



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

## PROCEDIMIENTO RESPUESTA A FALLAS EN EL ENLACE WAN

**CÓDIGO:**  
PGDT-012  
**VERSIÓN:** 03  
**EMISIÓN:**  
09/06/2022  
**PÁGINA**  
1 de 4

### ÍNDICE

<b>1. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>3. DEFINICIONES</b>	<b>2</b>
<b>4. CONTENIDO</b>	<b>2</b>
<b>4.1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN</b>	<b>2</b>
<b>4.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>3</b>
<b>5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	<b>3</b>
<b>6. REGISTROS</b>	<b>4</b>
<b>7. CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>4</b>
<b>8. ANEXOS</b>	<b>4</b>

<b>Proyectado por</b>	Alirio Montalvo Villadiego	<b>Firma:</b> 
<b>Cargo</b>	Gestor de Calidad Proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico	
<b>Revisado y aprobado para uso por</b>	Erika Restrepo Urzola	<b>Firma:</b> 
<b>Cargo</b>	Líder Proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico	
<b>Revisado y Aprobado para publicación por</b>	Tatiana Martínez Simanca	<b>Firma:</b> 
<b>Cargo</b>	Coordinadora del SIGEC	

	<b>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</b>	<b>CÓDIGO:</b> PGDT-012 <b>VERSIÓN:</b> 03 <b>EMISIÓN:</b> 09/06/2022 <b>PÁGINA</b> 2 de 4
	<b>PROCEDIMIENTO RESPUESTA A FALLAS EN EL ENLACE WAN</b>	

## 1. OBJETIVO

Mantener la disponibilidad del acceso al servicio de Internet, en pro de disminuir los incidentes de desconexión en las actividades de los usuarios que utilizan este servicio.

## 2. ALCANCE

Involucra desde la Unidad de Planeación y Desarrollo como supervisora del contrato de prestación de servicio, hasta el proveedor del servicio quien deberá responder por la disponibilidad y desempeño de los canales contratados.

## 3. DEFINICIONES

**CPE:** Customer premises equipment.(Equipo local del cliente). Cualquier equipo ubicado del lado del subscriber que se encuentra conectado al canal de comunicaciones del proveedor.

**Internet:** Gran red descentralizada de ordenadores, de ámbito global y públicamente accesible, que proporciona una cantidad de servicios de comunicación de varios tipos, incluyendo la World Wide Web, el correo electrónico, entre otros.

**Proveedor de Internet:** Empresa que distribuye canales de Internet.

**Ticket:** Registro de incidencia que se hace ante el proveedor de servicio, detallando la falla y fecha de la misma.

**PQR:** Petición, queja o reclamo. Medio por el cual se le presenta al proveedor de servicio una queja que implica acciones correctivas.

**ADSL:** es un tipo de tecnología de línea de abonado digital (DSL) que consiste en la transmisión analógica de datos digitales apoyada en el cable de pares simétricos de cobre que lleva la línea telefónica convencional o línea de abonado.

## 4. CONTENIDO

### 4.1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- NA

	<b>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</b>	<b>CÓDIGO:</b> PGDT-012 <b>VERSIÓN:</b> 03 <b>EMISIÓN:</b> 09/06/2022 <b>PÁGINA</b> 3 de 4
	<b>PROCEDIMIENTO RESPUESTA A FALLAS EN EL ENLACE WAN</b>	

#### 4.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Pasos	Responsable	Descripción
1	Funcionarios de la Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Redes)	Detecta inestabilidad o caída del enlace mediante software de administración de red o reporte de usuarios.
2	Funcionarios de la Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Redes)	Realiza pruebas de conexión y estabilidad de los CPE para descartar fallas del lado del cliente, tomar los pantallazos de las pruebas y reportes gráficos tanto del software de administración como los provistos por el Proveedor de Internet.
3	Funcionarios de la Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Redes)	Abre un Ticket con el proveedor de servicio, describiendo el problema y las pruebas realizadas.
4	Funcionarios de la Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Redes)	Durante el tiempo de transcurso de la falla, llena <b>Formato Registro de Incidencias (FGDT-002)</b>
5	Funcionarios de la Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Redes)	Una vez resuelto el daño, almacena el reporte y envía PQR a proveedor con el tiempo de indisponibilidad para ajustes en la facturación. Diligencia el formato <b>FGDT-012 (Bitácora de Novedades Servicios Tecnológicos)</b>
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

#### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Referencia	Fecha de Emisión	Breve Descripción	Ente que expide la Norma
No Aplica			

	<b>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</b>	<b>CÓDIGO:</b> PGDT-012 <b>VERSIÓN:</b> 03 <b>EMISIÓN:</b> 09/06/2022 <b>PÁGINA</b> 4 de 4
	<b>PROCEDIMIENTO RESPUESTA A FALLAS EN EL ENLACE WAN</b>	

## 6. REGISTROS

No	Código	Nombre	Responsable	Lugar de Archivo	Medio de Archivo	Tiempo de Archivo	Disposición
1	FGDT-002	Formato Registro de Incidencias	Servidor público Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones	ARCHIVO DE GESTIÓN	ELECTRÓNICO	NA	Eliminación
2	FGDT-012	Bitácora de Novedades Servicios Tecnológicos	Funcionarios de la Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones	ARCHIVO DE GESTIÓN	Informáticos	1 Año	Eliminación

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Se mejora la redacción del objetivo, alcance y documentos de referencia del procedimiento. Se elimina el flujograma. Se incluye el formato FGDT-002 en el paso de la descripción del procedimiento Se incluye formato FGDT-012 Registro en Bitácora	05-12-2008
2	Se actualizo el responsable en la descripción del procedimiento y en los Registros de acuerdo a la estructura de planta.	07-02-2017

## 8. ANEXOS

No Aplica.