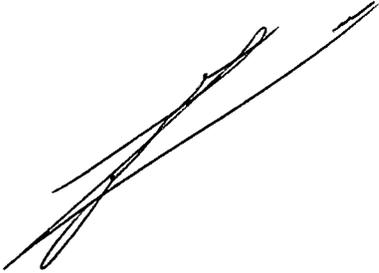
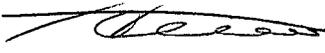
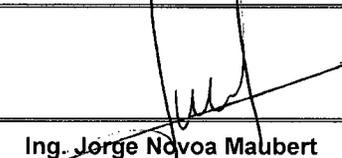




## Manual General de Procedimientos

### Procedimiento: Seguimiento y Control de la Infraestructura de Comunicaciones

### Proceso: Mantenimiento de la Capacidad de la Infraestructura de Comunicaciones

Elabora Subdirector de Servicios y Telecomunicaciones	Revisa Directora General de Administración	Aprueba			
		<b>En Sesión Ordinaria del Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de México del tres de septiembre de dos mil catorce, acta 16</b>			
	Lic. Estela Teresita Carranco Hernández Revisa Director de Tecnologías de Información				
	 Ing. Jorge Novoa Maubert				
Núm. de Identificación del Procedimiento: 3010503100 -02.02	Versión No. 02	Fecha de emisión del proyecto de procedimiento: 20/ 08 / 14	Núm. de Páginas: 07		



## Manual General de Procedimientos

### 1. Objetivo

Mantener el estado de los elementos de la red de voz y datos para prevenir las fallas, mediante el seguimiento y control de la infraestructura de telecomunicaciones.

### 2. Alcance

Aplica al Jefe de Departamento de Operaciones de Red, Auxiliar Administrativo y Auxiliar Operativo, por competencia específica en la supervisión, coordinación y resolución de problemas en la red de datos y voz del Poder Judicial.

### 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

Es responsabilidad de Departamento de Operaciones de Red ejecutar la implementación, administración y funcionamiento de la infraestructura de la red de datos y voz, a fin de mantener en óptimas condiciones la comunicación de la institución.

#### Jefe de Departamento de Operaciones de Red:

- Determinar la metodología necesaria para llevar el seguimiento del estado de la infraestructura de telecomunicaciones.
- Mantener en situaciones controladas la infraestructura de telecomunicaciones, solicitando mantenimiento preventivo cuando así se requiera.

Procedimiento: Seguimiento y control de la infraestructura de comunicaciones.

Versión No. 02

Proceso: Mantenimiento de la capacidad de la infraestructura de comunicaciones.

Fecha: 20 / 08 / 14



## Manual General de Procedimientos

### Auxiliar Administrativo:

- Dar seguimiento permanente a la infraestructura de telecomunicaciones, identificando alertas a su integridad.
- Generar a través del sistema de Mesa de Ayuda, la orden de trabajo para realizar mantenimiento preventivo a la infraestructura de telecomunicaciones.
- Cerrar en el sistema de Mesa de Ayuda, las órdenes de trabajo atendidas.

### Auxiliar Operativo:

- Recibir la (s) orden (es) de trabajo del sistema de Mesa de Ayuda.
- Ejecutar el mantenimiento preventivo requerido en función a problemas detectados en el "Sistema de Seguimiento a la Infraestructura de Comunicaciones".
- Entregar al Jefe del Departamento de Operaciones de Red, el informe de mantenimiento realizado.

### 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 alguna alarma de funcionamiento 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 lapso de una hora el estado que guarda 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

