

	Título:		SOLICITUD DE INSTALACIÓN NUEVA O DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE RED Y TELECOMUNICACIONES				
	Subproceso		Redes y Telecomunicaciones	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación		
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento			
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-RT-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-RT-01	01		04/09/2015

OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es determinar los pasos que coadyuven a los usuarios de la RED-UNACAR a realizar sus Solicitudes de Nuevos Servicios y/o Mantenimiento de los existentes de una manera simplificada y a la vez recibir una mejor asistencia desde el inicio de la petición hasta la conclusión de la misma.

ALCANCE

Estos servicios se encuentran dirigidos a todos los usuarios de la RED-UNACAR que pertenecen a la institución.

POLÍTICAS

Los Usuarios de la RED-UNACAR deben registrarse por este Procedimiento Especifico para la solicitud de servicios de Nuevas Instalaciones o en su defecto para solicitar un Mantenimiento de la infraestructura de telecomunicaciones existente en sus áreas, así mismo deberán hacer uso de los formatos correspondientes según sea el servicio que requieran.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

SOLICITUD DE NUEVA INSTALACION O DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE RED Y TELECOMUNICACIONES.

No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	<p>El Solicitante para realizar una Petición de servicio deberá acceder al Sistema de Atención a Usuarios de TI en lo consiguiente denominado (SUA-TI) en el apartado de REDES Y TELECOMUNICACIONES, donde encontraran el Ambiente de operación y Elegirán entre Mantenimiento y/o Nueva Instalación. Si su petición es MANTENIMIENTO elegirá entre cualquiera de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ MANTTO. A LA RED INALAMBRICA ❖ MANTTO. DE EXTENSIÓN TELEFÓNICA ❖ MANTTO. DE ENLACE DE VIDEOCONFERENCIA ❖ MANTTO. DE NODOS DE RED ❖ MANTTO. EQUIPO CELULAR



Título:		SOLICITUD DE INSTALACIÓN NUEVA O DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE RED Y TELECOMUNICACIONES			
Subproceso	Redes y Telecomunicaciones	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación		
Documento Actual		Cancela y Sustituye al Documento			
Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:
PE-CGTIC-RT-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-RT-01	01	04/09/2015



		<ul style="list-style-type: none"> ❖ MANTTO. PARA TENER ACCESO A INTERNET ❖ PROBLEMAS CON EL CORREO ELECTRÓNICO <p>Si la petición es un NUEVA INSTALACIÓN elegirá cualquiera de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ ACCESO A PAGINAS RESTRINGIDAS ❖ BLOQUEO DE PÁGINAS ❖ CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO ❖ INSTALACIÓN DE VIDEO DE ALGUN EVENTO FORTUITO ❖ INSTALACIÓN PARA TENER ACCESO A INTERNET ❖ INSTALAR EXTENSIÓN TELEFÓNICA ❖ NODOS DE RED ❖ VIDEOCONFERENCIAS <p>En cualquiera de las opciones que el solicitante elija deberá redactar la descripción del servicio que requiere así como confirmar los datos que le arrojará el sistema en automático más los que son llenados por el usuario:</p> <p>Nombre completo: (llenado en automático) Número de Empleado: (llenado en automático) Correo electrónico Institucional: (llenado en automático) Unidad a la que pertenece: (llenado en automático) Teléfono o extensión: (usuario) Correo alternativo: (usuario) Horario de atención para el servicio: : (usuario) Ubicación física (ej. edificio, cubículo, campus, etc.): : (usuario)</p> <p>En los casos en que la petición por SAU-TI sea una NUEVA INSTALACIÓN el solicitante deberá además utilizar los formatos que se describen a continuación: Para NODOS DE RED deberá utilizar el Formato SOLICITUD DE IMPLEMENTACIÓN DE CABLEADO (FO-CGTIC-RT-03). Para CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO el formato a utilizar será SOLICITUD DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO (FO-CGTIC-RT-01).</p>
--	--	--








Título:		SOLICITUD DE INSTALACIÓN NUEVA O DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE RED Y TELECOMUNICACIONES			
Subproceso	Redes y Telecomunicaciones	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación		
Documento Actual		Cancela y Sustituye al Documento			
Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:
PE-CGTIC-RT-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-RT-01	01	04/09/2015



