

Código
PR-CGT-ITE-23-R00

Fecha de emisión
29/07/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Monitorear la Red

ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. RESPONSABILIDADES	2
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
VII. INDICADOR	4
VIII. ANEXOS	4
IX. CONTROL DE CAMBIOS	4
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	4



Código
PR-CGT-ITE-23-R00

Fecha de emisión
29/07/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Monitorear la Red

I. OBJETIVO

Documentar las actividades necesarias a seguir para el monitoreo de la Red, en la Subjefatura de Redes y Conectividad, con la finalidad de habilitar, las fallas de red detectar en las diferentes áreas de esta Secretaría de Educación.

II. ALCANCE

Aplica al personal que labora en la Subjefatura de Redes y Conectividad del Departamento de Infraestructura Tecnológica de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones perteneciente a la Secretaría de Educación.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Artículo 24, Fracción IX; de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Artículo 2,45 Fracción IV; de la Ley General de Archivos.

Artículo 6, apartado A, fracción I; de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ámbito Estatal

Artículo 2, Fracción VI; de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Yucatán.

Artículo 140, Fracción VI; del Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán.

IV. DEFINICIONES

Gateway o puerta de enlace: Es el dispositivo que actúa de interfaz comunicando una red origen a una red destino.

Interfaz de red: es el software específico de red que se comunica con el controlador de dispositivo específico de red y la capa IP a fin de proporcionar a la capa IP una interfaz coherente con todos los adaptadores de red que puedan estar presentes.

Ping: línea de código que envía desde su posición un paquete de información al destino seleccionado, para comprobar que se tiene comunicación con el destino.

Puerto: Es cada interfaz de red en un conmutador de dato o switch.

Red: Conjunto de dispositivos de cómputo, de datos que pueden ser switch, router y cableado.

Reset: Es restablecer a su estado operativo del puerto.

Tracert: envía paquetes de información (igual que el ping) pero mostrando la ruta que toma hacia el destino al que se quiere llegar.

V. RESPONSABILIDADES

1. Técnico de Soporte Especializado (TIC) de la Subjefatura de Redes y Conectividad:

Código
PR-CGT-ITE-23-R00

Fecha de emisión
29/07/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Monitorear la Red

- 1.1 Brindar asistencia técnica, revisar y emitir diagnóstico de las redes de datos y telefonía, dar seguimiento y control a las actividades diarias en el área de la Subjefatura de Red y Conectividad, de acuerdo con el marco establecido.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Técnico de Soporte Especializado (TIC) de la Subjefatura de Redes y Conectividad

1. Recibe la notificación por parte del solicitante, vía telefónica a la Subjefatura de Red y Conectividad, reportando la falla en el servicio de red.
2. Revisa la configuración de la interfaz de red, del solicitante.
3. ¿Está configurado correctamente?
 - Si: Continúa en la actividad 5.
 - No: Continúa en la actividad 4.
4. Configura correctamente la interfaz de red del solicitante. Regresa a la actividad 3.
5. ¿Existe conexión o ruteo hacia el segmento de red? (ping o tracert al Gateway del segmento de red).
 - Si: Continúa en la actividad 7.
 - No: Continúa en la actividad 6.
6. Configura el ruteo hacia el segmento de red. Regresa a la actividad 5.
7. Valida estatus del puerto activo/desactivado.
8. ¿Está activo el puerto?
 - Si: Continúa en la actividad 12.
 - No: Continúa en la actividad 9.
9. Revisa el cable de red, que conecta al servidor con el switch.
10. ¿Está en buen estado el cable de red?
 - Si: Continúa en la actividad 12.
 - No: Continúa en la actividad 11.
11. Reemplaza el cable de red. Regresa a la actividad 8.
12. Revisa la configuración del puerto del switch.
13. ¿Está bloqueado el puerto del switch?
 - Si: Continúa en la actividad 15.
 - No: Continúa en la actividad 14.
14. Notifica por llamada telefónica al solicitante que no es problema de Red. Fin del procedimiento.
15. Efectúa el reset en el puerto del switch, donde está conectado el servidor.
16. Notifica por llamada telefónica al solicitante, que valide su servicio restablecido. Monitoreo de Red realizado.

Fin del procedimiento.

