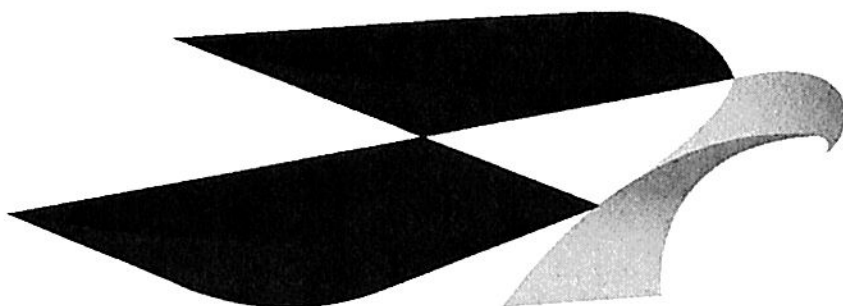




Financiera
PARA
EL ***Bienestar***®

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

REVISADO 31 JUL. 2026

JUNIO DE 2026

NOTA:

De conformidad con la NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015, cuando se menciona algún cargo en el presente documento normativo del Organismo, se refiere indistintamente a mujer u hombre.

IDENTIFICACIÓN		
		NUM. DE REGISTRO: FB-3230-D01-26
RESPONSABLES:		
ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL:		ACTUALIZACIÓN:
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES		GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES
EXPEDICIÓN:	LUGAR:	FECHA:
JULIO DE 2016	CIUDAD DE MÉXICO	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO
DE CONTROL DE COMUNICACIONES**

FECHA DE AUTORIZACIÓN:

JUNIO DE 2026

MODIFICACIÓN No. 3

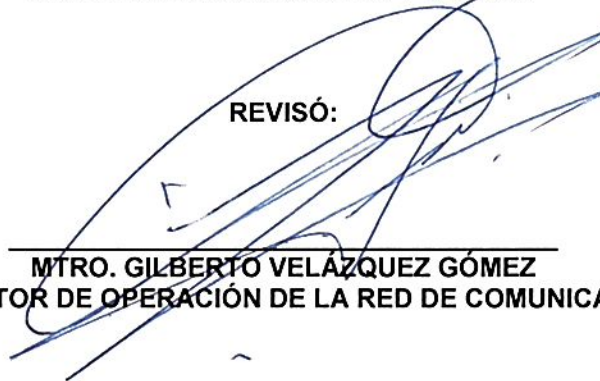
JUNIO DE 2026

AUTORIZÓ:



**MTRO. DAVID GUERRERO RUBIO
DIRECTOR DE LA RED
DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT**

REVISÓ:



**MTRO. GILBERTO VELÁZQUEZ GÓMEZ
SUBDIRECTOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE COMUNICACIONES**

ELABORÓ:



**JUSTO ALEJANDRO ABAUNZA CASTILLO
GERENTE DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES**

REVISADO 31 JUL. 2026



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

Coordinación de Ingeniería del Centro de
Control de Comunicaciones MEXSAT



José Luis Romero Segura

COORDINACIÓN DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN
MEXSAT



Félix Loreto Mondragón Reyes

Coordinación de Operación del Centro de
Control de Comunicaciones MEXSAT

Iván Rojas Martínez

REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REGISTRO

NÚMERO: 484

FB-3230-D01-26

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO: 484

JULIO 31 DEL 2026

MODIFICACIÓN 2
JULIO 31 DEL 2026

ÁREA QUE REGISTRA:


Lic. Juan Francisco Gutiérrez Motta
Director de Asuntos Jurídicos

EL DOCUMENTO "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES" FB-3230-D01-26, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 484, DE FECHA 31 DE JULIO DEL 2026.

CONFORME AL ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 4 DE JUNIO DE 2025, NOTA ACLARATORIA AL ARTÍCULO SEGUNDO TRANSITORIO DEL ESTATUTO ORGANICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR PUBLICADA EL 17 DE JUNIO DE 2025 Y EL ESTATUTO ORGANICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 17 ABRIL DE 2024.

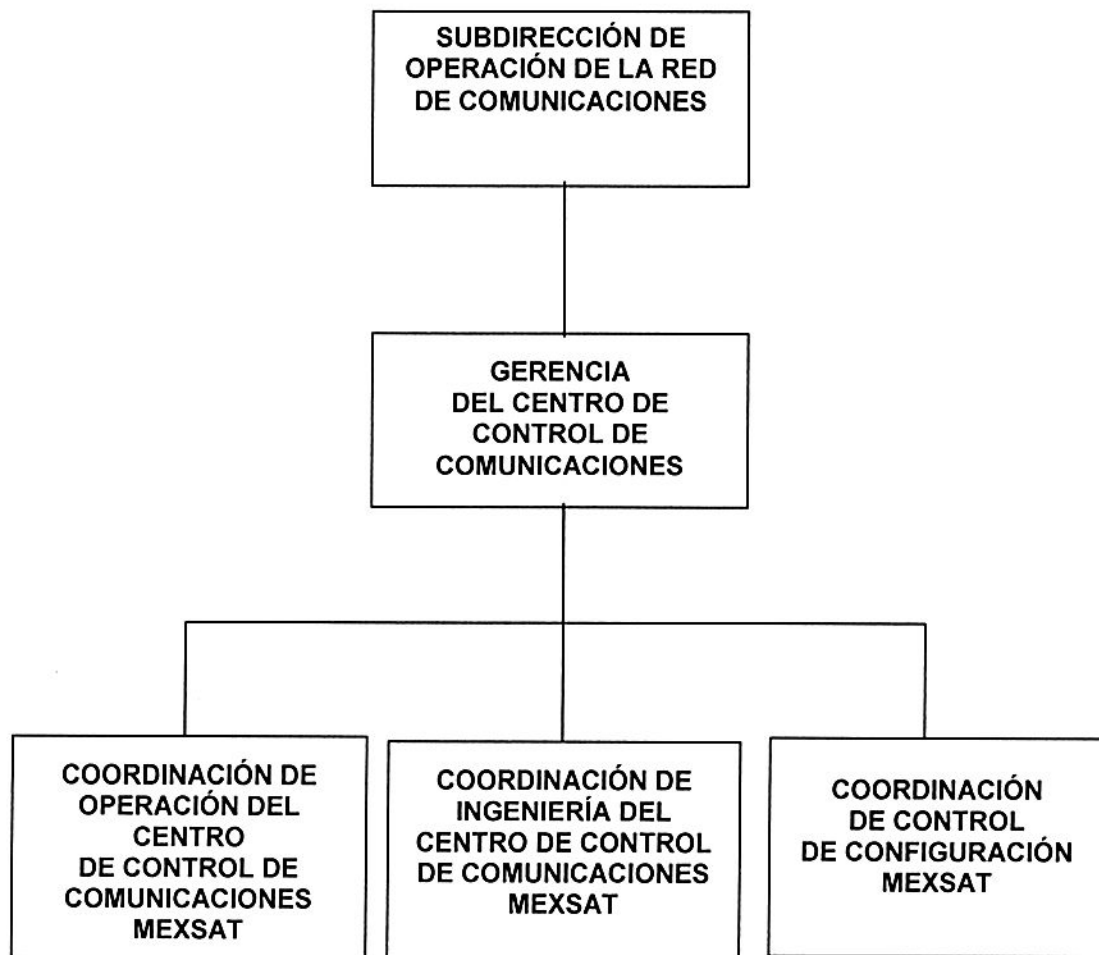
ESTATUTO ORGÁNICO DE FINABIEN DOF DEL 4 DE JUNIO DE 2025: ARTÍCULO 13, LA PERSONA TITULAR DE CADA DIRECCIÓN TENDRÁ A CARGO LAS FUNCIONES SIGUIENTES:
FRACCIÓN X- INSTRUIR LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN, BAJA Y FORMALIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS COMPETENCIA DE SU UNIDAD ADMINISTRATIVA; Y
ARTÍCULO 18, CORRESPONDE A LA DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS,
FRACCIÓN XXVII.- ASESORAR EN EL PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN, BAJA, FORMALIZACIÓN Y REGISTRO DE LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, PARA REGULAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL ORGANISMO.


REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

ESTRUCTURA ORGÁNICA
DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE
COMUNICACIONES



REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

ÍNDICE

	Hoja
INTRODUCCIÓN	8
MARCO JURÍDICO	10
OBJETIVO	17
POLÍTICAS GENERALES	17
PROCEDIMIENTOS	18
1. PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	19
1.1 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER A LA VANGUARDIA TECNOLÓGICA A MEXSAT MSS	21
1.2 PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE ASIGNACIÓN DE REPORTES	26
2. PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	31
2.1 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REPORTES DE FALLAS (TROUBLE TICKET REPORT)	32
2.2 PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONTINGENCIA EN EL SISTEMA MEXSAT MSS	37
3. PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	42
3.1 PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR LOS RECURSOS Y DIMENSIONAR LA CAPACIDAD REQUERIDA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SATELITAL MÓVIL	44
3.2 PROCEDIMIENTO PARA VALORAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TERRESTRE	52
3.3 PROCEDIMIENTO DEL ANÁLISIS DEL NIVEL DE SERVICIO A TRAVÉS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	56
3.4 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS	60
4. PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT	68

REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

4.1 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO EN LA ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE (SW)	70
4.2 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE HARDWARE (HW)	76
4.3 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE PLAN DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS (SYSTEM RESOURCE PLAN (SRP))	82
4.4 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ARCHIVOS DE CONFIGURACIÓN	87
ANEXOS:	93
1. GLOSARIO DE TÉRMINOS	94
2. FORMATOS ELECTRÓNICOS	98
3. INFORMACIÓN ADICIONAL	110
4. INDICADORES DE GESTIÓN	117
5. CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	121

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26**

INTRODUCCIÓN

Con fundamento en el Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025; y en la Nota Aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del citado Estatuto, publicada en el mismo medio el 17 de junio de 2025, en la cual se establece que se abroga el Estatuto Orgánico publicado el 17 de abril de 2024, a excepción de las atribuciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, las cuales continuarán siendo ejercidas por dicha unidad administrativa en términos del artículo 17 y del artículo Sexto Transitorio de dicho Estatuto, hasta en tanto se cumplan las condiciones estipuladas en los artículos transitorios SEGUNDO, CUARTO, QUINTO, SÉPTIMO y OCTAVO del Decreto antes referido. En particular, el artículo 17 del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024, establece las atribuciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, de las cuales se retoman las funciones I, II y VII. Asimismo, se consideran las funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones descritas en el Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México (ahora Financiera para el Bienestar), disponible en la normateca interna del Organismo, con última actualización autorizada el 11 de agosto de 2022, mismo que permanece vigente en lo que no se oponga al marco normativo actual y en tanto se concluye su alineación derivada del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025 y su Nota Aclaratoria del 17 de junio de 2025. De igual forma, se considera la estructura orgánica del Organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública (ahora Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno) mediante el dictamen organizacional SRC/UPRH/0510/2021, con vigencia organizacional a partir del 1 de enero de 2021, ratificada para efectos de continuidad operativa en tanto se formalizan las modificaciones derivadas de la transformación institucional.

Con base en lo anterior, la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT actualiza el documento denominado Manual de Procedimientos de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, con clave TCM-2230-D01-20, con registro No. 425 de fecha 24 de noviembre de 2020, modificación 2, para quedar como Manual de Procedimientos de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, con clave FB-3230-D01-26, con registro número 484, modificación 3.

Lo anterior, conforme con lo dispuesto en el artículo 13, fracciones IV y X del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024.

Con relación al propósito del presente manual, se establecen los procedimientos para operar el Centro de Control de Comunicaciones del Servicio Móvil Satelital del Sistema Mexsat, encargado de generar los servicios de voz y datos en todo el territorio nacional y la Zona Económica Exclusiva (ZEE), así como atender, analizar y resolver los incidentes que afecten la disponibilidad y funcionalidad de la infraestructura tecnológica para proveer los servicios citados.

El ámbito de aplicación del presente manual es de observancia obligatoria para el personal que forma parte de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.

El documento se encuentra seccionado en diversos apartados, mismos que se describen a continuación:

En el primer apartado se describe el marco jurídico aplicable a la Gerencia y a sus atribuciones, fundamentadas en los artículos 25, 28 párrafos cuarto y quinto, 90 y 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917, con las reformas vigentes.

En el segundo apartado, se establece el objetivo del manual, comunicando su finalidad; posteriormente, se describen las políticas generales del documento.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:**
FB-3230-D01-26

En el tercer apartado, se desarrollan los procedimientos de la Gerencia: procedimiento para mantener a la vanguardia tecnológica a Mexsat MSS, procedimiento de coordinación de asignación de reportes, procedimiento de atención a reportes de fallas (Trouble Ticket Report), procedimiento en caso de contingencia en el sistema Mexsat MSS, procedimiento para controlar los recursos y dimensionar la capacidad requerida para la prestación de los servicios de comunicación satelital móvil, procedimiento para valorar la operación y funcionamiento de la infraestructura terrestre, procedimiento del análisis del nivel de servicio a través de indicadores de desempeño, procedimiento para mantener la disponibilidad y calidad de los servicios, procedimiento de solicitud de cambio en la actualización de software (SW), procedimiento de solicitud de cambio para la implementación de hardware (HW), procedimiento de solicitud de cambio para la actualización del plan de asignación de recursos (System Resource Plan (SRP) y procedimiento de solicitud de cambio para la actualización de archivos de configuración.

En el cuarto apartado se incluye la información que apoya y complementa al presente documento, en el que se encuentra el glosario de términos, los formatos electrónicos, la información adicional, los indicadores de gestión y el control de actualizaciones, sección que muestra los cambios realizados al manual.

Para efectos del presente documento, 'Telecomunicaciones de México' se entenderá como 'Financiera para el Bienestar', conforme al Decreto publicado el 1 de abril de 2025.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:**
FB-3230-D01-26**MARCO JURÍDICO**

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de junio de 2026.

1.- LEYES

- **LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 14 de mayo de 1986.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025).
- **LEY DE PLANEACIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 5 de enero de 1983.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de enero de 2026).
- **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 7 de mayo de 2026).
- **LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 19 de noviembre de 2019.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2025).
- **LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 31 de diciembre de 1982.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación del 1 de abril de 2024).
- **LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de diciembre de 2025).
- **LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**
Nueva ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025.
- **LEY GENERAL DE ARCHIVOS.**
Nueva ley publicada en el Diario Oficial de la Federación del 15 de junio de 2018.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de noviembre de 2025).
- **LEY DE VÍAS GENERALES DE COMUNICACIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 19 de febrero de 1940.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de noviembre de 2025).
- **LEY EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 14 de julio de 2014.
(Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025).

REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:**
FB-3230-D01-26

- **LEY DE AMPARO, REGLAMENTARIA DE LOS ARTÍCULOS 103 Y 107 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 02 de abril de 2013.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de octubre de 2025).
- **LEY MONETARIA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de julio de 1931.
(Últimas reformas publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 2026).
- **LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril de 2026).
- **LEY FEDERAL DE DEUDA PÚBLICA.**
Publicada en el Diario oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1976.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la federación el 30 de enero de 2018).
- **LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.**
Nueva ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2025).
- **LEY DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de noviembre de 2025).
- **LEY GENERAL DE BIENES NACIONALES.**
Nueva ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2004.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de noviembre de 2025).
- **LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1994.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de noviembre de 2025).
- **LEY FEDERAL DEL TRABAJO.**
Nueva ley 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 14 de mayo de 2026).
- **LEY GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL.**
Nueva ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2008.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de mayo de 2026).
- **LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021.
- **LEY ORGÁNICA DEL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de octubre de 2025.
- **LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.**
Nueva ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2013.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 2024).

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:**
FB-3230-D01-26

- **LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.**
Nueva ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1978.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2021).
- **LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO.**
Nueva ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 1985.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de noviembre de 2025).
- **LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO.**
Nueva ley publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de julio de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de noviembre de 2025).
- **LEY FEDERAL DE SEGURIDAD PRIVADA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de julio de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de octubre de 2011).
- **LEY GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2012.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 2023).
- **LEY DE SEGURIDAD NACIONAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de enero de 2005.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de noviembre de 2025).
- **LEY DEL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 1980.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 2025).
Cuotas actualizadas por Acuerdo DOF 22-12-2025.
Nota de vigencia: La cuota establecida en el segundo párrafo del inciso C), de la fracción I, del artículo 2o. de esta Ley, publicada en el DOF 07-11-2025, entrará en vigor el 1 de enero de 2030.
- **LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES.**
Nueva Ley publicada en el DOF el 20 de marzo de 2025.
Última reforma publicada en DOF el 14 de nov de 2025.
- **LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS.**
Nueva Ley publicada en el DOF el 20 de marzo de 2025.
Última reforma publicada en el DOF el 14 de noviembre de 2025.
- **LEY GENERAL PARA LA IGUALDAD SUSTANTIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES.**
Nueva ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de enero de 2026).
- **LEY NACIONAL PARA ELIMINAR TRÁMITES BUROCRÁTICOS.**
Nueva ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025.

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:**
FB-3230-D01-26

- **LEY DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD.**
Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 2020.
- **LEY DE FISCALIZACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA FEDERACIÓN.**
Nueva ley publicada en Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.
Última reforma publicada en Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2026.
Fe de erratas DOF 15 de mayo de 2026.
- **LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO, REGLAMENTARIA DEL
APARTADO B) DEL ARTÍCULO 123 CONSTITUCIONAL.**
Nueva ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1963.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de enero de 2026).
- **LEY DE FOMENTO A LA CONFIANZA CIUDADANA.**
Nueva ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de enero de 2020.
- **LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 19 de noviembre de 2019.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2025.
- **LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL
ESTADO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo de 2007.
(Última reforma publicada en Diario Oficial de la Federación el 15 de enero de 2026).

2.- CÓDIGOS

- **CÓDIGO CIVIL FEDERAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3
y 31 de agosto de 1928.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de noviembre de 2025).
- **CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de febrero de 1943.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 07 de junio de 2021).
Abrogado, en un plazo que no exceda del 1o. de abril de 2027, por Decreto DOF 07-06-2023.
- **CÓDIGO DE COMERCIO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 7 de octubre de 1889.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de febrero de 2026).
Cantidades actualizadas por acuerdo a DOF 18 de febrero de 2026.
- **CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1981.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril de 2026).

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:**
FB-3230-D01-26**3.- REGLAMENTOS**

- **REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
Abrogado DOF 13/09/2019 (art segundo transitorio)
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN EN MATERIA DE CAPACIDAD SATELITAL COMO RESERVA DEL ESTADO.**
Nuevo Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de abril de 2024.
- **REGLAMENTO DE COMUNICACIÓN VÍA SATELITE.**
ÚLTIMA REFORMA PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN: 25 DE ABRIL DE 2024 (ABROGADO).
SUSTITUIDO POR EL REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN EN MATERIA DE CAPACIDAD SATELITAL COMO RESERVA DEL ESTADO.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de abril de 2024.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de agosto de 2025).
- **REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.**
Nuevo reglamento publicado en Diario Oficial de la Federación el 18 de diciembre de 2025.
Última reforma publicada en diario Oficial de la Federación el 27 de marzo de 2026.
- **REGLAMENTO DE LA LEY DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2010.
Última reforma publicada en Diario Oficial de la Federación 24 de febrero de 2023.
- **REGLAMENTO DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de abril de 2014.
- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de diciembre de 2006.
- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de octubre de 2015.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de mayo de 2016).
- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de diciembre de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de septiembre de 2014).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE ARCHIVOS.**
Nuevo reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación del 13 de mayo de 2014.

REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26**

- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 26 de enero de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación del 23 de noviembre de 2010).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL.**
- **Nuevo reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación del 11 de junio de 2003.**

4.- DECRETOS

- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES A LA LEY DE AMPARO, REGLAMENTARIA DE LOS ARTÍCULOS 103 Y 107 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, AL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN Y A LA LEY ORGÁNICA DEL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de octubre de 2025.
- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONA Y DEROGAN DIVERSOS ARTÍCULOS DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO FINANCIERA PARA EL BIENESTAR ANTES TELÉGRAFOS NACIONALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 01 de abril de 2025.
- **DECRETO POR EL QUE SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERIOR DE LA AGENCIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TELECOMUNICACIONES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de enero de 2025.
- **DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA DENOMINACIÓN DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO, TELECOMM PARA QUEDAR COMO "FINANCIERA PARA EL BIENESTAR", Y SE REFORMAN DIVERSOS ARTÍCULOS DEL SIMILAR POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELÉGRAFOS NACIONALES Y SUS POSTERIORES MODIFICACIONES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de octubre de 2022.
- **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.
Última actualización publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1º. de abril de 2025.

5.- ACUERDOS

- **ACUERDO POR EL QUE SE DELEGAN FACULTADES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2025.

6.- OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS.

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26**

- **NOTA ACLARATORIA DEL ARTÍCULO SEGUNDO TRANSITORIO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR PUBLICADO EL 4 DE JUNIO DE 2025.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ACUERDO PARA LA DIFUSIÓN Y TRANSPARENCIA DEL MARCO NORMATIVO INTERNO DE LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de diciembre de 2002.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Publicado en la Normateca Interna de la Financiera para el Bienestar.
Última actualización 11 de agosto de 2022.
- **NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN.**
Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 19 de octubre de 2015.
- **CÓDIGO DE CONDUCTA DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en la página web de Financiera para el Bienestar.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2023.
- **POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN SUCURSALES.**
Publicado en la página web de Financiera para el Bienestar.
09 de diciembre de 2022.
- **NORMAS Y BASES PARA CANCELAR ADEUDOS A CARGO DE TERCEROS Y A FAVOR DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en la página web de Financiera para el Bienestar.
21 de diciembre de 2023.

REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26**

OBJETIVO

Definir los procedimientos para Operar el Centro de Control de Comunicaciones del Servicio Móvil Satelital del Sistema MEXSAT, encargado de generar los servicios de voz y datos en todo el territorio nacional y Zona Económica Exclusiva (ZEE), así como atender, analizar y resolver los incidentes que afecten la disponibilidad y funcionalidad de la infraestructura tecnológica para proveer los servicios citados.

POLÍTICAS GENERALES

1. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones a través de las personas titulares de sus coordinaciones ejecutará los planes de mantenimiento preventivo y correctivo, para cumplir con los indicadores de desempeño comprometidos para el servicio móvil por satélite, a fin de asegurar la disponibilidad de la infraestructura de la red de comunicación móvil satelital y la continuidad de los servicios.
2. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones a través de las personas titulares de sus coordinaciones controlaran la capacidad de los recursos satelitales (frecuencias en Banda L) requeridas en el Centro de Control de Comunicaciones y de la infraestructura de la red de comunicación móvil satelital, para atender a todos los usuarios del servicio móvil por satélite en la cobertura del sistema Mexsat.
3. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones a través de las personas titulares de sus coordinaciones implementaran programas de modernización en la infraestructura de la red de comunicación móvil satelital del Centro de Control de Comunicaciones, garantizando la compatibilidad técnica y funcional de los subsistemas que la integran, para asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos durante la vida útil del satélite Morelos 3.
4. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones a través de la persona titular de la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat implementará y controlará la seguridad de la información, siguiendo los estándares nacionales e internacionales, a fin de minimizar los riesgos en los que pueda incurrir la infraestructura de la red de comunicación móvil satelital o los datos del usuario.
5. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones a través de la persona titular de la Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat implementará el proceso de Gestión de Incidentes, para identificar y solucionar cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.
6. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones a través de la persona titular de la Coordinación de Control de Configuración Mexsat implementará el proceso de Gestión de Control de Configuración de los activos del Centro de Control de Comunicaciones, para salvaguardar su correcto funcionamiento, asegurando que la información contenida en dichos activos sea una representación exacta de los elementos de configuración instalados en el entorno de producción real.
7. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones a través de la persona titular de la Coordinación de Control de Configuración Mexsat asegurará el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio suscritos con los usuarios, mediante la ejecución programada de los procedimientos operativos definidos por el fabricante, para mantener de manera estable la generación del servicio móvil por satélite.
8. Para ingresar y/o realizar algunas actividades o tareas en los procedimientos 2.2, 3.1, 3.4 y 4.2, es necesario tener el consentimiento del titular de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, así como del titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, debido a que son guías técnicas que se consideran de ejecución crítica.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

PROCEDIMIENTOS

REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26****1.- PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES.****MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **Nota aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar** publicado el 4 de junio de 2025.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024
Artículo 17, fracciones I y VII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Última actualización del 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones (hojas 50 y 51, numerales 3, 5 y 6)

OBJETIVO ESPECIFICO

Actualizar la tecnología involucrada en el sistema MEXSAT MSS, y mantener una coordinación adecuada para la asignación de reportes.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones a través de la persona titular de su Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat MSS implementará programas de modernización en la infraestructura de la red de comunicación móvil satelital del Centro de Control de Comunicaciones, garantizando la compatibilidad técnica y funcional de los subsistemas que la integran, para asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos durante la vida útil del satélite Morelos 3.
2. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones a través de la persona titular de su Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat MSS, identificará, clasificará y actualizará la información referente a tecnologías para modernización de la infraestructura.
3. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones a través de sus coordinaciones y los Ingenieros del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, ejecutarán los planes de mantenimiento preventivo y correctivo, para cumplir con los indicadores de desempeño comprometidos para el servicio móvil por satélite, a fin de asegurar la disponibilidad de la infraestructura de la red de comunicación móvil satelital y la continuidad de los servicios.
4. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones a través de la persona titular de la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat programará en el primer trimestre del año en curso, el análisis de la situación tecnológica Mexsat MSS.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26****ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO**

Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.
Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:**
FB-3230-D01-26**1.1 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER A LA VANGUARDIA TECNOLÓGICA A MEXSAT MSS.****MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **Nota aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar** publicado el 4 de junio de 2025.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO** (ahora Financiera para el Bienestar), última actualización del 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones (hojas 50 y 51, numerales 1 al 10).

OBJETIVO ESPECIFICO

Actualizar la tecnología involucrada en el sistema MEXSAT MSS para los servicios satelitales en banda L, que sea susceptible para mejorar el sistema MEXSAT MSS, con apego al Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México (Ahora Financiera para el Bienestar). Última actualización de 11 de agosto de 2022.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones a través de sus coordinaciones y los ingenieros del Centro de Control de Comunicaciones, ejecutarán los planes de mantenimiento preventivo y correctivo, para cumplir con los indicadores de desempeño comprometidos para el servicio móvil por satélite, a fin de asegurar la disponibilidad de la infraestructura de la red de comunicación móvil satelital y la continuidad de los servicios.
2. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones a través de sus coordinaciones implementarán programas de modernización en la infraestructura de la red de comunicación móvil satelital del Centro de Control de Comunicaciones, garantizando la compatibilidad técnica y funcional de los subsistemas que la integran, para asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos durante la vida útil del satélite Morelos 3.
3. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones a través de la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat programará en el primer trimestre del año en curso, el análisis de la situación tecnológica Mexsat MSS y documentará los diferentes archivos electrónicos requeridos.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**
1.1 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER A LA VANGUARDIA TECNOLÓGICA A MEXSAT MSS.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	01	Solicita a la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, elaborar un análisis de la situación tecnológica MEXSAT MSS. Tiempo ejecución: 1 día hábil.
	02	Investiga en fuentes diversas como: fabricantes, Internet, presentaciones y exposiciones; acerca de actualizaciones y/o nuevas tecnologías satelitales. Tiempo ejecución: 30 días hábiles.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	03	Identifica y clasifica la información más actualizada referente a las nuevas tecnologías para servicios satelitales en banda L. Tiempo ejecución: 15 días hábiles.
	04	Analiza la información obtenida, y genera un resumen electrónico con las tecnologías más importantes e innovadoras, que sean susceptibles para mejorar o actualizar MEXSAT MSS. Tiempo ejecución: 7 días hábiles
	05	Documenta el resumen electrónico del estudio realizado, y lo presenta al Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones. Tiempo ejecución: 15 días hábiles.
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	06	Recibe el resultado del estudio y analiza en primera instancia sus posibilidades dentro de MEXSAT MSS y determina su utilidad. Tiempo ejecución: 15 días hábiles.
	07	No es útil alguna innovación o tecnología, concluye procedimiento. Tiempo ejecución: 1 día hábil.
	08	Si es útil alguna innovación o tecnología, prepara resumen electrónico y soporte de la investigación, y los envía al Subdirector de Operación de la Red de Comunicaciones antes del 30 de abril de cada año.
	09	Recibe de la Subdirección de Operación de la Red de Comunicaciones factibilidad de implementación. Tiempo ejecución: 15 días hábiles.
	10	Analiza a profundidad la tecnología a implementar en MEXSAT MSS y lo informa de manera electrónica en reuniones o foros para definir si es viable su implementación en el Organismo. Tiempo ejecución: 30 días hábiles.

REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26****1.1 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER A LA VANGUARDIA TECNOLÓGICA A MEXSAT MSS.**

Responsable	No.	Actividad
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	11	No es viable, informa en archivo electrónico el resultado de inviabilidad que se generó en los foros al Subdirector de Operación de la Red de Comunicaciones. Pasa a la actividad No. 13. Tiempo ejecución: 15 días hábiles.
	12	Si es viable, informa en archivo electrónico el resultado de viabilidad que se generó en las reuniones o foros al Subdirector(a) de Operación de la Red de Comunicaciones. Tiempo ejecución: 7 días hábiles.
	13	Guarda y archiva.

