



CONTENIDO

1. Propósito.....	2
2. Alcance	2
3. Responsabilidad y autoridad.....	2
4. Normatividad aplicable.....	5
5. Políticas	6
6. Diagrama de bloque del procedimiento	8
7. Glosario	10
8. Anexos.....	11
9. Revisión Histórica	12



1. Propósito

Configurar, administrar y monitorear la infraestructura de red de la Universidad Autónoma del Estado de México para proveer los servicios de: Configuración de equipo de comunicaciones para la conexión a la red, Monitoreo del comportamiento de los servicios de red, y Activación de enlace o línea telefónica, esto con la finalidad de satisfacer los requerimientos de conectividad de la comunidad universitaria.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a la infraestructura de red instalada en la Universidad Autónoma del Estado de México y deberá ser observado y aplicado por el Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones, la Unidad de Redes y Comunicaciones, y el Responsable de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (RTIC) en el espacio universitario.

3. Responsabilidad y autoridad

Autoridad	Responsabilidad
Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo.	- Recibir oficio de solicitud. - Si aplica, generar ticket en el SCSSS (Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio)
Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones. - Autorizar desviaciones a la forma de realizar el procedimiento.	- Gestionar recursos. - Si aplica, generar ticket en el SCSSS (Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio)
Responsable de la Unidad de Redes y Comunicaciones - Si aplica, autorizar o negar servicio con base en la factibilidad técnica. - Asignar Ingeniero de Soporte o Auxiliar Técnico para atender la solicitud del servicio a través del SCSSS (Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio). - Si aplica, documentar en el SCSSS la conformidad del servicio expresada por el usuario. - Asegurarse del cumplimiento de las normatividades declaradas.	- Supervisar las tareas asignadas a los ingenieros de soporte. - Si aplica, generar ticket en el SCSSS (Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio). - Registrar información inherente al servicio en el SCSSS. - Realizar los servicios. - Dar seguimiento a los servicios a través del SCSSS. - Informar al usuario los avances del servicio a través del SCSSS. - Comunicar al usuario la conclusión del servicio y solicitar el manifiesto de conformidad en el SCSSS. - Llevar a cabo tareas de monitoreo y configuración de los equipos de



Versión vigente No.	00	Fecha:	08/03/12
---------------------	----	--------	----------

	comunicaciones. - Documentar las configuraciones y cambios realizados en los equipos de comunicaciones.
Ingeniero de soporte - Asignar Auxiliar Técnico para atender el servicio a través del SCSSS (Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio). - Si aplica, documentar en el SCSSS la conformidad del servicio expresada por el usuario.	- Si aplica, generar ticket en el SCSSS (Sistema de Control y Seguimiento a Solicitudes de Servicio). - Registrar información inherente al servicio en el SCSS. - Realizar los servicios asignados. - Dar seguimiento a los servicios a través del SCSSS. - Informar al usuario los avances del servicio a través del SCSSS. - Comunicar al usuario la conclusión del servicio y solicitar el manifiesto de conformidad en el SCSSS. - Llevar a cabo tareas de monitoreo y configuración de los equipos de comunicaciones. - Documentar las configuraciones y cambios realizados en los equipos de comunicaciones.
Auxiliar Técnico	- Si aplica, generar ticket en el SCSSS (Sistema de Control y Seguimiento a Solicitudes de Servicio). - Registrar información inherente al servicio en el SCSS. - Realizar los servicios asignados. - Dar seguimiento a los servicios a través del SCSSS. - Informar al usuario los avances del servicio a través del SCSSS. - Comunicar al usuario la conclusión del servicio y solicitar el manifiesto de conformidad en el SCSSS. - Llevar a cabo tareas de monitoreo y configuraciones brindadas por el Ingeniero de Soporte en los equipos de comunicaciones. - Documentar las configuraciones y cambios realizados en los equipos de comunicaciones.
Responsable de las TIC en el Ámbito Universitario	- Generar solicitud de Servicio a través del SCSSS o vía telefónica en caso de no contar con servicio de red, la solicitud deberá contar con los requisitos del mismo.



