

## 1 OBJETIVO

Mantener la conectividad de las agencias con la sede principal para el buen funcionamiento del sistema de transporte (SISTRANS).

## 2 ALCANCE

Aplica para todas las sedes.

## 3 RESPONSABLE

Jefe de Sistemas y Mantenimiento

## 4 Glosario.

- **SISTRANS®**: Sistema de Transporte
- **SISCON®**: Sistema Contable

## 5 Riesgos

- Sucursales sin conectividad con el servidor de la sede principal.

## 6 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N°	Descripción	Responsable	Registro
1	Se recibe una llamada o aviso, en el cual se informa la falta de conectividad existente en la red.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Usuarios del sistema</li></ul>	NA
2	Se procede a verificar si el problema es del servidor o del proveedor de internet.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jefe de Sistemas y Mantenimiento</li></ul>	FOSI05
3	Se aplica el correctivo a la falla que está ocasionando el problema. Si se trata de falla del servicio de internet se procede a comunicarse con el proveedor para seguir sus indicaciones y restablecer la conexión. En caso de tratarse de falla en el servidor central, se clasifica en:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jefe de Sistemas y Mantenimiento</li></ul>	FOSI05

N°	Descripción	Responsable	Registro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bloqueo del servidor.</li> <li>Bloqueo de la aplicación.</li> <li>Falla de alimentación en el fluido eléctrico.</li> <li>Bloqueo del modem.</li> <li>Bloqueo del router.</li> </ul> <p>Dependiendo del caso, se aplican los correctivos definidos por el Jefe de Sistemas y Mantenimiento</p>		
4	Se comunica a los usuarios que reportaron las fallas en la red, el correcto funcionamiento de las mismas; autorizando nuevamente el ingreso al sistema.	Jefe de Sistemas y Mantenimiento Usuarios del sistema	NA

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ana María Jiménez Trujillo	Paola Cardona Martínez	Lucas Cardona Martínez
Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos		
Lucas Cardona Martínez	Coordinadora Administrativa	Jefe de Sistemas y Mantenimiento
Jefe de Sistemas y Mantenimiento		
10/03/2012	10/03/2012	10/03/2012