



Código: <b>PRO 7.5 CSC 02</b>	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: <b>01/04/2011</b>	Fecha de Rev.: <b>24/06/2011</b> Núm. de Rev.: <b>3</b>
Elaboró: <b>Coordinador de Seguridad en Computo</b>	
Aprobó: <b>Coordinador General</b>	

## 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, maximizando la disponibilidad y desempeño de la infraestructura de TI.

#### Alcance

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

---

### 2.0 Definiciones y Terminología

<b>CSC</b>	Coordinación de Seguridad en Cómputo de la Coordinación General de Tecnologías de Información de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
<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>CSC</b>	Coordinador de Seguridad en Cómputo
<b>DAU</b>	Departamento de Atención a Usuarios.
<b>SVC</b>	Solicitante de la Vigilancia de Conectividad
<b>RE</b>	Responsable de equipo (cómputo o de telecomunicaciones)
<b>RVC</b>	Responsable de la Vigilancia de Conectividad.



Código: <b>PRO 7.5 CSC 02</b>	Página 2 de 4
Fecha de Emisión: <b>01/04/2011</b>	Fecha de Rev.: <b>24/06/2011</b> Núm. de Rev.: <b>3</b>
Elaboró: <b>Coordinador de Seguridad en Computo</b>	
Aprobó: <b>Coordinador General</b>	

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

---

### 4.0 Procedimiento

#### 4.1 SVC, DAU

##### SOLICITUD DE VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD

El SVC o RE solicita el servicio de vigilancia de conectividad a la red de algún equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.

El DAU recibe esa solicitud y la envía a la CSC mediante el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios **SGAU'S** <http://dau.uach.mx/skaus>.

#### 4.2 CSC

##### 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 CSC 07**) se acepta la solicitud de vigilancia de conectividad a la red, 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 CSC 07** Registro de equipos para la vigilancia de conectividad a la Red, en caso de requerir información adicional se comunicara con el SVC y/o RE.

#### 4.3 CSC

##### 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 CSC 07**. En caso de que la falla no se compruebe, se regresa al punto 4.4 de este procedimiento.



Código: <b>PRO 7.5 CSC 02</b>	Página 3 de 4
Fecha de Emisión: <b>01/04/2011</b>	Fecha de Rev.: <b>24/06/2011</b> Núm. de Rev.: <b>3</b>
Elaboró: <b>Coordinador de Seguridad en Computo</b>	
Aprobó: <b>Coordinador General</b>	

## 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 CSC 07](#) en la sección "De los avisos".

El RVC da aviso al RE acerca de la presencia de la falla, apegándose a lo definido en el [DOC 7.2 CSC 07](#) en la sección "De los avisos"

El RVC inicia el llenado del [FOR 7.5 CSC 08](#) 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 CSC 08](#) con los datos proporcionados por el RE acerca de la causa de la falla, así como de su solución.

### 4.8 RES, RVC

#### REESTABLECIMIENTO DEL EQUIPO

El RE 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, CSC

#### BAJA DE EQUIPO

En caso de que el RE ya no requiera el servicio de vigilancia de conectividad para el equipo(s) debe realizar un oficio o un correo electrónico dirigido a la CSC y posteriormente personal de la CSC dará de baja el equipo en el software de vigilancia de conectividad.

## 5.0 Referencias

### 5.1 Procedimientos Relacionados

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



Código: <b>PRO 7.5 CSC 02</b>	Página 4 de 4
Fecha de Emisión: <b>01/04/2011</b>	Fecha de Rev.: <b>24/06/2011</b> Núm. de Rev.: <b>3</b>
Elaboró: <b>Coordinador de Seguridad en Computo</b>	
Aprobó: <b>Coordinador General</b>	

## 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	<b>MPC 4.2 CGTI</b>
Acuerdo de Servicio para la vigilancia de conectividad a la red	<b>DOC 7.2 CSC 07</b>
Políticas de Servicio	<b>DOC 7.2 CSC 06</b>
Instrucción para la atención a fallas de enlaces e Internet	<b>ITR 7.5 CSC 05</b>

### 6.0 Formatos

Registro de Equipos para la Vigilancia de conectividad	<b>FOR 7.5 CSC 07</b>	1 año
Registro de Fallas de conectividad a la red.	<b>FOR 7.5 CSC 08</b>	1 año

### 7.0 Historial de Revisiones

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación del Procedimiento	01/04/2011
2	Se realizaron modificaciones en los puntos 4.1 4.2 5.2	20/05/2011
3	Cambio del nombre del servicio de Monitoreo de Red por servicio de vigilancia de conectividad a la red.	24/06/2011