



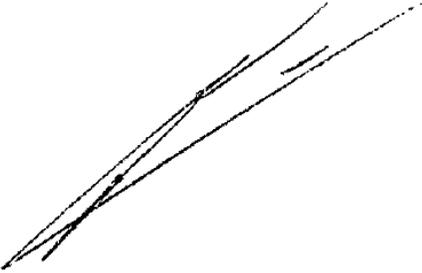
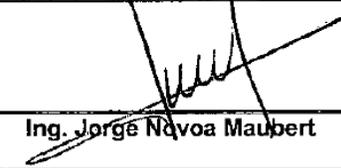
Manual General de Procedimientos

Procedimiento:

Seguimiento y Vigilancia de la Disponibilidad de Infraestructura.

Proceso:

Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones

<p>Elabora Subdirector de Servicios y Telecomunicaciones</p>	<p>Revisa Director de Tecnologías de la Información</p>	<p>Aprueba</p>			
		<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 Navoa Maubert</p>	<p>Revisa Directora General de Administración</p>				
	<p>Lic. Estela Teresita Carranco Hernández)</p>				
<p>Núm. de Identificación del Procedimiento: 3010503100.01.01</p>	<p>Versión No. 01</p>	<p>Fecha de emisión del proyecto de procedimiento: 30 / 09 / 13</p>	<p>Núm. de Páginas: 06</p>		



Manual General de Procedimientos

1. Objetivo

Mantener disponible la red de transporte del Poder Judicial en un 99.95%, mediante la aplicación de instrumentos administrativos para la gestión e implementación de acciones correctivas pro activas.

2. Alcance

Este procedimiento debe ser observado y aplicado por los servidores públicos adscritos a la Subdirección de Servicios y Telecomunicaciones que tienen bajo su responsabilidad, el seguimiento y vigilancia de la disponibilidad de la infraestructura de telecomunicaciones.

3. Referencia normativa

Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura del Estado de México.

Capítulo XI, art. 40, fracción II.

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 vigilar y mantener en constante funcionamiento, los elementos que componen la infraestructura de telecomunicaciones para coadyuvar a las actividades administrativas y jurisdiccionales que hacen uso de los servicios informáticos.

Jefe de Departamento:

- Controlar las fechas de mantenimiento correctivo.
- Brindar los elementos necesarios para el cumplimiento cabal de los mantenimientos correctivos.

Auxiliar Administrativo:

- Revisar el sistema de seguimiento a la infraestructura de telecomunicaciones.
- Emitir la orden de trabajo por medio del HelpDesk al responsable de mantenimiento correctivo y preventivo.

Auxiliar Operativo:

- Recibir la (s) orden (es) de trabajo del HelpDesk.
- Determinar los requerimientos para la ejecución del mantenimiento correctivo.
- Ejecutar el mantenimiento correctivo y emitir la documentación probatoria.

Procedimiento: Seguimiento y Vigilancia de la Disponibilidad de Infraestructura.

Versión No. 01

Proceso: Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones.

Fecha: 30 / 09 / 13
2 de 06



Manual General de Procedimientos

5. Lineamientos de Operación

- El servidor público responsable del sistema de seguimiento a la infraestructura de telecomunicaciones, deberá atenderlo en todo momento.
- Cuando se presente una falla o alarma de operación de algún elemento de la infraestructura de telecomunicaciones, el responsable del sistema de seguimiento a la infraestructura deberá reportarlo por medio de una orden de trabajo al encargado de mantenimiento correctivo/preventivo del Departamento de Operaciones de Red.
- El servidor público responsable del sistema deberá revisar en lapsos de dos horas el estado que guarda la orden de trabajo.

Lineamientos para el cierre de la orden de trabajo

- Una vez concluidos los trabajos por el encargado de mantenimiento, el responsable del sistema de seguimiento a la infraestructura procederá al cierre de la orden de trabajo.

6. Insumos

Información del sistema de seguimiento a la infraestructura sobre un incidente en la infraestructura de la red de telecomunicaciones servicio.

7. Diagrama de bloque del procedimiento

Procedimiento: Seguimiento y Vigilancia de la Disponibilidad de Infraestructura.

