

1. OBJETIVO

Asegurar el funcionamiento eficiente del servicio de comunicación de voz en la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (CONASAMI)**, a través de la Red Privada Virtual (RPV) ocupando uno de los canales **Calidad de Servicio (QoS Quality of Service)**, calidad de voz, lo que permite la transmisión de ésta a través de telefonía IP, digital y/o analógica.

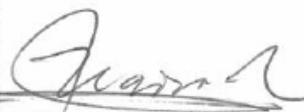
2. ALCANCE

Atender a los usuarios que tienen asignado un aparato telefónico en la **CONASAMI**, mediante la instalación, configuración y vigilancia del funcionamiento del conmutador (PBX), software y aparatos de comunicación de voz, procurando en todo momento su correcto y cabal funcionamiento.

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1 Presidente de la CONASAMI:** Autorizar la instalación de nuevas DID (Direct Incoming Dialing) derivadas del conmutador, así como la asignación de códigos de acceso para ampliar la cobertura del servicio de llamadas.
- 3.2 Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos:** Administrar el servicio de voz proporcionado por su área a los servidores públicos de la **CONASAMI**.
- 3.3 Servidores públicos que cuentan con aparato telefónico asignado:** Requisar el formato **F2 P-06-06 Reporte de Servicio y Mantenimiento Telefónico** cuando se presente una falla en el aparato telefónico asignado.

Responsables:

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
	 Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos	 Representante de la Presidencia	 Presidente de la CONASAMI

4. DESARROLLO

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
SOLICITUD DE UNA NUEVA LÍNEA TELEFÓNICA		
4.1	Responsables de las Áreas	Envían memoranda al Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos, solicitando la instalación de líneas telefónicas nuevas, incluyendo la justificación de la petición y el nombre de los servidores públicos a los cuales se les asignarán aparatos telefónicos.
4.2	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos	Verifica la factibilidad técnica para la instalación, disponibilidad de aparato y puertos, necesidad de cableado, entre otros. Informa sobre la solicitud recibida al área y expone la factibilidad de realizarse al Presidente de la CONASAMI .
4.3	Presidente de la CONASAMI	Analiza la propuesta o planteamiento de solución para tomar una decisión. ¿Procede la solicitud de una nueva línea? Sí: Pasa a la actividad siguiente No: Comunica su decisión al Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos, para que éste a su vez informe al solicitante.
4.4	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos	Envía memorándum al Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, solicitando se adquieran los materiales para realizar la instalación. P-07-06 Adquisición y Arrendamiento de Bienes y/o Servicios.
4.5	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos	Da instrucciones al servidor público encargado del servicio de voz para que reciba y revise el material solicitado por el área, y éste a su vez se apoye en el personal técnico en telefonía de la STPS, para que conjuntamente se realice la instalación de la nueva línea. Terminada la instalación, se da aviso vía telefónica al Centro de Operaciones de la RED (NOC) del prestador del servicio, para la configuración, alta y puesta en operación del nuevo aparato y número de extensión. Una vez concluida la instalación y activación de la línea lo registra en el control de asignación de aparatos y extensiones, para mantener actualizado el control interno y archiva.
4.6	Servidores Públicos	Reciben el equipo telefónico, firman F1 P-06-06 Recibo de Resguardo y Buen Uso del Aparato Telefónico y constatan el funcionamiento de la línea.

SOLICITUD DE CÓDIGOS DE ACCESO PARA AMPLIAR EL SERVICIO DE LLAMADAS LOCALES

4.7	Responsables de las Áreas	Solicitan códigos de acceso para la cobertura telefónica que las necesidades del servicio les demanden con la justificación del requerimiento.
4.8	Presidente de la CONASAMI	Recibe solicitud y decide código de acceso para la cobertura telefónica específica. Comunica al Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos su decisión.
4.9	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos.	Revisa la lista de códigos de acceso disponibles y asigna al solicitante el que corresponda a la cobertura telefónica autorizada. Da instrucciones al servidor público a su cargo para que elabore una tarjeta con el código de acceso y la forma de marcación.
4.10	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos.	Envía memorándum señalando que el código de acceso es confidencial e intransferible y queda bajo su responsabilidad para los efectos que procedan, y anexa tarjeta en sobre cerrado.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO
SISTEMA DE MONITOREO DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

4.11		Cuando el sistema de monitoreo del Centro de Operaciones de la Red (NOC) detecta una falla en el conmutador o en los aparatos telefónicos proporcionados por el prestador del servicio, éste elabora un reporte de falla.
4.12		Ingeniero de soporte del NOC: Contacta al Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos para validar el origen de la falla y, en su caso, proceder a atender el reporte. Pasa a la pregunta ¿Resuelve la falla de manera remota con ayuda del personal de la Subdirección? de la actividad 4.16.

SUPERVISIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE LA CONASAMI

4.13	Servidores Públicos que cuentan con aparato telefónico asignado	Cuando se presenta un problema con el aparato telefónico que tienen asignado o en la comunicación de voz, requisita el formato F2 P-06-06 Reporte de Servicio y Mantenimiento Telefónico y lo entrega o envía al Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos.
4.14	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos.	Instruye al servidor público encargado de la comunicación de voz para que de atención a la solicitud recibida Revisa de forma presencial el tipo de falla y diagnóstica. ¿La falla se originó por un mal manejo del aparato telefónico? Sí: Pasa a la actividad siguiente.

