

# TEMPLATE UNIVERSAL - BIBLIOTECA TÉCNICA ISP

## CÓMO USAR ESTE TEMPLATE

### FILOSOFÍA SIMPLE

1. **Empieza pequeño** - Documenta solo lo que usas frecuentemente
2. **Crece gradualmente** - Agrega contenido cuando lo necesites
3. **Mantén actualizado** - Revisa y actualiza cada 6 meses
4. **Hazlo práctico** - Si no lo usas, no lo documentes

### ESTRUCTURA DE CARPETAS

```
/Mi-Biblioteca-ISP/  
├── /01-Equipos-Criticos/  
├── /02-Procedimientos/  
├── /03-Configuraciones/  
├── /04-Contactos/  
├── /05-Herramientas/  
└── /06-Emergencias/
```

## 01-EQUIPOS-CRITICOS

### TEMPLATE POR EQUIPO

```
## [NOMBRE EQUIPO] - [MODELO]  
  
### INFORMACIÓN BÁSICA  
- **Ubicación:** [Rack/Sala específica]  
- **Función:** [Qué hace en tu red]  
- **Clientes afectados:** [Cuántos se quedan sin servicio si falla]  
- **Firmware actual:** [Versión instalada]  
  
### DOCUMENTACIÓN  
- [ ] Manual técnico (PDF)  
- [ ] Backup configuración (archivo + fecha)  
- [ ] Procedimiento básico troubleshooting  
- [ ] Contacto soporte fabricante  
  
### PROBLEMAS FRECUENTES  
1. **Problema:** [Síntoma más común]  
  - **Causa:** [Causa típica]  
  - **Solución:** [Pasos para resolver]  
  
2. **Problema:** [Segundo síntoma común]  
  - **Causa:** [Causa típica]  
  - **Solución:** [Pasos para resolver]  
  
### COMANDOS ÚTILES  
[Comando 1]: [Para qué sirve] [Comando 2]: [Para qué sirve] [Comando 3]: [Para qué sirve]  
### CONTACTOS  
- **Soporte:** [Teléfono + horario]  
- **Distribuidor:** [Contacto local]  
- **Interno responsable:** [Quién sabe de este equipo]
```

## EQUIPOS A DOCUMENTAR (PRIORIDAD)

- ☐ **Equipo #1** - [El que más problemas causa]
- ☐ **Equipo #2** - [El que afecta más clientes]
- ☐ **Equipo #3** - [El más crítico para funcionar]
- ☐ **Equipo #4** - [El más complejo de configurar]
- ☐ **Equipo #5** - [El que necesita más soporte]

## 02-PROCEDIMIENTOS

### TEMPLATE PROCEDIMIENTO

```
# PROCEDIMIENTO: [NOMBRE]

## CUÁNDO USARLO
[Descripción de la situación que requiere este procedimiento]

## TIEMPO ESTIMADO
[Cuánto tarda típicamente]

## HERRAMIENTAS NECESARIAS
- [ ] [Herramienta física 1]
- [ ] [Software/acceso 1]
- [ ] [Materiales necesarios]

## PASOS
1. **[Paso 1]:** [Descripción detallada]
  - Verificar: [Qué confirmar]
  - Si falla: [Qué hacer]

2. **[Paso 2]:** [Descripción detallada]
  - Verificar: [Qué confirmar]
  - Si falla: [Qué hacer]

3. **[Paso 3]:** [Descripción detallada]
  - Verificar: [Qué confirmar]
  - Si falla: [Qué hacer]

## VALIDACIÓN FINAL
- [ ] [Verificación 1]
- [ ] [Verificación 2]
- [ ] [Verificación 3]

## QUÉ PUEDE SALIR MAL
- **Problema:** [Qué puede fallar]
  - **Solución:** [Cómo solucionarlo]

## CONTACTOS DE ESCALAMIENTO
- **Si no funciona:** [A quién llamar]
- **Si necesitas ayuda:** [Experto interno]
```

## PROCEDIMIENTOS ESENCIALES

- ☐ **Instalación nueva** - [Tu servicio principal]
- ☐ **Problema sin internet** - [Troubleshooting básico]
- ☐ **Equipo no responde** - [Diagnóstico L1]
- ☐ **Velocidad lenta** - [Diagnóstico performance]
- ☐ **Cambio de configuración** - [Modificaciones seguras]