		<p>Para VIDEOCONFERENCIAS el formato será SOLICITUD DEL SERVICIO DE VIDEOCONFERENCIA (FO-CGTIC-RT-02).</p> <p>El solicitante podrá descargar estos formatos desde la página de SGC mismo que deberá ser enviado al departamento de Redes y Telecomunicaciones o a la CGTIC previamente autorizado por el jefe inmediato del solicitante y firmado por el mismo solicitante.</p> <p>En los casos en que la petición sea para MANTENIMIENTO el usuario deberá llenar en línea los detalles de dicho reporte completando todas las opciones que en él se solicitan.</p> <p>En cualquiera de los casos monitorear el estatus del reporte en el sistema SAU-TI. Firmar de conformidad la conclusión del servicio. Recibe correo electrónico del SAU-TI notificando el cierre del servicio. Responder la encuesta de satisfacción del servicio.</p>
2	Coordinador General de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Monitorear de manera continua el desempeño de los servicios reportados.
3	Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	<p>Administra el sistema de SAU-TI y asigna los servicios a los Técnicos correspondientes.</p> <p>Administra los servidores de correo para altas y bajas de Cuentas.</p> <p>Verifica que los formatos se encuentren debidamente llenados.</p> <p>Asignar la petición al técnico experto en la rama que requiera la Implementación del servicio específico.</p> <p>Dar seguimiento y apoyo hasta la conclusión de la solicitud</p>
4	Técnico de Redes y Telecomunicaciones	<p>Para el caso de NUEVA INSTALACION deberá:</p> <p>Recibir la notificación por correo electrónico del nuevo servicio que se le ha asignado, mismo que deberá consultar en el Sistema SAU-TI e imprimir el formato REPORTE DE SOLICITUD (FO-CGTIC-RT-04) para su seguimiento.</p>

	Título:		SOLICITUD DE INSTALACIÓN NUEVA O DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE RED Y TELECOMUNICACIONES			
	Subproceso	Redes y Telecomunicaciones	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación		
	Documento Actual		Cancela y Sustituye al Documento			
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-RT-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-RT-01	01	04/09/2015



		<p>Recibir el formato proveniente del jefe de Redes y Telecomunicaciones.</p> <p>Recibir el material necesario si así se requiere para la implementación del servicio.</p> <p>Proceder con la implementación.</p> <p>Notificar al solicitante que procederá con la implementación.</p> <p>Proceder con la implementación en el horario que se le indique por el solicitante.</p> <p>Conseguir la firma del solicitante en el formato REPORTE DE SOLICITUD (FO-CGTIC-RT-04) impreso de la solicitud original así mismo la calificación del nivel de satisfacción en el mismo Formato.</p> <p>Para el caso de servicios de MANTENIMIENTO deberá.</p> <p>Recibir una notificación por medio del Correo Electrónico notificando que le ha sido asignado un nuevo reporte de servicio. Acceder al sistema SAU-TI.</p> <p>Revisar el o los reportes y solicitudes asignadas.</p> <p>Cambiar el estatus del reporte o solicitud según sea el caso a en proceso o en espera.</p> <p>Imprimir el formato emitido por el SAU-TI REPORTE DE SOLICITUD (FO-CGTIC-RT-04)</p> <p>Asistir al área de donde procede el Reportado el Servicio.</p> <p>Atender el reporte y realizar las pruebas de funcionamiento.</p> <p>Concluir el Reporte pidiendo al solicitante la firma de conformidad en el formato y la calificación de su nivel de satisfacción en el mismo Formato.</p> <p>Realiza las observaciones necesarias y cierre del reporte.</p>
--	--	---

SOLICITUD DE ENVÍO DE BOLETÍN

No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Envía solicitud por correo a la cuenta de boletin@delfin.unacar.mx con la debida información para ser enviada a los usuarios indicados
2	Jefe de Redes y Telecomunicaciones	Recibe el correo de solicitud de boletín.

