



Código: <b>PRO 7.5 DRT 02</b>	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: <b>01/09/2003</b>	Fecha de Rev.: <b>21/06/2010</b> Núm. de Rev.: <b>13</b>
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobó: Coordinador General	

## COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION PROCEDIMIENTO PARA LA VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD A LA RED

---

### 1.0 Propósito y Alcance

#### 1.1 Propósito

El propósito principal es reducir el tiempo que los equipos de cómputo y/o telecomunicaciones permanecen sin funcionar debido a situaciones no contempladas por los encargados de estos equipos.

#### Alcance

Todo equipo de cómputo y/o telecomunicaciones que cumpla con las políticas de aceptación definidas en el acuerdo de servicio de la vigilancia de conectividad a la red

---

### 2.0 Definiciones y Terminología

<b>DRT</b>	Departamento de Redes y Telecomunicaciones de la Coordinación General de Tecnologías de Información de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
<b>NOC</b>	Network Operation Center (Centro Operaciones de la Red). Área del Departamento de Redes y Telecomunicaciones (DRT) de la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI), que se encarga de la vigilancia de conectividad a la red de equipos de cómputo y/o telecomunicaciones.
<b>DNS</b>	Servicio que traduce el nombre de un destino de Internet a su equivalente en dirección IP.
<b>Solarwinds</b>	Suite de herramientas de Software dedicada a la administración de redes.
<b>Orion</b>	Herramienta de la suite Solarwinds dedicada a la administración de redes gestionando ancho de banda y fallos de red en equipos de telecomunicaciones.
<b>Nodo</b>	Representación en el software de vigilancia de conectividad de un equipo de cómputo o de telecomunicaciones que forma parte de la red de datos de la UACH.
<b>Falla de Conectividad</b>	Es cuando un equipo pierde la conexión a la red de datos y no responde al llamado de otros equipos de la red.

---

### 3.0 Responsables

<b>NOC</b>	Administrador del NOC
<b>DAU</b>	Departamento de Atención a Usuarios.
<b>SOL</b>	Solicitante de la Vigilancia de Conectividad
<b>RES</b>	Responsable de equipo de cómputo o de telecomunicaciones
<b>RVC</b>	Responsable de la Vigilancia de Conectividad.



Código: <b>PRO 7.5 DRT 02</b>	Página 2 de 4
Fecha de Emisión: <b>01/09/2003</b>	Fecha de Rev.: <b>21/06/2010</b> Núm. de Rev.: <b>13</b>
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobó: Coordinador General	

## COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION PROCEDIMIENTO PARA LA VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD A LA RED

---

### 4.0 Procedimiento

#### 4.1 SOL, DAU

##### SOLICITUD DE VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD

El SOL solicita la vigilancia de conectividad de algún equipo de cómputo y/o telecomunicaciones. El DAU recibe esa solicitud y la envía al NOC mediante el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios SGAU'S <http://dau.uach.mx/sgaus>.

#### 4.2 NOC

##### ACEPTACION O RECHAZO DE LA SOLICITUD DE VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD

Revisa los datos de la solicitud, si el equipo cumple con todas y cada una de las políticas establecidas en el Acuerdo de Servicio (**DOC 7.2 DRT 04**) se acepta la solicitud de vigilancia de conectividad, en caso contrario, la solicitud es rechazada.

Se cierra la solicitud indicando si el equipo es aceptado o rechazado, señalando la(s) política(s) que no cumple el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones en el caso de ser rechazada.

Posteriormente realiza el llenado del FOR 7.5 DRT 05 Registro de equipos para la vigilancia de conectividad a la Red, en caso de requerir información adicional se comunicara con el SOL.

#### 4.3 NOC

##### REGISTRO DEL EQUIPO

Se registra el equipo en el software de vigilancia de conectividad, creando un nodo que represente a ese equipo dentro del grupo correspondiente.

#### 4.4 RVC

##### VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD A LA RED

Revisa durante su horario de trabajo el estado de la conectividad a la red del equipo ingresando al software de vigilancia de conectividad.

#### 4.5 RVC

##### PRESENCIA DE FALLA EN LA CONECTIVIDAD A LA RED

Detecta la presencia de alguna falla de conectividad a la red, y comprueba la existencia de la falla siguiendo los pasos definidos en el **DOC 7.2 DRT 04**, en la sección "De la comprobación de fallas". En caso de que la falla no se compruebe, se regresa al punto 4.4 de este procedimiento.



