net.mx Horario 9 a 19 horas.</p> <p>Jefatura de Soporte Tel. 56 29 11 79 Horario 8 a 19 horas.</p> <p>CONCLUYE PROCEDIMIENTO</p>

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

2.2. Solicitud de facilidades técnicas del servicio público de Internet/TEL DAT a través de Enlace Digital Dedicado.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COORDINACION DE SUPERVISION Y CONTROL	01	Recibe de la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos el formato TCM-2500/C-F01-02 "Solicitud de Facilidades Técnicas para el Servicio de Datos TEL DAT" a través de Enlace Digital Dedicado, dando hora y día de acuse de recibo. Registra datos y envía a la Coordinación de Centro de Control de Redes.
COORDINACION DE CENTRO DE CONTROL DE REDES	02	Recibe formato, analiza la solicitud de facilidades técnicas a otorgar y tipo de modalidad; a través de Enlace Digital Dedicado clasifica, registra y verifica disponibilidad de facilidades en la red.
	03	Confirma facilidades técnicas de red y configura puerto, asigna identificador de acceso y direccionamiento.
	04	Requisita el reverso del formato (TCM-2500/C-F01-02) Solicitud de Facilidades Técnicas del Servicio Público de Internet/TEL DAT con: <ul style="list-style-type: none"> - Equipo - Nodo - Velocidad - Dirección IP - Slot - Puerto - Señalización - Fecha - Firma de responsable quien asigna las facilidades en las partes no sombreadas y envía a la Coordinación de Supervisión y Control
COORDINACION DE SUPERVISIÓN Y CONTROL	05	Envía notificación a la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos de la existencia o no de facilidades técnicas con el mismo formato de solicitud en sobre cerrado y en paralelo envía aviso a la Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios.
COORDINACION DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS	06	Atiende y brinda el soporte técnico a los usuarios de acuerdo al siguiente nivel de escalación: <p>Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios Tel. 56 29 12 38, 01800 710 32 81 Soptec@telecomm.net.mx Horario 9 a 19 horas.</p> <p>Jefatura de Soporte Tel. 56 29 11 79 Horario 8 a 19 horas.</p>

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

3.1. Solicitud de facilidades técnicas del servicio público Frame Relay/TELDAT, a través de Enlace Digital Dedicado

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COORDINACION DE SUPERVISION Y CONTROL	01	Recibe de la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos el formato TCM-2500/C-F01-02 "Solicitud de Facilidades Técnicas para el Servicio de Datos TELDAT" a través de Enlace Digital Dedicado, dando hora y día de acuse de recibo. Registra datos y envía a la Coordinación de Centro de Control de Redes.
COORDINACION DE CENTRO DE CONTROL DE REDES	02	Recibe formato, analiza la solicitud de facilidades técnicas a otorgar a través de Enlace Digital Dedicado clasifica, registra y verifica disponibilidad de facilidades en la red.
	03	Confirma facilidades técnicas de red y realiza la configuración y asigna DLCI indicador de control del enlace de datos.
	04	Requisita el reverso del formato (TCM-2500/C-F01-02) Solicitud de Facilidades Técnicas del Servicio Público de Frame Relay/TELDAT con: <ul style="list-style-type: none"> - Nodo origen - Equipo - Señalización - Slot - Puerto - Velocidad - CIR - DLCI - Nodo destino - Equipo - Señalización - Slot - Puerto - Velocidad - CIR - DLCI - Fecha - Firma de responsable quien asigna las facilidades en las partes no sombreadas y envía a la Coordinación de Supervisión y Control
COORDINACION DE SUPERVISION Y CONTROL	05	Envía notificación a la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos de la existencia o no de facilidades técnicas con el mismo formato de solicitud en sobre cerrado y en paralelo envía aviso a la Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios.
COORDINACION DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS	06	Atiende y brinda el soporte técnico a los usuarios de acuerdo al siguiente nivel de escalación:
Gerencia DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	Sustituye AL DE MAYO DE 2001	Fecha de implantación MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

3.1. Solicitud de facilidades técnicas del servicio público Frame Relay/TEL DAT, a través de Enlace Digital Dedicado

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
-------------	-----	-----------

Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios
Tel. 56 29 12 38,
01800 710 32 81
soptec@telecomm.net.mx
Horario 9 a 19 horas.