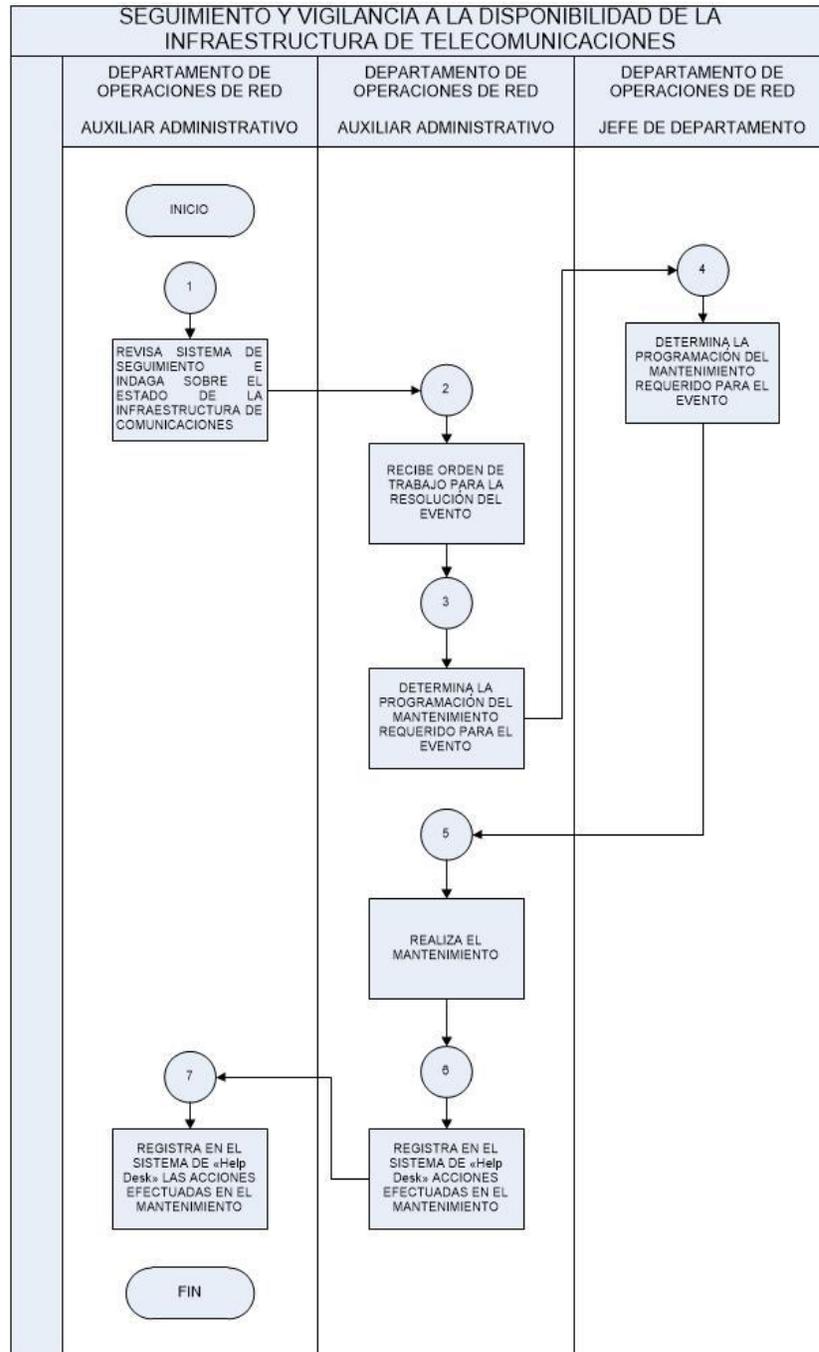
Versión No. 01

Proceso: Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones.

Fecha: 30 / 09 / 13
3 de 06



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Seguimiento y Vigilancia de la Disponibilidad de Infraestructura.

Versión No. 01

Proceso: Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones.

Fecha: 30 / 09 / 13
4 de 06



Manual General de Procedimientos

8. Resultados

Orden de trabajo cerrada.

9. Medición

Indicador para medir la disponibilidad de la red de transporte

Formula = ((Tiempo total por mes – Tiempo total por fallas) / Tiempo total por mes) X 100

10. Interacción con otros procedimientos

N/A

11. Registros

Sistema de seguimiento a la infraestructura de telecomunicaciones Help Desk

12. Definiciones

Help Desk: Sistema de información automatizado donde se reportan las fallas o anomalías de los bienes y servicios informáticos.

Orden de Trabajo: Documento generado del sistema de Mesa de ayuda para solicitar algún servicio de mantenimiento correctivo o preventivo a la infraestructura de telecomunicaciones.

Sistema de seguimiento a la infraestructura: Sistema de información automatizado donde se pueden observar el estado de la infraestructura de telecomunicaciones como apoyo a la determinación de acciones preventivas a fallas.

|

Procedimiento: Seguimiento y Vigilancia de la
Disponibilidad de Infraestructura.

Versión No. 01

Proceso: Disponibilidad de la Infraestructura de
Telecomunicaciones.

Fecha: 30 / 09 / 13
5 de 06



Manual General de Procedimientos

CONTROL DE CAMBIOS	
DECIA	DEBE DECIR

Procedimiento: Seguimiento y Vigilancia de la Disponibilidad de Infraestructura.

Versión No. 01

Proceso: Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones.

Fecha: 30 / 09 / 13
6 de 06