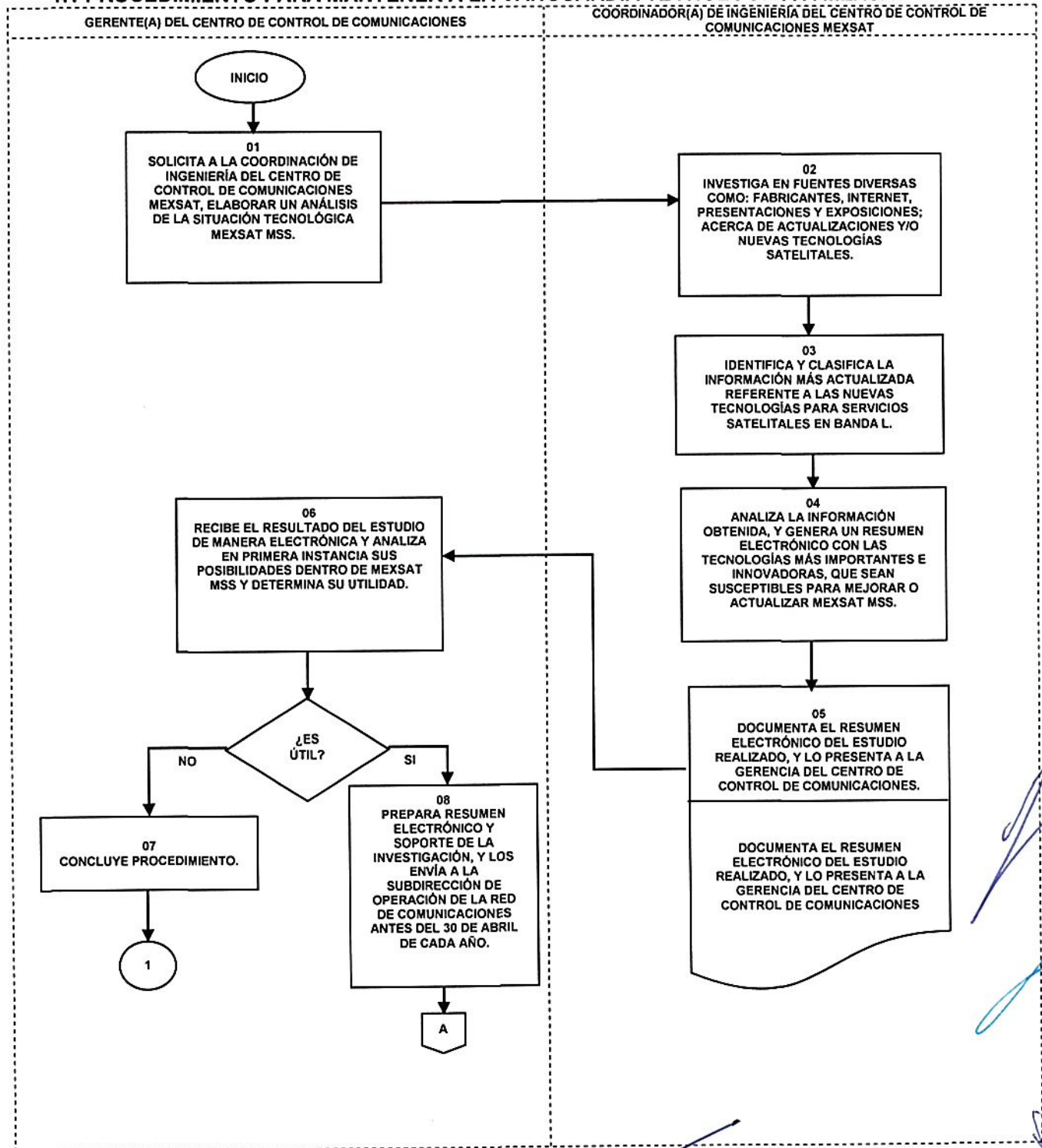
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.**REVISADO 31 JUL. 2026**

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

1.1 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER A LA VANGUARDIA TECNOLÓGICA A MEXSAT MSS.



REVISADO 31 JUL. 2026

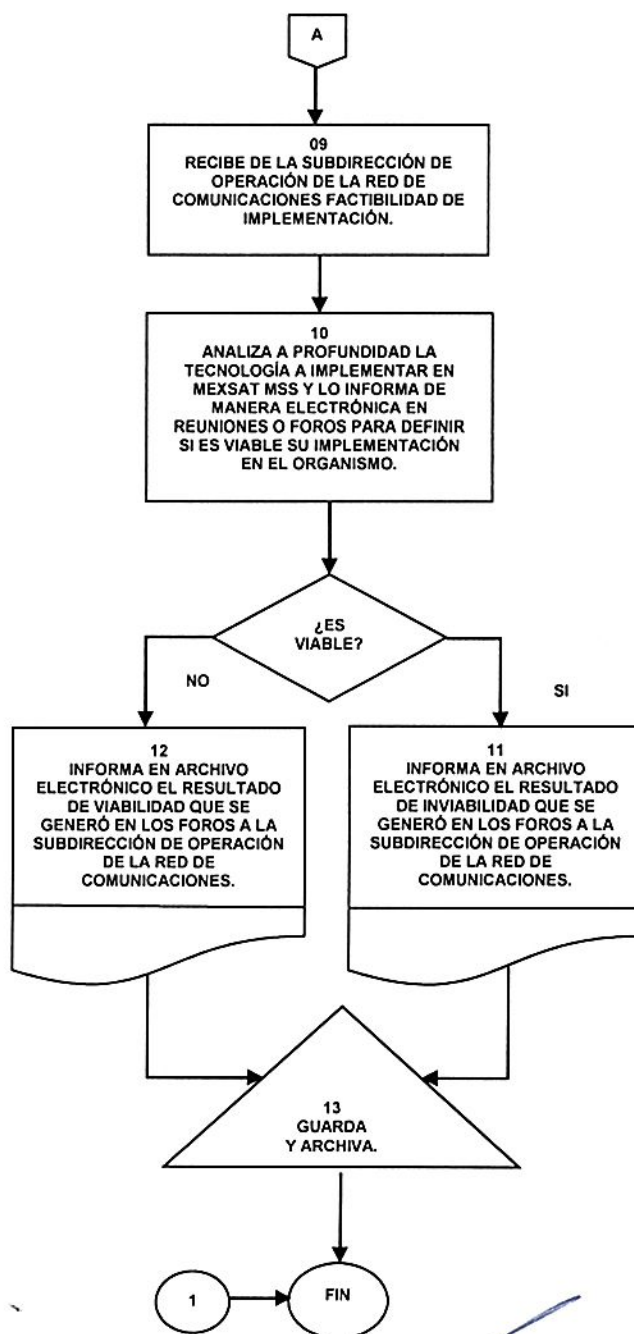
Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**

1.1 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER A LA VANGUARDIA TECNOLÓGICA A MEXSAT MSS.

GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES



REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26****1.2 PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE REPORTES.****MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **Nota aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado el 4 de junio de 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024
Artículo 17, fracciones I y VII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Última actualización del 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones (hojas 50 y 51, numerales 3, 5 y 6)

OBJETIVO ESPECIFICO

Mantener una disposición constante con las coordinaciones de esta gerencia para la asignación de reportes según corresponda.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. Cada responsable dentro de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones asegurará la ejecución de sus propias actividades dentro del proceso, y podrá retroalimentar a otra área siempre y cuando el proceso lo establezca de esa forma.
2. Dentro de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones cuando existan tareas dentro de un mismo proceso con responsables diferentes, estos se coordinarán para lograr que el proceso se cumpla eficientemente.
3. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, coordinará y controlará el desarrollo de los proyectos a través de los equipos de trabajo.
4. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, desarrollará este procedimiento diariamente, con el fin de tener un tiempo de respuesta adecuado para la solución de problemas en el sistema, que no podrá exceder de una semana a menos que sea necesario, dependiendo de las actividades programadas, de la presencia de alguna contingencia o de algún otro factor importante que afecte al sistema MEXSAT MSS.
5. La persona titular de la Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, revisará diariamente los reportes electrónicos de incidente de operación (Trouble Tickets Reports) en el Sistema de Reportes de Fallas (Trouble Ticket System (TTS)), registrados en la red de Almacenamiento Compartido (Network Attached Storage (NAS)), en la dirección NAS> B:/users/CNM/Reportes Trouble Ticket/ y asignará los reportes electrónicos de incidente de operación (Trouble Tickets Reports) al área correspondiente.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES.	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**
ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

- Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
- Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.

1.2 PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE REPORTES.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR(A) DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	01	Revisa diariamente en la estación de trabajo, los reportes electrónicos de incidente (Trouble Tickets Reports) en el Sistema de Reportes de Fallas (Trouble Ticket System (TTS)), que se encuentran electrónicamente en la red de Almacenamiento Compartido (Network Attached Storage (NAS)). Tiempo ejecución: 30 minutos.
	02	Identifica el valor de impacto, urgencia y prioridad asociada con la operación los reportes electrónicos de incidente (Trouble Tickets Reports) creados en las últimas 24 horas, dándole seguimiento a los reportes (Trouble Tickets Reports) que requieren atención. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	03	No hay reportes electrónicos que requieren atención, concluye procedimiento.
	04	Si hay reportes electrónicos de incidente (Trouble Tickets Reports) que requieren atención, asigna los reportes electrónicos de falla (Trouble Tickets Reports) a los ingenieros del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat para que sean atendidos, cambiando el estado del reporte a: "en cola" en el sistema de reportes de fallas (Trouble Ticket System (TTS)).Tiempo ejecución: 30 minutos.
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	05	Recibe los reportes electrónicos de incidente (Trouble Tickets Reports) y los atiende, siguiendo su propio proceso interno para atender los reportes. Tiempo ejecución: 3 horas.
	06	Notifica a la Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat que el o los reportes electrónicos de incidente (Trouble Tickets Reports) asignados fueron atendidos, escalados o que se les brindo una acción hasta solucionarlo. Tiempo ejecución: 30 minutos.
COORDINADOR(A) DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	07	Clasifica el reporte electrónico de incidente (Trouble Ticket Report), cambiando el estado del reporte a: "Cerrado", o lo regresa a: "Retrabajo" (en cola) en el sistema de reportes de fallas (Trouble Ticket System (TTS)).Tiempo ejecución: 30 minutos.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**NÚMERO:**
FB-3230-D01-26**1.2 PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE REPORTES.**

Responsable	No.	Actividad
	08	Informa en archivo electrónico el cambio de estado de los reportes electrónicos de incidente (Trouble Tickets Reports), a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones. Tiempo ejecución: 1 hora.
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	09	Recibe diario de manera electrónica del estado actual de los reportes electrónicos de incidente (Trouble Tickets Reports).
COORDINADOR(A) DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	10	Guarda y archiva.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

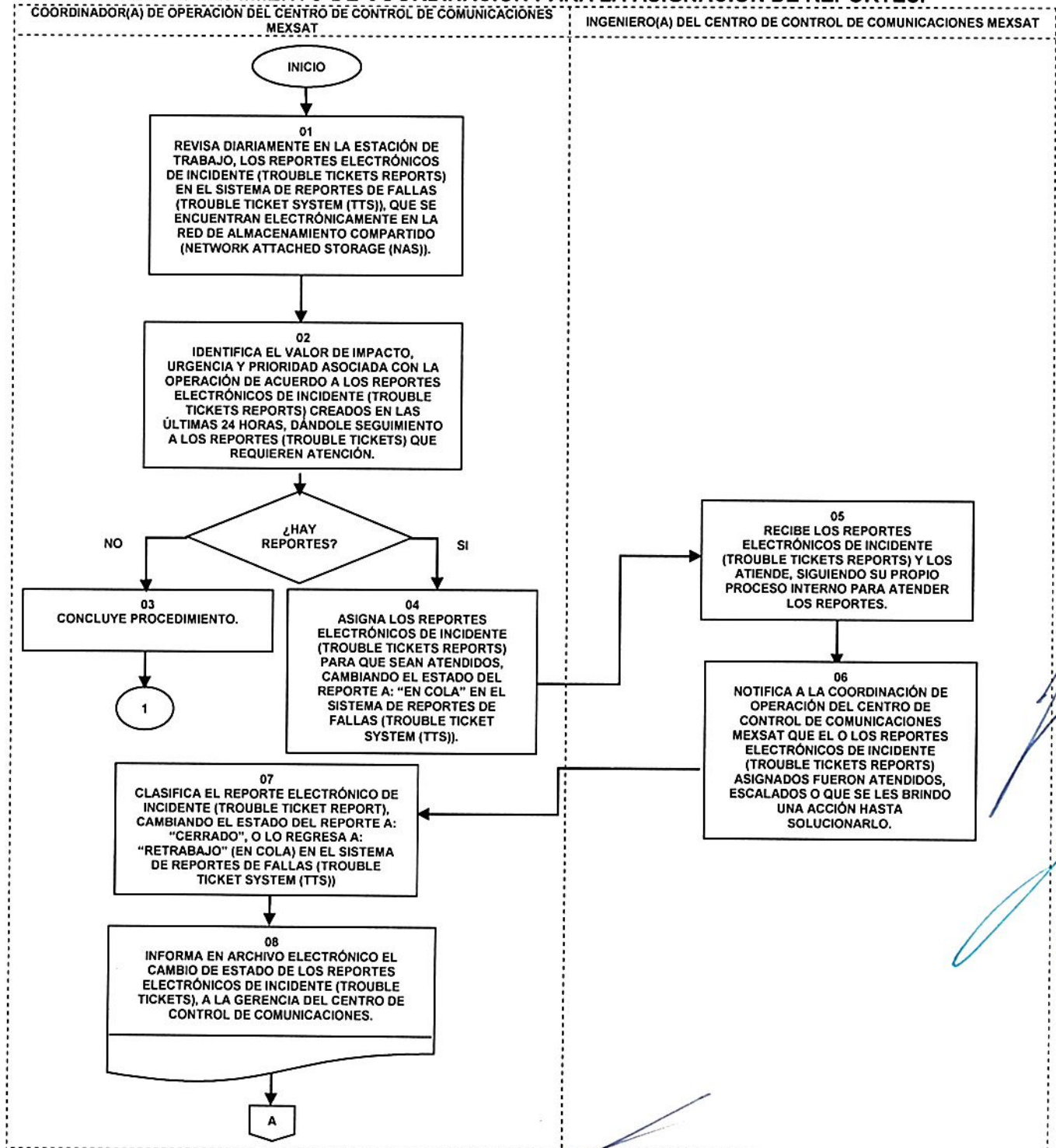
REVISADO 24 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

1.2 PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE REPORTES.



REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

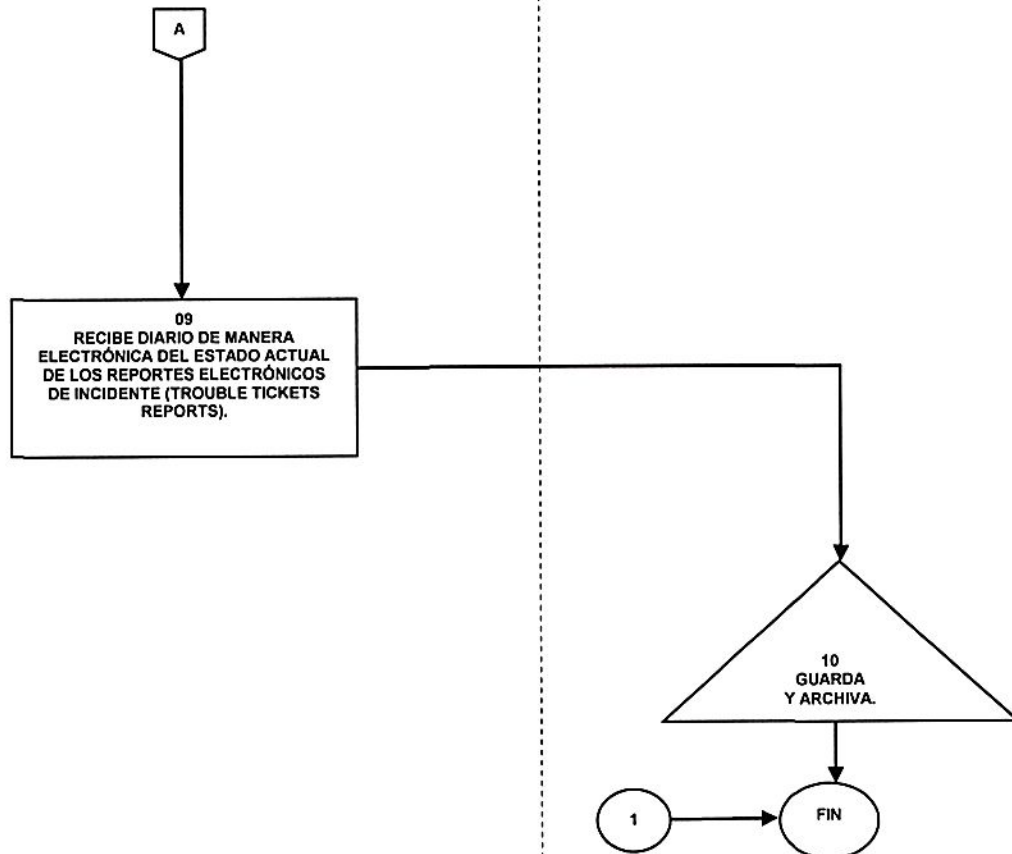
NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

1.2 PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE REPORTES.

GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

COORDINADOR(A) DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT



REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora
 GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

Fecha de Modificación
 JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:**
FB-3230-D01-26**2- PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTROL DE
COMUNICACIONES MEXSAT.****MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **Nota aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado el 4 de junio de 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024
Artículo 17, fracciones I y VII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Última actualización del 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones (hojas 50 y 51, numerales 5, 6 y 9)

OBJETIVO ESPECIFICO

Atender los reportes electrónicos de incidente (Trouble Ticket Reports), y las contingencias que se lleguen a presentar en el sistema MEXSAT MSS.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. La persona titular de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones asignará a la Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, a la persona encargada de la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat y a la persona en turno de la Coordinación de Control de Configuración Mexsat y estos revisarán diariamente la asignación de los reportes de falla.
2. Los Ingenieros del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, ejecutarán los pasos necesarios para la atención a reportes de falla, con el fin de brindar una atención oportuna y eficaz.
3. Los Ingenieros del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, notificarán siempre de manera inmediata que la falla fue solucionada a la Coordinación de la Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, asimismo esta Coordinación informará y se coordinará con las demás personas titulares de las coordinaciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones según la naturaleza de los eventos o incidentes, además debe documentar las evidencias necesarias de su atención y solución para finalizar el proceso de manera documentada, con el objetivo de evitar confusiones futuras con pasos posteriores o anteriores al procedimiento.
4. La persona titular de la Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat con apoyo de los ingenieros del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, siempre verificarán los prerequisites para hacer algún cambio en algún procedimiento o en caso de cualquier tipo de contingencia o falla en el sistema MEXSAT MSS.
5. Todos los responsables siempre le notificarán a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, la recuperación del funcionamiento del sistema en caso de haber tenido fallas.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26****ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO**

Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
Coordinación de la Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.
Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.
Coordinación de Control de Configuración Mexsat.

2.1 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REPORTES DE FALLAS (TROUBLE TICKET REPORT).**MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **Nota aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado el 4 de junio de 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Última actualización del 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones (hojas 50 y 51 numerales 5, 6 y 9).

OBJETIVO ESPECIFICO

Atender los reportes electrónicos de incidente (Trouble Ticket Reports), en tiempo y forma.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. La persona titular de la Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, revisará diariamente los reportes electrónicos de incidente de operación (Trouble Tickets Reports) en el Sistema de Reportes de Fallas (Trouble Ticket System (TTS)), registrados en la red de Almacenamiento Compartido (Network Attached Storage (NAS)), en la dirección NAS> B:/users/CNM/Reportes Trouble Ticket/ y asignará los reportes electrónicos de incidente de operación (Trouble Tickets Reports) a los ingenieros del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat y área correspondiente.
2. La persona titular de la Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, validará que el Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat ejecute los pasos necesarios para detectar las fallas dentro de su turno respectivo conforme los tiempos definidos en los acuerdos de nivel de servicio suscritos con los usuarios.
3. La Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, actualizará los reportes electrónicos de incidente (Trouble Ticket Reports), a un estado como: "Cerrado" en el Sistema de Reportes de Fallas (Trouble Ticket System (TTS)), una vez resuelto la falla o el incidente.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

4. Los Ingenieros del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat informarán de manera inmediata a la Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat la solución de fallas o incidentes de operación, para que la Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat actualice los reportes electrónicos de incidente (Trouble Ticket Reports) en el Sistema de Reportes de Fallas (Trouble Ticket System (TTS)).
5. La persona titular de la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat verificará la solución de la falla con el usuario final.
6. La gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, verificará que este procedimiento sea llevado a cabo satisfactoriamente, el cual debe ser ejecutado diariamente para una oportuna atención a los reportes de falla.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

- Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
- Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.
- Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.

2.1 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REPORTES DE FALLAS (TROUBLE TICKET REPORT).

Responsable	No.	Actividad
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	01	Registra reporte electrónico de incidente (Trouble Ticket Report), en el Sistema de Reportes de Fallas (Trouble Ticket System (TTS)).Tiempo ejecución: 30 minutos.
	02	Notifica a la Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat de la creación de nuevo reporte electrónico de incidente (Trouble Ticket Report).Tiempo ejecución: 5 minutos.
COORDINADOR(A) DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	03	Revisa el Sistema de Reportes de Fallas (Trouble Ticket System (TTS)), se coordina con las demás coordinaciones de la Gerencia y asigna el reporte electrónico de incidente (Trouble Ticket Report) al Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat para ser que este sea atendido en los tiempos de respuesta conforme a los acuerdos de nivel de servicio suscritos con los usuarios. Tiempo ejecución: 30 minutos
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	04	Recibe el reporte electrónico de incidente (Trouble Ticket Report) asignado por la Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat. Tiempo ejecución: 5 minutos.
	05	Actualiza el estatus del reporte electrónico de incidente (Trouble Ticket Report), y ejecuta las tareas necesarias hasta solucionar la falla. Tiempo ejecución: 30 minutos a 90 días.
	06	No fue solucionada la falla, notifica a la Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, porque no fue solucionada la falla y, reinicia en la actividad 01. Tiempo ejecución: 30 minutos.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

2.1 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REPORTES DE FALLAS (TROUBLE TICKET REPORT).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR(A) DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	07	Si la falla ya fue solucionada, actualizará el reporte electrónico de incidente (Trouble Ticket Report), a un estado como "Cerrado" en el Sistema de Reportes de Fallas (Trouble Ticket System (TTS)). Tiempo ejecución: 5 minutos
	08	Notifica al Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, que la falla fue solucionada. Tiempo ejecución: 10 minutos.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	09	Verifica la solución de la falla con el usuario final. Tiempo ejecución: 5 horas.
	10	Informa a la Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, a través de un reporte electrónico que se ha confirmado por parte del usuario final, que la falla fue solucionada satisfactoriamente. Tiempo ejecución: 30 minutos.
COORDINADOR(A) DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	11	Recibe el reporte electrónico acerca de la solución de la falla. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	12	Informa con un archivo electrónico la solución de la falla presentada a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones. Tiempo ejecución: 3 horas.
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	13	Recibe el archivo electrónico y coteja que todo lo realizado para resolver la falla fue implementado de manera adecuada. Tiempo ejecución: 2 horas.
	14	Guarda y archiva.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

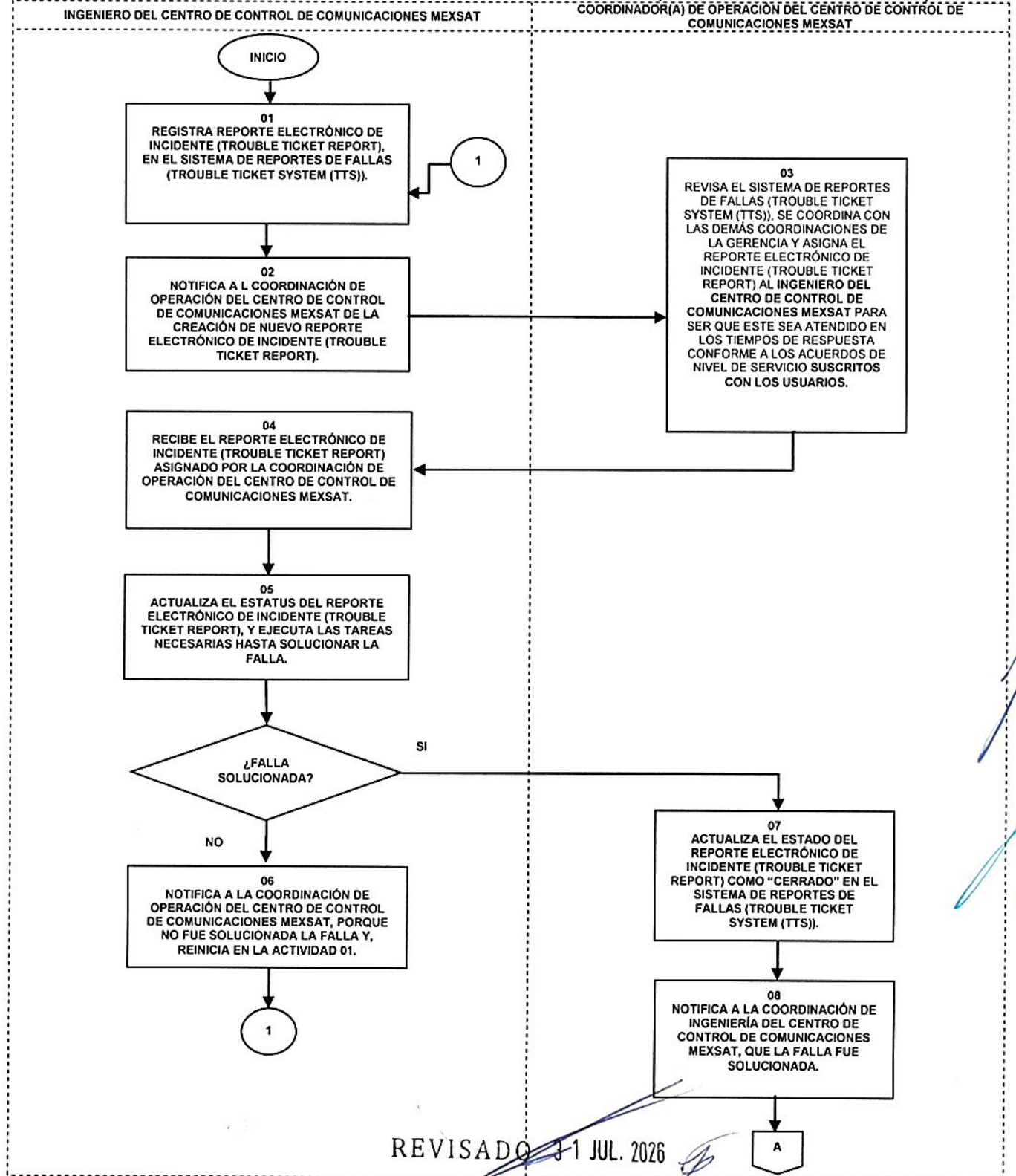
REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**

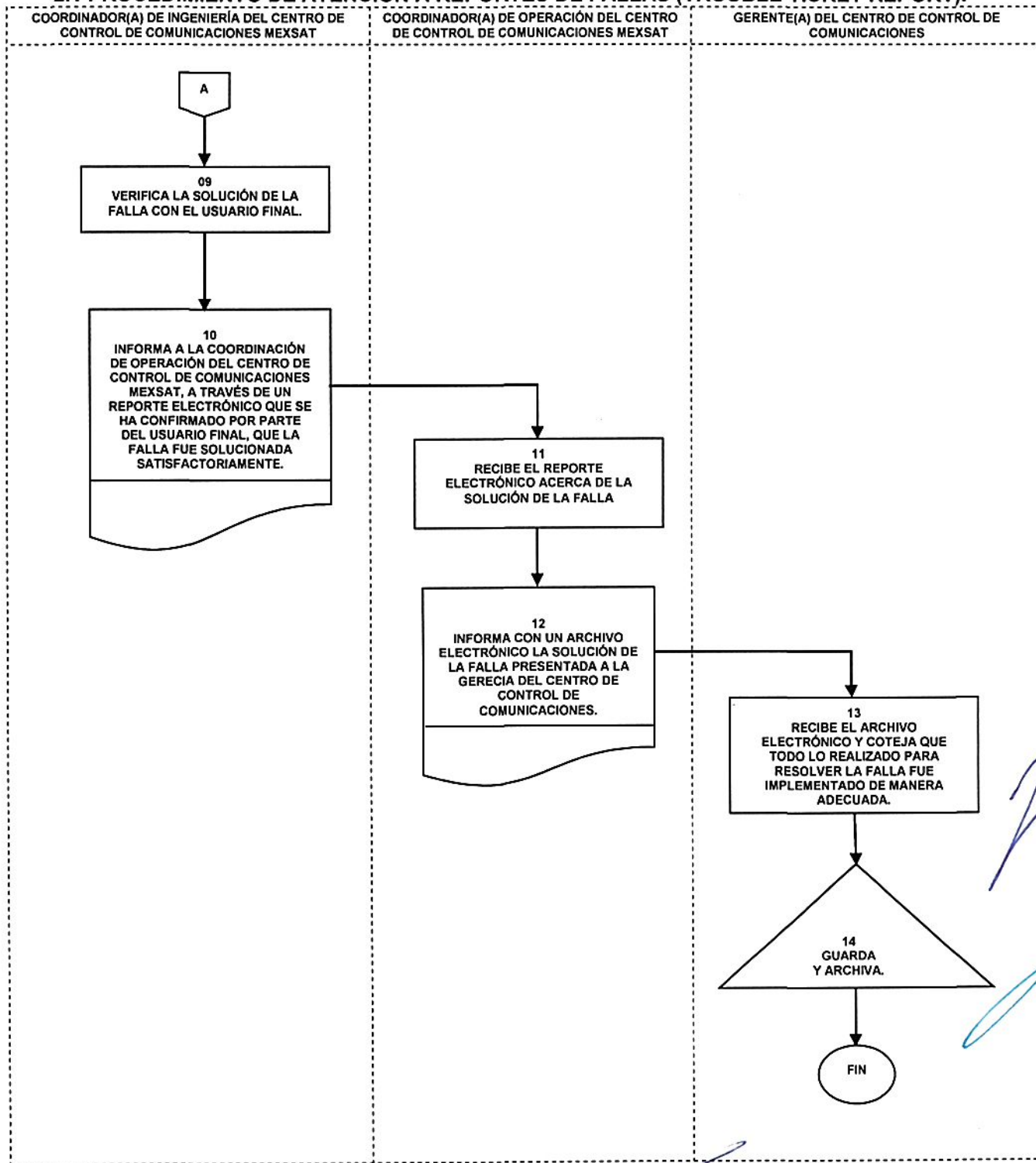
2.1 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REPORTE DE FALLAS (TROUBLE TICKET REPORT).



