

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja: 1 de 3

PROCEDIMIENTO:	NUMERO
Monitoreo y reporte de enlaces en caso de mal funcionamiento (servicios de comunicaciones) con terceros.	UI-02

### OBJETIVO:

Mantener los enlaces de comunicación (voz / datos) en optimas condiciones para el uso del personal de la institución

### NORMA Y / O LINEAMIENTOS:

#### DESCRIPCION

- La disponibilidad de enlaces dedicados y conmutados contratados por El Colegio Mexiquense a través de los cuales la Unidad de Informática ofrece los servicios de voz, datos y video son responsabilidad de terceros, por lo que en caso de falla la Unidad de Informática reportará de inmediato a las instancias correspondientes.
- La Unidad de Informática deberá realizar las gestiones necesarias para mantener redundancia de las comunicaciones instaladas.

Elaboró  
TLCHS

Fecha de emisión  
7/12/04

Fecha de última actualización  
18/04/2013

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja: 2 de 3

PROCEDIMIENTO:	NUMERO
Monitoreo y reporte de enlaces en caso de mal funcionamiento (servicios de comunicaciones) con terceros.	UI-02

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Unidad de Informática	<p>Monitorea los servicios de comunicaciones instalados y recibe verbalmente los reportes de falla de servicio por parte de los usuarios.</p> <p>En caso de falla</p> <p style="padding-left: 40px;">Identifica el de tipo de falla.</p> <p style="padding-left: 40px;">Si es falla interna</p> <p style="padding-left: 80px;">Registra de falla en bitácora interna.</p> <p style="padding-left: 80px;">Corrige falla.</p> <p style="padding-left: 80px;">Elabora pruebas de disponibilidad del servicio.</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>Pasa al punto 6.</i></p> <p style="padding-left: 40px;">Otro caso</p> <p style="padding-left: 80px;">Registra la falla en bitácora externa.</p> <p style="padding-left: 80px;">Notifica al proveedor de servicios de comunicaciones externo.</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>Pasa al punto 2.</i></p>
2	Proveedor de servicios de comunicaciones	<p>Levanta reporte de falla (vía telefónica).</p> <p>Otorga datos de registro de reporte.</p>
3	Unidad de Informática	<p>Recibe registro de reporte por parte del proveedor.</p> <p>Actualiza bitácora externa.</p> <p>Da seguimiento de avance y reparación de la falla.</p> <p>Realiza pruebas con el proveedor hasta que el servicio se restablece.</p>
4	Proveedor	Cierra reporte (vía telefónica).
5	Unidad de Informática	Autoriza cierre del reporte con el proveedor
6	Unidad de Informática	Concluye registro de falla y en su caso notifica (verbalmente) al usuario la disponibilidad del servicio.
7	Usuario	Recibe notificación verbal de restablecimiento del servicio.

Elaboró  
TLCHS

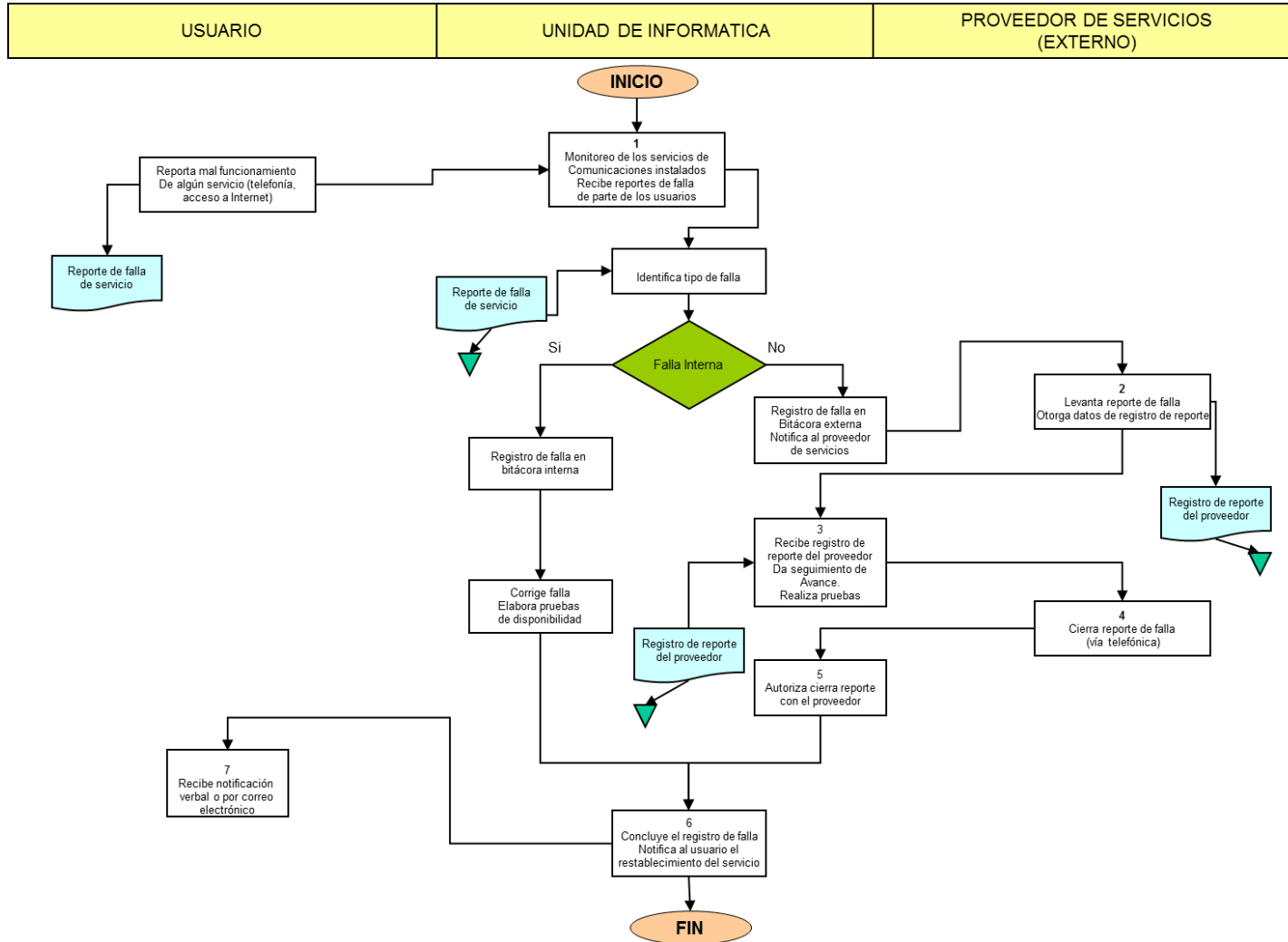
Fecha de emisión  
7/12/04

Fecha de última actualización  
18/04/2013

**PROCEDIMIENTO:** Monitoreo y reporte de enlaces en caso de mal funcionamiento (servicios de comunicaciones) con terceros.

**NUMERO:** UI-02

**DIAGRAMA DE FLUJO**



Elaboró  
TLCHS

Fecha de emisión  
7/12/04

Fecha de última actualización  
18/04/2013