4. Normatividad aplicable

- Estatuto Universitario Artículo 31, incisos IV, VI y VII
- Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México Artículo 36, inciso I
- Reglamento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la UAEM, artículos 13, 14, 15, 28 y 29



5. Políticas

1. Los servicios deberán ser solicitados por el responsable de TIC del ámbito universitario a través del SCSSS, de un oficio dirigido al director de DTIC y/o al jefe de Departamento o realizando una llamada telefónica a la Mesa de Servicios.
2. La Unidad de Redes y Comunicaciones será la única autorizada para llevar a cabo cambios en la configuración de los equipos de comunicaciones.
3. Los servicios que requieran de un oficio deberán ser solicitados a través del SCSSS, adjuntando el oficio en formato digital, previamente firmado por el titular del ámbito universitario y con el sello correspondiente. No será necesario entregar el oficio impreso. De ser requerido un acuse, se podrá solicitar en la Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo de la DTIC.
4. El Jefe del Departamento y/o el Director de la DTIC podrán autorizar modificaciones a la manera de realizar el procedimiento.
5. El servicio podrá ser solicitado por el jefe del departamento de redes y telecomunicaciones o por el Director de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
6. En caso de que la solicitud del servicio no contenga la información necesaria para poder llevar a cabo el servicio, se le notificará al usuario a través del SCSSS, si no se recibe respuesta en 3 días hábiles el servicio será cancelado.
7. La comunicación con el usuario y seguimiento del servicio se llevarán a través del Responsable de las TIC del Ámbito Universitario por medio del SCSSS.
8. El servicio podrá ser denegado por falta de factibilidad técnica, no sea viable o por razones de seguridad y esto deberá ser notificado al usuario por medio del SCSSS.
9. En caso de que se le solicite información al usuario para poder continuar con el servicio y no se reciba respuesta en un máximo de 3 días hábiles, el servicio será cancelado.
10. El equipo (switches, enrutadores y conmutadores) que se encuentra alojado en los cuartos de comunicaciones responsabilidad de la DTIC, deberá contar con instalación de voltaje regulado, tierra física, sistema de pararrayos, reguladores ups, planta eléctrica de emergencia, libre de humedad, temperatura no mayor a los 20° C; así mismo el acceso a estas áreas deberá ser restringido.
11. La trazabilidad se llevará a cabo a través de la adecuada identificación de los servicios a lo largo de su realización y hasta su entrega, mediante el identificador del servicio que es generado por el SCSSS.



12. Se preservará la conformidad del servicio durante el proceso interno y hasta la entrega del destino previsto, a través del identificador del servicio que es generado por el SCSSS.
13. Para el caso de asignación de una subred adicional, con la finalidad de justificar la necesidad de incrementar las direcciones IP, el RTIC deberá adjuntar en el SCSSS un inventario en formato digital donde se identifique ubicación de equipo de cómputo, persona responsable y dirección IP asignada. En esta relación se deberá incluir todo equipo conectado a la red institucional, incluyendo impresoras, codecs, servidores, etc.
14. Para apertura de puertos en el firewall institucional, el servicio deberá ser solicitado a través del SCSSS y este deberá de cumplir con la aprobación explícita en las notas del ticket, del área de Operaciones, así mismo del área de Seguridad, solo cumpliendo con ambas aprobaciones, el servicio podrá ser realizado

Servicios

Configuración de equipo de comunicaciones para la conexión a la red

El servicio de configuración de equipo de comunicaciones para la conexión a la red, se refiere a la programación del equipo de comunicaciones, para cumplir con los protocolos que la red UAEMex maneja, y de esta forma garantizar el adecuado funcionamiento del servicio.

