

Universidad Autónoma de Nayarit  
 Dirección de Infraestructura Académica  
 Formato Manual Operativo

Área: Red de Voz

Problema: Sin Servicio de Modem

No.	Operación	Quien lo elabora?	Acción
1	Verificar estado del Modem.	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar que el modem este encendido verificando el indicador de Power y del cable del eliminador si no reportar al Proveedor para cambio de equipo 01800-123.22.22.</li> <li>2. Si no está encendido Para mayor detalle verificar <a href="#">Formato Operativo de Fallas de Energía Eléctrica</a>.</li> <li>3. Caso contrario desconectar y conectar el Modem del conector del cable de alimentación al Modem.</li> <li>4. Checar los indicadores del Modem Power, ADSL e Internet (Si alguno de los indicadores no está encendido en color Verde reportar al Proveedor por falta de servicio de Internet al 01800-123.22.22).</li> </ol>
2	Verificar la integridad física de los elementos de interconexión.	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reemplazar el filtro por el que se tiene de repuesto.</li> <li>2. Verificar la integridad física del PachCord de Telefonía si se detecta alguna anomalía reemplazarlo por el de repuesto.</li> <li>3. Verificar la integridad de la roseta.</li> </ol>
3	Cambiar de Puerto	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el PachCord que está conectado entre el Modem y Switch.</li> <li>2. Cambiar de puerto LAN el PachCord que está entre el modem y el Switch.</li> <li>3. Si la falla persiste para mayor detalle checar <a href="#">Formato Operativo Problema de Cableado de Datos</a> y si persiste la falla ver el <a href="#">Formato Operativo Telecomunicaciones Operación 3</a>.</li> </ol>

Universidad Autónoma de Nayarit  
Dirección de Infraestructura Académica  
Formato Manual Operativo

Área: Red de Voz

Problema: Sin Servicio de voz

No.	Operación	Quien lo elabora?	Acción
1	Verificar el estado del Teléfono.	Responsable	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificar que el teléfono esté conectado apropiadamente a la roseta telefónica por medio del PachCord de telefonía.</li><li>2. Si la integridad del cable no es la idónea reemplazar el PachCord por uno de repuesto.</li><li>3. Probar el cable espiral telefónico del auricular cambiándolo con el de reemplazo.</li><li>4. Para las Unidades Académicas y Escuelas dentro de Campus reportarlo al Área de Atención Usuarios o a la Ext. 8811</li><li>5. Para las Unidades Académicas o Escuelas Foráneas reportarlo al Proveedor Telmex Tel. 01800-123-22-22.</li><li>6. Si persiste el problema reemplazar del Equipo Telefónico por parte de la Unidad Académica o Escuela.</li></ol>