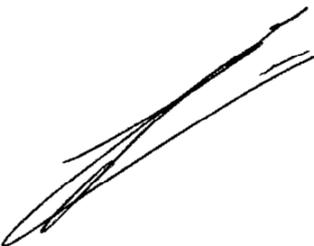




Manual General de Procedimientos

Procedimiento: |
Recuperación del servicio de Telecomunicaciones.

Proceso: |
Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones

Elabora Subdirector de Servicios y Telecomunicaciones	Revisa Director de Tecnologías de la Información	Aprueba					
		<p>En Sesión Ordinaria del Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de México del veintitrés de enero de dos mil catorce, acta 02.</p>					
	<p>Ing. Jorge Novoa Maubert</p>						
	<p>Revisa Directora General de Administración</p> 						
<p>I.C. Álvaro Alfonso Lugo Ávila</p>	<p>Lic. Estela Teresita Carranco Hernández</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="188 1496 582 1644"> <p>Núm. de Identificación del Procedimiento: 3010503100-01.03</p> </td> <td data-bbox="582 1496 798 1644"> <p>Versión No. 01</p> </td> <td data-bbox="798 1496 1053 1644"> <p>Fecha de emisión del proyecto de procedimiento: 30 / 09 / 13</p> </td> <td data-bbox="1053 1496 1299 1644"> <p>Núm. de Páginas: 08</p> </td> </tr> </table>		<p>Núm. de Identificación del Procedimiento: 3010503100-01.03</p>	<p>Versión No. 01</p>	<p>Fecha de emisión del proyecto de procedimiento: 30 / 09 / 13</p>	<p>Núm. de Páginas: 08</p>
<p>Núm. de Identificación del Procedimiento: 3010503100-01.03</p>	<p>Versión No. 01</p>	<p>Fecha de emisión del proyecto de procedimiento: 30 / 09 / 13</p>	<p>Núm. de Páginas: 08</p>				



Manual General de Procedimientos

1. Objetivo

Lograr la recuperación del servicio de telecomunicaciones en un lapso menor a ocho horas, mediante la aplicación de tecnologías y procedimientos en materia de telecomunicaciones. |

2. Alcance

Este procedimiento debe ser observado y aplicado por el Subdirector de Servicios y Telecomunicaciones, Jefe de Departamento de Operaciones de Red, Personal de Apoyo del Departamento de Operaciones de Red y Proveedores de Servicios. |

3. Referencia normativa

Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura del Estado de México. Capítulo XI, Art. 40, frac. IV

Manual General de Organización del Consejo de la Judicatura del Estado de México 3010503100 Subdirección de servicios y Telecomunicaciones.

Lineamientos para el uso de Bienes y Servicios Informáticos del Poder Judicial del Estado de México

4. Responsabilidades

El Departamento de Operaciones de Red es responsable de generar, integrar y controlar los diversos instrumentos del proceso de recuperación del servicio de telecomunicaciones en sus distintas etapas, para coadyuvar a las actividades administrativas, jurisdiccionales y académicas que hacen uso de los servicios informáticos.

Subdirector de Servicios y Telecomunicaciones:

- Turnar la(s) orden(es) de trabajo del HelpDesk, relativas a la recuperación del servicio de telecomunicaciones, al Jefe del Departamento de Operaciones de Red.

Jefe de Departamento:

- Recibir la(s) orden(es) de trabajo del HelpDesk relativa(s) a la recuperación del servicio de telecomunicaciones.
- Turnar al Auxiliar Administrativo y Operativo la(s) orden(es) de trabajo del HelpDesk relativa(s) a la recuperación del servicio de telecomunicaciones.

Procedimiento:	Recuperación del Servicio de Telecomunicaciones.	Versión No.	01
Proceso:	Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones.	Fecha:	30 / 09 / 13 2 de 08



Manual General de Procedimientos

Auxiliar Administrativo y Auxiliar Operativo:

- Recibir la(s) orden(es) de trabajo del HelpDesk relativa(s) a la recuperación del servicio de telecomunicaciones.
- Integrar el registro de actividades relativas a la recuperación del servicio en el HelpDesk.
- Turnar las actividades correspondientes a proveedores de servicios

5. Lineamientos de Operación

- El servidor público responsable ejecutar el mantenimiento preventivo o correctivo deberá acatar sin excepción las normas de seguridad para el personal, establecidas en los Departamentos de Operaciones de Red y Servidores de Datos.

6. Insumos

Orden de Trabajo.