15. Ningún equipo de comunicaciones administrable, deberá ser instalado en la infraestructura de red si esta acción no ha sido previamente aprobada por la Unidad de Redes y Comunicaciones.

Monitoreo del comportamiento de los servicios de Red

El servicio de monitoreo del comportamiento de los servicios de Red, se refiere al uso de las herramientas brindadas por los proveedores de servicios de la UAEMex, o por las herramientas propiedad de la UAEMex que permitan conocer el desempeño de la red en un periodo de tiempo determinado.

16. El servicio deberá ser solicitado a través del SCSSS por el RTIC del espacio, se deberán adjuntar las pruebas que el usuario ha llevado a cabo para sustentar la problemática.

Activación de enlace o línea telefónica

El servicio de activación de enlace o línea telefónica, se refiere a la configuración de los equipos para que un servicio adicional de conexión de voz o datos sea integrado a la red universitaria



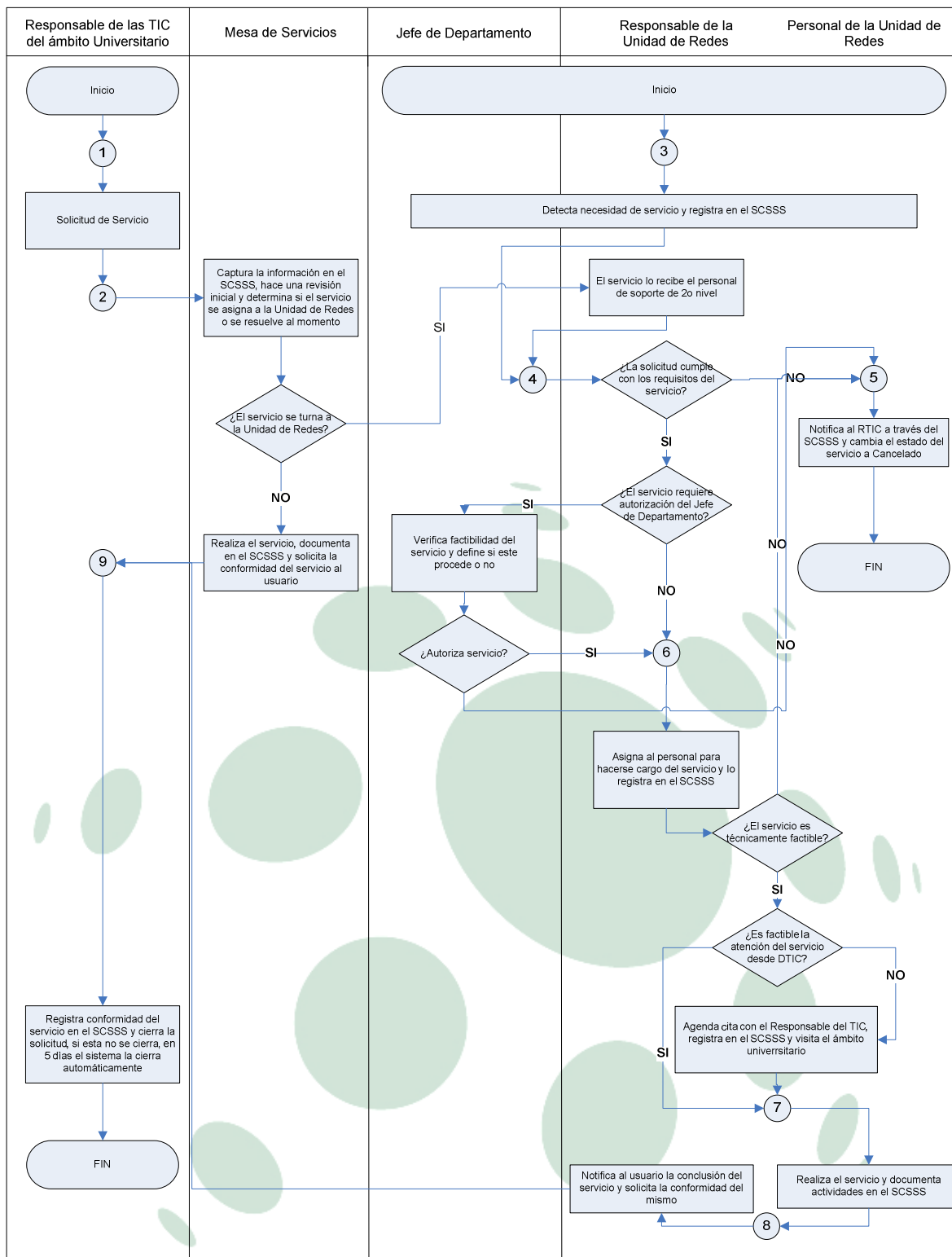
17. Toda activación deberá de ser aprobada previamente por el jefe de departamento de acuerdo a la selección de proveedor que haya sido definida en conjunto con el Director de la DTIC