Código: <b>PRO 7.5 DRT 02</b>	Página 3 de 4
Fecha de Emisión: <b>01/09/2003</b>	Fecha de Rev.: <b>21/06/2010</b> Núm. de Rev.: <b>13</b>
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobó: Coordinador General	

## COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION PROCEDIMIENTO PARA LA VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD A LA RED

---

### 4.6 RVC

#### AVISOS Y REGISTRO DE LA FALLA

El RVC da aviso al DAU acerca de la existencia de la falla, apegándose a lo definido en el **DOC 7.2 DRT 04** en la sección "De los avisos".

El RVC da aviso al RES acerca de la presencia de la falla, apegándose a lo definido en el **DOC 7.2 DRT 04** en la sección "De los avisos"

El RVC inicia el llenado del **FOR 7.5 DRT 06** siempre y cuando se haya comprobado la falla.

### 4.7 RVC, RES

#### SEGUIMIENTO A LA FALLA DE CONECTIVIDAD

El RVC completa el **FOR 7.5 DRT 06** con los datos proporcionados por el RES acerca de la causa de la falla, así como de su solución.

### 4.8 RES, RVC

#### REESTABLECIMIENTO DEL EQUIPO

El RES da aviso al RVC acerca del reestablecimiento del equipo mediante llamada telefónica y/o Sistema de Gestión para Atención a Usuarios SGAUS <http://dau.uach.mx/sgaus>.

Se continúa en el paso 4.7 de este procedimiento.

### 4.9 RES, NOC

#### BAJA DE EQUIPO

En caso de que el RES ya no requiera el servicio de vigilancia de conectividad para el equipo(s) debe realizar un oficio o un correo electrónico dirigido al NOC y posteriormente personal del NOC dará de baja el equipo en el software de monitoreo.

## 5.0 Referencias

### 5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento para Atención a Usuarios	<b>PRO 7.2 DAU 01</b>
Procedimiento para Medir la Satisfacción del Usuario	<b>PRO 8.2 DAU 01</b>
Procedimiento para Atención de Reclamaciones de Usuarios	<b>PRO 8.5 DAU 01</b>
Procedimiento para el Control de Producto No Conforme	<b>PRO 8.3 CNO 01</b>



Código: <b>PRO 7.5 DRT 02</b>	Página 4 de 4
Fecha de Emisión: <b>01/09/2003</b>	Fecha de Rev.: <b>21/06/2010</b> Núm. de Rev.: <b>13</b>
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobó: Coordinador General	

## COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION PROCEDIMIENTO PARA LA VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD A LA RED

---

### 5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad	<a href="#">MPC 4.2 CGTI</a>
Acuerdo de Servicio de Vigilancia de conectividad de equipos a la red	<a href="#">DOC 7.2 DRT 04</a>
Políticas de Servicio	<a href="#">DOC 7.2 DRT 06</a>

---

### 6.0 Formatos

Registro de Equipos para la Vigilancia de conectividad	<a href="#">FOR 7.5 DRT 05</a>	1 año
Registro de Fallas de conectividad a la red.	<a href="#">FOR 7.5 DRT 06</a>	1 año

### 7.0 Historial de Revisiones

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación del Procedimiento	01/09/2003
2	Modificación al Procedimiento	02/10/2003
3	Modificación al Procedimiento	24/11/2003
4	Modificación al Procedimiento	28/05/2004
5	Adecuación del procedimiento	03/11/2004
6	Corrección en documentos a referenciar	08/06/2005
7	Cambio en el punto 4.9	02/08/2005
8	Cambio en la redacción del punto 4.6	17/01/2006
9	Cambio en el proceso en el punto 4.2	19/06/2006
10	Eliminación de la referencia a las normas ISO.	22/05/2007
11	Se le agregaron documentos de referencia al punto 5.1 y se corrigió el número de páginas del documento	20/01/2009
12	Modificación en los puntos 2.0, 4.2, 4.9 y se eliminan los puntos 4.10 y 4.11	11/06/2009
13	Cambio de nombre al responsable NOC en el punto 3.0	21/06/2010

---