## Conmutador

* **Características:**
* Descripción del proceso (¿Para qué sirve?)
* Dispositivos que se usan y sus características \*
* ¿Existe algún software de uso y/o de pruebas para los conmutadores? \*
* **Directorio telefónico**
* Números que maneja la red, extensiones, líneas.
* **Soporte en México (18018)**
* ¿De Donde es la Extensión? ¿Qué oficina?
* Persona que Atiende (En caso de ser un departamento especifico)
* Datos previos que se tienen que tener al hablar a México
* **Protocolo o procedimientos para:**
  + Cambios de nombre usuario
  + Asignación de privilegios en telefonía
  + ¿Se pueden agregar nuevas líneas?, ¿cómo?
  + ¿Se pueden agregar nuevas extensiones?, ¿cómo?
  + ¿Se pueden cambiar (modificar) las extensiones telefónicas? ¿Cómo?
  + Proceso para reubicación o cambio de enlaces (ej: cambio de núm. de extensión)
  + ¿Cómo agrupar líneas y/o extensiones?
  + ¿Qué hacer cuando hay problemas de comunicación?
    - No hay línea
    - No da el tono
    - Suena ocupado
    - Se escucha ruido en la línea
    - Etc.
    - ¿Para estos problemas de comunicación también se llama al 18018?
  + ¿Existe algún software de uso y/o de pruebas para los conmutadores?
  + Manejo de restricciones (¿Cómo ponerlas y quitarlas?)
* **Claves**
* ¿Quién es la persona encargada de asignar nuevas claves?
* ¿Qué pasa si se olvida la clave? (Ya que pide contraseña para larga distancia)

## Distribución de la red

* **Características Generales:**
* Descripción general de la distribución \*
* Croquis de segmentos de red (Ubicación de MDF, IDF, switches, tipo de cable, etc).
* Dispositivos utilizados en la red y características (routers, switches,etc) \*
* Distribución de direccionamiento ip (Distribución de Subredes)
* **Problemas y soluciones frecuentes**
* Contacto de Soporte a México
* Proceso de rastreo de equipos (Ej. problemas de Virus reportados por México).
* ¿Cómo saber si un equipo tiene virus?
* ¿Cómo saber qué equipos están activados?
* Soluciones aplicables a esos problemas
* **Números y tipo de enlace (Checklist) 🡪 Srita. Paty**
* Ancho de banda
* Distribución ¿A dónde llegan?
* ¿Dónde están los aparatos?

## Firewall

* **Características:**
* ¿Cuántos firewall existen en la Delegación del ISSSTE? ¿Cuáles son?
* Características de cada firewall \*
* ¿Qué software utilizan los firewall? \*
* **Procesos:**
* Alta y baja de equipos (Asignar privilegios y restricciones).
* ¿Cómo se hace la restricción de los equipos?
* Bloqueos de ip (Ej. rango de direcciones ip bloqueados o dirección ip especifica )
* ¿Cómo se hace el bloqueo de páginas web?
* ¿Qué páginas web están bloqueadas actualmente?
* Lista de puertos habilitados y bloqueados.
* Usuarios y contraseñas cargados en el firewall
* **Problemas y posibles soluciones:**
* Problemas que ha presentado el firewall
* ¿Cuál fue o es la solución a esos problemas?

## Servidores

* **Características:**
* Características (¿Qué sistema operativo tienen?)
* Para que se utilizan los servidores, que aplicaciones o softwares tiene cargados.
* **Usuarios y Contraseñas cargados en los servidores.**
* **Procesos:**
* Proceso para levantar los servicios (¿Qué se debe hacer?)
* Proceso para cerrar los servicios y apagar el servidor (¿Qué se debe hacer?)
* ¿Cuáles son los procesos que se levantan cuando se enciende cada servidor?
* ¿Cómo se levanta correctamente cada servicio?
* ¿Cuánto tiempo duran los servicios?
* **Problemas y posibles soluciones::**
* ¿Qué problemas que han tenido los servidores?
* ¿Qué soluciones se han aplicado a cada uno de los problemas?

## Correos electrónicos

* **Solicitudes con México**
  + ¿Hay algún formato que se deba llenar o enviar para solicitar algún trámite respecto al correo?
  + ¿Qué se necesita para solicitar un nuevo correo electrónico?
  + ¿A quién me dirijo para solicitar un nuevo correo electrónico?
  + ¿Qué necesito para dar de baja un correo electrónico?
  + ¿A quién me dirijo para solicitar la baja de un correo electrónico?
* **Tipos de correos**
  + ¿Cuáles son los servidores de alojamiento?
    - <https://correo.issste.gob.mx>
    - <https://outlook.com/issste.gob.mx>
* **Números de redes para soporte en México**
  + Línea 18018 Soporte México.
* **Problemas y soluciones frecuentes**
  + Se me olvido la contraseña, ¿Qué hago?
  + No recuerdo mi usuario, ¿Qué hago?
  + No puedo entrar a mi correo, ¿Qué hago?

## Reloj checador

* **Proceso de obtener checadas**
  + Quiero obtener las checadas, ¿A dónde voy?
  + ¿Qué necesito?
  + ¿Qué hago?
* **Protocolo a seguir**
  + ¿Qué debo hacer?
  + ¿Cuáles son los pasos a seguir?

## Videoconferencias

* **Requerimientos**
  + ¿Qué equipo se necesita?
  + ¿Dónde está el equipo?
  + ¿Bajo qué términos?
  + ¿Está ya todo equipado en uno solo o hay que armar, montar, conectar o mover algo?
* **Pasos a seguir**
  + ¿Qué necesito para realizar una videoconferencia?
  + ¿Qué hago para prender el equipo?
  + ¿Qué hago para hacer el enlace o tener una videollamada?
  + ¿Qué hago para finalizar la videollamada?
  + ¿Qué hago para apagar el equipo?
* **Problemas:**
* ¿Qué hago si se corta la videoconferencia?
* ¿Qué hago o a dónde marco si no puedo obtener el enlace de videollamada?

## Formateo de equipos

* **Check List Pre Formateo**
  + Aplicaciones que se deben respaldar
  + Programas que se deben respaldar
  + Archivos que se deben respaldar
* **Check List de configuración Post Formateo**
  + Aplicaciones que se deben instalar
  + Programas que se deben instalar
  + Archivos que se deben recuperar/pegar
  + Drivers/Controladores
* **Licencias**
* **Respaldos**
  + Mis Documentos
  + Escritorio
  + Correo
* **Aplicaciones a respaldar**
  + Antivirus
  + CCleaner
  + Browsers(Navegadores web)
  + Microsoft Office
  + Convertidores PDF