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

2.1 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REPORTES DE FALLAS (TROUBLE TICKET REPORT).



REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:**
FB-3230-D01-26**2.2 PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONTINGENCIA EN EL SISTEMA MEXSAT MSS.****MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **Nota aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado el 4 de junio de 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024
Artículo 17, fracciones I y VII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Última actualización del 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones (hojas 50 y 51, numerales 5 y 6).

OBJETIVO ESPECIFICO

Atender cualquier contingencia que se presente en el sistema MEXSAT MSS, para evitar alguna degradación en el o los servicios prestados (voz y datos).

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. Los ingenieros del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat habilitarán el servicio lo antes posible ya que es de prioridad alta dar cumplimiento a los tiempos definidos en los acuerdos de nivel de servicio suscritos con los usuarios.
2. Los ingenieros del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat notificarán y en su caso atenderá la contingencia a la brevedad posible.
3. Los responsables de la Gerencia de Centro de Control de Comunicaciones de cada actividad del procedimiento atenderán oportunamente cuando alguna contingencia se presente.
4. La Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, revisará el procedimiento de contingencia y comunicará el cambio de refacción de manera inmediata, una vez que tenga conocimiento de la situación que se presente a fin de mantener en óptimas condiciones el sistema Mexsat.
5. La Coordinación de Control de Configuración Mexsat, con ayuda de los Ingenieros del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, revisará y notificará siempre el cambio que se haya realizado para resolver la contingencia.
6. La Coordinación de Control de Configuración Mexsat, validará que el proveedor devuelva las refacciones funcionales que le fueron enviadas dañadas de acuerdo a la guía técnica "Autorización del Retorno de Material al Proveedor" (Return Material Authorization (RMA)). Cabe señalar que dicha devolución en promedio tarda de dos (2) a tres (3) meses a partir de que se envíe con el proveedor, pero en algunas excepciones tarda de cinco (5) a seis (6) meses, por problemas de aduanas o papeleos por parte del proveedor.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

- Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
- Coordinación de Control de Configuración Mexsat

2.2 PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONTINGENCIA EN EL SISTEMA MEXSAT MSS.

Responsable	No.	Actividad
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	01	Detecta contingencia en el sistema MEXSAT MSS. Tiempo ejecución: 10 minutos.
	02	Notifica al Coordinación de Control de Configuración Mexsat, a través del sistema de reportes electrónicos de fallas "Trouble Ticket System" (TTS), creando un nuevo reporte: "ticket", acerca de la contingencia en el sistema MEXSAT MSS definiendo el tiempo máximo de atención conforme el acuerdo de servicio con los usuarios. Tiempo ejecución: 5 minutos.
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT	03	Recibe el reporte electrónico ("ticket"), y verifica con la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones el cambio de refacción. Tiempo ejecución: 10 minutos.
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	04	Comunica el cambio de refacción y la proporciona a la Coordinación de Control de Configuración Mexsat. Tiempo ejecución: 15 minutos.
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT	05	Recibe refacción, y se la proporciona al Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat para que realice el cambio de refacción. Tiempo ejecución: 10 minutos.
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	06	Ejecuta el cambio de refacción y verifica su correcto funcionamiento y puesta en operación. Tiempo ejecución: 3 horas.
	07	Actualiza en el sistema de reportes electrónicos de fallas "Trouble Ticket System" (TTS), el reporte: "ticket", para informar que se realizó el cambio de refacción. Tiempo ejecución: 30 minutos.
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT	08	Revisa el reporte: "ticket" actualizado, y verifica con la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, para proceder con la Autorización del Retorno de Material al Proveedor (Return Material Authorization (RMA)), con el fin de enviar la refacción dañada a garantía o a compostura con el proveedor. Tiempo ejecución: 30 minutos.

REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**
2.2 PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONTINGENCIA EN EL SISTEMA MEXSAT MSS.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	09	Comunica a la Coordinación de Control de Configuración Mexsat autorización con base a la guía técnica de Autorización del Retorno de Material al Proveedor (Return Material Authorization (RMA)) para enviar la refacción dañada a garantía o a compostura con el proveedor. Tiempo ejecución: 2 horas.
	10	Tramita la refacción dañada a garantía o a compostura con el proveedor y, espera hasta que la refacción sea devuelta por el proveedor. Tiempo ejecución: 3 días.
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT	11	Notifica a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, a través de un informe electrónico, que la guía técnica de Autorización del Retorno de Material al Proveedor (Return Material Authorization (RMA)), fue llevada a cabo con éxito. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	12	Actualiza el reporte: "ticket", en el sistema de reportes electrónicos de fallas "Trouble Ticket System" (TTS), donde comunica terminada la contingencia. Tiempo ejecución: 15 minutos.
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	13	Recibe el informe electrónico y coteja que todo lo realizado para resolver la falla fue implementado de manera adecuada. Tiempo ejecución: 2 horas.
	14	Guarda y archiva
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

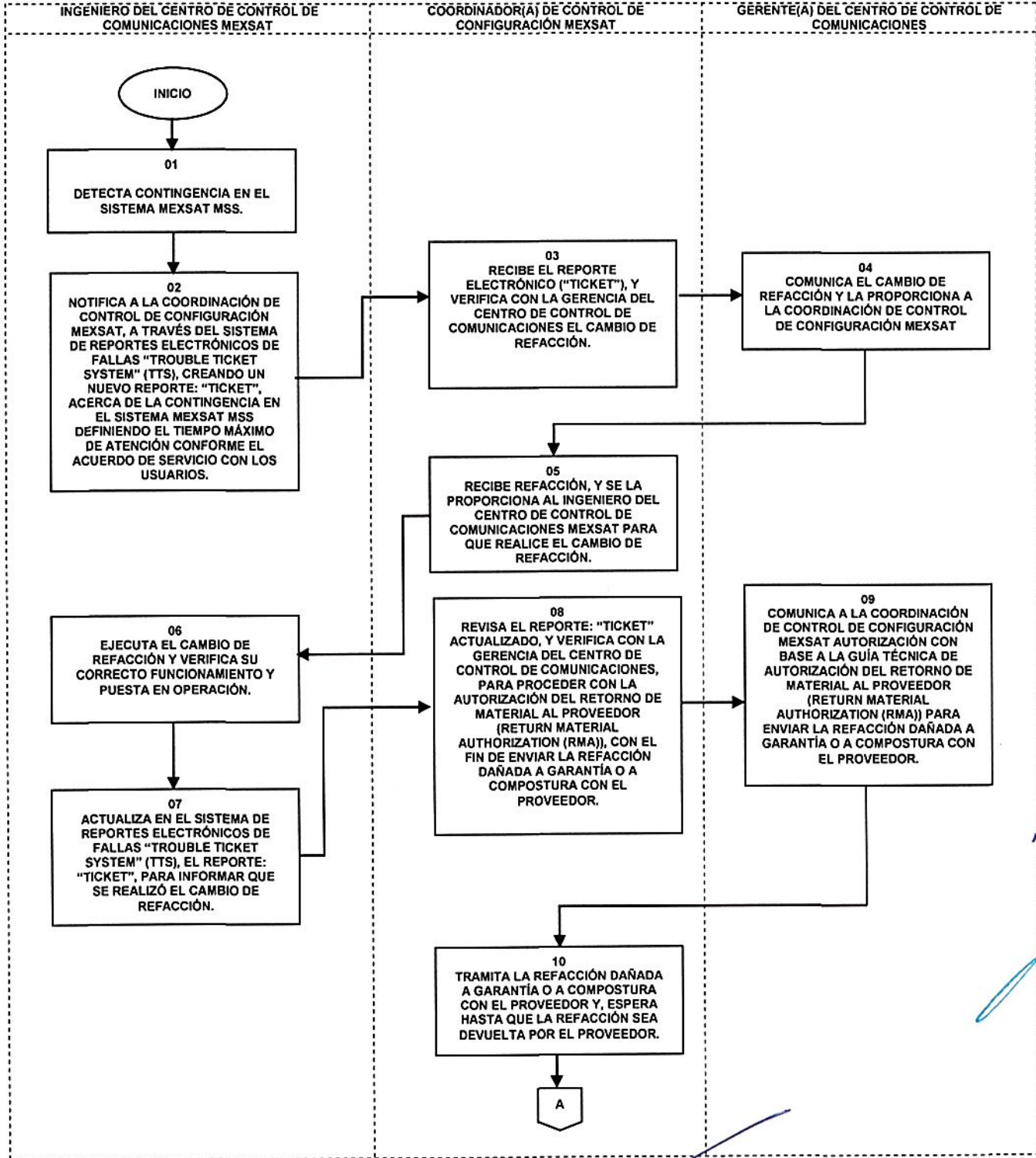
REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

2.2 PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONTINGENCIA EN EL SISTEMA MEXSAT MSS.



REVISADO 31 JUL. 2026

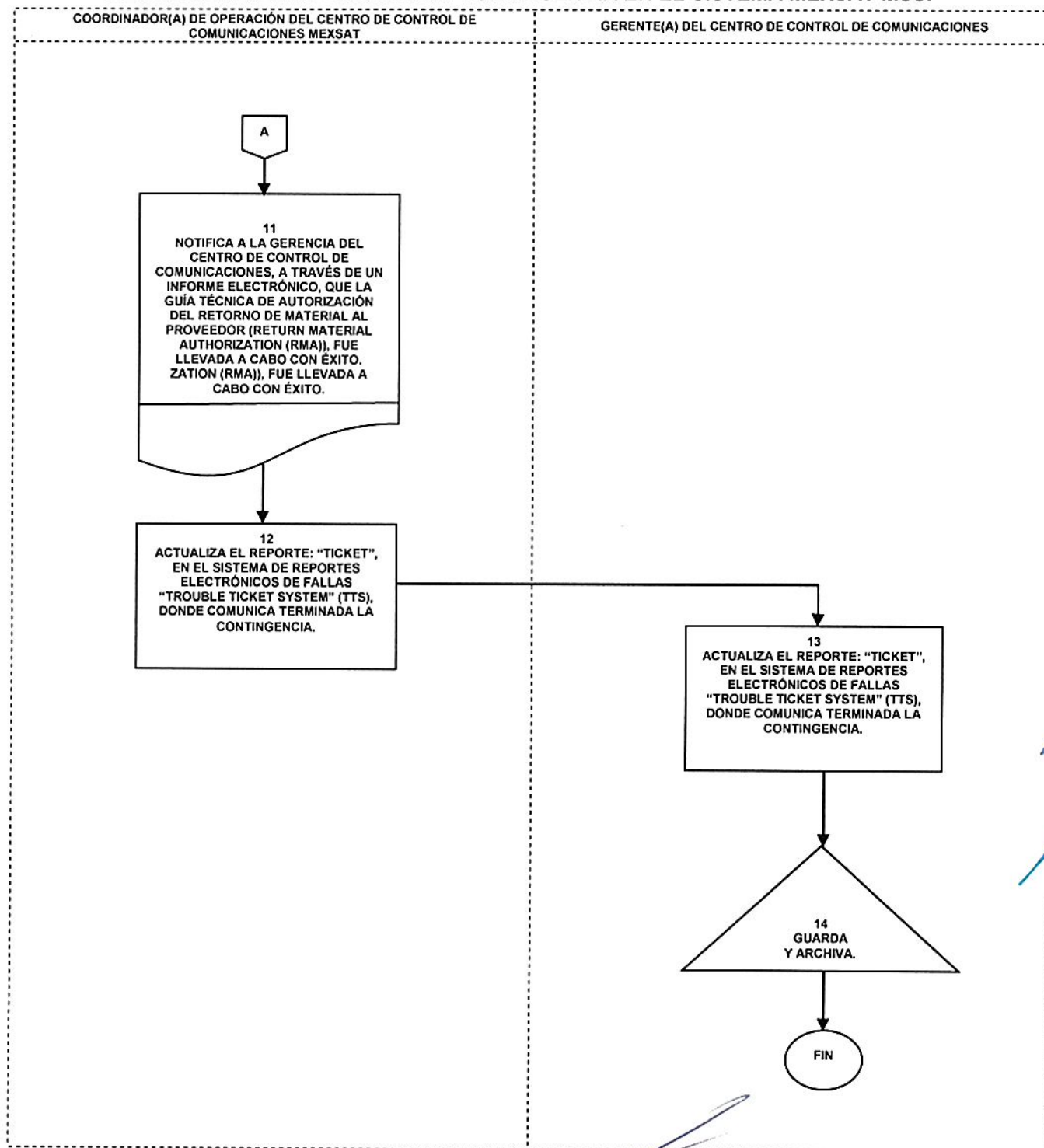
Area emisora
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

Fecha de Modificación
JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

2.2 PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONTINGENCIA EN EL SISTEMA MEXSAT MSS.



REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26****3.- PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE
COMUNICACIONES MEXSAT.****MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **Nota aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar** publicado el 4 de junio de 2025.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024
Artículo 17, fracciones I y VII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Última actualización del 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones (hojas 50 y 51, numerales 1, 2, 5, 7 y 9)

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Controlar los recursos de la red del sistema Mexsat MSS para hacer un uso eficiente de ellos y acorde al dimensionamiento de la capacidad requerida para la prestación de los servicios de comunicaciones móviles.

Vigilar la correcta operación y funcionamiento de la infraestructura terrestre a través de la planeación de actividades, monitoreo y evaluación del estado de la red del sistema Mexsat MSS, así como la ejecución oportuna de tareas que permitan que los servicios se proporcionen de manera continua con la calidad adecuada.

Realizar el análisis del desempeño de los sistemas que integran a MEXSAT MSS, por medio de reportes mensuales generados en la plataforma a fin de evaluar los indicadores de los servicios.

Garantizar la calidad y continuidad de los servicios a través de la ejecución de mecanismos y mantenimientos, permitiendo que la plataforma satelital se desempeñe dentro de los parámetros establecidos.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, vigilará siempre tener una justificación técnicamente aceptable cuando tenga que cambiar la configuración del sistema.
2. Todos los responsables de la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat de cada uno de los procedimientos generarán un documento o reporte adecuado en caso de solicitud y/o de configuración en el sistema.
3. Todas las áreas de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones validarán y verificarán que la nueva configuración del sistema se haya realizado con éxito y que no existan fallas en dicho sistema.
4. El personal de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones que detecte alguna falla en el sistema documentará el reporte de falla correspondiente en el sistema de reportes electrónicos de fallas (Trouble Ticket System (TTS)) y atenderlo a la brevedad posible.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:**
FB-3230-D01-26

5. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, coordinará las actividades de operación y monitoreo en el sistema, para que sean ejecutadas en el momento y hora precisa.
6. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, revisará diariamente el estado de los reportes de falla generados, para su pronta atención.
7. La Coordinación de Control de Configuración Mexsat, revisará y evaluará la configuración y desempeño de cada elemento de la infraestructura terrestre, apoyándose en la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, y en el personal de la Coordinación de Operaciones.
8. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, revisará el desempeño de cada uno de los elementos del sistema MEXSAT MSS en el horario asignado por la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
9. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, actualizará el estado funcional y desempeño del sistema.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

- Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
- Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.
- Coordinación de Control de Configuración Mexsat.

REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26****3.1 PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR LOS RECURSOS Y DIMENSIONAR LA CAPACIDAD
REQUERIDA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SATELITAL MÓVIL.****MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **Nota aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar** publicado el 4 de junio de 2025.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024
Artículo 17, fracciones I y VII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Última actualización del 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones (hojas 50 y 51, numerales 2, 7 y 9)

OBJETIVO ESPECIFICO

Controlar los recursos del sistema MEXSAT MSS para hacer un uso eficiente de los mismos.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, vigilará tener siempre una justificación técnicamente aceptable cuando tenga que cambiar la configuración del sistema de acuerdo a la capacidad del mismo.
2. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, verificará el estado del sistema el cual debe ser el apropiado, cada que sea necesario o por lo menos una vez al mes.
3. La Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones a través de la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, ejecutará este procedimiento cada vez que exista una justificación técnica aceptable y dependerá de los recursos y necesidades de cada elemento en el sistema, por esa razón técnica no existe un tiempo establecido para realizar este procedimiento.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

- Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
- Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.
- Coordinación de Control de Configuración Mexsat.

REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.1 PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR LOS RECURSOS Y DIMENSIONAR LA CAPACIDAD REQUERIDA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SATELITAL MÓVIL.

Responsable	No.	Actividad
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	01	Recibe una solicitud del cliente de manera electrónica, mediante la cual pide que se realice un cambio en la configuración del sistema.
	02	Comunica la solicitud del cliente de manera electrónica a la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, para ser evaluada. Tiempo ejecución: 15 minutos.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	03	Evalúa la solicitud del cliente y notifica de manera electrónica si procede o no. Tiempo ejecución: 1 día.
	04	No procede la solicitud del cliente, comunica los motivos al cliente por los cuales se rechazó su solicitud y, si es necesario solicita nuevas adecuaciones en su petición y concluye procedimiento. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	05	Si procede la solicitud del cliente, notifica a la Coordinación de Control de Configuración Mexsat, acerca de la petición solicitada por el cliente y espera respuesta. Tiempo ejecución: 20 minutos.
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT	06	Revisa y solicita con la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones el cambio en el sistema de acuerdo a la petición del cliente. Tiempo ejecución: 3 horas.
	07	No es permitido el cambio, recibe notificación y comunica los motivos de rechazo a la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat y regresa a la actividad 4. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	08	Si es permitido el cambio, notifica a la Coordinación de ingeniería del centro de control de comunicaciones Mexsat, que es permitido el cambio requerido. Tiempo ejecución: 15 minutos.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	09	Evalúa si el cambio requiere una reconfiguración global o local del sistema. Tiempo ejecución: 2 horas.
	10	No requiere reconfiguración, notifica a la Coordinación de Control de Configuración Mexsat, que no se requirió una reconfiguración global o local de manera electrónica y continúa en la actividad 13.
	11	Si requiere reconfiguración, ejecuta un respaldo de la configuración actual y define el tiempo de realización, conforme los acuerdos de nivel de servicio. Tiempo ejecución: 2 días.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.1 PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR LOS RECURSOS Y DIMENSIONAR LA CAPACIDAD REQUERIDA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SATELITAL MÓVIL.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	12	Ejecuta la guía técnica para la actualización y activación del nuevo Plan de recursos del Sistema (System Resource Plan (SRP)). Tiempo ejecución: 4 días.
	13	Verifica que las implementaciones de los cambios hayan sido exitosas y no afectaron al sistema. Tiempo ejecución: 1 día.
	14	No fue exitosa la implementación, revisa el sistema con el respaldo realizado en la actividad 11, y notifica de manera electrónica a la Coordinación de Control de Configuración Mexsat y regresa a la actividad 13. Tiempo ejecución: 8 horas.
	15	Si fue exitosa la implementación, notifica de manera electrónica a la Coordinación de Control de Configuración Mexsat. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	16	Verifica que el estado del sistema sea el apropiado. Tiempo ejecución: 1 hora.
	17	No es el apropiado, ejecuta una adecuación en la configuración para que el estado del sistema sea el apropiado y regresa a la actividad 13. Tiempo ejecución: 4 horas.
	18	Si es el apropiado, notifica de manera electrónica a la Coordinación de Control de Configuración Mexsat. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	19	Verifica que los recursos del sistema se encuentran distribuidos adecuadamente. Tiempo ejecución: 2 horas.
	20	No se encuentran distribuidos adecuadamente, revisa y ejecuta los cambios necesarios requeridos en el sistema para que los recursos sean distribuidos adecuadamente y regresa a la actividad 13. Tiempo ejecución: 3 horas.
	21	Si se encuentran distribuidos adecuadamente, genera un reporte de manera electrónica con la información del estado de la configuración actual del sistema, de los recursos utilizados, así como de los servicios prestados. Tiempo ejecución: 3 horas.
	22	Notifica a la Coordinación de Control de Configuración Mexsat el desempeño correcto de lo realizado en el procedimiento a través del reporte electrónico realizado. Tiempo ejecución: 30 minutos.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:**
FB-3230-D01-26**3.1 PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR LOS RECURSOS Y DIMENSIONAR LA CAPACIDAD
REQUERIDA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SATELITAL MÓVIL.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT	23	Recibe el reporte de manera electrónica y realiza un informe resumido, el cual envía a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, notificando acerca de la distribución adecuada de los recursos del sistema MEXSAT MSS. Tiempo ejecución: 30 minutos.
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	24	Recibe el informe y coteja que la distribución de los recursos sea la adecuada, conforme al informe. Tiempo ejecución: 2 horas.
	25	Guarda y archiva
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

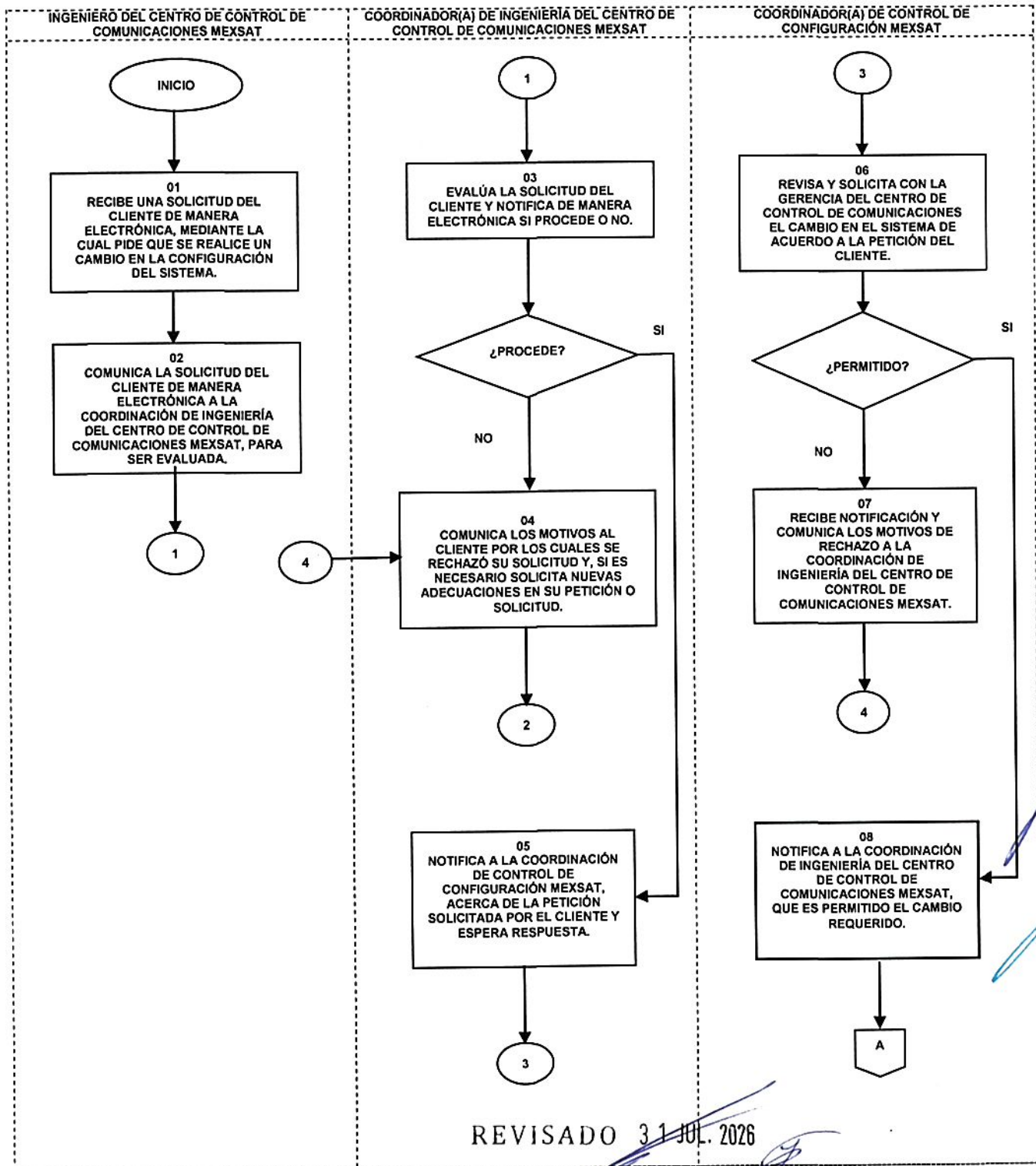
REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.1 PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR LOS RECURSOS Y DIMENSIONAR LA CAPACIDAD REQUERIDA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SATELITAL MÓVIL.

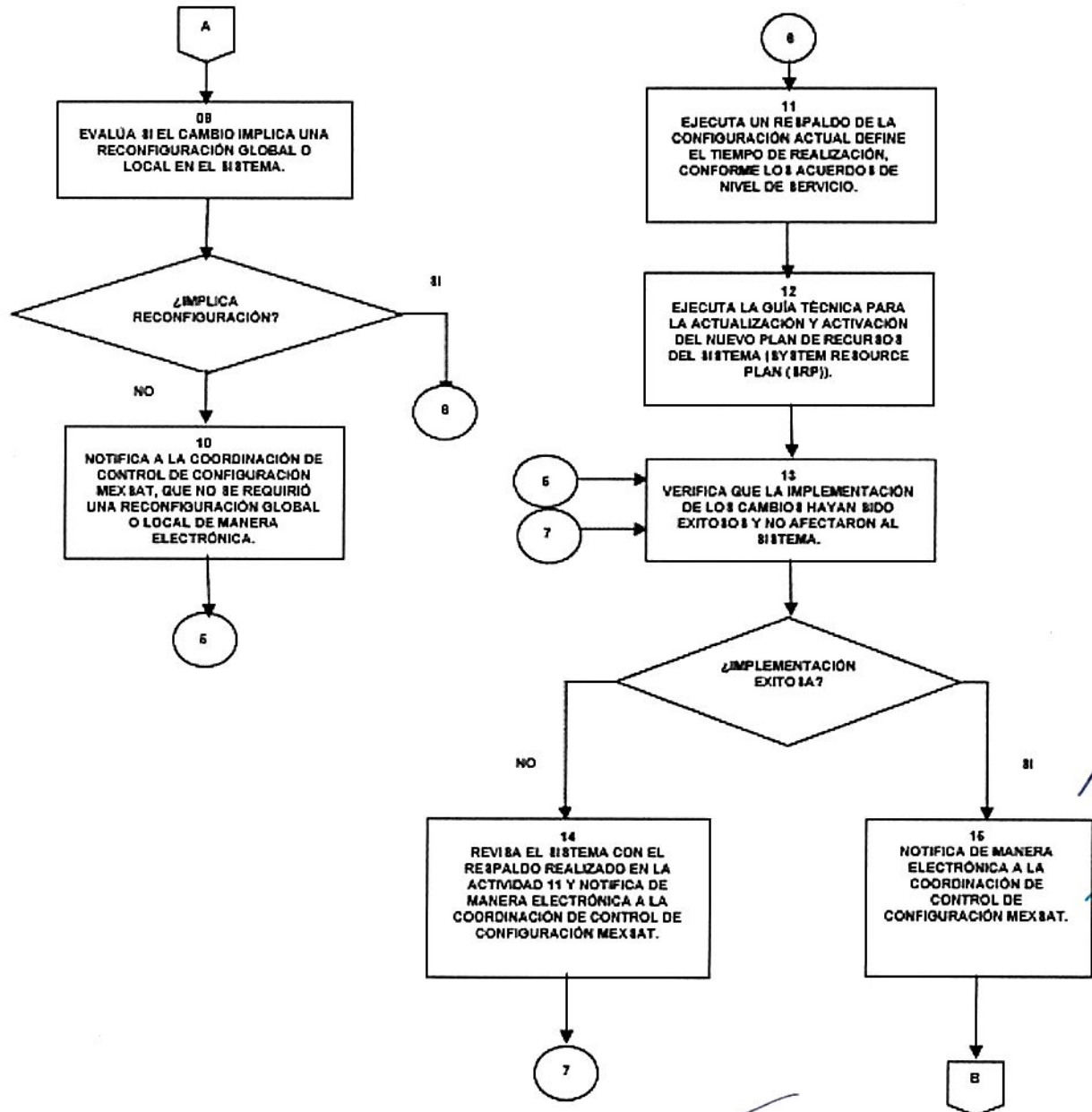


NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.1 PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR LOS RECURSOS Y DIMENSIONAR LA CAPACIDAD REQUERIDA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SATELITAL MÓVIL.

COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEX SAT



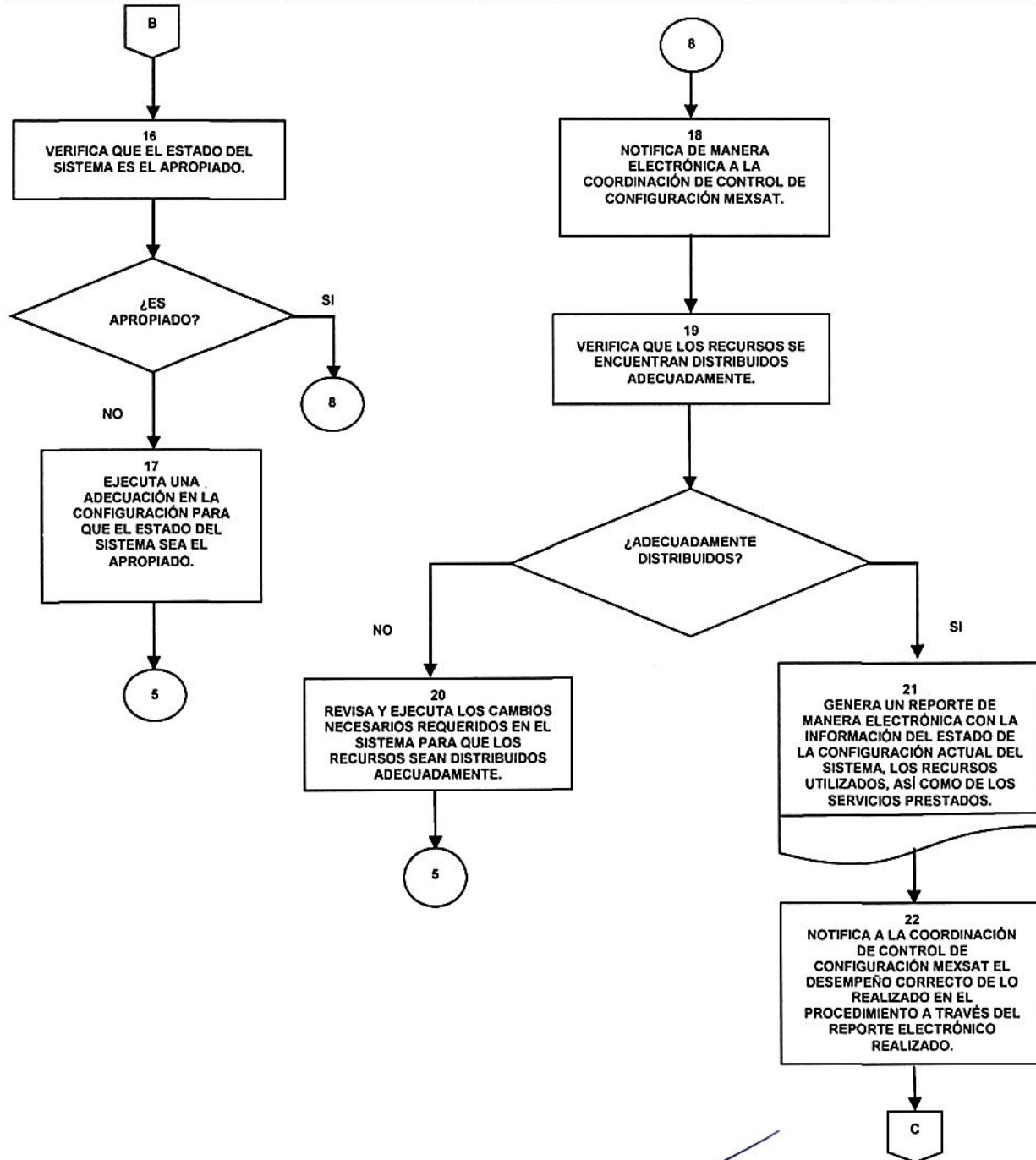
REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.1 PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR LOS RECURSOS Y DIMENSIONAR LA CAPACIDAD REQUERIDA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SATELITAL MÓVIL.

COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT



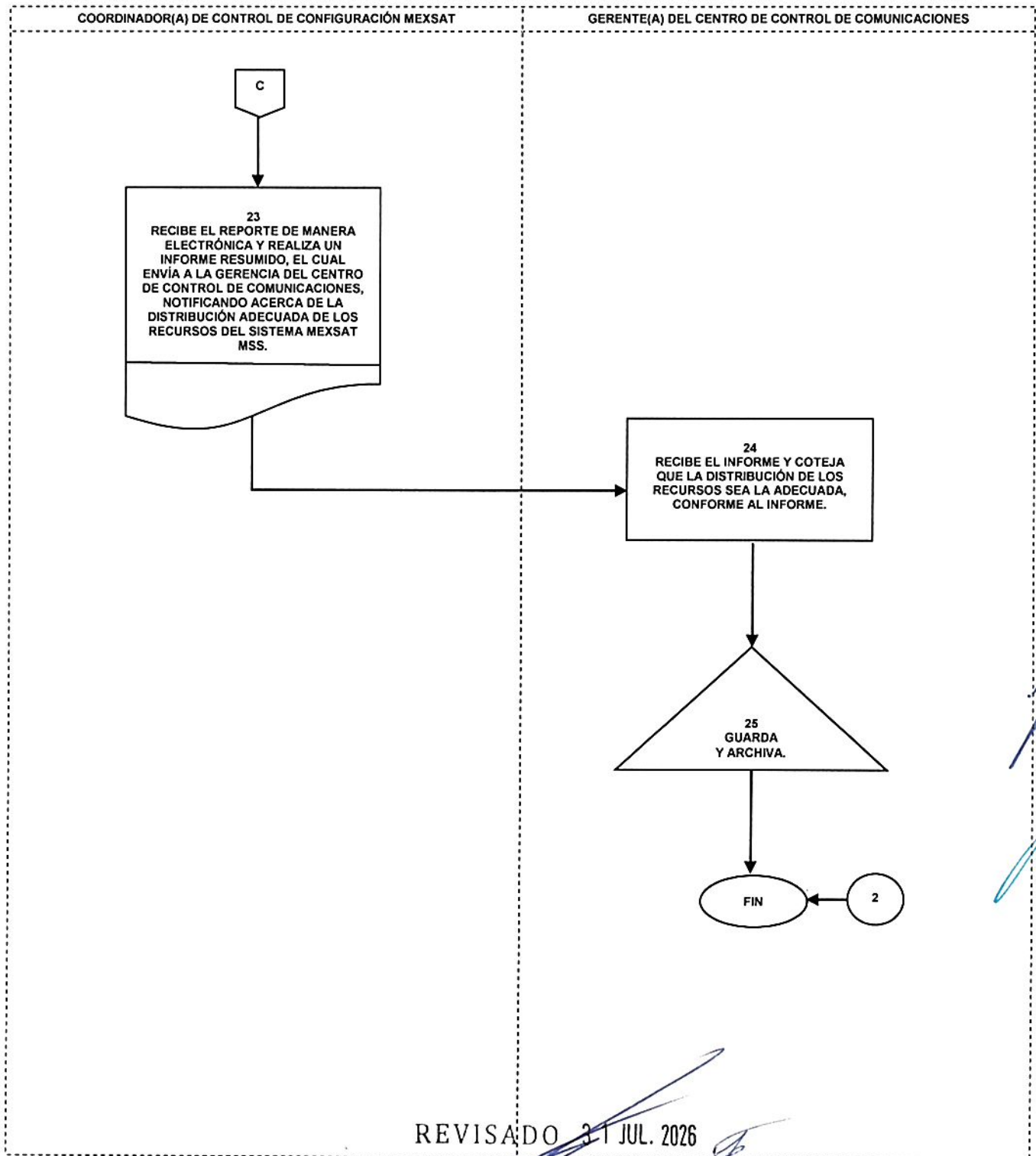
REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.1 PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR LOS RECURSOS Y DIMENSIONAR LA CAPACIDAD
REQUERIDA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SATELITAL MÓVIL.



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26****3.2 PROCEDIMIENTO PARA VALORAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA
TERRESTRE.****MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **Nota aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado el 4 de junio de 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024
Artículo 17, fracciones I y VII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Última actualización del 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones (hojas 50 y 51, numeral 5).

OBJETIVO ESPECIFICO

Valorar la correcta operación y funcionamiento de la infraestructura terrestre, con la finalidad de diagnosticar el perfecto funcionamiento de toda la infraestructura.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, planeará en los últimos 5 días naturales de cada trimestre las actividades de monitoreo y operación nominal en el área de ingeniería, donde el plan de actividades debe abarcar máximo tres (3) meses.
2. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat y de Control de Configuración Mexsat, generará reportes de las fallas e informarán a las áreas involucradas en cada proceso y/o procedimiento.
3. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, valorará la operación y funcionamiento de la infraestructura terrestre cada día y en todo momento.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

- Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
- Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.

REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**
**3.2 PROCEDIMIENTO PARA VALORAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA
INFRAESTRUCTURA TERRESTRE.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	01	Revisa y evalúa diario el desempeño de configuración de cada uno de los elementos de la infraestructura terrestre, vigilando que sea correcto dicho desempeño. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	02	No es correcto el desempeño del sistema, diagnostica las fallas, revisa el sistema de reporte de fallas "Trouble Ticket System" (TTS) y abre un reporte: "ticket", continúa en la actividad 04. Tiempo ejecución: 10 minutos.
	03	Si es correcto el desempeño del sistema, genera un reporte de manera electrónica con la información del estado actual de la configuración del sistema y de su desempeño, de esta manera se confirma la disponibilidad del sistema, continúa en la actividad 09. Tiempo ejecución: 10 minutos.
	04	Asigna el reporte: "ticket", al responsable del elemento donde existen las fallas. Tiempo ejecución: 10 minutos.
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	05	Atiende la falla de su elemento y la soluciona. Tiempo ejecución: 3 horas.
	06	Notifica a la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat que la falla fue solucionada. Tiempo ejecución: 15 minutos.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	07	Revisa el sistema de reporte de fallas "Trouble Ticket System" (TTS), cierra el reporte: "ticket". Tiempo ejecución: 10 minutos.
	08	Genera un reporte de manera electrónica acerca de los eventos ocurridos. Tiempo ejecución: 10 minutos.
	09	Informa con el reporte electrónico creado acerca de los eventos ocurridos a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones. Tiempo ejecución: 1 hora.
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	10	Recibe el reporte de manera electrónica y verifica los eventos acontecidos. Tiempo ejecución: 1 hora.
	11	Guarda y archiva

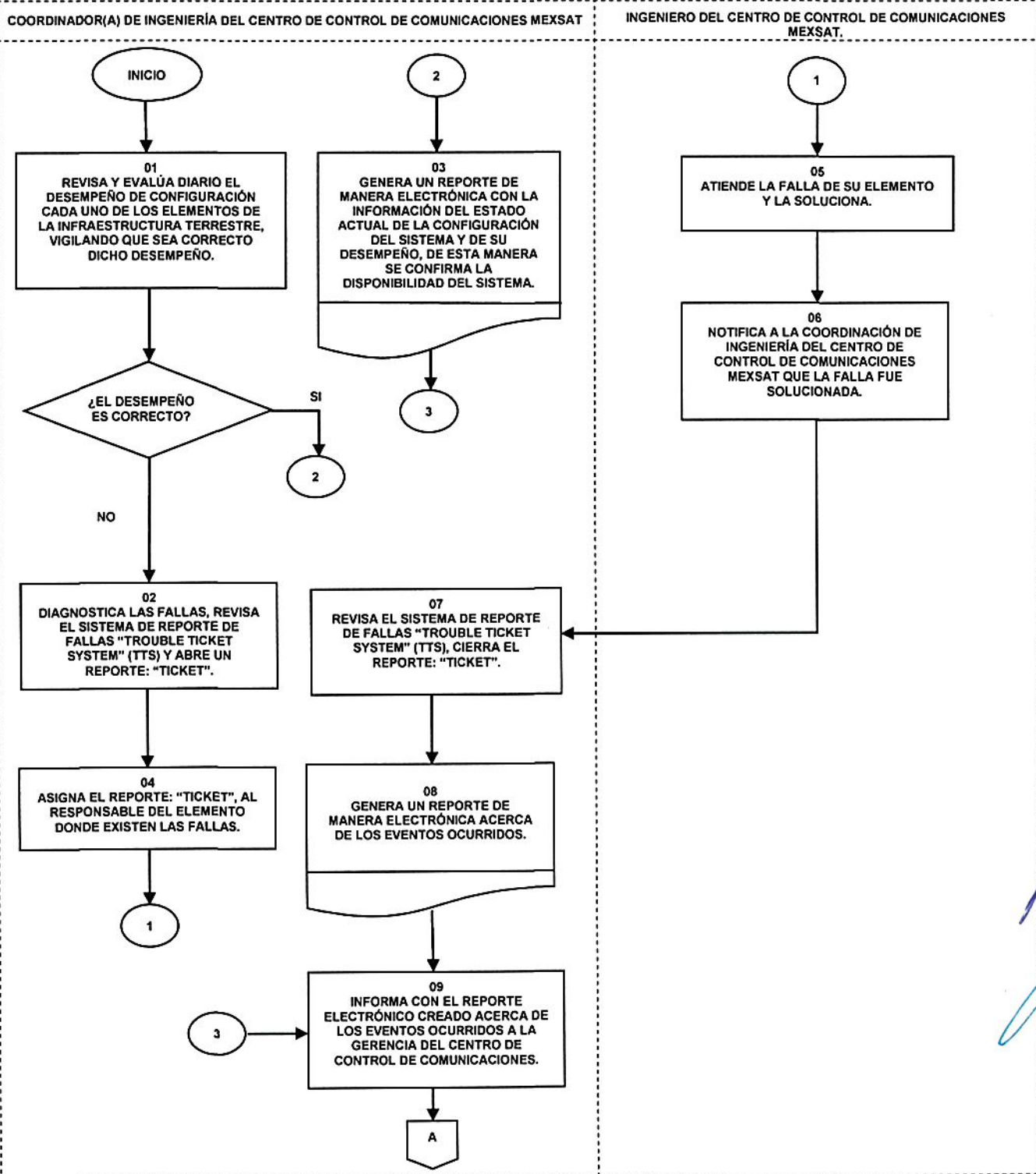
CONCLUYE PROCEDIMIENTO
REVISADO 31 JUL. 2026
3.2 PROCEDIMIENTO PARA VALORAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

INFRAESTRUCTURA TERRESTRE.



3.2 PROCEDIMIENTO PARA VALORAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

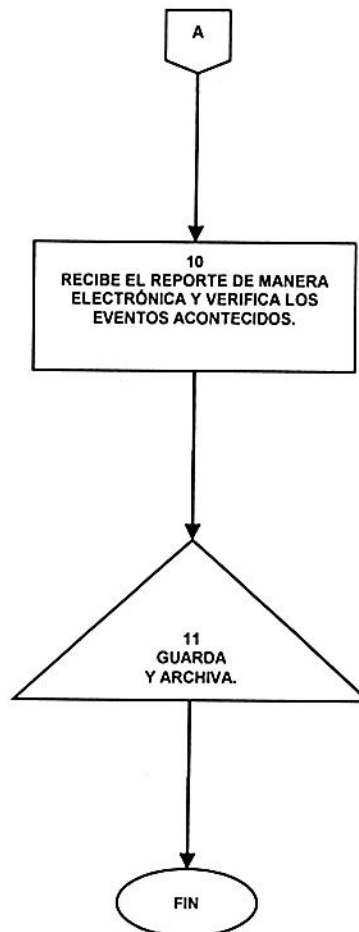
REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

INFRAESTRUCTURA TERRESTRE.

GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES



REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26****3.3 PROCEDIMIENTO DEL ANÁLISIS DEL NIVEL DE SERVICIO A TRAVÉS DE INDICADORES DE
DESEMPEÑO.****MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **Nota aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar** publicado el 4 de junio de 2025.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024
Artículo 17, fracciones I y VII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Última actualización del 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones (hojas 50 y 51, numerales 1, 5 y 9).

OBJETIVO ESPECIFICO

Realizar el análisis del desempeño de los sistemas que integran al sistema MEXSAT MSS.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, analizará de los valores máximos y mínimos detallados en cada uno de los indicadores, este análisis deberá ser realizado de manera diaria.
2. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, recabará al instante la información necesaria para resolver de inmediato los problemas de anomalías que se presenten en el sistema.
3. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, generará y comunicará los reportes de los indicadores de desempeño a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones de manera mensual.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

- Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
- Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.3 PROCEDIMIENTO DEL ANÁLISIS DEL NIVEL DE SERVICIO A TRAVÉS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	01	Revisa diariamente datos del sistema en la red de almacenamiento compartido (Network Attached Storage (NAS)), en la dirección: NAS> B:/Users/CNM/ de la estación de trabajo. Tiempo ejecución: 10 minutos.
	02	Revisa el archivo "Indicadores de Desempeño por Sistema". Tiempo ejecución: 30 minutos.
	03	Analiza registros y reportes electrónicos de los sistemas de manera periódica para hacer una recopilación de los datos y compararlos con los establecidos en el archivo "Indicadores de Desempeño por Sistema". Tiempo ejecución: 60 minutos.
	04	Revisa que los datos estén en rango conforme a los valores máximos y mínimos definidos en el archivo "Indicadores de Desempeño por Sistema". Tiempo ejecución: 15 minutos.
	05	No están en rango los valores, recaba la información necesaria sobre la o las anomalías de acuerdo al sistema, continua en la actividad 07. Tiempo ejecución: 15 minutos.
	06	Si están en rango los valores, genera reporte electrónico de los indicadores de desempeño, continúa en la actividad 10. Tiempo ejecución: 45 minutos
	07	Evalúa causas que afectan el servicio. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	08	No es afectado el servicio, genera los reportes de los indicadores de desempeño de manera electrónica con información al respecto, continúa en la actividad 10. Tiempo ejecución: 45 minutos.
	09	Si es afectado el servicio, notifica a los responsables de cada elemento del sistema para que procedan a solucionarlo según el procedimiento 2.2 procedimiento en caso de contingencia en el Sistema Mexsat MSS, concluye procedimiento. Tiempo ejecución: 15 minutos.
	10	Informa de manera electrónica los indicadores a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones y adjunta la información al respecto. Tiempo ejecución: 15 minutos.
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	11	Recibe el informe electrónico y valida que los indicadores se encuentren en valores adecuados. Tiempo ejecución: 2 horas.

REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26****3.3 PROCEDIMIENTO DEL ANÁLISIS DEL NIVEL DE SERVICIO A TRAVÉS DE INDICADORES DE
DESEMPEÑO.**

Responsable	No.	Actividad
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	12	Guarda y archiva.

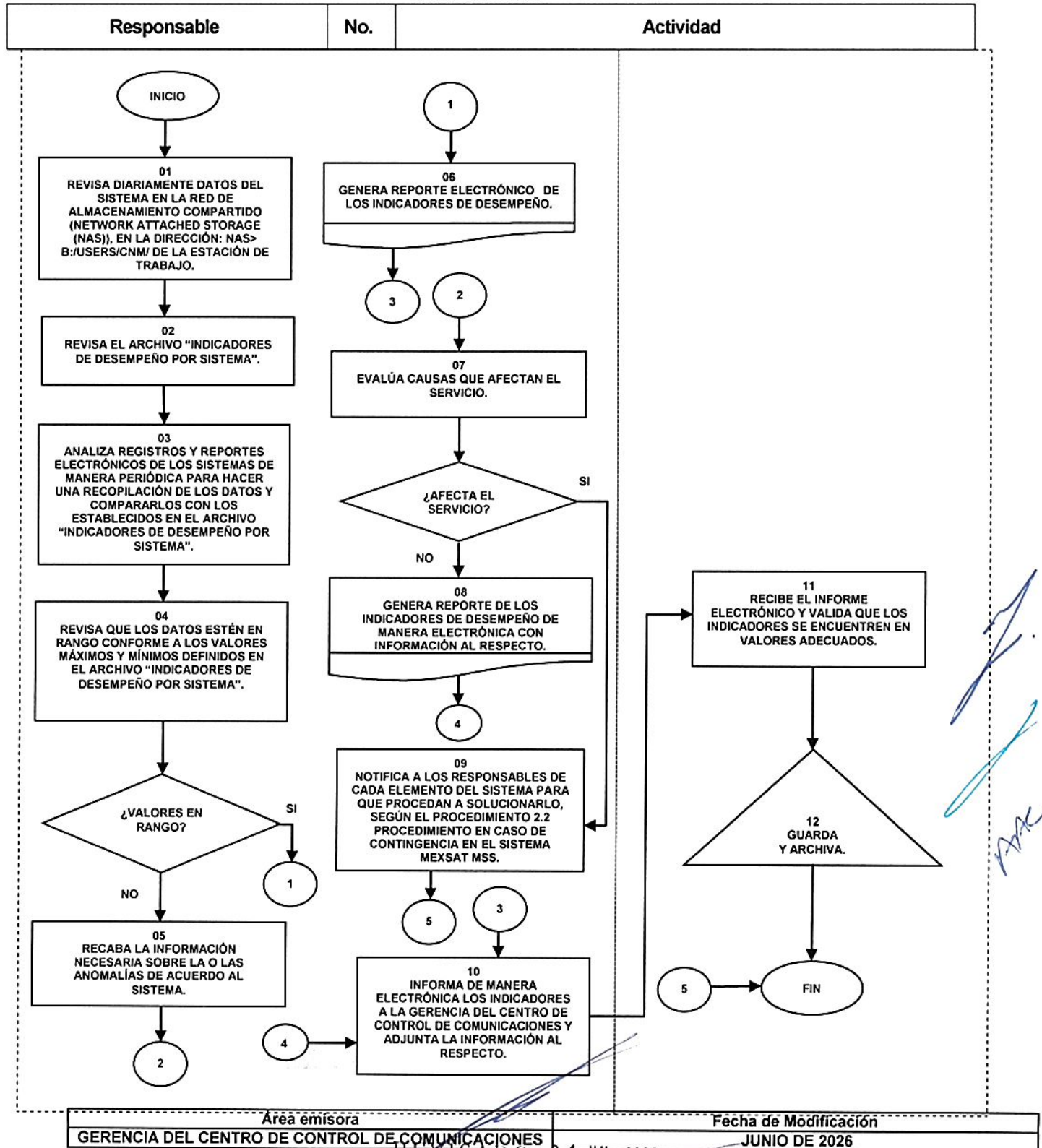
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.**REVISADO 31 JUL. 2026**

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**

3.3 PROCEDIMIENTO DEL ANÁLISIS DEL NIVEL DE SERVICIO A TRAVÉS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO.



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26****3.4 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.****MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **Nota aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar** publicado el 4 de junio de 2025.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024
Artículo 17, fracciones I y VII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Última actualización del 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones (hojas 50 y 51, numerales 1, 2, 5 y 9))

OBJETIVO ESPECIFICO

Garantizar la calidad y continuidad de los servicios brindados por el sistema MEXSAT MSS.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, valorará el estado y desempeño del sistema y de cada uno de los elementos que integran MEXSAT MSS.
2. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat y de Control de Configuración Mexsat, coordinarán las actividades necesarias en caso de recibir un soporte de los usuarios.
3. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, generará los reportes de la disponibilidad y calidad de los servicios de manera mensual.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

- Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
- Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.
- Coordinación de Control de Configuración Mexsat.

REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**
3.4 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	01	Revisa diariamente el estado y desempeño del cada uno de los de los elementos que integran la plataforma MEXSAT MSS. Tiempo ejecución: 15 minutos.
	02	Analiza y revisa el desempeño del sistema con la guía técnica PO-CI-03. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	03	Analiza y revisa el sistema con la guía técnica PO-CI-02. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	04	Evalúa la necesidad de ejecutar un soporte técnico. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	05	No es requerido soporte técnico, verifica si se requiere un cambio en la configuración, continúa en la actividad 09. Tiempo ejecución: 15 minutos.
	06	Si es requerido soporte técnico, identifica y notifica el tipo de soporte requerido aplicando las actividades específicas necesarias consultando guías técnicas. Tiempo ejecución: 30 minutos.
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT	07	Coordina las actividades necesarias para recibir el soporte externo. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	08	Recibe el reporte del soporte externo. Tiempo ejecución: 2 horas.
	09	Evalúa si se requiere cambiar la configuración de un elemento del sistema. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	10	No se requiere un cambio de configuración, comunica a la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, porque no es requerido el cambio y, continúa en la actividad 13. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	11	Si se requiere un cambio de configuración, identifica el tipo de cambio de configuración requerido y establece las actividades específicas consultando guías técnicas. Tiempo ejecución: 2 horas.
	12	Notifica a cada una de las áreas involucradas sobre el cambio de la configuración y los procesos internos a seguir y, continúa en la actividad 23. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	13	Revisa si se requiere mantenimiento a un elemento del sistema. Tiempo ejecución: 15 minutos.
	14	No se requiere mantenimiento a un elemento del sistema, comunica a la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 21 III 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.4 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT		de Comunicaciones Mexsat condiciones de porque no es requerido, y continúa en la actividad 17. Tiempo ejecución: 15 minutos.
	15	Si se requiere mantenimiento a un elemento del sistema, identifica el tipo de mantenimiento, ya sea preventivo y/o correctivo, estableciendo las actividades necesarias. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	16	Comunica a cada una de las áreas involucradas sobre el mantenimiento del sistema y los procesos y/o procedimientos internos a seguir, continúa en la actividad 23. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	17	Revisa si se requiere control específico del sistema. Tiempo ejecución: 15 minutos.
	18	No se requiere control específico en el sistema, comunica a la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat porque no es requerido y, continúa en la actividad 23. Tiempo ejecución: 15 minutos.
	19	Si se requiere control específico en el sistema, identifica el tipo de control requerido y establece las actividades específicas necesarias consultando guías técnicas. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	20	Comunica a cada una de las áreas involucradas sobre el control específico del sistema y los procesos internos a seguir. Tiempo ejecución: 15 minutos.
	21	Coordina las tareas y actividades a realizar por cada una de ellas, para mantener la disponibilidad y calidad de los servicios. Tiempo ejecución: 15 minutos.
	22	Ejecuta las actividades de acuerdo a su responsabilidad y alcance. Tiempo ejecución: 5 horas.
	23	Verifica correcto funcionamiento del sistema, así como la calidad de los servicios. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	24	Evalúa si se requiere capacitación y/o entrenamiento para manejar algún elemento del sistema. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	25	No se requiere capacitación y/o entrenamiento en el sistema, actualiza el estado del sistema, así como su desempeño y, continúa en la actividad 31. Tiempo ejecución: 10 minutos.

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

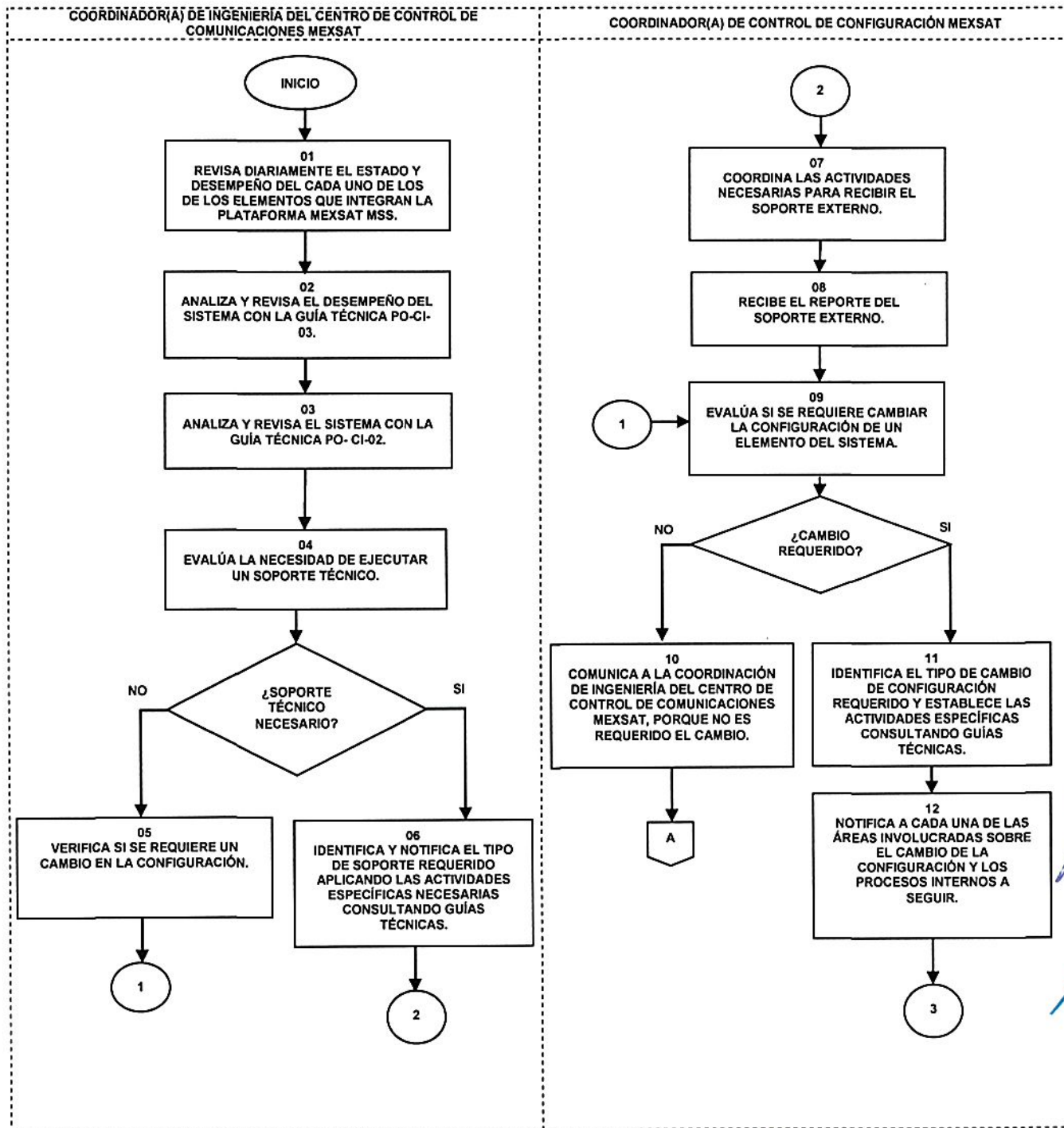
3.4 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Responsable	No.	Actividad
	26	Si se requiere capacitación y/o entrenamiento en el sistema, establece el tipo de capacitación requerida y programa ejecución. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	27	Ejecuta la capacitación. Tiempo ejecución: 7 días.
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT	28	Notifica a la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones y a las áreas involucradas que la capacitación fue llevada a cabo con éxito. Tiempo ejecución: 30 minutos.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	29	Genera un reporte electrónico con el estado de la disponibilidad y calidad de los servicios en el sistema e indicadores de desempeño para confirmar su disponibilidad y calidad de los servicios. Tiempo ejecución: 15 minutos.
	30	Informa con una nota informativa a las áreas involucradas estado del sistema. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	31	Genera un reporte electrónico global acerca de lo acontecido tanto en cambios realizados y no realizados, y lo remite a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones. Tiempo ejecución: 2 horas.
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	32	Recibe el reporte electrónico y verifica la información. Tiempo ejecución: 1 hora.
	33	Guarda y archiva.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

3.4 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.