[Handwritten signatures and marks in blue ink]

	Título:		SOLICITUD DE INSTALACIÓN NUEVA O DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE RED Y TELECOMUNICACIONES				
	Subproceso	Redes y Telecomunicaciones	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación			
	Documento Actual		Cancela y Sustituye al Documento				
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-RT-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-RT-01	01		04/09/2015

		<p>Evalúa si es solo una imagen ó texto ó ambos lo que deberá enviar.</p> <p>Si es imagen deberá adaptarla al tamaño aceptable para el boletín que no debe exceder los 500 Kbps.</p> <p>Deberá enviar el boletín dentro de los 3 días siguientes a la petición.</p> <p>El boletín se enviara con copia al solicitante.</p> <p>La lista de cuentas de correo a quienes se les hará llegar el boletín se hará como Copia Oculta CCO por seguridad.</p>
3	Solicitante	<p>Recibe copia del boletín enviado.</p> <p>En caso de alguna inconformidad respecto al envío se comunica a la cuenta de boletin@delfin.unacar.mx para su corrección.</p>

NOTA: La revisión de los servicios de proveedores externos se realiza a través de los instructivos mencionados a continuación.

Estado del servicio de INTERNET: El estado del servicio de **Internet** al ser provisto por un proveedor externo se verifica según Instructivo impreso **ESTADO DEL SERVICIO DE INTERNET (IN-CGTIC-RT-01)** resguardado por seguridad debido a la información que en él se maneja en la CGTIC y en el Departamento de Redes y Telecomunicaciones y puede ser consultado por personal autorizado de Departamento de Redes y Telecomunicaciones.

Estado del servicio la Red LAN: El estado del servicio de la **Red LAN** al ser provisto por un proveedor externo como Red Administrada se verifica según Instructivo impreso **ESTADO DEL SERVICIO LA RED LAN (IN-CGTIC-RT-02)** resguardado por seguridad debido a la información que en él se maneja en la CGTIC y en el Departamento de Redes y Telecomunicaciones y puede ser consultado por personal autorizado de Departamento de Redes y Telecomunicaciones.

FORMATOS

No.	Código	Nombre del Documento	Responsable del Almacenamiento	Tiempo de Retención
01	FO-CGTIC-RT-01	SOLICITUD DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO.	Jefe de Redes y Telecomunicaciones	1 año
02	FO-CGTIC-RT-02	SOLICITUD ENLACE DE VIDEOCONFERENCIA	Jefe de Redes y Telecomunicaciones	1 año

	Título:		SOLICITUD DE INSTALACIÓN NUEVA O DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE RED Y TELECOMUNICACIONES				
	Subproceso		Redes y Telecomunicaciones	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación		
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento			
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-RT-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-RT-01	01		04/09/2015

03	FO-CGTIC-RT-03	SOLICITUD DE NODOS DE RED	Jefe de Redes y Telecomunicaciones	1 año
04	FO-CGTIC-RT-04	REPORTE DE SOLICITUD	Jefe de Redes y Telecomunicaciones	1 año

GLOSARIO

No.	Concepto
1.	Correo electrónico (correo-e, conocido también como e-mail): Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos.
2.	Cliente de correo: Un cliente de correo electrónico, o también llamado en inglés mailer o Mail User Agent (MUA) es un programa de ordenador usado para leer y enviar mensajes de correo electrónico.
3.	Boletín Electrónico o Newsletter: Es una publicación distribuida de forma regular, generalmente centrada en temas del interés académico que pretende proporcionar información a los miembros o empleados de una organización.
4.	Internet: El Internet, algunas veces llamado simplemente "La Red", es un sistema mundial de redes de computadoras, un conjunto integrado por las diferentes redes de cada país del mundo, por medio del cual un usuario en cualquier computadora puede, en caso de contar con los permisos apropiados, acceder información de otra computadora y poder tener inclusive comunicación directa con otros usuarios en otras computadoras.
5.	KB: Un kilobyte es una unidad de almacenamiento de información cuyo símbolo es el KB y equivale a 10^3 bytes (valor aplicando la definición del Sistema Internacional de Unidades).
6.	Videoconferencia: Es la comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo, permitiendo mantener reuniones con grupos de personas situadas en lugares alejados entre sí. Adicionalmente, pueden ofrecerse facilidades telemáticas o de otro tipo como el intercambio de gráficos, imágenes fijas, transmisión de ficheros desde la Computadora, etc.
7.	Protocolos utilizados en Video Conferencia: Los protocolos más importantes son en sí el H.323 y el Protocolo de Inicio de Sesión (Session Initiation Protocol - SIP).
8.	H.323: es un estándar "paraguas" de la ITU (International Telecommunications Union) que describe una familia de protocolos usados para realizar el control de llamadas en una comunicación multimedia a través de redes conmutadas por paquetes. Los protocolos más importantes dentro del H.323 se usan para la configuración, administración y terminación de llamadas.