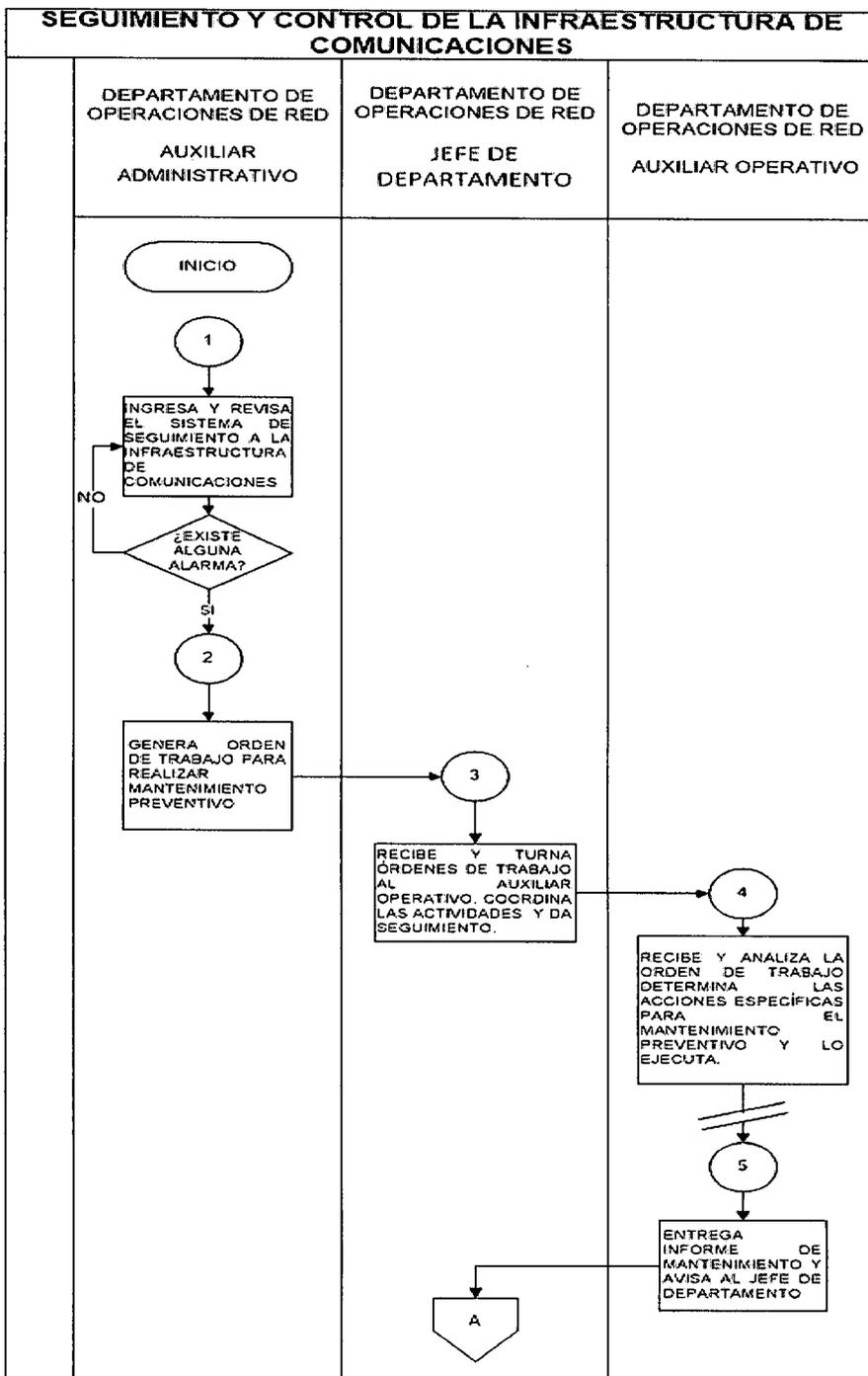
- Alertas identificadas en el sistema de seguimiento y control de la infraestructura sobre un incidente en la red de telecomunicaciones.
- Orden de trabajo del sistema de Mesa de Ayuda.

Procedimiento: Seguimiento y control de la infraestructura de comunicaciones. Versión No. 02  
Proceso: Mantenimiento de la capacidad de la infraestructura de comunicaciones. Fecha: 20 / 08 / 14



Manual General de Procedimientos

7. Diagrama de bloque del procedimiento



Procedimiento: Seguimiento y control de la infraestructura de comunicaciones.