REVISADO 31 JUL. 2026

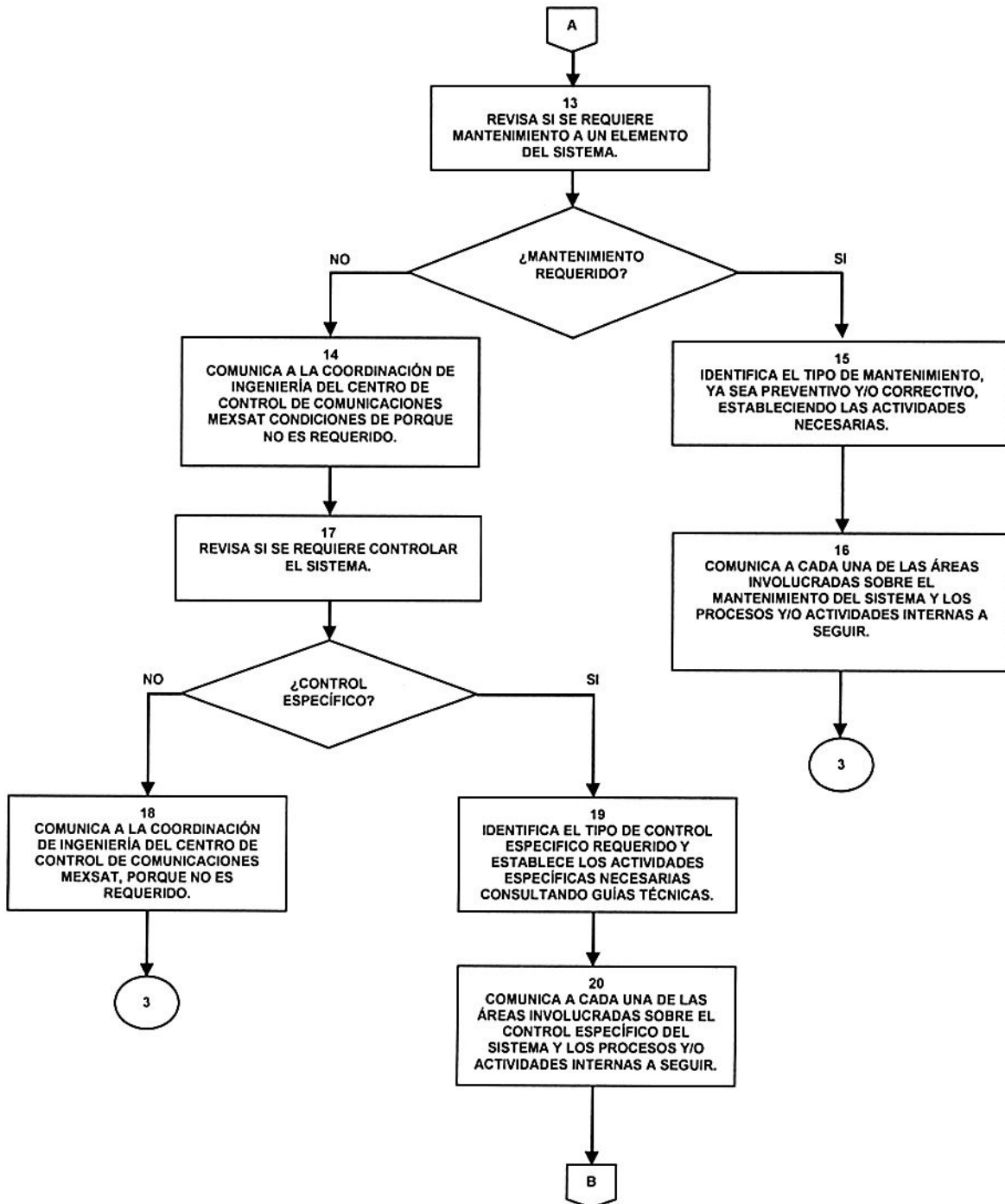
Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.4 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT



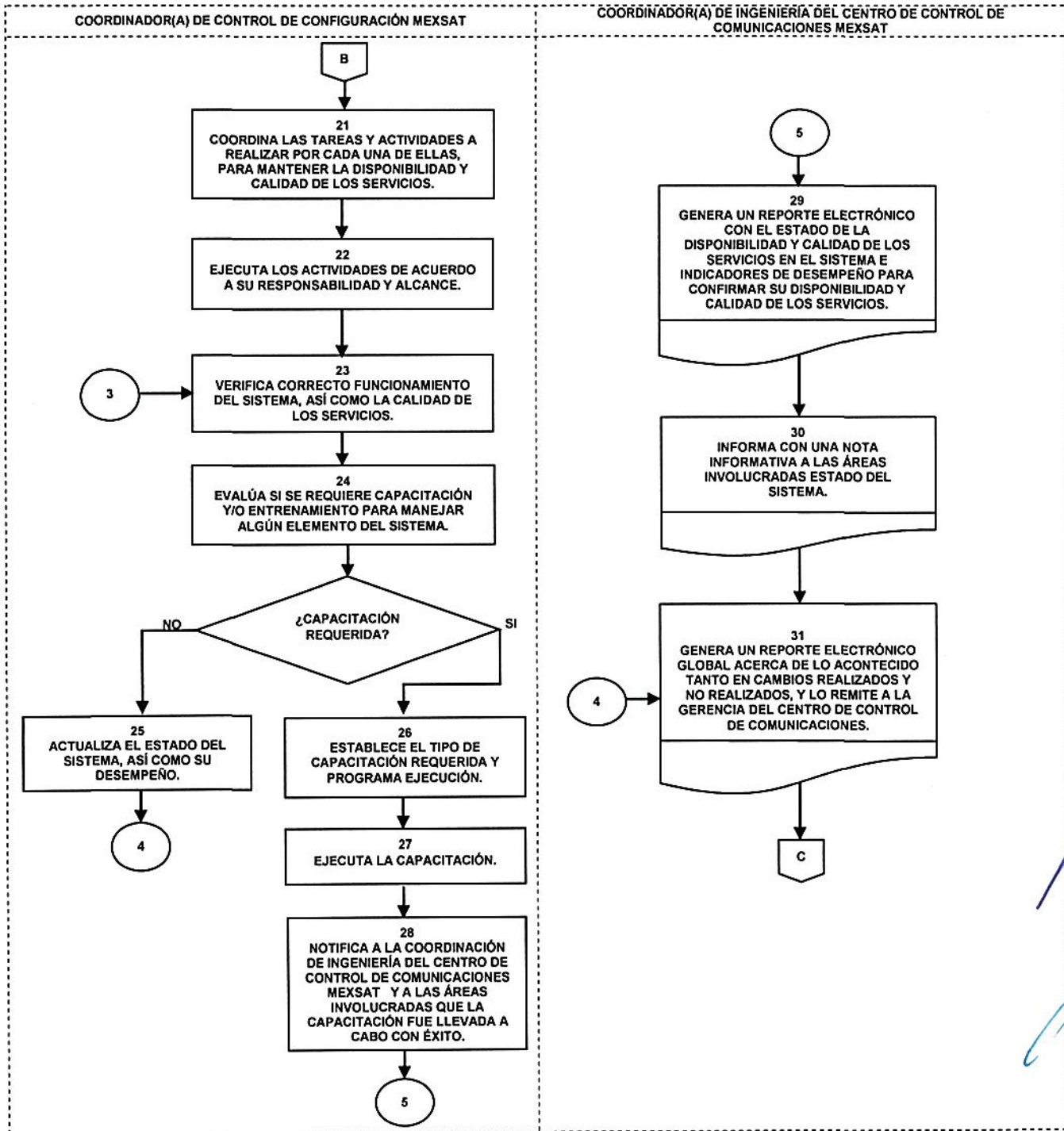
REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.4 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.



Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

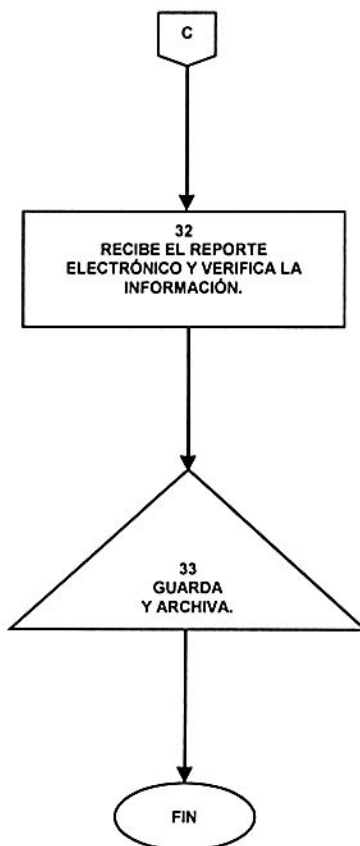
REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.4 PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES



REVISADO 31 JUL 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

4.- PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT.

MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **Nota aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar** publicado el 4 de junio de 2025.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024
Artículo 17, fracciones I y VII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Última actualización del 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones (hojas 50 y 51, numerales 2, 5 y 6)

OBJETIVO ESPECIFICO

Mantener el control de configuración en la actualización de software (SW), debido a una o varias anomalías identificadas por el Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat o bien del Proveedor.

Mantener el control de configuración en la implementación debido a una falla en el hardware (HW), de un subsistema, a través de refacciones en sitio o bien el proceso de Autorización del Retorno de Material al Proveedor (Return Material Authorization (RMA)).

Mantener el control de configuración en la implementación debido a una falla en la configuración de un subsistema.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. Los responsables de los procedimientos de la Coordinación de Control de Configuración Mexsat mantendrán en todo momento comunicación constante para realizar cualquier tipo de tarea conjunta que implique su participación en grupo o individualmente.
2. La Coordinación de Control de Configuración Mexsat, revisará todas las solicitudes de cambio de configuración y validará si se lleva a cabo la solicitud.
3. La Coordinación de Control de Configuración Mexsat, gestionará las solicitudes de configuración, actualización y cambio, de software y hardware, siempre y cuando sea aceptada la solicitud.
4. La Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones siempre revisará y comunicará si son permitidos cambios en la configuración del sistema.
5. La Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, programará las actualizaciones que le sean solicitadas por la Coordinación de Control de Configuración Mexsat, siempre y cuando hayan sido previamente revisadas por la persona encargada de la Coordinación.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

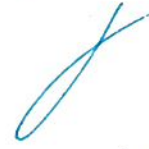
REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**NÚMERO:**
FB-3230-D01-26

6. El Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat ejecutará la instalación, actualización o cambio de algún elemento dentro del sistema.
7. El Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat y la Coordinación de Control de Configuración Mexsat, siempre analizarán si es prudente realizar una instalación o actualización de software y cambio de hardware.
8. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat mantendrá el control del Plan de Asignación de Recursos (System Resource Plan (SRP)), y siempre se coordinará e informará a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones cuando empiecen las configuraciones del mismo.
9. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, generará, coordinará, preparará y distribuirá el Plan de Asignación de Recursos (System Resource Plan (SRP)), para que se ejecute.
10. La Coordinación de Control de Configuración Mexsat siempre mantendrá actualizada la base de datos con el registro correspondiente.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

- Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
- Coordinación de Control de la Configuración Mexsat.
- Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.



REVISADO 31 JUL. 2026 

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26****4.1 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO EN LA ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE (SW).****MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **Nota aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado el 4 de junio de 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024
Artículo 17, fracciones I y VII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Última actualización del 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones (hojas 50 y 51, numerales 5 y 6)

OBJETIVO ESPECIFICO

Controlar las actualizaciones de software realizadas debido a una o varias solicitudes de cambio o por algún requerimiento del sistema.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. El Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, ejecutará la instalación del software y evaluará el desempeño del sistema, en el periodo correspondiente de acuerdo a las actualizaciones solicitadas, esto quiere decir que variarán en tiempo, porque técnicamente hablando existen actualizaciones de periodos inmediatos y otras que requieren un hasta un lapso máximo de 22 horas.
2. La gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, siempre revisará y comunicará si son permitidos los cambios en la configuración del sistema.
3. La Coordinación de Control de Configuración Mexsat, siempre mantendrá actualizada la base de datos y la revisará por lo menos una vez al mes, para tener un mejor control en la configuración.
4. Este procedimiento puede variar en tiempo de ejecución, debido a que se pueden presentar actualizaciones de software de manera periódica o de manera continua, lo cual depende de cada elemento del sistema, aunado a esto la ejecución de este procedimiento es variable pero la actualización de software debe realizarse tan pronto como sea posible, por lo tanto, este procedimiento debe comenzar cuando se detecte la actualización de software.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

- Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
- Coordinación de Control de la Configuración Mexsat.
- Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**
4.1 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO EN LA ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE (SW).

Responsable	No.	Actividad
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT.	01	Comunica a la Coordinación de Control de Configuración Mexsat, una solicitud de cambio a la configuración del sistema por actualización de software (SW). Tiempo ejecución: 15 minutos.
	02	Recibe del Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat la solicitud de cambio a la configuración del sistema por actualización de software (SW), generando un reporte: "ticket", para darle seguimiento de acuerdo al Escenario del Sistema (System Scenario). Tiempo ejecución: 15 minutos.
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT.	03	Analiza y evalúa si la solicitud procede. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	04	No procede la solicitud, notifica al Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, documentando en el "Ticket" la razón por la cual no procedió la solicitud, concluye procedimiento. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	05	Si procede la solicitud, notifica a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones acerca de la solicitud de cambio a la configuración del sistema por actualización de software (SW). Tiempo ejecución: 15 minutos.
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	06	Revisa y notifica el cambio de configuración. Tiempo ejecución: 48 horas.
	07	No procede el cambio de configuración, comunica de manera electrónica porque no procede cambio en la configuración, concluye procedimiento. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	08	Si procede el cambio de configuración, programa la actualización solicitada, definiendo fecha y tiempo de ejecución. Tiempo ejecución: 60 minutos.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	09	Revisa el impacto en el servicio del cambio de configuración y confirma la fecha para ejecutar la actualización solicitada. Tiempo ejecución: 30 minutos.
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	10	Revisa los parámetros de software (SW), instalado. Tiempo ejecución: 2 horas.
	11	Ejecuta respaldo de la información o configuración (backup), de manera manual. Tiempo ejecución: 8 horas.
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT	12	Verifica que el software (SW), a instalar, no esté repetido en el equipo o sistema. Tiempo ejecución: 15 minutos.

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

4.1 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO EN LA ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE (SW).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT	13	No está repetido el software (SW), notifica al Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat y continúa en la actividad 15. Tiempo ejecución: 10 minutos.
	14	Sí está repetido el software (SW), notifica al Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat que el software (SW) se encuentra instalado, concluye procedimiento. Tiempo ejecución: 5 minutos.
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	15	Ejecuta la instalación o actualización software (SW). Tiempo ejecución: 8 horas.
	16	Evalúa si es satisfactorio el desempeño del sistema. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	17	No es satisfactorio el desempeño del sistema, ejecuta el retorno de la configuración anterior (Rollback), e investiga las causas de instalación con bajo desempeño, regresa a la actividad 11. Tiempo ejecución: 3 horas.
	18	Si es satisfactorio el desempeño del sistema, ejecuta el nuevo respaldo de la información o configuración (backup). Tiempo ejecución: 8 horas.
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT	19	Actualiza la base de datos (CMDDB), con el registro de correspondiente. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	20	Genera reporte electrónico acerca de la o las actualizaciones realizadas en la base de datos (CMDDB), y lo remite a la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat. Tiempo ejecución: 30 minutos.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	21	Recibe el reporte electrónico acerca de la actualización realizada, verifica la base de datos con el registro correspondiente, y remite reporte a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones. Tiempo ejecución: 30 minutos.
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	22	Recibe el reporte electrónico y verifica la información. Tiempo ejecución: 1 hora.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT.	23	Guarda y archiva.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

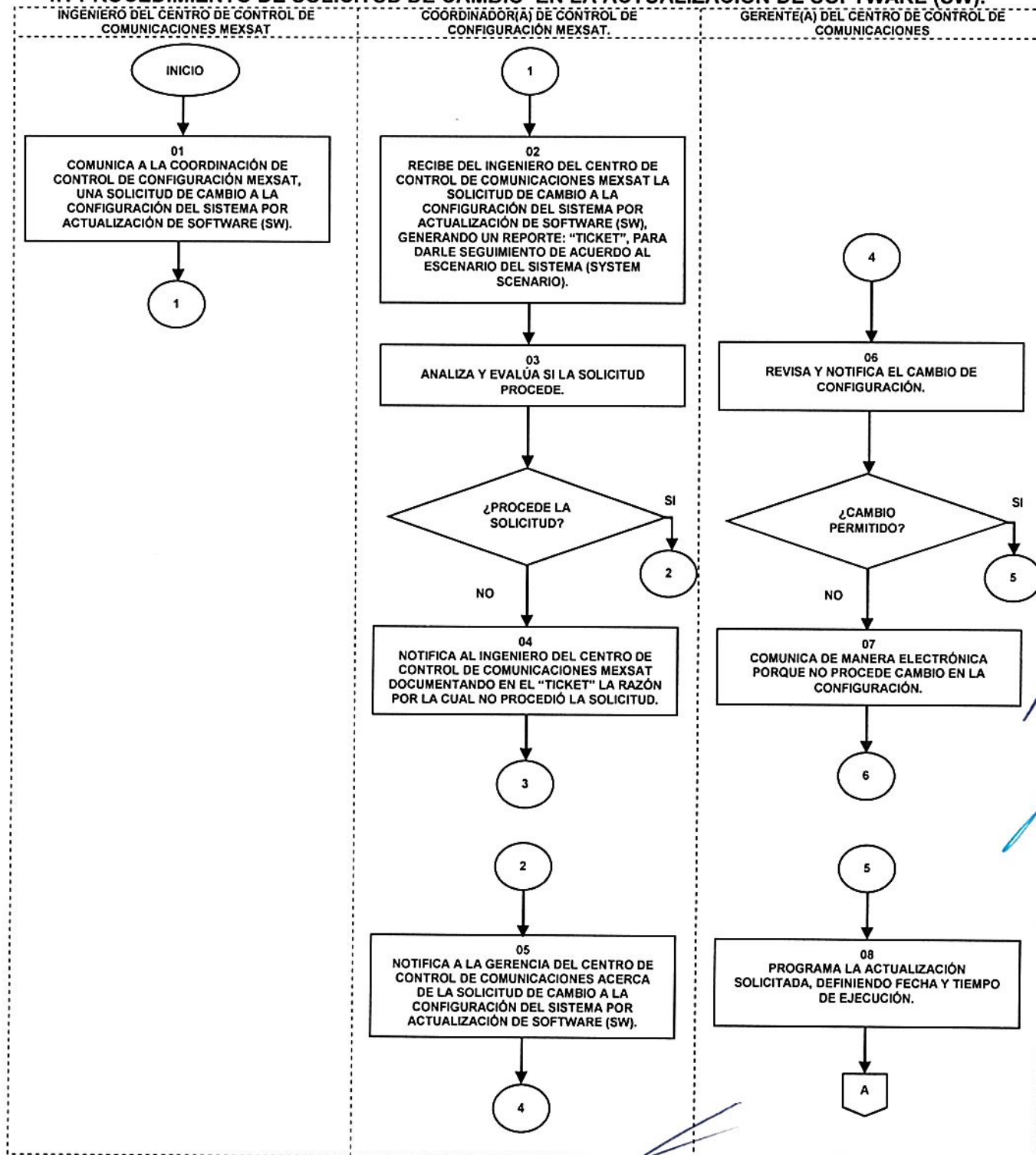
Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**

4.1 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO EN LA ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE (SW).



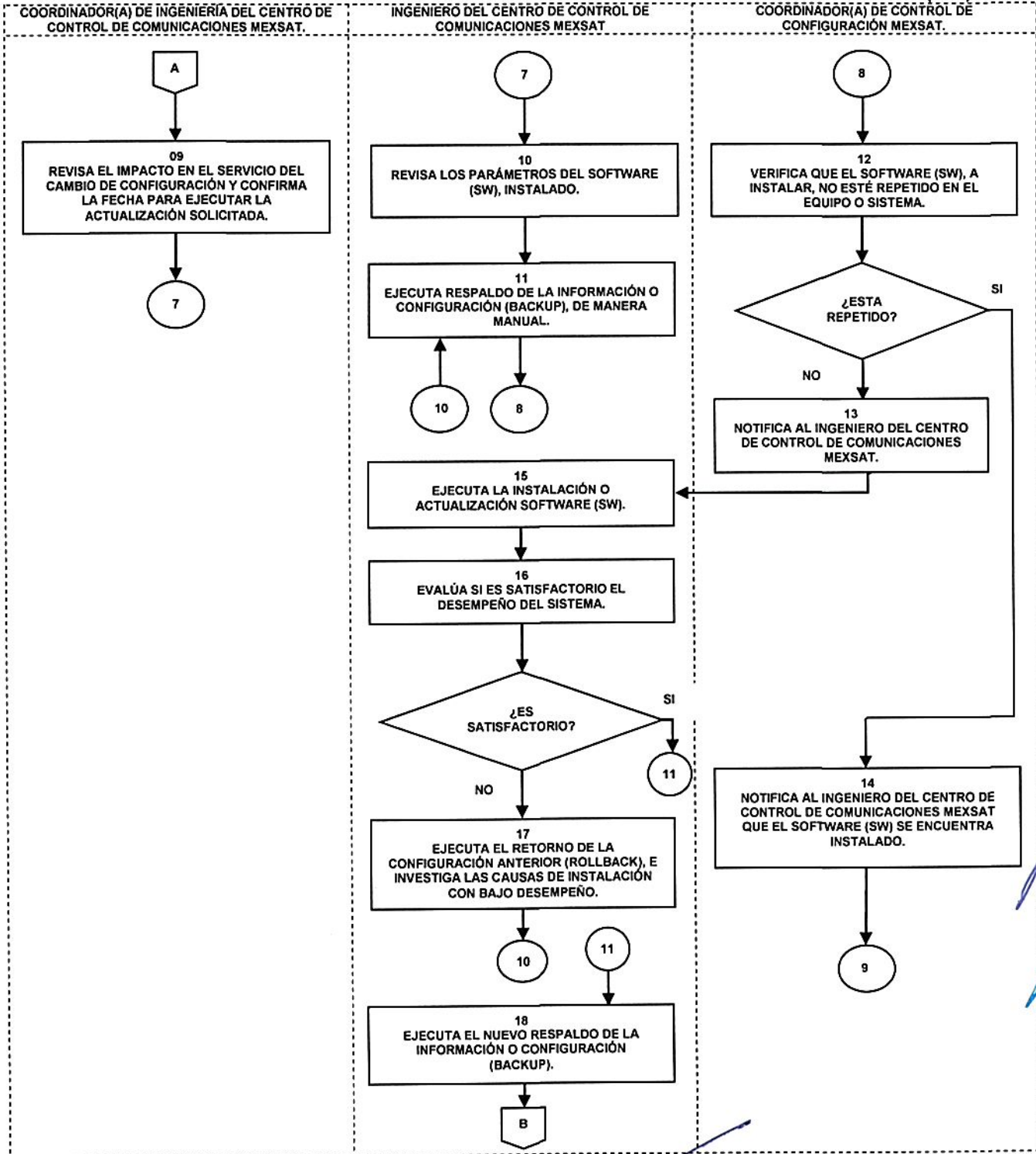
REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

4.1 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO EN LA ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE (SW).



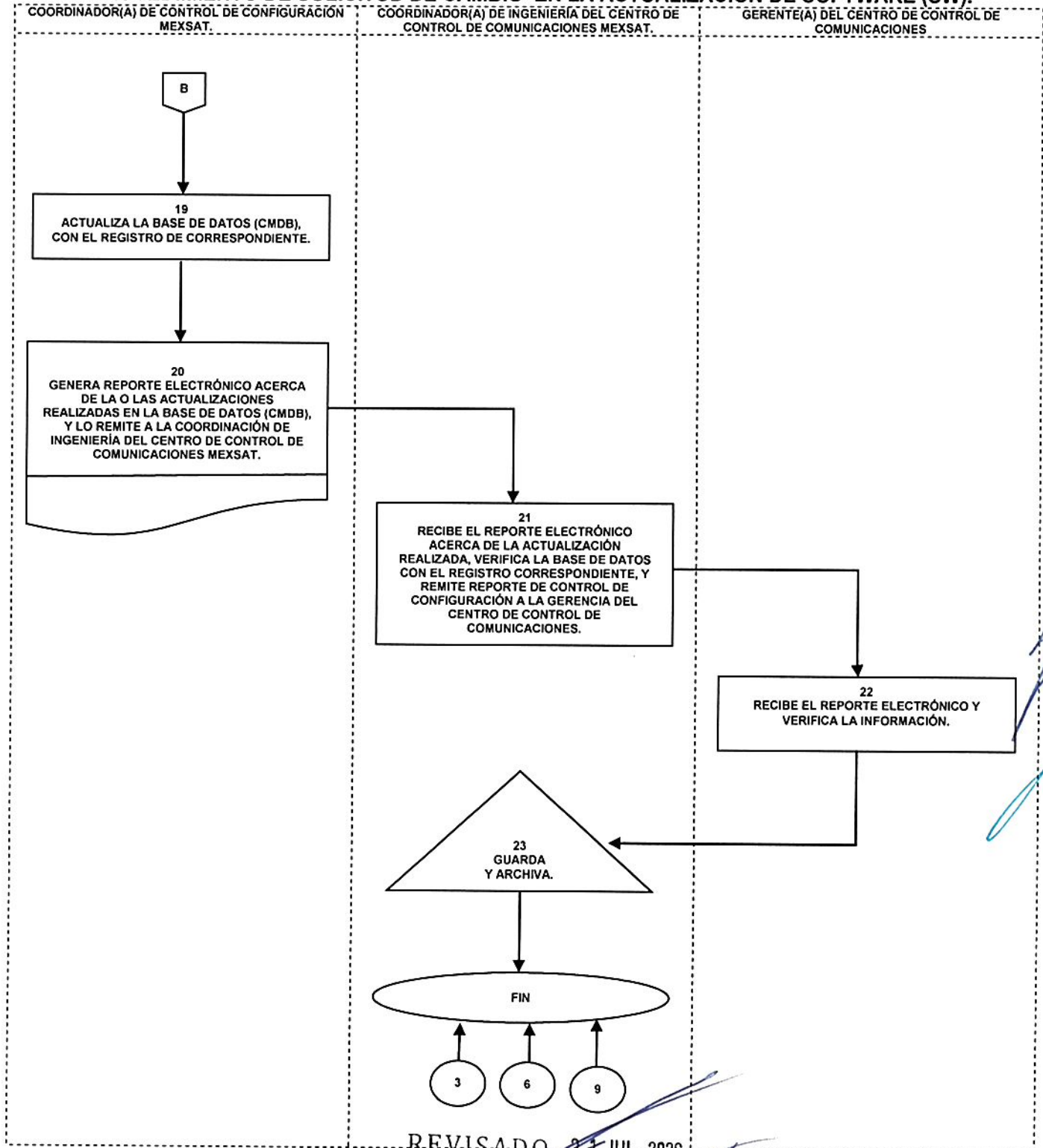
REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

4.1 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO EN LA ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE (SW).



REVISADO 31 JUL 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26****4.2 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE HARDWARE (HW).****MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **Nota aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado el 4 de junio de 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024
Artículo 17, fracciones I y VII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Última actualización del 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones (hojas 50 y 51, numerales 5 y 6)

OBJETIVO ESPECIFICO

Controlar los cambios en la implementación de hardware (HW) realizados debido a una falla o requerimiento del sistema.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. La gerencia del Centro de Control de Comunicaciones siempre revisará y comunicará si son permitidos los cambios en la configuración del sistema.
2. La Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, programará las actualizaciones que le sean solicitadas por la Coordinación de Control de Configuración Mexsat, siempre y cuando hayan sido previamente revisadas por la persona encargada de la Coordinación.
3. Los Ingenieros del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat y la Coordinación de Control de Configuración Mexsat, siempre analizarán si es prudente realizar una instalación o actualización de cambio de hardware.
4. La Coordinación de Control de Configuración Mexsat, siempre mantendrá actualizada la base de datos y la revisará por lo menos una vez al mes, para tener un mejor control en la configuración.
5. Este procedimiento puede variar en tiempo de ejecución, debido a que se puede presentar alguna falla en el hardware, esto depende de cada elemento del sistema. Asimismo, este procedimiento se ejecutará de manera variable, aunque el cambio de hardware debe realizarse tan pronto como sea posible, para evitar la degradación del sistema.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

- Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
- Coordinación de Control de Configuración Mexsat.
- Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**
**4.2 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE HARDWARE
(HW).**

Responsable	No.	Actividad
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	01	Detecta falla en el sistema y comunica solicitud de reemplazo de hardware (HW) a la Coordinación de Control de Configuración Mexsat. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	02	Recibe la solicitud del Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat del reemplazo en hardware debido a una falla del sistema, generando un reporte: "ticket", para darle seguimiento de acuerdo al Escenario del Sistema (System Scenario). Tiempo ejecución: 60 minutos.
	03	Analiza y evalúa si la solicitud procede. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	04	No procede la solicitud, notifica al Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, documentando en el "Ticket" la razón por la cual no procedió la solicitud, concluye procedimiento. Tiempo ejecución: 30 minutos
	05	Si procede la solicitud, notifica a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones acerca de la solicitud de cambio a la configuración del sistema por reemplazo de hardware (HW). Tiempo ejecución: 15 minutos.
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	06	Revisa y notifica el cambio de hardware. Tiempo ejecución: 48 horas.
	07	No se confirma el cambio de hardware, comunica de manera electrónica porque no hubo cambio de hardware, concluye procedimiento. Tiempo ejecución: 30 minutos.
	08	Si se confirma el cambio de hardware, programa el cambio solicitado definiendo fecha y tiempo de ejecución. Tiempo ejecución: 2 horas.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	09	Revisa el impacto en el servicio del cambio de hardware (HW), proporciona el hardware (HW) al Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, y confirma la fecha para realizar la actualización solicitada. Tiempo ejecución: 60 minutos.
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	10	Recibe la refacción y revisa que este en buen estado. Tiempo ejecución: 15 minutos.
	11	Evalúa si es necesario realizar una instalación o actualización de software (SW). Tiempo ejecución: 60 minutos.
	12	No es necesario realizar una instalación o actualización de software (SW), ejecuta instalación de la refacción, continúa en la

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

4.2 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE HARDWARE (HW).

