

PROTOCOLO DE ACTUACION EN CASO DE INTERRUPCION DE SERVICIO DE INTERNET POR PROVEEDOR EXTERNO

Fundamento:

Como parte del diseño, implementación y seguimiento del Plan de Recuperación de desastres y continuidad de la operación para los sistemas informáticos 2025 de la Universidad Tecnológica de Tecamachalco.

Objetivo

Aplicar protocolo de actuación ante la pérdida de conectividad a internet por parte del proveedor principal o secundario, minimizando el impacto en la operación y garantizando continuidad de los servicios sustantivos.

Alcances

Aplica a todas las áreas que coadyuban al proceso central de la Universidad Tecnológica de Tecamachalco, que dependa del servicio de internet para sus funciones, así como al área responsable de Servicios TIC y proveedor externo.

Cuadro de roles y responsabilidades

| Roles | Responsabilidad |
|--|--|
| Servicios TIC | Monitoreo, diagnóstico y seguimiento de incidencias |
| Subdirección de Planeación y Evaluación (PV) | Informar a los titulares de área Realizar seguimiento a servicios sustantivos y de apoyo |
| Secretaria Académica | Notificar a PV si durante pérdida de conectividad existen actividades sustantivas para tomar medidas emergentes de control de riesgos |
| Subdirección de Servicios Escolares | Notificar a PV si durante pérdida de conectividad existen actividades sustantivas para tomar medidas emergentes de control de riesgos |
| Dirección Administración y de Finanzas | Notificar a PV si durante pérdida de conectividad existen actividades sustantivas para tomar medidas emergentes de control de riesgos, identificar situación financiera con el Proveedor de Internet Externo |
| Proveedor de Internet (ISP) Externo | Reparación de la falla hasta su área de pertinencia según contrato |

Av. Universidad Tecnológica No. 1, Col. Barrio "La Villita" Tecamachalco, Puebla. C.P. 75483
Tels. (01 249) 42 2 33 00, 42 2 33 03 www.uttecam.edu.mx

PROCEDIMIENTO:

1. Detección y Verificación

- El personal de Servicios TIC confirma la caída del servicio.
- Se determina si es una falla general o parcial.
- Se identifica la causa de la desconexión (Falla técnica o económica)
- Se verifica si está activa la conexión secundaria o de respaldo

2. Comunicación Interna

- El personal de Servicios TIC notifica inmediatamente al área de la subdirección de Planeación y Evaluación sobre la falla.
- Se informa al resto de los titulares de áreas con un mensaje mediante un canal de comunicación oficial.

3. Contacto con el Proveedor

- Se abre un ticket técnico o folio de seguimiento con el proveedor de internet.
- Para seguimiento el personal de Servicios TIC deberá notificar:
 - Folio de seguimiento.
 - Tiempo estimado de solución.
 - Actualizaciones periódicas del estado.

4. Activación de Contingencia

- Se activa el plan de respaldo:
 - Uso de conexión secundaria.
 - Desactivación de conexiones a servicios no sustantivos manteniendo el siguiente orden de mayor prioridad a menor prioridad de conexión:
 - Conexión a servidores físicos con conexión a Internet, alojados al interior de la Universidad (Mi Escuela, Plataforma Educativa, Sistema de Telefonía), que brindan servicios o acceso a Programas Educativos.

Av. Universidad Tecnológica No. 1, Col. Barrio "La Villita" Tecamachalco, Puebla. C.P. 75483
Tels. (01 249) 42 2 33 00, 42 2 33 03 www.uttecam.edu.mx

- El servidor que aloja el Sistema de Control Escolar Mi Escuela, cuenta con una conexión mediante un servicio dedicado de Internet exclusivo, en caso de fallar dicho enlace, se prioriza mantener conectividad con el servidor en la red interna de la Universidad, permitiendo la conectividad a los equipos conectados a la red ubicados dentro de las instalaciones de la universidad, sin poder hacerlo desde conexiones externas o datos móviles.
- Áreas que notifiquen estar en un periodo de alta necesidad de conectividad para el cumplimiento de plazos legales que pongan en riesgo el patrimonio de la Universidad (Finanzas, Recursos Humanos).
- Conexiones que den servicios de comunicación a Áreas Administrativas y de apoyo siguiendo el siguiente orden de mayor prioridad.
 - Edificio H
 - Edificio F
 - Edificio T
 - Edificio D
 - Edificio K
 - Edificios M, L, G, E
- Áreas de laboratorios y prácticas, siempre y cuando la naturaleza de la actividad haga uso indispensable de la conectividad de Internet para el debido cumplimiento de compromisos adquiridos, agendados y notificados previamente.
- Internet inalámbrico a aulas y áreas comunes de la Universidad que sean clasificados como no sustantivos o no prioritarios.

5. Seguimiento

- El personal de Servicios TIC monitorea y reporta avances cada 30 – 60 minutos o ante cambios en estado del servicio como resultado del seguimiento.
- Se actualiza a la subdirección de Planeación y Evaluación en caso de demoras o escalamiento de prioridad con el proveedor.
- Subdirección de Planeación y Evaluación informa avances de estatus

Av. Universidad Tecnológica No. 1, Col. Barrio “La Villita” Tecamachalco, Puebla. C.P. 75483
Tels. (01 249) 42 2 33 00, 42 2 33 03 www.uttecam.edu.mx

- Áreas Administrativas toman medidas pertinentes de mitigación de riesgos

6. Restablecimiento y Cierre

- Se confirma el restablecimiento del servicio.
- Se comunica a toda la universidad el retorno a la normalidad.
- Personal de Servicios TIC elabora un informe técnico y ejecutivo del evento (Post Mortem), acompañado de informe de proveedor externo y lo remite a la subsecretaría de Planeación y Evaluación para su análisis y consulta.

7. Evaluación Posterior

- Análisis del impacto: servicios detenidos, tiempo de inactividad, áreas afectadas.
- Se evalúa:
 - Tiempo de reacción (lapso máximo).
 - Eficiencia del plan de contingencia.
 - Necesidad de mejoras (contrato con proveedor, redundancia, automatización).
- Se presenta informe ejecutivo con recomendaciones.

Recomendaciones generales

- Capacitar a personal clave sobre protocolos de continuidad operativa.
- En caso de realizar alguna actividad sustantiva en la que la falta de conectividad afecte de manera directa el alcance de los objetivos, el área responsable deberá notificar a la brevedad a la Subdirección de Planeación y Evaluación y al área de Servicios TIC para implementar medidas emergentes de acuerdo al presente documento.

Rev. 1.0 30-04-2025

Av. Universidad Tecnológica No. 1, Col. Barrio "La Villita" Tecamachalco, Puebla. C.P. 75483
Tels. (01 249) 42 2 33 00, 42 2 33 03 www.uttecam.edu.mx