Jefatura de Soporte
Tel. 56 29 11 79
Horario 8 a 19 horas.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

4.1. Solicitud para usuarios Internos de la pagina "WEB"

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
GERENCIA DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	01	Recibe solicitud por escrito para la modificación de la página "WEB" de TELECOMM y lo turna para su atención a la Coordinación del Centro de Control de Redes.
	02	<p>Recibe oficio y analiza los siguientes puntos:</p> <p>Qué área genera la solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Contraloría Interna – Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos
COORDINACION DE CENTRO DE CONTROL DE REDES	03	<p>Servicio solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Actualización del directorio interno de funcionarios – Actualización de información propia de la página WEB de TELECOMM
	04	<p>Para actualización del directorio interno de funcionarios:</p> <p>Registra en la página y captura los generales del Usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Nombre de funcionarios – Hora – Fecha <p>Procede a realizar las modificaciones como son: Diseñar, agregar, suprimir, corregir, elaborar y adecuar los elementos que componen la página WEB del organismo e informa a la Gerencia.</p> <p>CONTINUA EN EL PASO (6)</p>
	05	<p>Para actualización de información propia de la página WEB</p> <p>Registra las modificaciones en la Página WEB:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Hora – Fecha <p>Procede a realizar las modificaciones como son: diseñar, agregar, suprimir, corregir, elaborar y adecuar los elementos que componen la página WEB del organismo e informa a la Gerencia</p> <p>CONCLUYE PROCEDIMIENTO</p>

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

4.2. Solicitud para usuarios Externos de la pagina "WEB"

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COORDINACIÓN DE SUPERVISION Y CONTROL	01	Recibe de la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos formato TCM-2500/C-F01-02 "Solicitud para el Servicio de Valor Agregado de Internet/TELDAT" para la página WEB dando hora y día de acuse de recibo. Registra datos y envía a la Coordinación de Centros de Control de Redes.
COORDINACION DE CENTRO DE CONTROL DE REDES	02	Recibe formato, analiza la solicitud de facilidades técnicas a otorgar y tipo de modalidad; actualización de la página WEB, clasifica y registra.
	03	Registra en base de datos y captura los generales del usuario: <ul style="list-style-type: none"> – Nombre o Razón Social (Persona Física o Moral) – Fecha – Hora
	04	Procede a realizar el diseño y/o modificaciones en coordinación con el usuario solicitante
	05	Requisita el reverso del formato (TCM-2500/C-F01-02) los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> – Servicio Virtual – Equipo – Diseño de Página WEB – Fecha – Hora – Firma de responsable que asigna las facilidades en las partes no sombreadas y envía a la Coordinación de Supervisión y Control
COORDINACION DE SUPERVISION Y CONTROL	06	Envía notificación a la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos de la existencia o no de facilidades técnicas con el mismo formato de solicitud en sobre cerrado y en paralelo envía aviso a la Coordinación de Soporte Técnico.
COORDINACION DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS	07	Atiende y brinda el soporte técnico a los usuarios de acuerdo al siguiente nivel de escalación: <p>Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios Tel. 56 29 12 38 Horario 9 a 19 horas.</p> <p>Jefatura de Soporte Tel. 56 29 11 79 Horario 8 a 19 horas.</p> <p>CONCLUYE PROCECIMIENTO</p>

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

5.1.- Cancelación de los Servicios de la red TELDAT (X.25, Internet, Frame Relay, WEB)