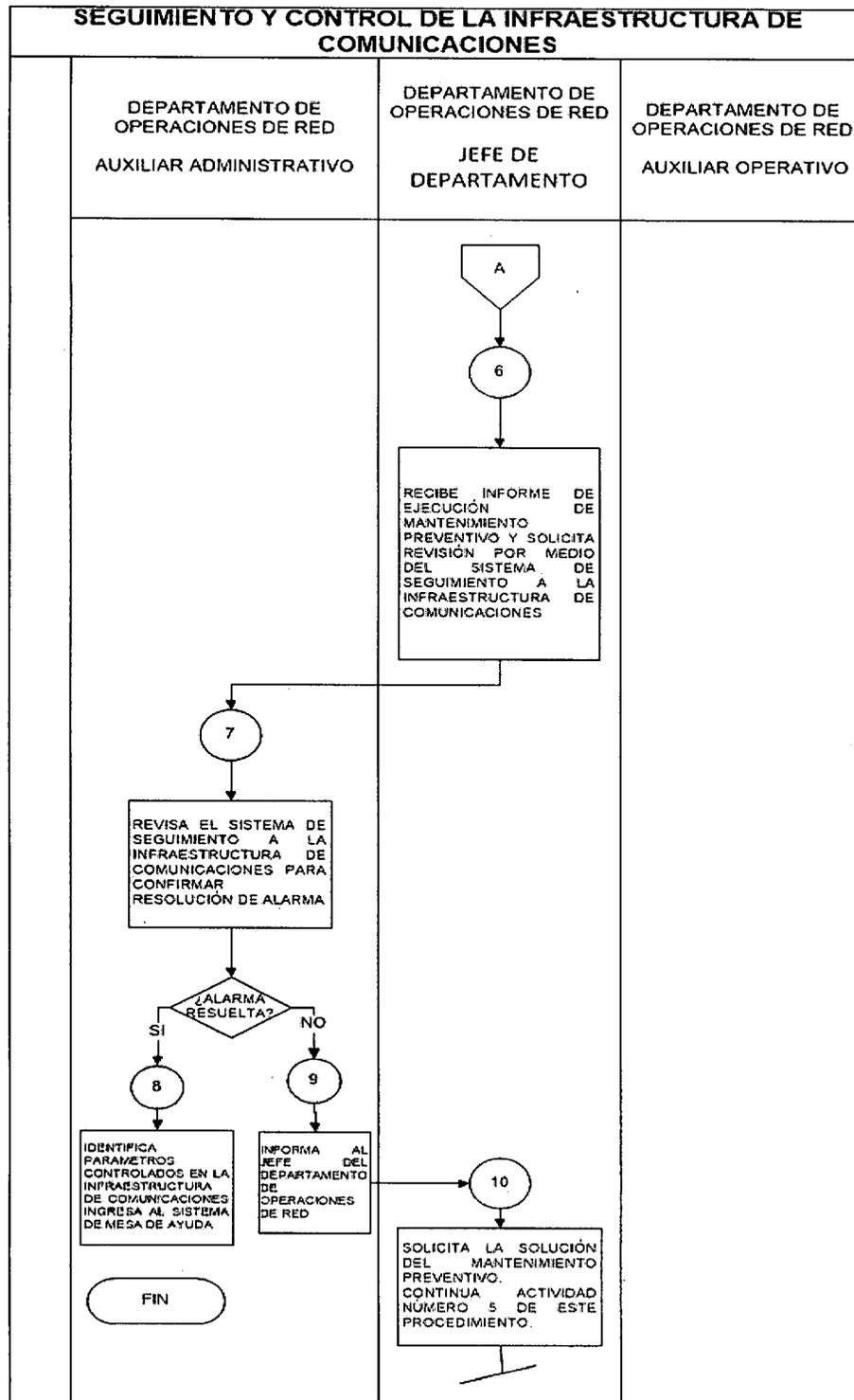
Versión No. 02

Proceso: Mantenimiento de la capacidad de la infraestructura de comunicaciones.

Fecha: 20 / 08 / 14



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Seguimiento y control de la infraestructura de comunicaciones.

Versión No. 02

Proceso: Mantenimiento de la capacidad de la infraestructura de comunicaciones.

Fecha: 20 / 08 / 14



## Manual General de Procedimientos

### 8. Resultados

- Orden de trabajo cerrada.
- Control de la Infraestructura de Telecomunicaciones.

### 9. Medición

Indicador mensual para medir la capacidad de respuesta.

$$\frac{((\text{Total de órdenes de trabajo} - \text{Total de órdenes de trabajo para mantenimiento preventivo}) / \text{Total de reportes registrados mensualmente}) \times 100 = \text{Porcentaje total de órdenes de trabajo de mantenimiento preventivo}}$$

### 10. Interacción con otros procedimientos

- N/A

### 11. Registros

- Sistema de seguimiento a la infraestructura de telecomunicaciones.
- Orden de trabajo del sistema de Mesa de Ayuda para realizar mantenimiento preventivo.
- Informe de mantenimiento.

### 12. Definiciones

**Mesa de Ayuda:** 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 de comunicaciones:** Sistema de información automatizado que permite dar seguimiento al estado de la infraestructura de telecomunicaciones como apoyo a la determinación de acciones preventivas a fallas.

Procedimiento: Seguimiento y control de la infraestructura de comunicaciones.

Versión No. 02

Proceso: Mantenimiento de la capacidad de la infraestructura de comunicaciones.

Fecha: 20 / 08 / 14



Manual General de Procedimientos

CONTROL DE CAMBIOS	
DECIA	DEBE DECIR
Nombre del Proceso:  Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones.	Nombre del Proceso:  Mantenimiento de la capacidad de la infraestructura de comunicaciones.
Nombre del Procedimiento y encabezado del Diagrama de Bloque:  Seguimiento y control de la infraestructura de telecomunicaciones.	Nombre del Procedimiento y encabezado del Diagrama de Bloque:  Seguimiento y control de la infraestructura de comunicaciones.
Versión No. 01	Versión No. 02
Fecha 14/04/14	Fecha 20/08/14

*J. Novato*  
*10 Alfonso Lego Huerta*

*[Handwritten signature]*

Procedimiento: Seguimiento y control de la infraestructura de comunicaciones. Versión No. 02  
Proceso: Mantenimiento de la capacidad de la infraestructura de comunicaciones. Fecha: 20 / 08 / 14