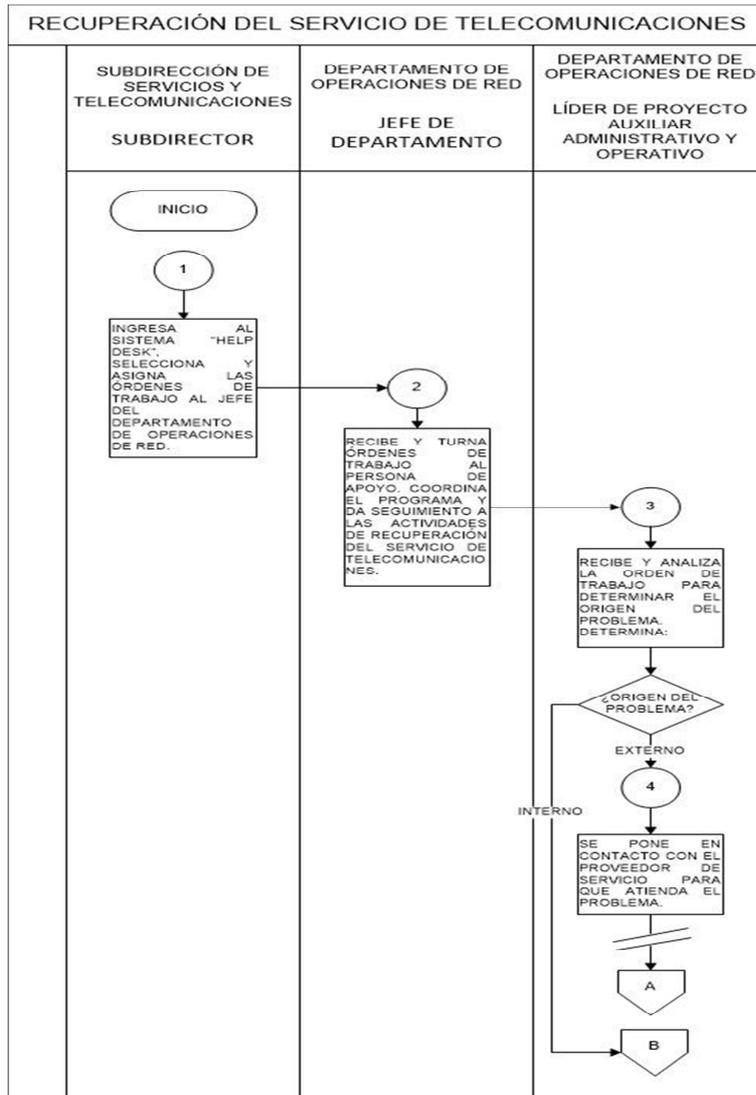
Procedimiento: Recuperación del Servicio de Telecomunicaciones. Versión No. 01

Proceso: Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones. Fecha: 30 / 09 / 13
3 de 08



Manual General de Procedimientos

7. Diagrama de bloque del procedimiento



Procedimiento: Recuperación del Servicio de Telecomunicaciones.

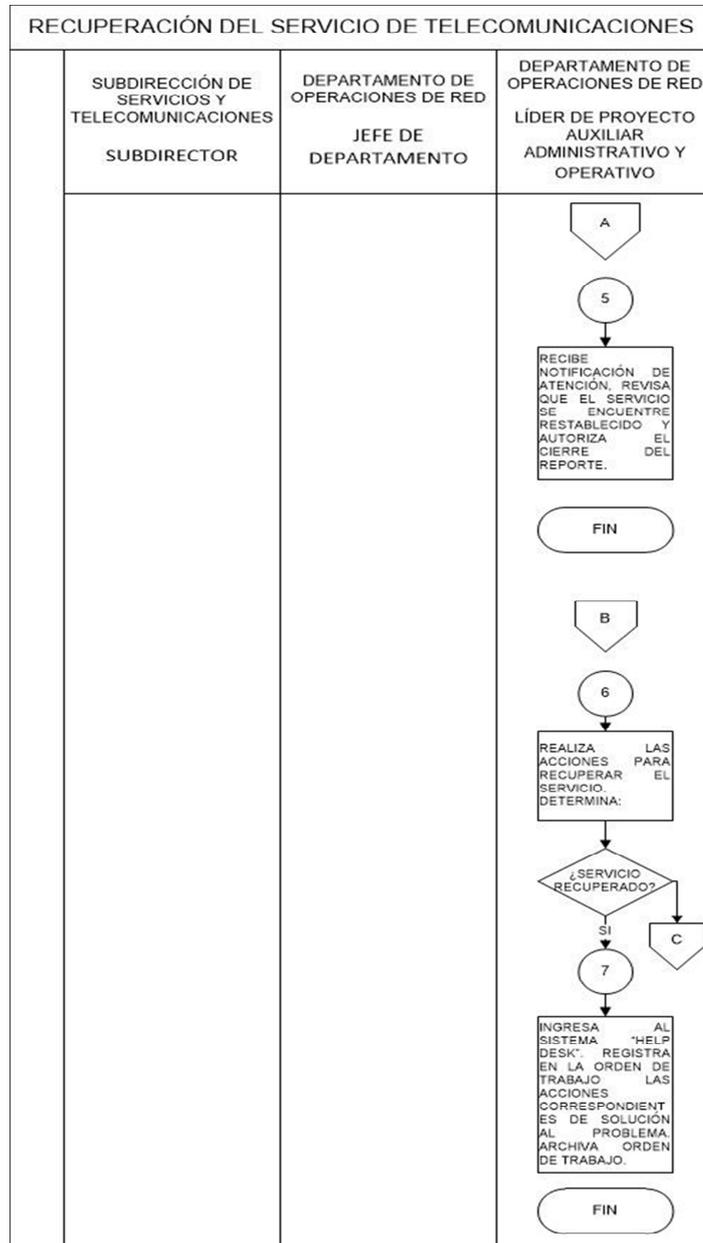
Versión No. 01

Proceso: Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones.

