



## Manual de procedimientos internos administrativos

### Procedimiento para solucionar fallas en el servicio de Internet en Oficinas Corporativas

MPIA-DTI-182

Revisión Original

# Procedimiento para solucionar fallas en el servicio de Internet en Oficinas Corporativas

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Autorizado por
Original	Camilo Luna / Director de Tecnología de Información	Víctor Manuel Landa Reyes / Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad

### 1.2. Registro de revisiones

No. de Revisión	Fecha de la Revisión	Motivo de la Revisión
Original	Mayo 2021	Edición original

#### 1.2.1. Responsable de la revisión

El responsable de editar, revisar y actualizar el presente procedimiento es el Director de Tecnología de Información.

#### 1.2.2. Criterio de la revisión

Este documento deberá ser sujeto a revisión cada vez que alguno de los operadores de telefonía móvil con los que se trabaja cambie su propio procedimiento de atención a clientes. Del mismo modo, en caso de que por así convenir a los intereses de TAR, se incorporase o se de de baja algún operador de telefonía móvil.

### 1.3. Lista de distribución

- Dirección de Tecnología de Información
- Centro de Control Operacional CCO

## 2. Contenido

### 2.1. Definiciones y acrónimos

NA

### 2.2. Objetivo

Hacer del conocimiento del personal de la Dir de Tecnología de Información, así como quien designe como personal alternativo, las acciones a tomar en caso de que se presente una falla en el servicio de Internet en las Oficinas Corporativas.

### 2.3. Alcance

Personal de la Dirección de Tecnología de Información y a quien designe como responsable alternativo en caso de ausencia.

### 2.4. Referencias

NA

### 2.5. Responsabilidades

**Director de Tecnología de Información**

**Encargado de CCO**

### 2.6. Descripción del Procedimiento

Paso	Responsable	Descripción
1	Usuario	Una vez se detecté la falla, dirigirse a cualquier equipo de cómputo disponible y que esté conectado a la red las oficinas corporativa, abrir cualquier navegador e intentar navegar para asegurarse que la falla reportada impide que el personal tenga salida a Internet, tomar nota de la hora en que inicia la falla.
2	Suplente	Ubicar el ícono de RED y, dando clic derecho, seleccionar la opción "Ir al Centro de redes"
3	Suplente	Dar clic sobre la conexión de Red (red de área local) y en la ventana que se despliegue dar clic en "Propiedades".

Paso	Responsable	Descripción
4	Suplente	Se solicitará la clave de la cuenta de administrador del equipo, solicitarla a el Gte de Operaciones y/o al Dir de Operaciones quienes tienen conocimiento de la misma, e ingresarla.
5	Suplente	En la ventana que se ha abierto resultado del paso 5, seleccionar la opción "Protocolo de IPv 4" y dar clic en "Propiedades".
6	Suplente	Identificar los valores IP y DNS, en la parte superior e inferior de la ventana, respectivamente.
7	Suplente	En los valores de la IP, hacer clic en "Asignar la siguiente dirección IP" e ingresar los siguientes valores: valores 192.168.10.XXX, donde pasar a asignar el valor XXX, se debe tener en cuenta lo siguiente: los valores deben oscilar entre 231-240, no asignar este valor a más de un equipo, es decir, un equipo usará la .2031, otro la .232, etc.
8	Suplente	En la sub máscara ingresar 255.255.255.0
9	Suplente	Para la puerta de salida o gateway asignar el valor 192.168.10.254
10	Suplente	En cuanto a los valores de los DNSs, dar check en "Asignar los siguientes valores" e ingresar 208.91.112.53 y 208.91.112.52 en el mismo orden.
11	Suplente	Dar "Guardar" / "Cerrar" / "Siguiente" según sea el caso.
12	Suplente	Comprobar la conectividad del equipo. En caso de que el problema no se haya solucionado, volver al paso 2 y repetir el proceso.
13	Suplente	Repetir desde el paso 2 al 12 en todas las computadoras que sean indispensables para la continuidad de las operaciones

#### AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ALCANCE LEGAL

La información, organización, gráficas, diseño, compilación, know-how y otros aspectos de los elementos contenidos en este documento, incluyendo la plataforma de Intranet, son de carácter confidencial por lo que queda estrictamente prohibida por ley su copia, reproducción por cualquier medio, divulgación verbal o escrito y/o distribución total o parcial, sin autorización expresa de Link Conexión Aérea S.A. de C.V. conocida bajo el nombre comercial de TAR Aerolíneas. La publicación o transmisión de información o documentos contenidos en la intranet de TAR Aerolíneas no constituye una renuncia de cualquier derecho relacionado con tales documentos o información. En este sentido, TAR Aerolíneas hace expresa reserva del ejercicio de todas las acciones, tanto civiles como penales, destinadas al resguardo de sus legítimos derechos.

From:

<https://wiki.tarmexico.com/> - **TAR MÉXICO**

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/mpia/182?rev=1621278051>



Last update: **17/11/2021 16:27**