

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">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 01800-123.22.22.2. Si no está encendido Para mayor detalle verificar Formato Operativo de Fallas de Energía Eléctrica.3. Caso contrario desconectar y conectar el Modem del conector del cable de alimentación al Modem.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).
2	Verificar la integridad física de los elementos de interconexión.	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Reemplazar el filtro por el que se tiene de repuesto.2. Verificar la integridad física del PachCord de Telefonía si se detecta alguna anomalía reemplazarlo por el de repuesto.3. Verificar la integridad de la roseta.
3	Cambiar de Puerto	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar el PachCord que está conectado entre el Modem y Switch.2. Cambiar de puerto LAN el PachCord que está entre el modem y el Switch.3. Si la falla persiste para mayor detalle checar Formato Operativo Problema de Cableado de Datos y si persiste la falla ver el Formato Operativo Telecomunicaciones Operación 3.

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">1. Verificar que el teléfono esté conectado apropiadamente a la roseta telefónica por medio del PachCord de telefonía.2. Si la integridad del cable no es la idónea reemplazar el PachCord por uno de repuesto.3. Probar el cable espiral telefónico del auricular cambiándolo con el de reemplazo.4. Para las Unidades Académicas y Escuelas dentro de Campus reportarlo al Área de Atención Usuarios o a la Ext. 88115. Para las Unidades Académicas o Escuelas Foráneas reportarlo al Proveedor Telmex Tel. 01800-123-22-22.6. Si persiste el problema reemplazar del Equipo Telefónico por parte de la Unidad Académica o Escuela.