Responsable	No.	Actividad
		actividad 14.
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	13	Si es necesario realizar una instalación o actualización de software (SW), ejecuta el procedimiento 4.1 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO EN LA ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE (SW), Tiempo ejecución: 2 horas. Concluye procedimiento.
	14	Verifica que funcione correctamente el sistema. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	15	No funciona el sistema, evalúa si es por las condiciones del hardware (HW), regresa a la actividad 10. Tiempo ejecución: 2 horas.
	16	Si funciona el sistema, ejecuta guía técnica de Autorización del Retorno de Material al Proveedor (Return Material Authorization (RMA)). Tiempo ejecución: 3 horas
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT.	17	Actualiza la base de datos (CMDB), con el registro correspondiente. Tiempo ejecución: 60 minutos
	18	Genera reporte electrónico acerca de la actualización en la base de datos (CMDB) y lo envía a la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones. Tiempo ejecución: 60 minutos.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	19	Recibe el reporte electrónico y verifica la actualización en la base de datos con su registro correspondiente y remite reporte a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones. Tiempo ejecución: 60 minutos
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	20	Recibe el reporte electrónico y verifica la información. Tiempo ejecución: 1 hora.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT.	21	Guarda y archiva.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

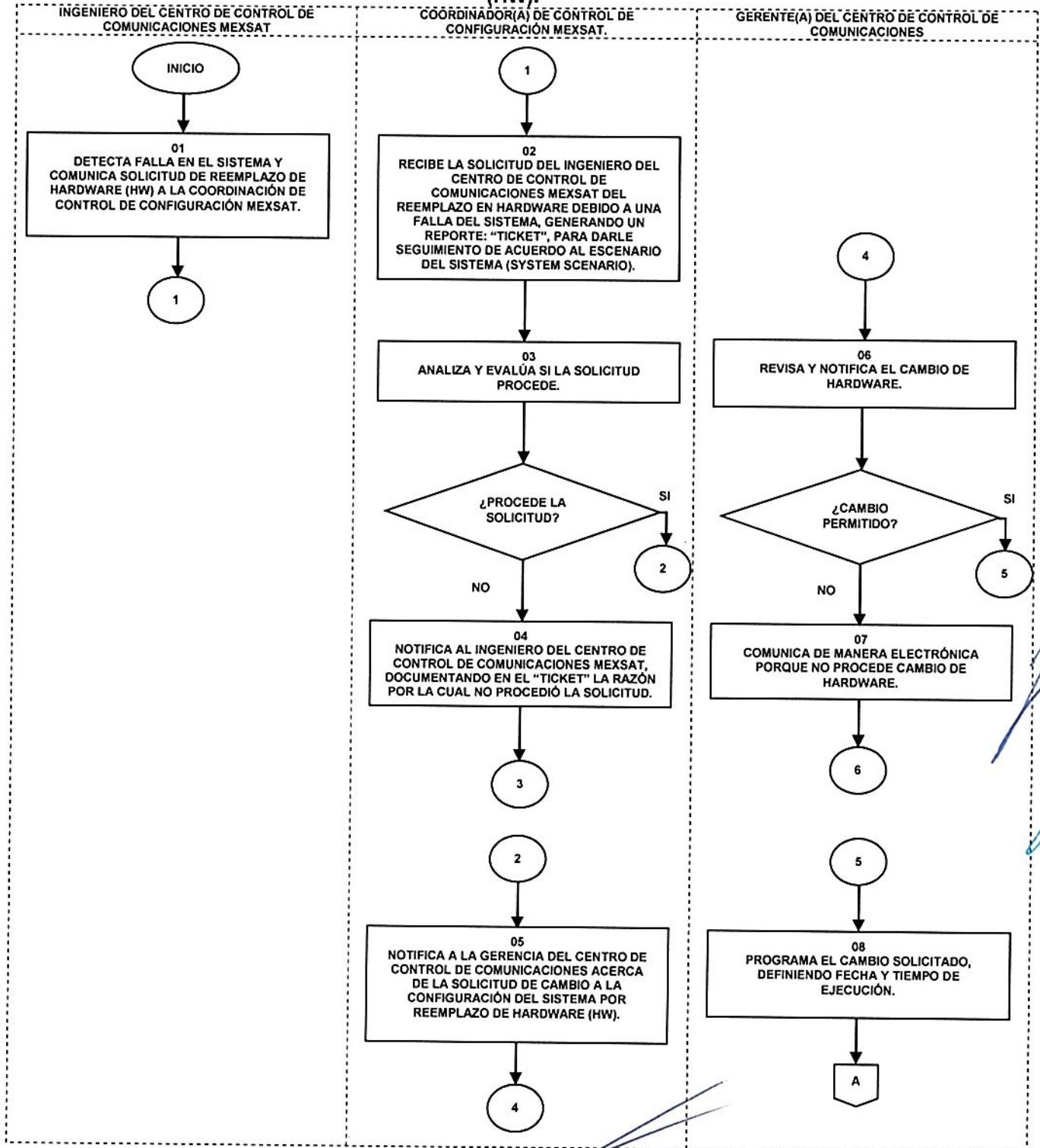
Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

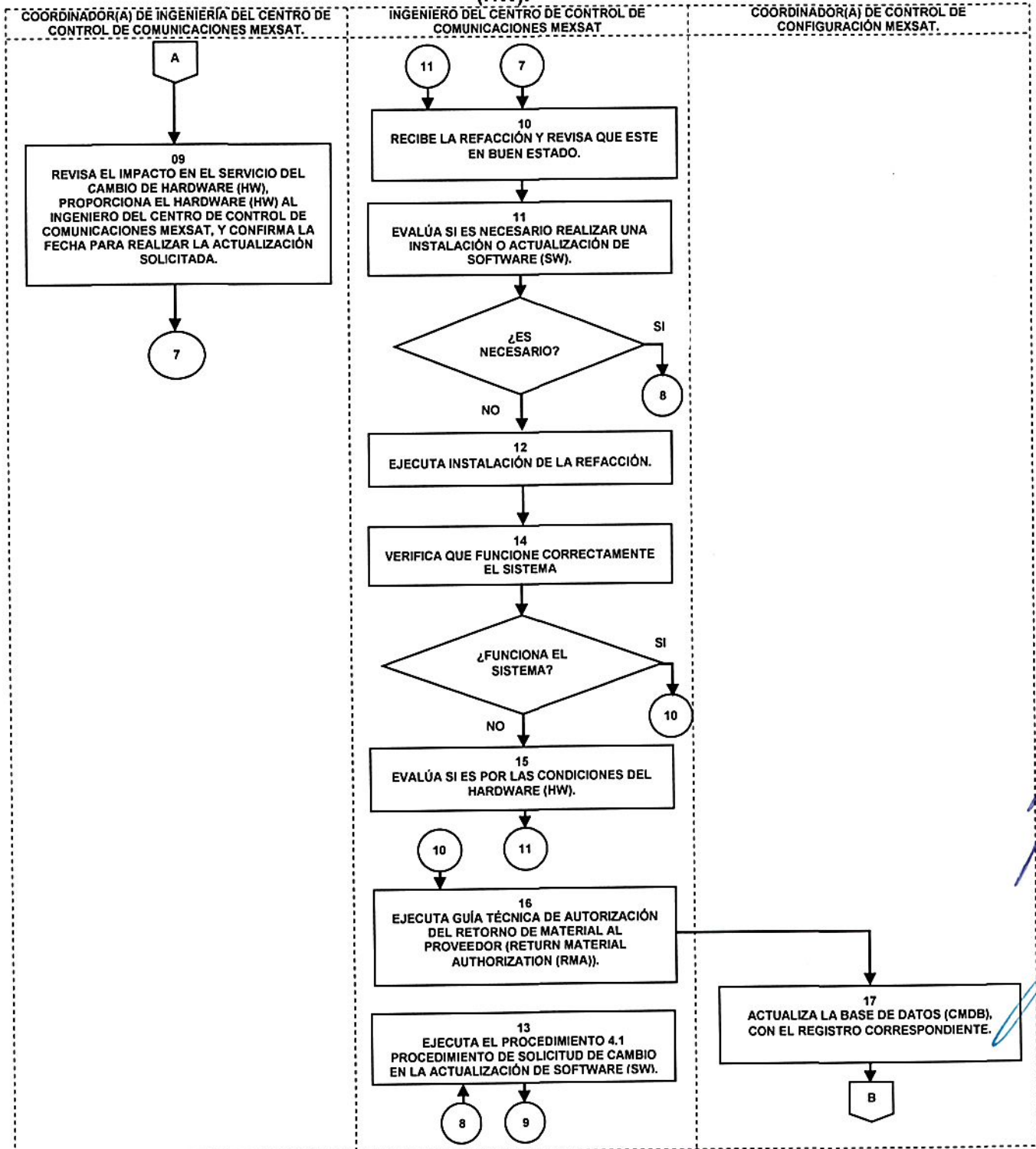
4.2 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE HARDWARE (HW).



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

**4.2 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE HARDWARE
(HW).**



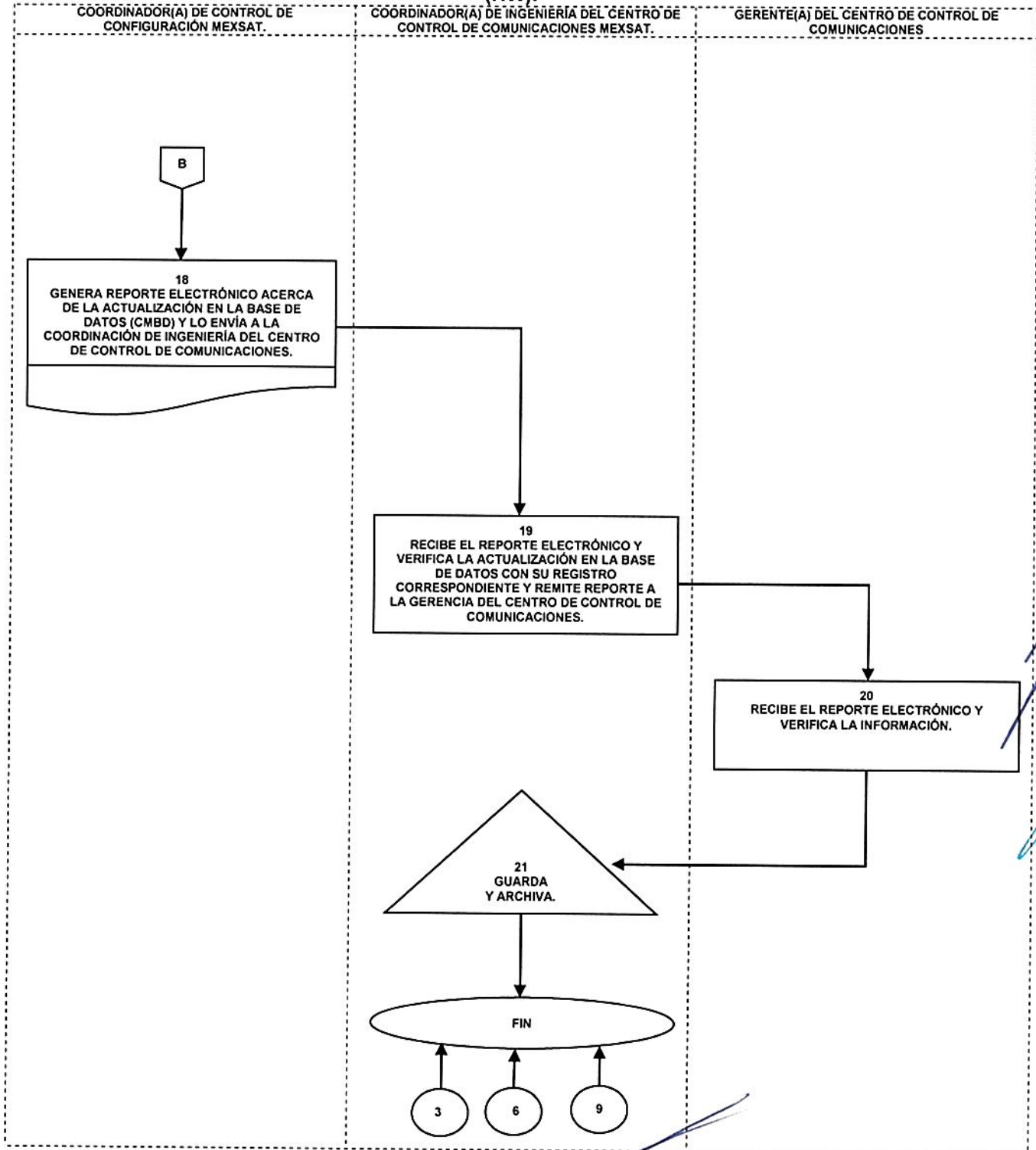
Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

**4.2 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE HARDWARE
(HW).**



Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:**
FB-3230-D01-26**4.3 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE ASIGNACIÓN
DE RECURSOS (SYSTEM RESOURCE PLAN (SRP)).****MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **Nota aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado el 4 de junio de 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024
Artículo 17, fracciones I y VII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Última actualización del 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones (hojas 50 y 51, numerales 2 y 6)

OBJETIVO ESPECIFICO

Controlar las actualizaciones del Plan de Asignación de Recursos (System Resource Plan (SRP)).

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. La Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat y la Coordinación de Control de Configuración Mexsat actualizarán y coordinarán el Plan de Asignación de Recursos (System Resource Plan (SRP)).
2. La gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, revisará y notificará la existencia de algún cambio en la actualización del Plan de Asignación de Recursos (SRP).
3. La Coordinación de Control del Configuración Mexsat siempre mantendrá actualizada la base de datos y la revisará por lo menos una vez al mes, para tener un mejor control en la configuración.
4. Este procedimiento puede variar en tiempo de ejecución, debido al tipo del Plan de Asignación de Recursos del Sistema (System Resource Plan (SRP)), adecuado para el sistema MEXSAT MSS. Por tanto, este procedimiento se llevará a cabo cada que sea pertinente, porque no es técnicamente positivo para el sistema aplicarlo de manera frecuente, a menos que sea aprobado y permisible de acuerdo con la política 2.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

- Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
- Coordinación de Control de Configuración Mexsat.
- Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**
**4.3 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE
ASIGNACIÓN DE RECURSOS (SYSTEM RESOURCE PLAN (SRP)).**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	01	Comunica de manera electrónica a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, una solicitud para que apruebe la actualización del Plan de Asignación de Recursos (System Resource Plan (SRP)). Tiempo ejecución: 30 minutos
	02	Revisa y notifica el cambio de la configuración, para llevar a cabo la actualización del Plan de Asignación de Recursos (System Resource Plan (SRP)). Tiempo ejecución: 60 minutos
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	03	No se confirma el cambio de la configuración, comunica de manera electrónica porque no procede cambio en la configuración, concluye procedimiento. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	04	Si se confirma el cambio de la configuración, programa la actualización solicitada definiendo fecha y tiempo de ejecución. Tiempo ejecución: 30 minutos.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	05	Prepara una ventana de mantenimiento correctivo sin impactar al servicio brindado por el sistema. Tiempo ejecución: 2 horas.
	06	Genera, prepara y distribuye el Plan de Asignación de Recursos (System Resource Plan (SRP)). Tiempo ejecución: 6 horas.
	07	Solicita de manera electrónica al Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat y demás responsables de la Gerencia, que ejecuten el Plan de Asignación de Recursos (System Resource Plan (SRP)). Tiempo ejecución: 30 minutos
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	08	Ejecuta el Plan de Asignación de Recursos (System Resource Plan (SRP)). Tiempo ejecución: 10 horas.
	09	Valida que la nueva configuración sea satisfactoria. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	10	No es satisfactoria, comunica con un reporte: "ticket", para resolver el problema, continúa en la actividad 12. Tiempo ejecución: 30 minutos
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	11	Si es satisfactoria, obtiene electrónicamente el Plan para la Formación de Haces (Ground Based Beamformer & Fiber Element Resource Plan (GBBF ERP)), continúa en la actividad 15. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	12	Revisa y ejecuta acción correctiva al reporte: "ticket", para solucionar el problema. Tiempo ejecución: 5 horas.

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

**4.3 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE
ASIGNACIÓN DE RECURSOS (SYSTEM RESOURCE PLAN (SRP)).**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	13	No se solucionó, ejecuta "Rollback" para el retorno de la configuración anterior, regresa a la actividad 05. Tiempo ejecución: 4 horas.
	14	Si se solucionó, obtiene electrónicamente el Plan para la Formación de Haces (Ground Based Beamformer & Fiber Element Resource Plan (GBBF ERP)), para ser guardado en la base de datos (CMDB), por la Coordinación de Control de Configuración Mexsat. Tiempo ejecución: 60 minutos
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT	15	Actualiza la base de datos (CMDB), con el registro correspondiente. Tiempo ejecución: 30 minutos
	16	Genera un reporte electrónico acerca de la actualización realizada en la base de datos (CMDB), y lo envía a la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat. Tiempo ejecución: 60 minutos.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	17	Recibe el reporte electrónico, verifica la actualización de la base de datos con su registro correspondiente y envía el Reporte electrónico de Actualización de SRP. Tiempo ejecución: 60 minutos
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	18	Recibe el reporte electrónico y verifica la información. Tiempo ejecución: 2 horas.
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT	19	Guarda y archiva.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

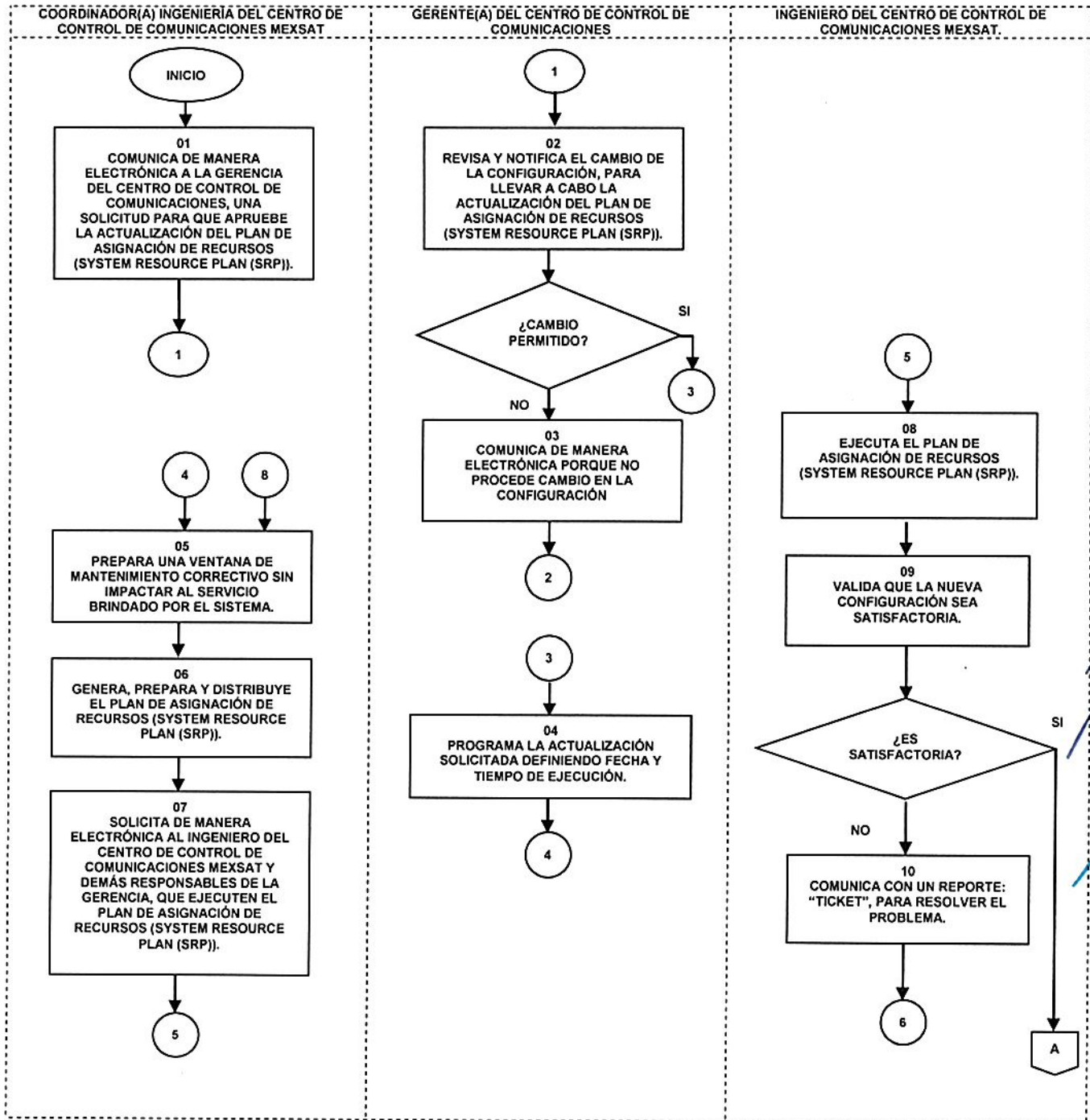
Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

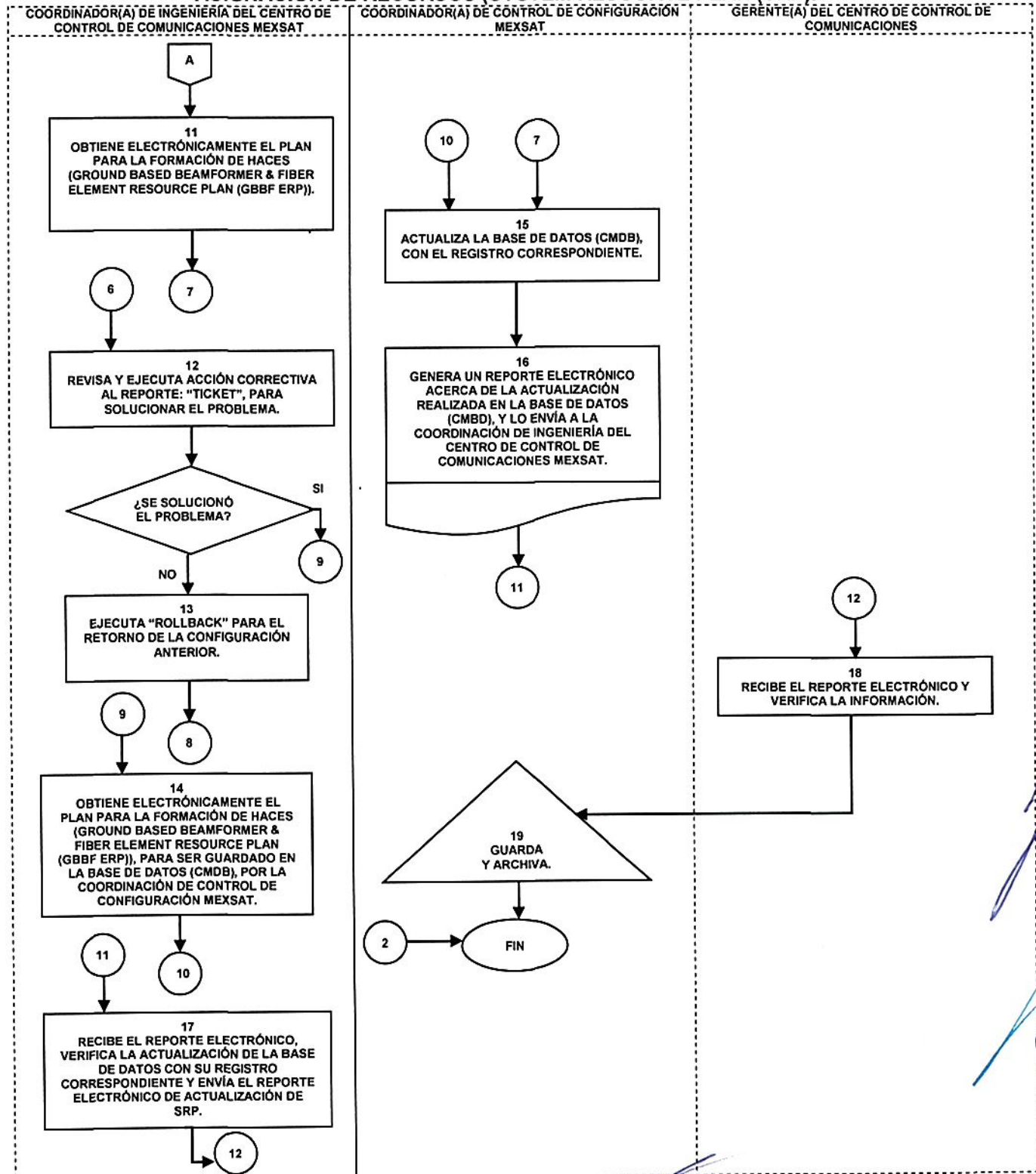
**4.3 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE
ASIGNACIÓN DE RECURSOS (SYSTEM RESOURCE PLAN (SRP)).**



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

4.3 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS (SYSTEM RESOURCE PLAN (SRP)).



Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26****4.4 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ARCHIVOS DE CONFIGURACIÓN.****MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **Nota aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado el 4 de junio de 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024
Artículo 17, fracciones I y VII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Última actualización del 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones (hojas 50 y 51, numeral 6)

OBJETIVO ESPECIFICO

Controlar los cambios en las actualizaciones de los archivos de configuración.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. La gerencia del Centro de Control de Comunicaciones; siempre revisará y comunicará si son permitidos los cambios en la configuración del sistema.
2. La Coordinación de Control de Configuración Mexsat. siempre mantendrá actualizada la base de datos con el registro correspondiente.
3. El Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, ejecutará las acciones de retorno de la configuración anterior (Rollback), en el procedimiento, y puede hacerlo cualquier otro rol, siempre y cuando este lo permita.
4. La Coordinación de Control de Configuración Mexsat, siempre mantendrá actualizada la base de datos y la revisará por lo menos una vez al mes, para tener un mejor control en la configuración.
5. Este procedimiento puede variar en tiempo de ejecución, debido a la configuración del sistema no puede cambiarse de manera diaria o frecuentemente, por ser técnicamente no viable.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

- Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.
- Coordinación de Control de Configuración Mexsat.
- Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

4.4 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ARCHIVOS DE CONFIGURACIÓN.

Responsable	No.	Actividad
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	01	Comunica de manera electrónica a la Coordinación de Control de Configuración Mexsat, una solicitud acerca de un cambio en la actualización de archivos de configuración. Tiempo ejecución: 15 minutos.
	02	Recibe la solicitud del Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat de algún cambio en la configuración del sistema, generando un reporte: "ticket", para darle seguimiento de acuerdo al Escenario del Sistema (System Scenario). Tiempo ejecución: 15 minutos.
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT	03	Analiza y evalúa si la solicitud procede. Tiempo ejecución: 2 horas.
	04	No procede la solicitud, notifica al Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat, documentando en el "Ticket" la razón por la cual no procedió la solicitud, concluye procedimiento. Tiempo ejecución: 15 minutos.
	05	Si procede la solicitud, notifica a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones acerca de la solicitud. Tiempo ejecución: 30 minutos.
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	06	Revisa y notifica el cambio de configuración. Tiempo ejecución: 48 horas.
	07	No se confirma el cambio, comunica de manera electrónica porque no procede cambio de configuración, concluye procedimiento. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	08	Si se confirma el cambio, programa la actualización solicitada, definiendo fecha y tiempo de ejecución. Tiempo ejecución: 30 minutos.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	09	Revisa el impacto en el servicio del cambio de configuración y confirma la fecha para ejecutar la actualización solicitada. Tiempo ejecución: 30 minutos
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	10	Implementa el cambio de la configuración en el sistema. Tiempo ejecución: 48 horas.
	11	Evalúa si es satisfactorio el desempeño del sistema. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	12	No es satisfactorio, genera un reporte: "ticket" y realiza las acciones correspondientes para solucionarlo, continúa en la actividad 14. Tiempo ejecución: 30 minutos.

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

4.4 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ARCHIVOS DE CONFIGURACIÓN.