Código
PR-CGT-ITE-23-R00

Fecha de emisión
29/07/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Monitorear la Red

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Atención exitosa a solicitudes de Monitoreo de red	$A = (B/C) * 100$ B= Solicitudes de Monitoreo realizadas. C= Solicitudes de monitoreo recibidas.	Porcentaje	Mensual	100%

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para monitoreo de Red	ITE	1 año	5 años	6 años	Eliminar

*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
29/07/2022	00	Generación del Procedimiento para Monitorear la Red.

X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

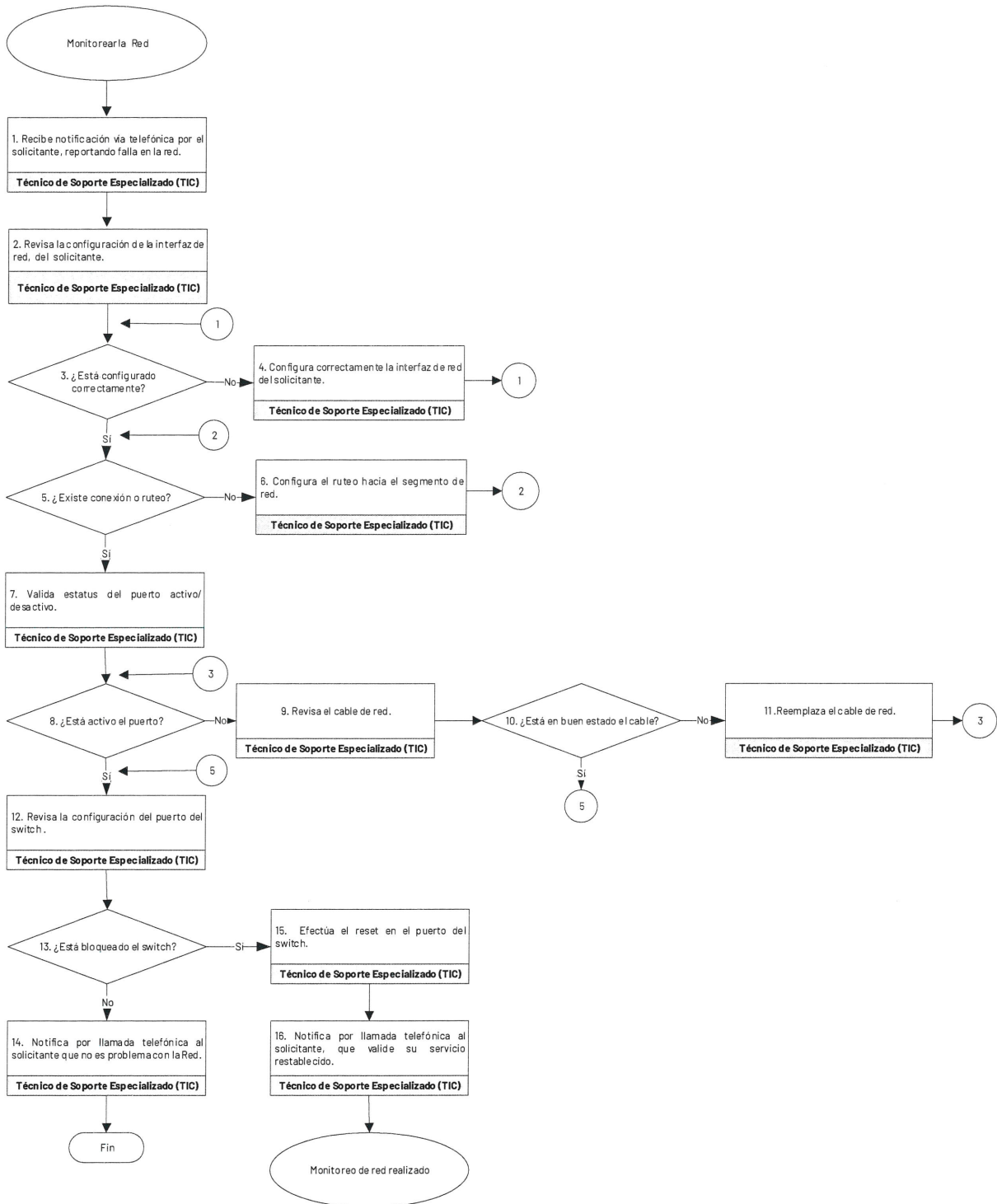
Autorizó



I.S.C. Gilberto Burgos De Santiago
Coordinador General de Tecnologías de la Información y
Comunicaciones



Diagrama de Flujo del Procedimiento para Monitorear la Red



[Firma manuscrita]