	Título:		SOLICITUD DE INSTALACIÓN NUEVA O DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE RED Y TELECOMUNICACIONES				
	Subproceso	Redes y Telecomunicaciones	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación			
	Documento Actual		Cancela y Sustituye al Documento				
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-RT-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-RT-01	01		04/09/2015

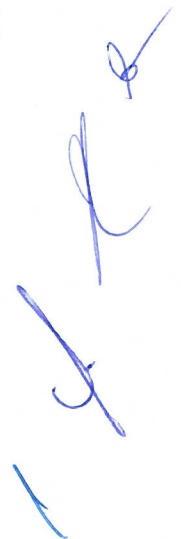
9.	SIP: se comunica entre estos componentes usando un modelo de solicitud- respuesta. Los mensajes entre los componentes se inician cuando uno de ellos envía un mensaje de solicitud (llamado método) a un segundo componente. Las respuestas consisten en un código numérico y una "razón" textual. Para iniciar una sesión, un dispositivo SIP envía una "invitación" a otro dispositivo SIP. Se incluye SDP en SIP para describir las cadenas de medios y a través de RTP se establece la comunicación e intercambio en tiempo real del audio y el video.
10.	SAU-TI: Sistema de Atención a Usuarios de Tecnologías de Información.
11.	Red de computadoras: también llamada red de ordenadores o red informática, es un conjunto de equipos (computadoras y/o dispositivos) conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos, que comparten información (archivos), recursos (CD-ROM, impresoras, etc.), servicios (acceso a internet, e-mail, chat, juegos), etc. incrementando la eficiencia y productividad de las personas.
12.	Intranet: Básicamente, Intranet es una estructura de red basada en el enfoque del Internet, cuyo acceso está restringido a un grupo específico. La finalidad del acceso restringido es la de garantizar la máxima seguridad posible para el intercambio de datos dentro de una institución u organización corporativa, meta que se pretende con otras infraestructuras de red, como es el caso de las ya tan famosas "paredes de fuego" (firewalls).
13.	

DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

No.	Concepto
1	N/A


CONTROL DE REVISIONES

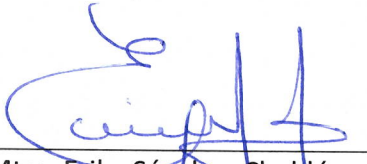
No. de Revisiones	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de Modificación
03	Encabezado Firmas	Se anexa subproceso y proceso, cambia número de revisión, la fecha de vigencia. Se anexa a representante de la Dirección.	20/06/2018

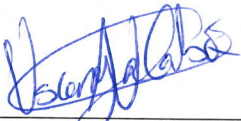



	Título:		SOLICITUD DE INSTALACIÓN NUEVA O DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE RED Y TELECOMUNICACIONES				
	Subproceso	Redes y Telecomunicaciones	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación			
	Documento Actual		Cancela y Sustituye al Documento				
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-RT-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-RT-01	01		04/09/2015

	Pie de página	Cambia fecha de emisión y la revisión.	
--	---------------	--	--

Elaboró:

T.I. Juan Carlos Ortega Sandoval Jefe de Redes y Telecomunicaciones

Aprobó

Mtra. Erika Sánchez Chablé Coordinadora General de Tecnologías de Información y Comunicación

Revisó

Lic. Alejandra Uscanga Coba Responsable del SGC

Autorizó:

Mtra. Delfina Cervera Rebolledo Representante de la Dirección