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COORDINACIÓN DE SUPERVISION Y CONTROL	01	Recibe de la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos formato TCM-2500/C-F01-02 "Solicitud de Facilidades Técnicas de los Servicios de la Red TELDAT (X.25, Internet, Frame Relay y Servicios de Valor Agregado) solicitando la baja del Usuario, dando hora y día de acuse de recibo. Registra datos y envía a la Coordinación de Supervisión y Control.
COORDINACIÓN DE CENTRO DE CONTROL DE REDES	02	Recibe formato, analiza la solicitud de cancelación de los servicios de TELDAT, define la modalidad del servicio y registra en su base de datos.
	03	Procede a cancelar las facilidades configuradas en los equipos de la red.
	04	Requisita el reverso del formato (TCM-2500/C-F01-02) con los datos generales del usuario y/o servicio: <ul style="list-style-type: none"> - Cancelación - Fecha - Hora - Procede a desconectar el servicio - Firma de responsable que canceló las facilidades en partes no sombreadas y envía ala Coordinación de Supervisión y Control
COORDINACION SUPERVISION Y CONTROL	05	Mediante el formato TCM-2500/C-F01-02 notifica la cancelación del servicio a la Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos con la fecha de baja del servicio.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

6.1.- Soporte Técnico a Usuarios

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COORDINACIÓN DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS.	01	Recibe reporte de fallas: <ul style="list-style-type: none"> - Llamada telefónica - Lada 800 - Correo electrónico
	02	Analiza los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> - Directamente del usuario - Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos
	03	Analiza los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> - Usuario interno - Usuario externo
COORDINACION DE SOPORTE TECNICO	04	Analiza el tipo de falla reportada: <ul style="list-style-type: none"> - Claves de acceso - Tipo de conexión - Hardware - Software - Diversos
	05	En base al tipo de falla procede : <ul style="list-style-type: none"> - Para Claves de acceso.
	06	Se prueba que las claves tengan acceso a la red, si no lo existe se reporta a la Coordinación de Centro de Control de Redes.
CENTRO DE CONTROL DE CONTROL DE REDES	07	Verifica la clave de acceso y si existe problema corrige la clave e informa a la Coordinación de Soporte Técnico a usuarios.
COORDIACIÓN DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS	08	Prueba la clave de acceso, si está normalizado el servicio se le informa al usuario que lo cheque, sino se regresa al punto 06. <p>Si la clave opera correctamente se cierra el reporte.</p> <p>CONCLUYE PROCEDIMIENTO.</p>

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

6.1.- Soporte Técnico a Usuarios

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COORDINACIÓN DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS	09	<p>– Para Tipo de conexión.</p> <p>Analiza el tipo de conexión:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conmutada ▪ Dedicada
	10	En base a la Conexión Conmutada, se prueba los accesos a la red, si no existe se reporta a la Coordinación de Centro de Control de Redes.
	11	Verifica el acceso a la red conmutada, si existe el problema corrige la falla e informa a la Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios.
COORDINACIÓN DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS	12	<p>Prueba si la conexión conmutada está normalizada y se le informa al usuario que cheque, sino se regresa al punto 10.</p> <p>Si la conexión conmutada opera correctamente se cierra el reporte.</p> <p>CONCLUYE PROCEDIMIENTO.</p>
	13	En base a la Conexión Dedicada, se reporta directamente a la Coordinación de Centro de Control de Redes.
	14	Verifica la conexión dedicada y se pone en contacto directamente con el usuario, para realizar pruebas del circuito. Si se normaliza se le informa a la Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios.
COORDINACIÓN DE CENTRO DE CONTROL DE REDES	15	Si continua la falla en la conexión dedicada, se determina el problema en conjunto con el usuario y se escala la falla a nivel proveedor del servicio telefónico hasta su normalización y se informa a la Coordinación de Soporte Técnico a Usuarios.
	16	<p>Se cierre reporte.</p> <p>CONCLUYE PROCEDIMIENTO.</p>
	17	<p>– Para Hardware, Software y Diversos</p> <p>En base al reporte se analiza y se determina la posible falla (módem, interfaz, tarjeta de red, configuración, actualización de software, información)</p>

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

6.1.- Soporte Técnico a Usuarios

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
-------------	-----	-----------

18 Se trata de darle solución al usuario vía telefónica, sino se resuelve se recurre a sitio hasta que ésta quede solucionada.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

7.1.- Procedimiento de solicitud del servicio telefónico (directo o extensión)