## 03-CONFIGURACIONES

### TEMPLATE CONFIGURACIÓN

```
# CONFIGURACIÓN: [NOMBRE/PROPÓSITO]

## EQUIPO APLICABLE
[Marca/modelo específico]

## CUÁNDO USAR
[Situación que requiere esta configuración]

## CONFIGURACIÓN

[Código/comandos exactos]

## EXPLICACIÓN
- **Línea 1:** [Qué hace]
- **Línea 2:** [Qué hace]
- **Línea 3:** [Qué hace]

## ANTES DE APLICAR
- [ ] Backup configuración actual
- [ ] Verificar compatibilidad
- [ ] Planificar rollback si falla

## DESPUÉS DE APLICAR
- [ ] [Verificación 1]
- [ ] [Verificación 2]
- [ ] Documentar cambio

## ROLLBACK

[Comandos para deshacer si algo sale mal]
```

## CONFIGURACIONES BÁSICAS

- ☐ **Configuración inicial** - [Setup básico equipos]
- ☐ **VLAN estándar** - [Configuración redes]
- ☐ **QoS básico** - [Priorización tráfico]
- ☐ **Backup/restore** - [Respaldo configuraciones]
- ☐ **Monitoreo básico** - [SNMP, alertas]

## 04-CONTACTOS

### TEMPLATE CONTACTO

## [NOMBRE/EMPRESA]

### INFORMACIÓN BÁSICA

- \*\*Tipo:\*\* [Proveedor/Fabricante/Interno]
- \*\*Servicio:\*\* [Qué nos proporciona]
- \*\*Prioridad:\*\* [Crítico/Importante/Útil]

### CONTACTOS

- \*\*Soporte 24/7:\*\* [Teléfono]
- \*\*Soporte horario:\*\* [Teléfono + horario]
- \*\*Comercial:\*\* [Contacto ventas]
- \*\*Técnico:\*\* [Contacto especializado]

### INFORMACIÓN CUENTA

- \*\*Número cliente:\*\* [ID con ellos]
- \*\*Contrato:\*\* [Tipo de servicio]
- \*\*SLA:\*\* [Tiempo de respuesta]

### NOTAS

- [Información útil sobre cómo trabajar con ellos]
- [Horarios especiales]
- [Procedimientos específicos]

### CONTACTOS ESENCIALES

- ☐ **Proveedor internet principal**
- ☐ **Proveedor internet backup**
- ☐ **Fabricante equipos críticos**
- ☐ **Distribuidor local**
- ☐ **Soporte eléctrico**
- ☐ **Soporte técnico externo**

## 05-HERRAMIENTAS

### TEMPLATE HERRAMIENTA

```
# HERRAMIENTA: [NOMBRE]

## TIPO
[Física/Software/Online]

## PARA QUÉ SIRVE
[Función principal en tu operación]

## CÓMO USAR
1. [Paso básico 1]
2. [Paso básico 2]
3. [Paso básico 3]

## VALORES NORMALES
- **Parámetro 1:** [Rango normal]
- **Parámetro 2:** [Rango normal]
- **Parámetro 3:** [Rango normal]

## CUÁNDO USAR
- [Situación 1]
- [Situación 2]
- [Situación 3]

## UBICACIÓN
[Dónde está físicamente o cómo acceder]

## CONTACTOS
- **Soporte:** [Si necesitas ayuda]
- **Mantenimiento:** [Calibración/servicio]
```

### HERRAMIENTAS BÁSICAS

- ☐ **Sistema de monitoreo** - [Tu NMS principal]
- ☐ **Herramienta medición** - [Instrumentos físicos]
- ☐ **Software configuración** - [Gestión equipos]
- ☐ **Herramienta diagnóstico** - [Troubleshooting]
- ☐ **Backup/documentación** - [RespalDOS]

## 06-EMERGENCIAS

### TEMPLATE EMERGENCIA

# EMERGENCIA: [TIPO DE PROBLEMA]

## IDENTIFICACIÓN RÁPIDA

\*\*Síntomas:\*\*

- [Síntoma 1]
- [Síntoma 2]
- [Síntoma 3]

\*\*Afectación:\*\*

- [Cuántos clientes]
- [Qué servicios]
- [Zonas impactadas]

## PRIMEROS 5 MINUTOS

1. [Verificación crítica 1]
2. [Verificación crítica 2]
3. [Acción inmediata 1]
4. [Comunicación urgente]
5. [Iniciar diagnóstico]