Responsable	No.	Actividad
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	13	Si es satisfactorio, conserva archivo con los cambios de configuración del sistema, continúa en la actividad 17. Tiempo ejecución: 60 minutos.
	14	Evalúa si se solucionó el problema. Tiempo ejecución: 15 minutos.
	15	No se solucionó, ejecuta el retorno de la configuración anterior (Rollback), e implementa un nuevo cambio en la configuración del sistema, regresa a la actividad 11. Tiempo ejecución: 4 horas.
	16	Si se solucionó, conserva archivo con los cambios de configuración del sistema. Tiempo ejecución: 60 minutos.
COORDINADOR(A) DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN MEXSAT	17	Actualiza la base de datos (CMDB), con el registro de correspondiente. Tiempo ejecución: 30 minutos
	18	Actualiza el repositorio de Administración de la configuración (Configuration Management (CM)). Tiempo ejecución: 30 minutos
	19	Genera reporte electrónico acerca de la actualización realizada en la base de datos (CMDB), y en el repositorio de la Administración de la Configuración (CM), y lo envía a la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat. Tiempo ejecución: 60 minutos
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT.	20	Recibe el reporte electrónico y verifica las actualizaciones con el registro correspondiente y envía el reporte electrónico a la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones. Tiempo ejecución: 60 minutos
GERENTE(A) DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES.	21	Recibe el reporte electrónico y verifica la información. Tiempo ejecución: 2 horas.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT.	22	Guarda y archiva.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

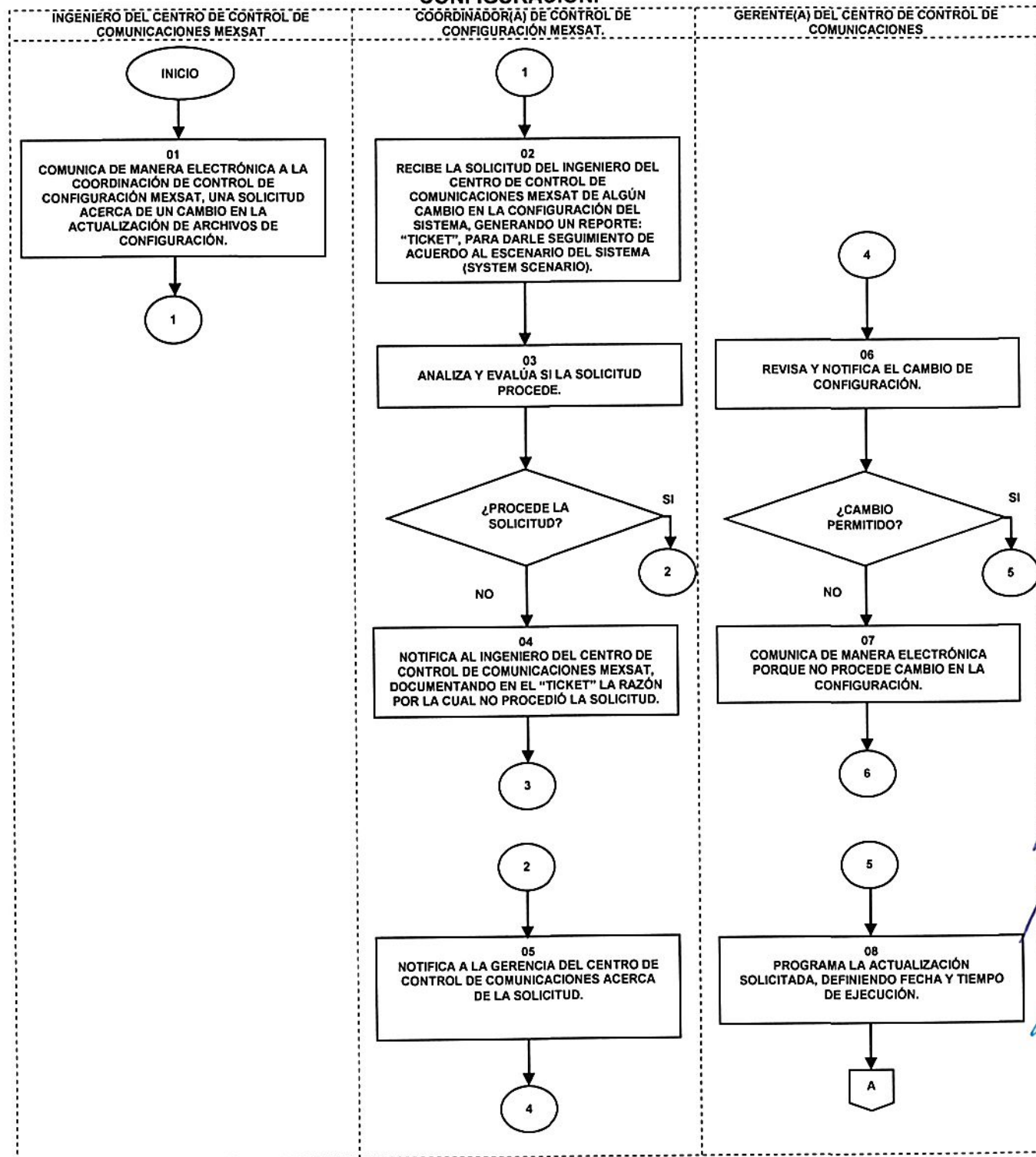
Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

4.4 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ARCHIVOS DE CONFIGURACIÓN.



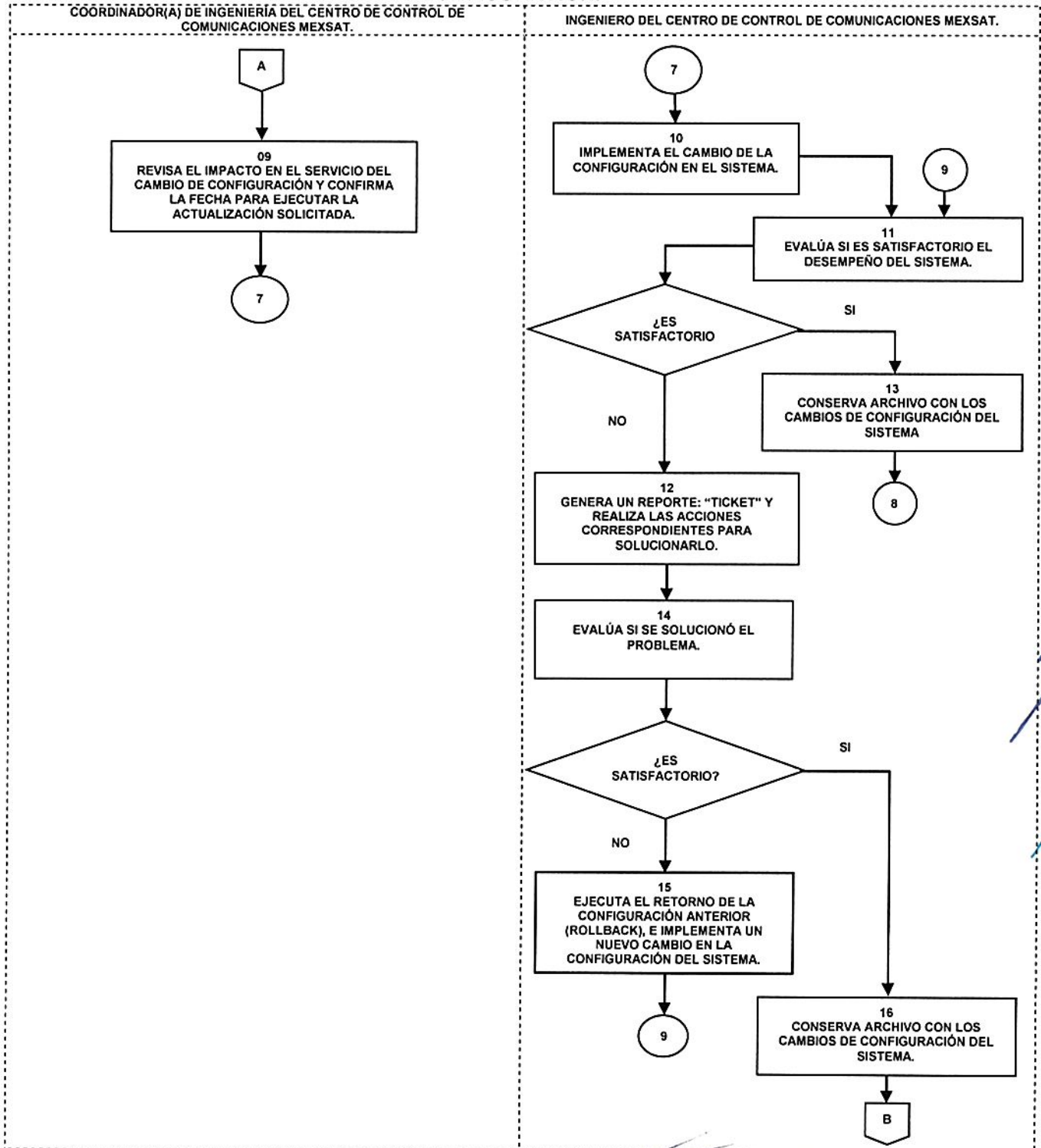
Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

4.4 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ARCHIVOS DE CONFIGURACIÓN.



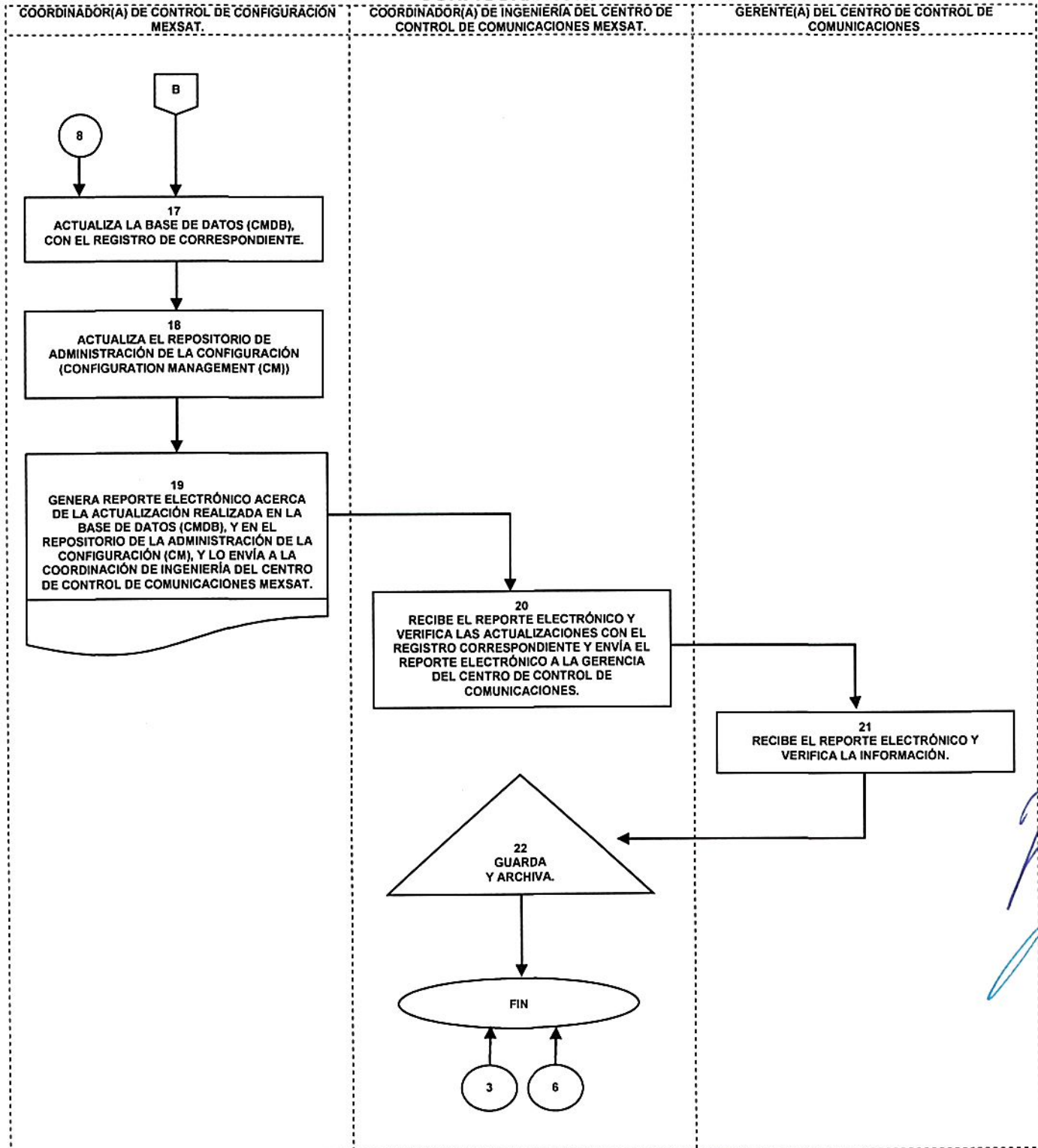
REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

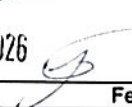
NÚMERO:
FB-3230-D01-26

4.4 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ARCHIVOS DE CONFIGURACIÓN.



Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**NÚMERO:**
FB-3230-D01-26**ANEXOS**REVISADO 31 JUL. 2026 

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efecto de los presentes procedimientos, se entenderá como:

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ACTIVIDAD	Conjunto de tareas afines y sucesivas que son ejecutadas por una unidad responsable para la realización de un trabajo determinado.
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Acuerdo suscrito entre el proveedor y el cliente, que contiene las disposiciones para fijar el nivel acordado para la calidad del servicio.
BACKUP	Se refiere a la acción de realizar un respaldo de la información o la configuración.
CALIDAD	Grado en que un conjunto de características del producto o servicio cumple con ciertos requisitos.
CENTROS DE COMUNICACIONES MEXSAT	Instalaciones donde se alberga la infraestructura de control y generación de servicios de Telecomunicaciones proporcionados por el sistema satelital móvil Mexsat.
CLIENTE	Persona, organización o empresa que solicita determinados servicios a un servidor del que depende.
CM	Acrónimo en inglés de Configuration Management, que en español se refiere al Control de la Configuración.
CMDB	Acrónimo en inglés de Configuration Management Database, que en español se refiere a la Base de Datos de Gestión de la Configuración.
CME	Acrónimo en inglés de Configuration Management Engineer, que en español se refiere al Ingeniero de Gestión de la Configuración.
CMO	Acrónimo en inglés de Central Manager Operations, que en español se refiere al Gestor Central de las Operaciones.
CNM	Acrónimo en inglés de Central Network Manager, que en español se refiere al Gestor Central de la Red.
CONTINGENCIA	Se refiere a una situación de emergencia en el sistema MEXSAT MSS, donde puede requerirse cambio de configuración o de alguna refacción.
DOF	Diario Oficial de la Federación.
ERP	Acrónimo en inglés de Element Resource Plan, que en español se refiere al Plan de Recursos del Elemento.
ESCENARIO	Se refiere a la manera de actuar en alguna falla, evento, o situación, por parte de los involucrados en un proceso. También se refiere a ciertas situaciones que pueden aparecer al ejecutar un procedimiento.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
FORMATO	Papel emitido de manera impresa o electrónica que contiene información base y espacios en blanco para obtener información de manera ordenada.
FSoE	Acrónimo en inglés de Forward Schedule of Events, que en español se refiere a la agenda de eventos diarios para cada subsistema.
GESTOR CENTRAL DE LAS OPERACIONES	Ingeniero encargado de controlar los cambios de configuración relacionados con el SRP dependiente de la Coordinación de Control de Configuración del Centro de Control de Comunicaciones
GBBF	Acrónimo en inglés de Ground Based Beamformer & Fiber, que en español se refiere a la Estación Terrena y Formador de Haces.
GBBF ERP	Se refiere al plan ejecutado para formar los haces.
GCN	Acrónimo en inglés de Ground Communications Network, que en español se refiere a la Red de Comunicaciones en Tierra.
HACES	Se refiere a las señales de satélite que se concentran en cubrir una determinada área geográfica.
HARDWARE	Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema de redes.
HW	Acrónimo de Hardware.
INGENIERO DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES MEXSAT	Ingeniero encargado de algún elemento o componente del sistema Mexsat en la operación del Centro de Control de Comunicaciones Mexsat MSS, y de acuerdo de la naturaleza de los incidentes o escenarios presentados, se organiza con las coordinaciones de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones para identificarlos, monitorearlos y solucionarlos.
INGENIERO DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN	Ingeniero dependiente de la Coordinación de Control de Configuración del Centro de Control de Comunicaciones
LIDER DEL ESCENARIO DEL SISTEMA	Ingeniero encargado de controlar la manera de actuar en alguna falla, evento, o situación, por parte de los involucrados en un proceso dependiente de la Coordinación de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones
LINEAMIENTOS	Directrices que establecen los límites dentro de los cuales han de realizarse ciertas actividades del sector público, así como las características generales que éstas deben tener.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Conjunto de procedimientos agrupados en procesos, correspondientes a un área que apoyan el quehacer cotidiano, contiene la descripción de las actividades que deben seguir mediante una secuencia lógica y ordenada de las mismas.
MEJORA CONTINUA	Actividad recurrente para mejorar los procesos, cuya finalidad es cumplir con los requisitos de un servicio o producto.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
MEXSAT MSS	Se refiere al Servicio Móvil Satelital Mexsat.
NAS	Acrónimo en inglés de Network Attached Storage, que en español se refiere a la red de Almacenamiento Compartido.
NOC	Acrónimo en inglés de Network Operations Center, que en español se refiere al Centro de Operaciones de la Red.
NOM	Acrónimo en inglés de Network Operations Manager, que en español se refiere al Gestor del Centro de Operaciones de la Red.
OBJETIVO	Es el resultado que se espera obtener, o que se propone alcanzar realizando determinadas acciones.
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Son normas o reglas que guían la actuación del área responsable de ejecutar un procedimiento definido a partir de las disposiciones jurídicas y administrativas que permiten describir las alternativas que se pueden presentar al operar el procedimiento y sirve para especificar algunas situaciones que es necesario establecer como obligatorias y/o deban enfatizarse.
PROCESO	Conjunto de pasos o actividades interrelacionadas entre sí que, partiendo de una o más entradas o insumos, los transforma generando un resultado o producto. Para poder realizar el proceso se requiere del seguimiento de procedimientos.
PROVEEDOR	Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa.
REPOSITORIO	Programa que almacena datos asociados la configuración del sistema.
REQUISITOS	Necesidades o expectativas establecidas a cumplir, generalmente implícitas u obligatorias.
RFE	Acrónimo en inglés de Radio Frequency Element, que en español se refiere a los elementos de Radiofrecuencia.
RMA	Acrónimo en inglés de Return Material Authorization, que en español se refiere a la Autorización del Retorno de Material al proveedor.
ROLLBACK	Termino en inglés que se refiere al retorno de la configuración que tenía anteriormente el sistema.
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Percepción del usuario acerca del grado en que se han cubierto sus requisitos y/o expectativas del servicio o producto.
SOFTWARE	Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.
SBN	Acrónimo en inglés de Space Base Network, que en español se refiere a los elementos de la red satelital ubicados en tierra.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**

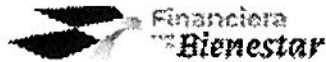
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
SOC	Acrónimo en inglés de Satellite Control Center, que en español se refiere al Centro de Operaciones Satelitales.
SOM	Acrónimo en inglés de Satellite control center Operations Manager, que en español se refiere al Gestor del Centro de Control Satelital.
SRP	Acrónimo en inglés de System Resource Plan, que en español se refiere al Plan de Asignación de Recursos.
SSL	Acrónimo en inglés de System Scenario Leader, que en español se refiere al Líder de Escenario del Sistema, en cierto procedimiento.
SYSTEM SCENARIO	Término en inglés utilizado para resolver o implementar alguna configuración en el sistema MEXSAT MSS, en elementos de red o de control satelital.
SW	Acrónimo de Software.
TAREA	Es el trabajo específico que debe realizarse en un lapso de tiempo determinado.
TELECOMM	Telecomunicaciones de México.
TICKET O TROUBLE TICKET	Se refiere a los reportes que se generan para resolver o reportar alguna falla, ocurrencia o problema en el sistema.
TT	Acrónimo en inglés de Trouble Ticket, que en español se refiere a los reportes de problemas encontrados en el sistema.
TTS	Acrónimo en inglés de Trouble Ticket System, que en español se refiere al Sistema que almacena y asigna los reportes de los problemas o eventos en el sistema.
UNIDAD RESPONSABLE	Es el individuo, puesto o área que participa en las actividades descritas en los procedimientos.
USUARIO FINAL Y/O USUARIO	Se refiere a la organización o persona, que recibe un producto o servicio brindado por el sistema MEXSAT MSS.
VIGENCIA	Fecha a partir de la cual entra en vigor la aplicación del procedimiento.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES****NÚMERO:
FB-3230-D01-26****2. FORMATOS ELECTRÓNICOS****FORMATO FB-3230-F01-26 PARA REPORTE ELECTRÓNICO.**

Mencionado en el procedimiento 1.1.



FB-3230-F01-26

TÍTULO

FECHA (MES AÑO / AÑO)

(PORTADA)**Financiera para el bienestar**Av. de las Telecomunicaciones s/n
CENTRO TELECOMM I, Col. Leges
de Reforma, Del. Tlatapalapa, C.P.
09310Gerencia del Centro de
Control de
Comunicaciones

Página X de X

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

Contenido

Control de Documentos	X
1. Glosario	X
2. Introducción	X
3. Objetivo	X
4. Escenario	X
5. Desarrollo	X
6. Resultados del estudio pruebas	X
7. Cuadro-reporte para la evaluación y medición del indicador	X
8. Conclusiones	X
9. Información de la organización	X

Control de Documentos

	INFORMACIÓN
Nombre de quién reporta	[xxxxx]
Periodo reportado	[xxxxx]
Nombre del Archivo	[xx]
Número de páginas del archivo	[xx]
Fecha de elaboración	[xxxxxxx]

Página X de X

REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

FB-3230-F01-26

1. Glosario

Sigla, acrónimo o
término

Descripción

[XXXXXXXXXXXXX]

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

2. Introducción

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

3. Objetivo

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

4. Escenario

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

5. Desarrollo

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

6. Resultados del periodo reportado

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

- Datos obtenidos para [XXXXXXXXX]
 - Se identificaron [XXXXX] [XXXX] para 20XX equivalente a [XXXXX]
- Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador de } \underline{\hspace{2cm}} = \frac{[\text{XXXXXXXXXX}]}{[\text{XXXXXXXXXX}]} \times 100$$

- Sustitución de los valores en la fórmula del indicador:

$$\text{Indicador de } \underline{\hspace{2cm}} = \frac{[x]}{[x]} \times 100$$

Página X de X

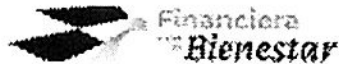


Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26



FB-3230-F01-26

o Resaltando el resultado del indicador

Indicador de ____ [XXX] ____ = ____ [XXX] ____ %

7. Cuadro-reporte para la evaluación y medición del indicador

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

CONTROL DE PORCENTAJE	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
ÍNDICE DE CAMBIOS														
CAMBIO Y SOLICITUDES ACEPTADAS														
CAMBIO Y SOLICITUDES REALIZADOS														

X = No aplica o No evaluado

8. Conclusiones

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

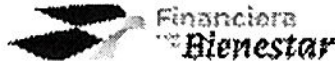
Firma X de X

REVISADO 31 JUL. 2026

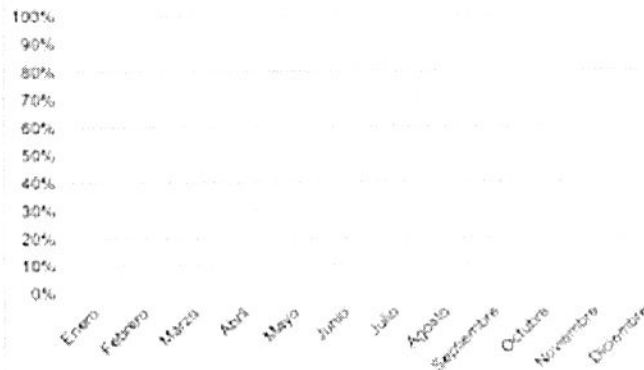
Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26



FB-3230-F01-26



[Imagen a color extraída del sitio de Internet: www.ccmexico.com]

9. Información de la organización

Telecomunicaciones de México
Av. de las Telecomunicaciones s/n
Centro Telecomun 1, Col. Leyes de Reforma, Del. Iztapalapa, C.P. 09310
Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones

Elaboró:
[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

Revisó:
[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

Verificó:
[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

Página X de X

[Handwritten signature]
ATC

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26



A

B

FB-3230-F01-26

1 TÍTULO

2 FECHA (MES AÑO / AÑO)

(PORTADA)

C

Financiera para el bienestar

Av. de las Telecomunicaciones s/n
CENTRO TELECOMM I, Col. Leyes
de Reforma, Del. Iztapalapa, C.P.
09310

Gerencia del Centro de
Control de
Comunicaciones

D

Página X de X

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

B
FB-3230-F01-26

Contenido **E**

3

Control de Documentos.....	X
1. Glosario.....	X
2. Introducción.....	X
3. Objetivo.....	X
4. Escenario.....	X
5. Desarrollo.....	X
6. Resultados del estudio pruebas.....	X
7. Cuadro-reporte para la evaluación y medición del indicador.....	X
8. Conclusiones.....	X
9. Información de la organización.....	X

Control de Documentos **F**

	INFORMACIÓN
Nombre de quién reporta	[xxxxx] 4
Periodo reportado	[xxxxx] 5
Nombre del Archivo	[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] 6
Número de páginas del archivo	[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] 7
Fecha de elaboración	[xxxxxxx] 8

D Página X de X



Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

G

1. Glosario

[illegible]

2. Introducción

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

11

3. Objetivo

12

4. Escenario

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX] "

5. Desarrollo

[XXX] 4

6. Resultados del periodo reportado

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

15

- Datos obtenidos para [X₁₆ X₁₇]
 - Se identificaron [X₁₇ X₁₈] para 20XX equivalente a [X₁₈ X₁₉]
- Fórmula del indicador

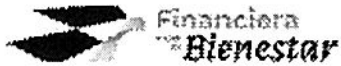
$$\text{Indicador de } \dots = \frac{[XXX \dots XXX]}{[XXXX \dots XXXX]} \times 100$$

- e. Sustitución de los valores en la fórmula del indicador

Indicador de **20** = $\frac{[x]}{[x]} \times 100$

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26



FB-3230-F01-26

o Resaltando el resultado del indicador:

Indicador de [XXX] = [XXX] %

M

7. Cuadro-reporte para la evaluación y medición del indicador

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX] **23**

CONTROL DE PORCENTAJE	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												META
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
ÍNDICE DE CAMBIOS	24						27							30
CAMBIOS Y SOLICITUDES ACEPTADAS	25						28							31
CAMBIOS Y SOLICITUDES REALIZADOS	26						29							32

N

X = No aplica o No evaluado

N

8. Conclusiones

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX] **33**

D Página X de X

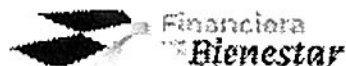
FB-3230-F01-26

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

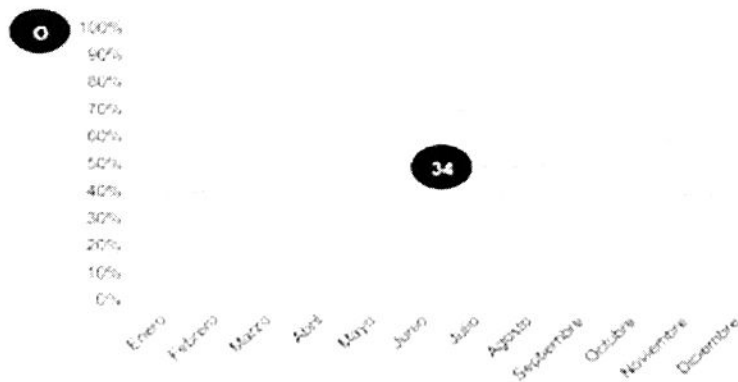
NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26



B

FB-3230-F01-26



35

p

9. Información de la organización

Telecomunicaciones de México

Av. de las Telecomunicaciones s/n

Centro Telecomm 1, Col. Leyes de Reforma, Del. Iztapalapa, C.P. 09310.

Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.

14200

36

{oooooooooooooooooooo}

INDEX

38

37

XX

39

Verificó

40

[illegible]

41

XX

D

Página X de X

FORMATO FB-3230-F01-26 PARA REPORTE ELECTRÓNICO.

REVISADO 31 JUL. 2026

FB-3230-F01-26

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**

Las formas con letra mostrados anteriormente significan que muy rara vez o tal vez nunca llegarían a cambiar esos valores, imágenes o palabras, y las formas con números expresan las instrucciones de cómo llenar el formato.

Llenado del formato FB-3230-F01-2026 para reporte electrónico:

Forma (número)	Instrucciones en consecuencia numérica de las formas mostradas en el formato:
1	Es la parte donde se escribe el título del reporte.
2	Es la parte donde se escribe la fecha en la que se emite el reporte, se deberá escribir mes y año, o en caso que sea un reporte anual únicamente "año".
3	Es la parte donde se escribe el número de páginas de cada sección del documento.
4	Es la parte donde se escribe el nombre de la persona que reporta.
5	Es la parte donde se escribe el periodo reportado.
6	Es la parte donde se escribe el nombre del archivo.
7	Es la parte donde se escribe el número de páginas del reporte.
8	Es la parte donde se escribe la fecha de elaboración del reporte.
9	Es la parte donde se escribe la sigla, acrónimo o términos utilizados en el reporte.
10	Es la parte donde se escribe la descripción de la sigla, acrónimo o términos utilizados en el reporte.
11	Es la parte donde se escribe la introducción del reporte.
12	Es la parte donde se escribe el objetivo del reporte.
13	Es la parte donde se escribe el escenario del reporte o situación a documentar.
14	Es la parte donde se escribe el desarrollo de las actividades a realizadas.
15	Es la parte donde se escribe una breve reseña de los resultados obtenido derivado de las actividades realizadas.
16	Es la parte donde se escribe explícitamente el periodo que se analizó.
17	Es la parte donde se escribe explícitamente los datos obtenidos para el periodo a reportar.
18	Es la parte donde se escribe una comparación de los datos obtenidos en análisis previos (según el indicador y sus resultados obtenidos).
19	Es la parte donde se escribe la fórmula del indicador.
20	Es la parte donde se escribe la sustitución de los valores obtenidos en la fórmula del indicador.
21	Es la parte donde se escribe el nombre del indicador evaluado.
22	Es la parte donde se escribe el resultado obtenido de la fórmula del indicador en términos de porcentaje (%).
23	Es la parte donde se escribe una breve explicación de acerca de la evaluación que se hace del indicador apoyándose del cuadro-reporta mostrado.
24	Es la parte donde se escribe el índice de cambios entendidos en el año anterior.
25	Es la parte donde se escribe el número de solicitudes o cambios aceptados.
26	Es la parte donde se escribe el número de solicitudes o cambios realizados.
27	Es la parte donde se escribe el índice obtenido por cada uno de los meses del año en curso.
28	Es la parte donde se escribe el número de solicitudes o cambios aceptados de los meses

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**

Forma (número)	Instrucciones en consecuencia numérica de las formas mostradas en el formato:
	del año en curso.
29	Es la parte donde se escribe el número de solicitudes o cambios realizados de los meses del año en curso.
30	Es la parte donde se escribe el índice total de cambios del año en curso.
31	Es la parte donde se escribe el total de solicitudes o cambios aceptados del año en curso.
32	Es la parte donde se escribe el total de solicitudes o cambios realizados del año en curso.
33	Es la parte donde se escribe las conclusiones del reporte.
34	Es la parte donde se coloca una gráfica con la información del porcentaje de cumplimiento al indicador.
35	Es la parte donde se escribe el año evaluado con relación a la gráfica presentada.
36	Es la parte donde se escribe el nombre de la persona que elaboró el documento.
37	Es la parte donde se escribe el cargo de la persona que elaboró el documento.
38	Es la parte donde se escribe el nombre de la persona que revisó el documento.
39	Es la parte donde se escribe el cargo de la persona que revisó el documento.
40	Es la parte donde se escribe el nombre de la persona que verificó el documento.
41	Es la parte donde se escribe el cargo de la persona que verificó el documento.