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
USUARIO	01	Solicita por medio de formato debidamente requisitado y de ser el caso, con el visto bueno del subdirector de áreas las facilidades de servicio telefónico y remite a la unidad de Servicio Telefónico <ul style="list-style-type: none"> Altas Cambios de modalidad o reubicación Suspensión o bajas
GERENCIA DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN	02	Recibe del usuario solicitante el formato de facilidades de Servicio Telefónico y registra los datos de la solicitud
UNIDAD DE SERVICIO TELEFONICO	03	Verifica la disponibilidad del servicio solicitado y analiza su procedencia de acuerdo a las políticas de uso del servicio telefónico
	04	En caso de no contar con facilidades en la red interna, o bien que la solicitud no proceda, notifica al solicitante y concluye el procedimiento.
	05	En caso de no requerir de facilidades de la red pública, se notifica, al solicitante y se hace la solicitud que proceda De haber disponibilidad del servicio y proceder, se efectúa la asignación de facilidades, instalación, programación, puesta en operación, o baja del servicio, requiritando en el formato los datos del servicio efectuado. En el caso de instalación de aparato se entrega el traspaso correspondiente
	06	Firma de recibido en el formato, la instalación y operación o baja del servicio. En su caso firma el traspaso correspondiente.
	07	Recibe formato del servicio telefónico y registra los datos del usuario para control del uso y tasación del tráfico CONCLUYE PROCEDIMIENTO
	08	Recibe comunicado de la unidad de corrientes portadoras y servicio telefónico CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

7.2.- Procedimiento de Contratación de líneas privadas con la compañía telefónica de los servicios públicos de TELDAT.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
	01	Recibe de Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos Formato TCM-2500/C-F01-002 Solicitud de Facilidades Técnicas del Servicio Público de Acceso a (Internet, Frame Relay, y Teldat) analiza y observa la solicitud de contratación de enlaces (Según sea el caso) para el servicio del Usuario potencial) y turna para su atención a Coordinación de Supervisión y Control.
	02	Recibe formato, analiza lo solicitado para trámite de Enlace, clasifica y registra.
	04	Elabora oficio de solicitud de Enlaces (Según sea el caso), de acuerdo a modalidad, tipo de servicio y envía a La Compañía Telefónica
	05	Recibe solicitud, otorga asignación de tributaria y remite a Gerencia de Redes de Transmisión de Datos (Coordinación de Supervisión y Control).
	06	Recibe número de tributaria asignada (enlace según sea el caso) y remite paralelamente a Coordinación del Centro de Control de Redes (Gerencia de Redes de Transmisión de Datos) para identificación interna y a Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos para seguimiento de contratación del servicio solicitado por el Usuario potencial.
		- Se conecta con Procedimiento de Activación del Servicio Público de Acceso a (Internet, Frame Relay y Teldat)
		-

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

7.3.- Procedimiento de Cancelación de Enlace con la compañía Telefónica del Servicio Publico TELDAT

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
GERENCIA DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN	01	Recibe de Gerencia de Servicios de Comunicación Formato TCM2500/C-F01-002 Solicitud de Facilidades Técnicas del Servicio Público Internet, Frame Relay, y Teldat analiza (observa que solicitan la Cancelación del Enlace Dedicado del Servicio de Usuario) y turna para su atención a la Coordinación de Supervisión y Control.
	02	Recibe formato, analiza lo solicitado para cancelación del Enlace y busca en su registro.
	03	Elabora oficio de solicitud de cancelación del Enlace y remite a la Compañía Telefónica
	04	Recibe oficio de solicitud para cancelación del Enlace cancela y envía reporte de la fecha de cancelación a la Gerencia de Redes de Transmisión de Datos (Coordinación de Supervisión y Control)
	05	Recibe reporte de cancelación del Enlace y remite paralelamente a Coordinación del Centro de Control de Redes (Gerencia de Redes de Transmisión de Datos) para la cancelación de la tributaria y a Gerencia de Servicios de Comunicación y Telemáticos para seguimiento.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REDES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

NÚMERO
TCM-4411-D01-02

7.4.- Envío de reportes del servicio a los Usuarios internos (directo o extensión)

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
-------------	-----	-----------

EN DESARROLLO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DE REDES DE TRANSMISION DE DATOS	AL DE MAYO DE 2001	MAYO DE 2002