		No: Recibe F2 P-06-04 Reporte de Servicio y Mantenimiento Telefónico y registra nombre, fecha y hora de recepción y ordena a servidor público a su cargo la reparación. Si la falla debe ser corregida por el prestador del servicio, se reporta al NOC para que se corrija la falla. Se pasa a la actividad 4.16.
4.15	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos	Da aviso al Jefe inmediato del servidor público que tiene asignado el aparato telefónico de la falla presentada y el motivo por el cual no procede el reporte, ya que todos los aparatos son arrendados y así lo estipulan las condiciones del contrato respectivas.
4.16		Ingeniero de soporte del NOC: Valida la información, abre reporte y proporciona un número de caso. Accesa a los equipos de comunicación de manera remota para realizar el diagnóstico y trata de resolver la falla en conjunto con el servidor público encargado del servicio de comunicación. ¿Resuelve la falla de manera remota con ayuda del personal de la Subdirección? Sí: Pasa a la actividad 4.18 No: Ingeniero de soporte del NOC: notifica cuando recibirá atención directa en sitio para resolver la falla, para lo cual traerá las refacciones necesarias o cambio del aparato telefónico.
4.17		Ingeniero de soporte del NOC que asiste a la CONASAMI : Resuelve la falla de comunicación de voz y confirma por medio de llamadas telefónicas que la señal se reestableció, conjuntamente con el servidor público encargado del servicio de voz, de ser así, obtiene la validación de la corrección de la falla. En caso contrario, se repetirá el servicio tantas veces como sea necesario, hasta la solución de la falla.
4.18		Ingeniero de soporte del NOC: Envía un correo electrónico a la Subdirección de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos con el número de ticket del cierre del reporte y registra en el mismo la causa de la falla y la acción de solución.
MANTENIMIENTO PREVENTIVO		
4.19	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos	Revisa el control de los aparatos telefónicos asignados a los servidores públicos, mismos que quedarán comprendidos dentro del mantenimiento preventivo. Instruye para que se elabore F3 P-06-06 Calendario de Mantenimiento Preventivo a los Aparatos Telefónicos .
4.20	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de	Envía circulares para avisar la fecha y hora en la que se realizará el mantenimiento preventivo a los aparatos telefónicos en cada área, o bien, avisando sobre la suspensión del servicio voz por mantenimiento al

	Datos	conmutador (PBX).
4.21	Servidores Públicos que cuentan con aparato telefónico	Una vez realizado el mantenimiento al aparato telefónico firmarán de visto bueno en el listado de aparatos telefónicos asignados a los servidores públicos.
4.22	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos	Firma de visto bueno el Check List para mantenimiento preventivo a Equipo de Voz (Conmutador) y lo entrega al ingeniero de soporte del NOC.
4.23	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos	Da instrucciones al servidor público encargado de voz para que archive los documentos correspondientes al mantenimiento preventivo.

5. REFERENCIAS GENERALES

5.1 Documentos

Código	Nombre
MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
P-04-01	Elaboración de Documentos
P-07-06	Adquisición y Arrendamiento de Bienes y Servicios

5.2 Formatos

Código	Nombre
F1 P-06-06	Recibo de Resguardo y Buen Uso del Aparato Telefónico
F2 P-06-06	Reporte de Servicio y Mantenimiento Telefónico
F3 P-06-06	Calendario de Mantenimiento Preventivo a los Aparatos Telefónicos.
S/C	Check List para mantenimiento preventivo a Equipo de Voz
S/C	listado de aparatos telefónicos

6. DEFINICIONES

Palabra/Término	Definición
Mantenimiento Preventivo	Revisión del funcionamiento de los bienes informáticos, limpieza del aparato telefónico y, en su caso, corrección de su funcionamiento para prevenir fallas en los mismos.
Mantenimiento Correctivo	Atención de las fallas de los bienes informáticos reportadas y corrección de su funcionamiento.
Telefonía	Sistema de telecomunicación de sonidos o voces.
Centro de Operaciones de la Red (NOC)	Es un servicio proporcionado por el proveedor contratado por la CONASAMI , que se conforma por un grupo de técnicos especializados responsable de la operación diaria de la red y de las telecomunicaciones, quienes supervisan el suministro de los servicios de comunicación, el sistema de seguridad y el funcionamiento de Red Privada Virtual de la Entidad.
Códigos de Acceso	Contraseña suministrada por la Subdirección de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos para que el servidor público que cuente con aparato telefónico asignado tenga acceso a una cobertura definida del servicio en función de las necesidades de su actividad laboral.
DID (Direct Incoming Dialing)	Es la facilidad de poder comunicarse desde el exterior de su empresa, a una extensión de su conmutador digital, sin la intervención de una operadora; dando el efecto de una línea directa. Sirviendo como una importante herramienta en las áreas de ventas, servicio y atención a clientes.

7. ANEXOS

N/A

8. CONTROL DE CAMBIOS

No. DE REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
00	Marzo 2009	Nueva creación