6. Diagrama de bloque del Procedimiento

1. Solicitud del servicio. Debe ser realizada por el RTIC del ámbito universitario, a través de la mesa de servicios, el Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones, o por monitoreo del personal de la Unidad de Redes y Comunicaciones; en caso de requerir oficio, este será adjuntando en formato digital en el SCSSS.
2. Autorización. Si el servicio requiere la autorización del Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones, éste se le turnará para lo conducente.
3. Factibilidad Técnica. Para todo servicio se realiza un estudio de factibilidad técnica con el fin de verificar si el ámbito universitario cuenta con la infraestructura requerida para realizarlo, este estudio es realizado por el personal de la Unidad de Redes y Comunicaciones, en caso de no existir factibilidad técnica para la realización del servicio es comunicado al usuario vía el SCSSS.
4. Realización del servicio. El servicio es asignado a un integrante de la Unidad de Redes y Comunicaciones (Responsable de Unidad, Ingeniero de Soporte o Auxiliar Técnico) para su realización, esta asignación se lleva a cabo a través del SCSSS
5. Verificar que el servicio cumpla con lo solicitado. Antes de entregar el servicio al usuario, el responsable de la realización del mismo deberá verificar que el servicio cumpla con lo solicitado, mismo que es registrado en el SCSSS
6. Conclusión del servicio. Se notifica al usuario vía el SCSSS la conclusión de servicio.
7. Se solicita al usuario asignar el campo de conformidad de servicio y colocar el estado del ticket en cerrado.



Versión vigente No. 00 Fecha: 08/03/12





7. Glosario

Ámbito Universitario. Los Organismos Académicos, Centros Universitarios, Unidades Académicas Profesionales, Planteles de la Escuela Preparatoria y Dependencias Académicas y Administrativas de la UAEM.

Códec. Abreviatura de codificador-decodificador. Describe una especificación desarrollada en software, hardware o una combinación de ambos, capaz de transformar un archivo con un flujo de datos o una señal.

Dirección IP. Etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a un interfaz de un dispositivo dentro de una red que utilice el protocolo IP, que corresponde al nivel de red del protocolo TCP/IP.

DTIC. Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Enrutador. Dispositivo de hardware usado para la interconexión de redes informáticas que permite asegurar el direccionamiento de paquetes de datos entre ellas o determinar la mejor ruta que deben tomar. Opera en la capa tres del modelo OSI.

Mesa de Servicios. Servicio de soporte técnico brindado a los usuarios en problemas y asesoría en cuestiones de TIC, apoyándose en comunicación y servicio remoto hacia el usuario, usando herramientas de comunicación telefónica o basada en red.

SCSSS. Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio de la DTIC.

Switch. Dispositivo digital de lógica de interconexión de redes de computadoras que opera en la capa de enlace de datos del modelo OSI.

8. Anexos

No Aplica



9. Revisión Histórica

Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	08/03/2012	Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Primera versión