## DIAGNÓSTICO RÁPIDO

- \*\*Verificar:\*\* [Qué revisar primero]
- \*\*Comandos:\*\* [Comandos de diagnóstico]
- \*\*Herramientas:\*\* [Qué usar para diagnosticar]

## SOLUCIONES RÁPIDAS

1. \*\*Solución temporal:\*\* [Para restaurar servicio rápido]
2. \*\*Solución definitiva:\*\* [Para resolver permanentemente]

## ESCALAMIENTO

- \*\*Cuándo:\*\* [Criterios para escalar]
- \*\*A quién:\*\* [Contacto específico]
- \*\*Cómo:\*\* [Método de contacto]

## COMUNICACIÓN

- \*\*Clientes VIP:\*\* [Mensaje y método]
- \*\*Clientes masivos:\*\* [Mensaje y método]
- \*\*Interno:\*\* [Quién informar]

### EMERGENCIAS PRINCIPALES

- ☐ **Sin internet total** - [Caída completa]
- ☐ **Sin internet parcial** - [Zonas afectadas]
- ☐ **Velocidad muy lenta** - [Degradación masiva]
- ☐ **Equipo crítico caído** - [Hardware principal]
- ☐ **Problema energía** - [Cortes eléctricos]

# PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

## SEMANA 1: FUNDACIÓN

- ☐ Crear estructura de carpetas
- ☐ Documentar equipo más crítico
- ☐ Escribir procedimiento más usado
- ☐ Crear lista contactos básicos

## SEMANA 2: EXPANSIÓN

- ☐ Agregar 2 equipos más
- ☐ Escribir 2 procedimientos más
- ☐ Completar contactos críticos
- ☐ Documentar herramientas básicas

## SEMANA 3: REFINAMIENTO

- ☐ Agregar configuraciones básicas
- ☐ Escribir procedimientos emergencia
- ☐ Probar documentación con equipo
- ☐ Hacer ajustes basados en feedback

## SEMANA 4: OPTIMIZACIÓN

- ☐ Completar documentación faltante
- ☐ Capacitar equipo en uso
- ☐ Establecer rutina de actualización
- ☐ Validar con casos reales

---

## MÉTRICAS DE ÉXITO

### INDICADORES SIMPLES

- ☐ **Tiempo resolución:** Se redujo al tener documentación
- ☐ **Escalamientos:** Menos llamadas a fabricantes
- ☐ **Capacitación:** Nuevos técnicos se adaptan más rápido
- ☐ **Consistencia:** Todos hacen lo mismo correctamente

### VALIDACIÓN MENSUAL

- ☐ **¿Usamos la biblioteca?** Si no, ¿por qué?
- ☐ **¿Está actualizada?** ¿Qué cambió?
- ☐ **¿Falta algo crítico?** ¿Qué problemas no están documentados?
- ☐ **¿Es fácil de usar?** ¿Qué mejorar?

---

## TIPS PARA MANTENER ACTUALIZADA

### RUTINA SEMANAL (15 minutos)

- Revisar si hubo problemas nuevos que documentar
- Actualizar contactos si cambiaron
- Verificar si hay actualizaciones de firmware

### RUTINA MENSUAL (1 hora)

- Revisar procedimientos más usados
- Actualizar configuraciones si cambiaron
- Validar que contactos funcionen

### RUTINA SEMESTRAL (4 horas)

- Revisar toda la biblioteca
- Eliminar información obsoleta
- Capacitar equipo en cambios
- Planificar mejoras

---


## CHECKLIST FINAL


### BIBLIOTECA MÍNIMA FUNCIONAL

- ☐ 3 equipos críticos documentados
- ☐ 3 procedimientos básicos escritos
- ☐ Contactos de emergencia actualizados
- ☐ 1 procedimiento de emergencia completo
- ☐ Estructura de carpetas organizada

### VALIDACIÓN PRÁCTICA

- ☐ Resolviste un problema usando solo la biblioteca
- ☐ Un compañero pudo seguir un procedimiento
- ☐ Encontraste información crítica en menos de 2 minutos
- ☐ La documentación está actualizada (menos de 6 meses)

 **OBJETIVO:** Una biblioteca técnica que realmente uses y que te ahorre tiempo en situaciones críticas.

 **REGLA DE ORO:** Si no lo usas en 6 meses, elimínalo. Si lo usas seguido, mejóralo.