

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja: 1 de 3

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

### OBJETIVO:

Mantener los enlaces de comunicación (voz / datos) en óptimas 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 Tecnologías de Información y Comunicaciones presta los servicios de voz, datos y video son responsabilidad de terceros, por lo que en caso de falla la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones reportará de inmediato a las instancias correspondientes.
- La Unidad de Tecnologías de Información y comunicaciones deberá realizar las gestiones necesarias para mantener redundancia de los servicios de comunicación instalados en la institución.

Elaboró  
TLCHS

Fecha de emisión  
7/12/04

Fecha de última actualización  
28/06/2022

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Hoja: 2 de 3

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>NUMERO</b>
Monitoreo y reporte de enlaces en caso de mal funcionamiento (servicios de comunicaciones) con terceros.	UTIC-02

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

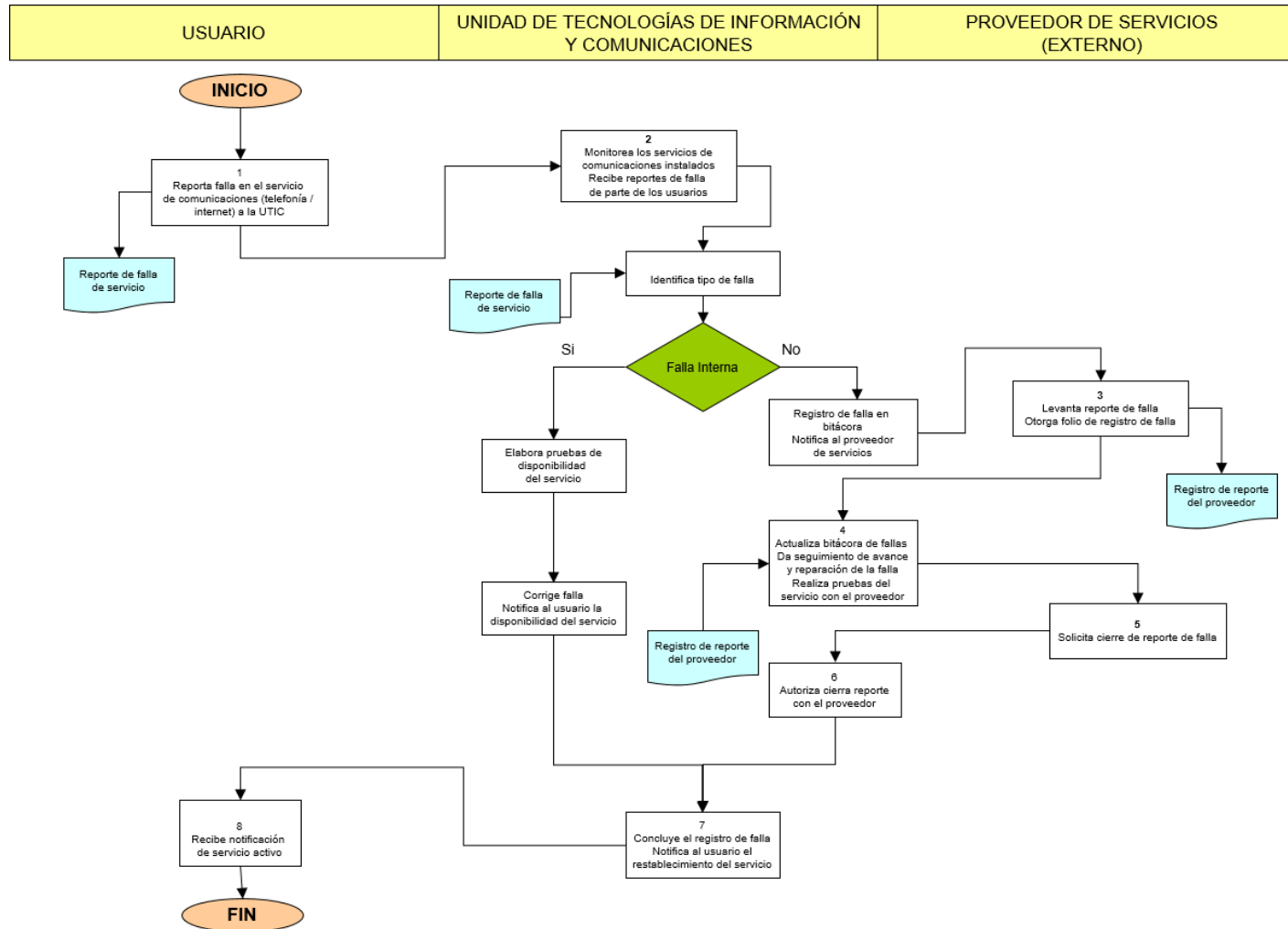
<b>No.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	Usuario	Reporta falla en el servicio de comunicaciones (telefonía / internet) a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
2	Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Monitorea los servicios de comunicaciones instalados en El Colegio y recibe reportes de falla de servicio por parte de los usuarios. En caso de falla identifica tipo de falla. Si es falla interna Elabora pruebas de disponibilidad del servicio. Corrige falla. Pasa al punto 7. Otro caso Registro en bitácora de fallas. Notifica al proveedor de servicios de comunicaciones externo la falla. Paso al punto 3.
3	Proveedor de servicios de comunicaciones	Levanta reporte de falla (vía telefónica o por otro medio). Otorga folio de registro de falla.
4	Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Actualiza bitácora de fallas y da seguimiento de avance y reparación de la falla. Realiza pruebas del servicio con el proveedor hasta que el servicio se restablece.
5	Proveedor	Solicita cierre de reporte (vía telefónica o por correo electrónico) a la UTIC.
6	Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Autoriza cierre de reporte con proveedor. Finaliza reporte de falla.
7	Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Concluye registro de falla y habilitación del servicio. En su caso notifica al usuario la disponibilidad del servicio.
8	Usuario	Recibe notificación de servicio activo.

Elaboró  
TLCHSFecha de emisión  
7/12/04Fecha de última actualización  
28/06/2022

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

**NUMERO:** UTIC-02

**DIAGRAMA DE FLUJO**



Elaboró  
TLCHS

Fecha de emisión  
7/12/04

Fecha de última actualización  
28/06/2022