Fecha: 30 / 09 / 13
4 de 08



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Recuperación del Servicio de Telecomunicaciones.

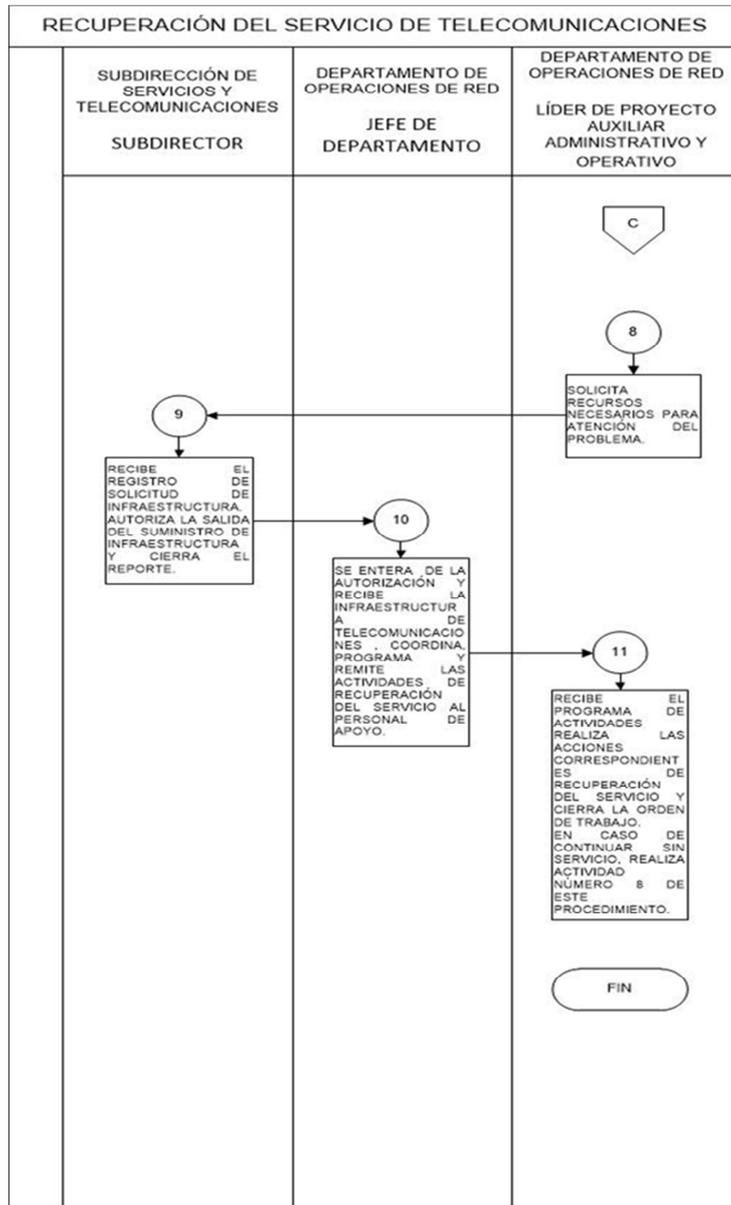
Versión No. 01

Proceso: Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones.

Fecha: 30 / 09 / 13
5 de 08



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Recuperación del Servicio de Telecomunicaciones.

Versión No. 01

Proceso: Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones.

Fecha: 30 / 09 / 13
6 de 08



Manual General de Procedimientos

8. Resultados

[Orden de Trabajo cerrada].

9. Medición

Tiempo promedio para corregir fallas de conectividad.

Fórmula: (Sumatoria Tiempo en minutos de cada reporte de falla de conectividad) / (Total de reportes por falla de conectividad).

10. Interacción con otros procedimientos

Proveedor de servicios de Telecomunicaciones.
Subdirección de Almacenes.

- Solicitud de suministro de telecomunicaciones

11. Registros

- HelpDesk “Mesa de ayuda”, soporte.
- Carpeta de “Reportes atendidos”.
- Se integra con las órdenes de trabajo.

12. Definiciones

Mesa de Ayuda (HelpDesk): Sistema de información automatizado donde se reportan las fallas o anomalías de los bienes y servicios informáticos.

Usuario: El servidor público del Poder Judicial del Estado de México, que tiene asignado o usa un bien y/o servicio informático.

Orden de trabajo: Documento en formato impreso o electrónico donde se realiza la solicitud de atención a un servicio o la ejecución de alguna acción referente a la asesoría y soporte técnico



Manual General de Procedimientos

CONTROL DE CAMBIOS	
DECIA	DEBE DECIR

Procedimiento: Recuperación del Servicio de Telecomunicaciones.

Versión No. 01

Proceso: Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones.

Fecha: 30 / 09 / 13
8 de 08