



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 procedimiento será revisado cuando menos una vez al año a partir de la fecha su emisión, o antes si se cambia para mejorar el sistema administrativo de la organización, o bien, a causa de la generación o actualización de la regulación aplicable.

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 Dirección 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 este designe como responsable alternativo en caso de ausencia.

2.4. Referencias

NA

2.5. Responsabilidades

Director de Tecnología de Información

Personal Alternativo

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	Director de TI / Suplente	Ubicar el ícono de RED y, dando clic derecho, seleccionar la opción "Ir al Centro de redes"
3	Director de TI / 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	Director de TI / Suplente	Se solicitará la clave de la cuenta de administrador del equipo, solicitarla al Gerente de Operaciones y/o al Director de Operaciones, quienes tienen conocimiento de la misma, e ingresarla.
5	Director de TI / Suplente	En la ventana que se ha abierto resultado del paso 4, seleccionar la opción "Protocolo de IPv 4" y dar clic en "Propiedades".
6	Director de TI / Suplente	Identificar los valores de IP y DNS, en la parte superior e inferior de la ventana, respectivamente.
7	Director de TI / Suplente	En los valores de la IP, hacer clic en "Asignar la siguiente dirección IP" e ingresar 192.168.10.XXX, donde para 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 .231, otro la .232, etc.
8	Director de TI / Suplente	En la sub máscara ingresar 255.255.255.0
9	Director de TI / Responsable alternativo	Para la puerta de salida o gateway asignar el valor 192.168.10.254
10	Director de TI / 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	Director de TI / Suplente	Dar "Guardar" / "Cerrar" / "Siguiente" según sea el caso.
12	Director de TI / 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	Director de TI / Suplente	Repetir los pasos 2 al 12 en todas las computadoras que sean indispensables para la continuidad de las operaciones
14	Director de TI	Una vez concluida la contingencia, conectar de nuevo los equipos conectados al enlace de RESPALDO al enlace PRINCIPAL

2.7. Documentos aplicables y/o anexos

NA

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=1621366646>

Last update: 17/11/2021 16:27