A continuación, se muestra la información de las formas (con letra) en el formato FB-3230-F01-2026, para el reporte electrónico:

Forma con Letra	Descripción de la forma (letra)	Forma con Letra	Descripción de la forma (letra)
A	Es el logo de Financiera para el Bienestar y Mexsat que encabeza la página de portada.	J	Hace referencia al apartado que muestra la información relacionada al escenario del reporte o situación a documentar.
B	Hace referencia al número que clasifica al formato.	K	Hace referencia al apartado que muestra la información relacionada al desarrollo de las actividades a realizar.
C	Es el nombre de la Institución y su dirección, el cual no debe ser cambiado.	L	Hace referencia al apartado que muestra la información relacionada los resultados obtenidos en el periodo a reportar.
D	Hace referencia al número de páginas del documento.	M	Hace referencia al apartado que muestra la información relacionada a un cuadro-reportaje para la evaluación y medición del indicador asociado al escenario a reportar.
E	Hace referencia al apartado que mostrar el contenido del documento.	N	Hace referencia al símbolo que se ha de utilizar para marcar los meses que no aplican o no están siendo evaluados en el reporte.
F	Hace referencia al apartado que muestra la información relacionada al control del documento.	Ñ	Hace referencia al apartado que muestra la información relacionada a las conclusiones obtenidas.
G	Hace referencia al apartado que muestra la información relacionada al glosario de términos.	O	Hace referencia a la gráfica que muestra el porcentaje de cumplimiento al indicador asociado al escenario en cuestión.
H	Hace referencia al apartado que muestra la información relacionada a la introducción del reporte.	P	Hace referencia al apartado que muestra la información Telecom: dirección y área que emite el reporte.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

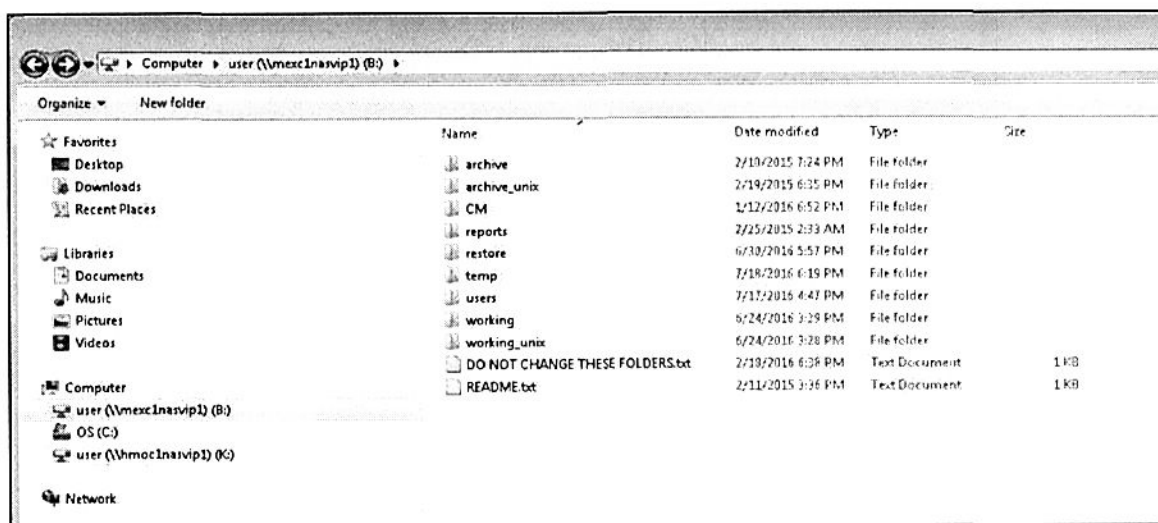
NÚMERO:
FB-3230-D01-26

Forma con Letra	Descripción de la forma (letra)	Forma con Letra	Descripción de la forma (letra)
I	Hace referencia al apartado que muestra la información relacionada al objetivo del reporte.		

3. INFORMACIÓN ADICIONAL

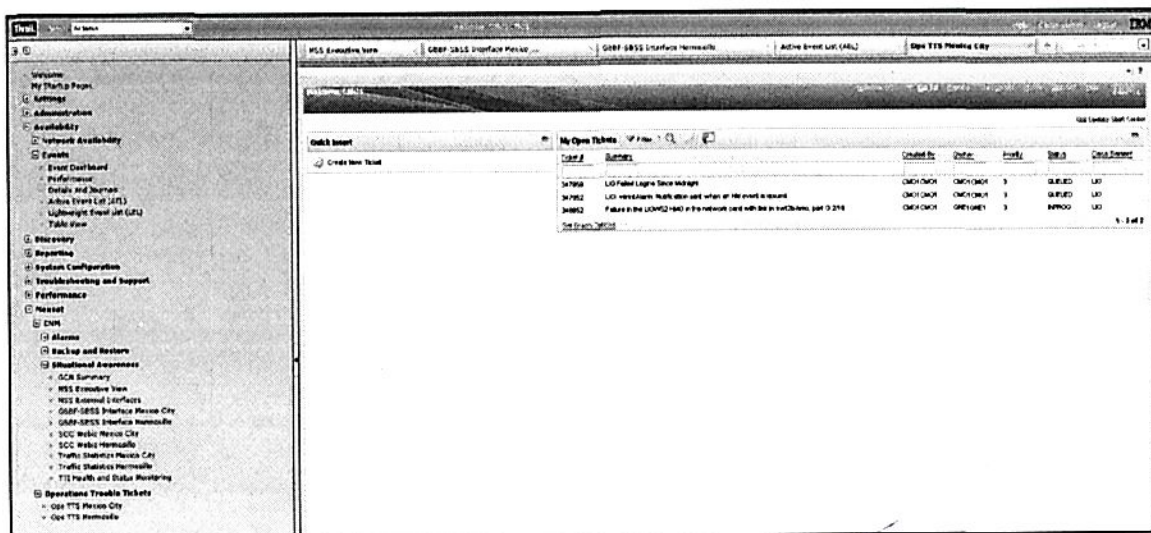
3.1.- RED DE ALMACENAMIENTO COMPARTIDO (NAS).

Mencionado en los procedimientos 1.2 y 3.3.



3.2.- SISTEMA DE REPORTE DE FALLAS (TROUBLE TICKET SYSTEM (TTS)).

Mencionado en los procedimientos 2.1, 2.2 y 3.2.



Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.3.- REPORTE "TICKET", REPORTE DE FALLAS, REPORTE ELECTRÓNICO PARA LA CONTINGENCIA, TROUBLE TICKET O TICKET.

Mencionado en los procedimientos 1.2, 2.1, 2.2, 3.2, 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4.

Es importante mencionar que estos reportes electrónicos son creados con el programa "Tivoli Software", herramienta citada en los procedimientos como Trouble Ticket System (TTS, por sus siglas en inglés) el cual forma parte como un programa auxiliar del Sistema Mexsat MSS. La creación y control de este tipo de reportes es únicamente electrónico y es usado a través de la funciones propiamente del programa "Tivoli Software". Así mismo, para el uso de esta herramienta se consulta el procedimiento técnico del proveedor, titulado "BOEING-GEM-G CNM Operations Procedure".

The screenshot displays the Tivoli Software interface for creating a ticket. The main window is titled 'Tivoli Software' and shows a form with the following sections:

- Ticket Information:** Includes fields for 'Ticket ID', 'Title', 'Priority', and 'Status'.
- Ticket Request Details:** Includes fields for 'Requester', 'Requester Email', 'Requester Phone', and 'Requester Address'.
- Ticket Status:** Includes fields for 'Status', 'Assigned To', 'Assigned Date', and 'Assigned Time'.

The interface also features a sidebar with navigation options such as 'Workflows', 'Settings', 'Reports', and 'Ticket Information'. The form is in Spanish and includes a 'Guardar' (Save) button at the bottom.

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.4.- SOLICITUD DEL CLIENTE DE MANERA ELECTRÓNICA.

Mencionado en los procedimientos 3.1, 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4.

Solamente son enviados por correo electrónico.

3.5.- INFORMES ELECTRÓNICOS.

Mencionado en los procedimientos 3.1, 4.1, 4.2 y 4.4.

Solamente son enviados por correo electrónico.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.6.- REPORTE DEL ESTADO ACTUAL DE LA DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS, ASI COMO DE SU DESEMPEÑO.

Mencionado en los procedimientos 3.1, 3.4, 4.2 y 4.4.

A - REPORTE DEL ESTADO ACTUAL DE LA DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

NOC Morning Shift Start Tagup		14/07/2016		GBBF / RFE		SBSS	CN	DCN	TTI / Ext	CCBS	VAS				
<u>Attendance Roll Call</u>				COMM SERVICE LAYER		NETWORK LAYER									
Inner Core, SBSS, CN/DCN, TTI-Network, CCBS, VAS, CNM				Inner Core	SBSS Ops/GNE		CN & DCN Ops		Network SE	CCBS Op/Eng	VAS Op				
<u>1) Comm Service Layer Status Roll Call</u>				Operational	Operational										
				Degraded	Degraded*										
				Outage	Outage										
		Affected GW													
<u>Known issues TODAY affecting Comm Services</u>		Max	Hmo												
<u>2) Network Layer Status Roll Call</u>						Operational	Operational	Operational	Operational	Operational					
						Degraded	Degraded	Degraded	Degraded	Degraded					
						Offline	Offline	Offline	Offline	Offline					
<u>3) Management Layer Status Roll Call</u>								Operational	Operational	Operational					
								Degraded	Degraded	Degraded					
								Offline	Offline	Offline					
				</											

B.-REPORTE DE DESEMPEÑO.

The screenshot displays the HP Network Resource Manager interface, which is divided into several panes. On the left is a navigation pane with a tree structure. The main area is split into two panes: 'Resource Hierarchy' on the left and 'Resource View: Results' on the right.

Navigation Pane:

- Resources
 - My Shared Pairs
- 1. Settings
- 2. Administration
 - Availability
 - 3. Network Availability
 - 4. Events
- 3. Discovery
- 4. Reporting
- 5. System Configuration
- 6. Troubleshooting and Support
- 7. Performance
- 8. Network Resources
 - Network Resource Views
 - 9. Network View
- 9. Manual

Resource Hierarchy Pane:

Resource Hierarchy

Resource View Search

Date: 1/1/10 Period: Day

- 10. All Reporting
- 11. All Data View
- 12. All Data Integrated
- 13. Devices
- 14. Interfaces
- 15. IP Multicast
- 16. Latency
- 17. Network
- 18. CPU
- 19. Diffs
- 20. Distance Traversal
- 21. Queue
- 22. Stack
- 23. TTI
- 24. VAS
- 25. CPU
- 26. CPU

Resource View: Results Pane:

Resource View: Results

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

Fecha de Modificación
JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.7.- REPORTE DE EVENTOS O DE ACONTECIMIENTOS.

Mencionado en los procedimientos 3.2 y 3.3

Ejemplo de un reporte de eventos o acontecimientos (este puede cambiar o estar inmerso en el cambio de turno).

Start Date	Start Time	Activity/Task	Operator Initials	Completion Date	Completion Time
01/12/2016	07:00	Shift Handover (Night to Day)			
01/12/2016	General				
01/12/2016	General				
01/12/2016	Muster				
01/12/2016	12:00 - 14:00	CME daily use of CME engineering workstation (as needed)			
01/12/2016	19:00	Shift Handover (Day to Night)			
01/12/2016	15:00	Execute DI_001 daily (after 2:00 UTC) For PST DI_001_PST_OAT_Performance.docx) in the folder B:\user\CHM\Desktop Instructions			
01/12/2016					
01/12/2016					
01/12/2016					
11/13/2015	07:00	Shift handover (Nights Day)			

Comments, other notable incidents:

3.8.- INDICADORES DE DESEMPEÑO POR SISTEMA.

Mencionado en los procedimientos 3.3 y 3.4.

Actividades de Mantenimiento	Elemento	Subsistema	Rol	Frecuencia (Según sea necesario, Diario, Semanal, Mensual, Anual, Otro)	Afecta el servicio	Documento de Referencia (Guía Técnica)	Indicadores / Resultados esperados
Nombre de la tarea a llevar a cabo	Nombre del sistema o elemento involucrado	Nombre del Subsistema donde se ejecutará la actividad	Rol de la persona que lo ejecuta	Cada cuanto tiempo se ejecuta esta tarea	-	Nombre de la guía técnica donde vienen los pasos de la tarea a realizar	Resultado esperado.

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

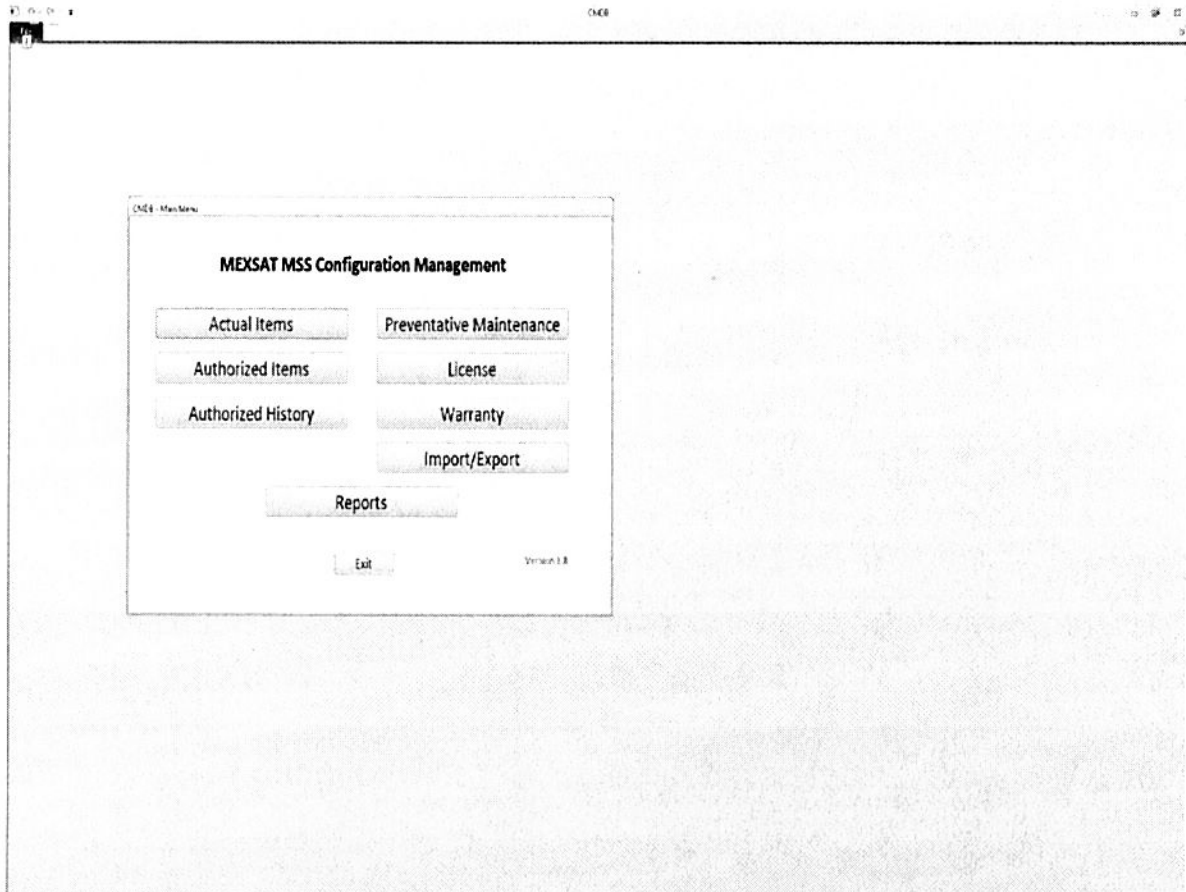
REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.9.- REPORTE ELECTRÓNICO DE ACTUALIZACIÓN EN LA BASE DE DATOS.

Mencionado en los procedimientos 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4.



REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

3.10.- REPOSITORIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA CONFIGURACIÓN.

Mencionado en el procedimiento 4.4.

Actual Items

Item ID	Parent ID	Site ID	Element ID	Subsystem	Item Type	Item Name	Item Status	Description
CM00000001	CM00000001	MXL	RF1	Config	RF MCU Data	Operational	RF MCU Data	
CM00000002	CM00000001	MXL	RF2	Config	Monaco RF System Spec 71	Operational	Site specific Monaco server system spec 1	
CM00000017	CM00000001	MXL	RF2	Config	Monaco RF System Spec 71	Operational	Site specific Monaco server system spec 1	
CM00000023	CM00000001	MXL	RF2	Config	RF MCU Data	Operational	RF MCU Data	
CM00000027	CM00000001	MXL	RF2	Config	RF MCU Data - Spare Room	Operational	RF MCU Data - Spare Room	
CM00000028	CM00000001	MXL	RF2	Config	RF MCU Data - Spare Room	Operational	RF MCU Data - Spare Room	
CM00000031	CM00000001	MXL	RF2	Config	RF MCU Data	Operational	RF MCU Data	
CM00000035	CM00000001	MXL	RF2	Config	Monaco RF System Spec 71	Operational	Site specific Monaco server system spec 1	
CM00000040	CM00000001	MXL	RF2	Config	Monaco RF System Spec 71	Operational	Site specific Monaco server system spec 1	
CM00000041	CM00000001	MXL	RF2	Config	RF MCU Data	Operational	RF MCU Data	
CM00000042	CM00000001	MXL	RF2	Config	RF MCU Data - Spare Room	Operational	RF MCU Data - Spare Room	
CM00000043	CM00000001	MXL	RF2	Config	RF MCU Data - Spare Room	Operational	RF MCU Data - Spare Room	
CM00000044	CM00000001	MXL	RF2	Config	RF MCU Data - Spare Room	Operational	RF MCU Data - Spare Room	
CM00000045	CM00000001	MXL	RF2	Config	RF MCU Data - Spare Room	Operational	RF MCU Data - Spare Room	
CM00000046	CM00000001	MXL	RF2	Config	RF MCU Data - Spare Room	Operational	RF MCU Data - Spare Room	
CM00000047	CM00000001	MXL	RF2	Config	RF MCU Data - Spare Room	Operational	RF MCU Data - Spare Room	
CM00000048	CM00000001	MXL	RF2	Config	RF MCU Data - Spare Room	Operational	RF MCU Data - Spare Room	

Number of records found: 183

Apply Filter Open Selected Item Close

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**
4. INDICADORES DE GESTIÓN

**DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE LA RED DE COMUNICACIONES
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES**

VIGENTE

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
Indicador para mantener a la vanguardia tecnológica a MEXSAT MSS.	Mantener el sistema Mexsat actualizado para su mejor funcionamiento y actualización.	(Actualizaciones realizadas/Actualizaciones programadas)*100	Según se necesite.	Mantener a MEXSAT MSS a la vanguardia tecnológica en un cien por ciento (100%).

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CONTROL DE PORCENTAJE	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
INDICE DE ACTUALIZACIONES														
ACTUALIZACIONES REALIZADAS														
ACTUALIZACIONES PROGRAMADAS														

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
Coordinador(a) de Control de Configuración	Coordinador(a) de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones	Gerente(a) del Centro de Control de Comunicaciones

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

**DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE LA RED DE COMUNICACIONES
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES
AÑO VIGENTE**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
Indicador de asignación de reportes.	Medir la cantidad de reportes.	(Reportes asignados/ Reportes totales)*100	Mensual.	Los reportes asignados deben ser los mismos que los totales para ser trabajados (100%).

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CONTROL DE PORCENTAJE	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
ÍNDICE DE REPORTES ASIGNADOS														
REPORTES ASIGNADOS														
REPORTES TOTALES														

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
Coordinador(a) de Operación del Centro de Control de Comunicaciones	Coordinador(a) de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones	Gerente(a) del Centro de Control de Comunicaciones

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**

**DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE LA RED DE COMUNICACIONES
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES
AÑO VIGENTE**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
Indicador de reportes solucionados.	Medir la cantidad de reportes solucionados.	(Reportes solucionados y/o clasificados como cerrados/ Reportes totales asignados)*100	Mensual.	Los reportes totales asignados deben ser los mismos que los reportes solucionados y clasificados como cerrados (100%).

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CONTROL DE PORCENTAJE	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
ÍNDICE DE REPORTES ASIGNADOS														
REPORTES ASIGNADOS														
REPORTES TOTALES														

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
Coordinador(a) de Operación del Centro de Control de Comunicaciones	Coordinador(a) de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones	Gerente(a) del Centro de Control de Comunicaciones

REVISADO 31 JUL. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**


**DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE LA RED DE COMUNICACIONES
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES
AÑO VIGENTE**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
Indicador cambios y/o actualizaciones.	Medir los de cambios y/o actualizaciones en software, hardware, archivos de configuración y Plan de Asignación de Recursos (System Resource Plan (SRP)).	(Cambios y solicitudes realizados/Cambios y solicitudes aceptados)*100	Mensual.	Medir el porcentaje de cambios que han ocurrido en el sistema (100%).

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CONTROL DE PORCENTAJE	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
INDICE DE CAMBIOS														
CAMBIOS Y SOLICITUDES ACEPTADAS														
CAMBIOS Y SOLICITUDES REALIZADOS														

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
Coordinador(a) de Control de Configuración	Coordinador(a) de Ingeniería del Centro de Control de Comunicaciones	Gerente(a) del Centro de Control de Comunicaciones

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**
**NÚMERO:
FB-3230-D01-26**
5 CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
--------------------------------------	-----------------	----------------	----------------	---------------------------------------

Presentación del Documento JULIO DE 2016	Justo Alejandro Abaunza Castillo Gerente del Centro de Control de Comunicaciones	Ing. Gilberto Velázquez Gómez Subdirector de Operación de la Red de Comunicacio nes	Ing. Mauricio Ávila González Director Técnico de Telecomunica- ciones y Mexsat	Alta de documento debido a que es un área de nueva creación.
Primera actualización MARZO DE 2019	Justo Alejandro Abaunza Castillo Gerente del Centro de Control de Comunicaciones	Ing. Gilberto Velázquez Gómez Subdirector de Operación de la Red de Comunicacio- nes	Ing. Mauricio Ávila González Director Técnico de Telecomunica- ciones y Mexsat	Modificación No. 1 de forma. El presente documento modifica al "Manual de Procedimientos de la Gerencia de Operaciones y Control Satelital Hermosillo", TCM- 2410-D01-16 con número de registro 369 de fecha 29 de julio de 2016. Lo anterior conforme a la modificación al Estatuto Orgánico publicado en el D.O.F. del 14 de febrero de 2018 y la aplicación de la nueva Estructura Orgánica del Organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública mediante los oficios SSFP/408/1091/2018
Area emisora GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES		Fecha de Modificación JUNIO DE 2026		

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

				y SSFP/408/DGOR/142 7/2018, con vigencia organizacional a partir del 01 de julio de 2018. Actualización conforme al Manual de Organización Institucional de Telecomm de fecha. 31 de octubre de 2018. La Gerencia de Operaciones y Control Satelital Hermosillo cambia de nombre por Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones. Procedimiento actualizado: 1.2. Indicador cambios y/o actualizaciones: fórmula escrita al revés. Errores en los acrónimos. Justificación de texto en partes del documento. Eliminación de espacios en textos. Cambio de fechas en el Estatuto Orgánico y el Manual de Organización
--	--	--	--	---

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

				Institucional. Cambio en los numerales correspondientes al Estatuto Orgánico. Cambio en los numerales correspondientes al Manual de Organización Institucional.
Segunda actualización NOVIEMBRE DE 2020	Justo Alejandro Abaunza Castillo Gerente del Centro de Control de Comunicaciones	Ing. Gilberto Velázquez Gómez Subdirector de Operación de la Red de Comunicaciones	Ing. José Humberto Abaunza Castillo Subdirector de Ingeniería Y Telecomunicaciones Encargado de los Asuntos del Despacho de la D.R.T.M. designado por la Dirección General de Telecomunicaciones de México mediante oficio número 1000.-126/2020 del 30 de octubre de 2020.	Modificaciones de forma: - Actualización a la Introducción del documento. - Actualización del marco jurídico. - En procedimiento 1 se agrega política de tiempo y se actualizan responsables. - En procedimiento 1.1 se agrega política de tiempo, verbos de actividades, símbolo para generar archivos, se agrega actividad y se ajusta diagrama de actividad. - En procedimiento 1.2 se agrega política de tiempo,

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

				se especifica la ruta de la red de Almacenamiento Compartido (Network Attached Storage (NAS)), se actualizan responsables, verbos de actividades, se agrega actividad, se actualiza símbolo para generar archivos y se ajusta diagrama de actividad. - En procedimiento 2 se actualiza política y responsables. - En procedimiento 2.1 se actualizan políticas, responsables, verbos de actividades, símbolo para generar archivos, se agrega actividad al procedimiento y se ajusta diagrama de actividad. - En procedimiento 2.2 se actualizan políticas, responsables, verbos de actividad, símbolo para generar archivos, se agrega actividad al procedimiento y se
--	--	--	--	---

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

				ajusta diagrama de actividad. - En procedimiento 3 se actualizan políticas. - En procedimiento 3.1 se actualizan políticas, verbos de actividades, símbolo para generar archivos, se agrega actividad al procedimiento y se ajusta diagrama de actividad. - En procedimiento 3.2 se actualizan políticas, verbos de actividades, símbolo para generar archivos, se agrega actividad al procedimiento y se ajusta diagrama de actividad. - En procedimiento 3.3 se especifica la ruta de la red de Almacenamiento Compartido (Network Attached Storage (NAS)), se actualizan políticas, verbos de actividades, símbolo para generar archivos, se agrega actividad y se ajusta diagrama de actividad.
--	--	--	--	---

REVISADO 31 JUL 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

				- En procedimiento 3.4 se actualiza política, responsables, verbos de actividades, símbolo para generar archivos, se agrega actividad al procedimiento y se ajusta diagrama de actividad. - En procedimiento 4 se actualizan políticas, responsables y verbos de actividades. - En procedimiento 4.1 se actualizan políticas, responsables, verbos de actividades, símbolo para generar archivos, se agrega actividad al procedimiento y se ajusta diagrama de actividad. - En procedimiento 4.2 se actualizan políticas, responsables, verbos de actividades, símbolo para generar archivos, se agrega actividad al procedimiento y se ajusta diagrama
--	--	--	--	--

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

				de actividad. - En procedimiento 4.3 se actualizan políticas, responsables, verbos de actividades, símbolo para generar archivos, se agrega actividad al procedimiento y se ajusta diagrama de actividad. - En procedimiento 4.4, se actualizan políticas, responsables, verbos de actividades, símbolo para generar archivos, se agrega actividad y se ajusta diagrama de actividad. - En glosario, se revisa redacción en término GCN, se agrega término HACES y REPOSITORIO, además se actualiza el término de Ingeniero de Elemento y Operador en Turno, agregando el término de Ingeniero del Centro de Control de Comunicaciones
--	--	--	--	---

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

				Mexsat. - Se actualiza el formato para el reporte electrónico y se clasifica con el número TCM-2230-F01-20. - Se actualiza la sección de indicadores de gestión y se elimina el nombre de responsables. Lo anterior, con base a las observaciones emitidas al Manual de Procedimientos de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones por parte de la Gerencia de Estadística y Normalización (GEN) y sustentadas en el Manual de Procedimientos de la Gerencia de Estadística y Normalización.
Tercera actualización JUNIO DE 2026	Justo Alejandro Abaunza Castillo Gerente del Centro de Control de Comunicaciones	Ing. Gilberto Velázquez Gómez Subdirector de Operación de la Red de Comunicaciones	Mtro. David Guerrero Rubio. Director de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.	Modificación de forma: Se actualiza el Marco Normativo conforme a la NOTA Aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar, publicado el 4 de junio de 2025. SEGUNDO TRANSITORIO en el

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026

REVISADO 31 JUL. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

que se abroga el Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024, a excepción de las atribuciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, las cuales seguirán siendo ejercidas por dicha unidad administrativa en términos del artículo 17 y artículo sexto transitorio de dicho estatuto, hasta en tanto se cumplan las condiciones estipuladas en los artículos transitorios SEGUNDO, CUARTO, QUINTO, SÉPTIMO y OCTAVO del DECRETO por el que se reforman, adiciona y derogan diversos artículos del Decreto por el que se crea el organismo descentralizado denominado Financiera para el Bienestar, antes Telégrafos Nacionales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 01 de abril de 2025. En particular el antes citado artículo 17, en las funciones I, II, VII de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.

REVISADO 31 JUL. 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL
DE COMUNICACIONES**

NÚMERO:
FB-3230-D01-26

				Se actualiza el Marco Jurídico. Se actualizan logos de Financiera para el Bienestar en lugar de Telecomunicaciones de México. Se actualiza Índice del documento en los procedimientos narrativos. Se actualiza en el documento, el uso del lenguaje de comunicación no sexista. En base al Manual de Comunicación no Sexista. Hacia un lenguaje incluyente del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), actualizado el 12 de julio de 2021. Se actualizó el manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México (ahora Financiera para el Bienestar) Se actualizó el número del identificador del manual TCM-2230-D01-20; por: FB-3230-D01-26.
--	--	--	--	---

REVISADO 31 JUL. 2026

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES	JUNIO DE 2026