



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

ACUSE

Telecomm.
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

130
AÑOS
1891-2021

hc LAIZA

A

Telecomm.
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

21 JUL. 2021

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

RECIBIDO HORA:

Dirección de Administración
Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Gerencia de Seguridad en Informática Y Comunicaciones
6440.- 105/2021

Telecomm.
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

21 JUL. 2021

GERENCIA DE SERVICIOS
PERSONAL

RECIBIDO S.L.P. HORA: 11:44

Ciudad de México, a 19 de julio del 2021

Héctor Amado López Álvarez
Subdirector de Administración de Personal
Presente

Con base en el oficio numero 7100.-0961/2021, en el cual se indica que las guardias solo se autorizan al personal con nivel del 15 al 27 que no cuente con la asignación denominada "compensación garantizada".

Por lo anterior, hago de su conocimiento mediante el presente que la Gerencia de Seguridad en Informática y Comunicaciones a mi cargo y por lo tanto las coordinaciones de **"Centro de Ayuda Nacional"** y **"Soporte Técnico"**, no cuentan con el suficiente personal sin la asignación denominada **"compensación garantizada"** para solventar las actividades que se llevan a cabo durante las guardias programadas, teniendo en cuenta lo mencionado le comunico sobre las actividades que se llevan a cabo, esto con el fin de concientizar sobre la importancia de las actividades laborales que el personal en cuestión y en específico de las coordinaciones antes mencionadas, realiza para la continua operación del Sistema de Giros Telegráficos (SIGITEL), al igual que para el correcto funcionamiento del equipamiento informático y de comunicaciones de Telecomm, teniendo en cuenta la importancia que representan el contar con áreas de asistencia y de soporte para solventar las necesidades, incidentes y/o interrupciones de diferentes naturalezas que se puedan materializar y que a su vez impidan la operación correcta y continua de las diferentes áreas tanto a nivel central como nacional.

Tomando como punto de partida lo anterior, la coordinación del Centro de Ayuda Nacional cuenta con 3 personas para su atención en un horario de 7:00 hrs. a 17:00 hrs, al inicio de operaciones de las diversas sucursales telegráficas de toda la República Mexicana, esta realiza monitoreos de acceso al Sistema de Giros Telegráficos, realiza la activación del sistema de alertas, verifica que los procesos de cierre se lleven a cabo de manera correcta, atiende durante los 365 días del año, los reportes de sucursales telegráficas y centros de ayuda estatales de manera rápida y oportuna, solucionando así los eventos que impidan la operación continua de los servicios que el organismo presta a través de la mas de 1700 sucursales telegráficas, también se realizan monitores cada hora de las operaciones de los servicios financieros básicos para su correcta operación, así como el monitoreo a los servicios de cobranza, la atención a usuarios y clientes en general y con necesidades particulares, así como a los proveedores de pagos de servicios.



Por último y no menos importante el **"Centro de Ayuda Nacional"**, es el primer contacto con los clientes comerciales en la matriz de escalamiento de fallas de atención y da seguimiento a los incidentes que se presentan hasta su solución.

En cuanto a la **"Coordinación de Soporte Técnico"**, esta tiene como objetivo mantener de manera eficiente y eficaz, el correcto funcionamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Telecomm, lo cual incluye el equipamiento informático de los usuarios de áreas centrales, instalación y configuración de enlaces mediante redes de comunicación de datos de las diversas áreas del organismo, asimismo se aplica mantenimiento preventivo/correctivo a los equipos, en coordinación y de acuerdo a las necesidades de la infraestructura de comunicaciones y de los usuarios de las áreas centrales del organismo, dicho objetivo es llevado a cabo los 365 días del año, cabe mencionar y destacar que parte de las solicitudes es necesario realizarlas durante las guardias esto con el fin de no interrumpir la operación de las actividades laborales de los usuarios.

Por lo antes mencionado, es esencial contar con la autorización para que todo el personal de las coordinaciones de **"Centro de Ayuda Nacional"** y **"Soporte Técnico"**, puedan realizar guardias, sin verse restringidos por la asignación denominada **"compensación garantizada"**, así como el pago de las guardias del mes de julio ya que el personal se encuentra realizando las mismas.

En espera de contar con su apoyo, me reitero a sus órdenes para dar más detalle de las actividades si es necesario además de cualquier aclaración al respecto.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente

C. Juan Luis González-Prieto
Gerente de Seguridad en Informática y Comunicaciones

c.c.p. Mtra. Leticia Aguilar López. - Directora de Recursos Humanos. -Presente.
c.c.p. Mtro. Rafael Balboa Bravo. - Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. -Presente.

