



**INSTITUTO
NACIONAL PARA
LA EDUCACIÓN
DE LOS ADULTOS**

www.inea.gob.mx

MANUAL DE USUARIO

SISTEMA PARA EL CONTROL DE INCIDENCIAS EN CONECTIVIDAD (SICONECT)

**DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN Y SISTEMAS
Subdirección de Tecnologías de información**

DIC 2008

ÍNDICE

1. Objetivos	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidades	3
4. Definiciones	4
5. Contenido	5
I. Servicios de Conectividad	8
A) Alta	9
B) Liberación	12
C) Reubicación	14
a) Por cambio de número telefónico	15
b) Por cambio de domicilio de la plaza ...	16
c) De servicio a otra plaza	17
II. Fallas de Conectividad	18
A) Registro de Fallas	19
B) Fallas de Segundo Nivel	20
C) Registro de Solución	22
III. Consultas	23
A) Consulta de Servicio	23
B) Consulta por Fallas	24

1.- OBJETIVOS

1. Este manual tiene como objetivo proporcionar al usuario una herramienta que facilite registrar las solicitudes del Servicio de conectividad, y reportes de falla correspondientes a Plazas Comunitarias.
2. Controlar y unificar en un solo sistema las solicitudes registradas en la base de datos de cada Instituto Estatal o Delegación.

2.- ALCANCE

1. Este manual aplica para Institutos Estatales y Delegaciones pertenecientes al INEA.

3.- RESPONSABILIDADES

1. El responsable de Informática y/o Plazas Comunitarias en cada Instituto Estatal o Delegación, deberá actualizar los datos generales de la Plaza Comunitaria, de manera veraz y oportuna en el sistema de Reportes de Fallas de Incidencias (SICONECT).
2. El responsable de Plazas Comunitarias en cada Instituto Estatal o Delegación debe actualizar los datos generales de la Plaza Comunitaria en el SINAPLAC, para el correcto funcionamiento de este sistema y atención a las solicitudes registradas en el mismo.
3. Es responsabilidad de la Subdirección de Tecnologías de Información / Jefe (a) de Departamento de Análisis y Desarrollo dar control y seguimiento al Sistema de Control de Incidencias de Conectividad descrito en este manual.
4. Es responsabilidad de la Subdirección de Tecnologías de Información / Jefe (a) de Departamento de Desarrollo y Servicios Web dar control y seguimiento al Sistema de Nacional de Plazas Comunitarias SINAPLAC descrito en este manual.

4.- DEFINICIONES

DEFINICIONES Y SIGLAS		
Concepto		Descripción
1.	SINAPLAC	Sistema Nacional de Plazas Comunitarias es el sistema que permite el registro, control y seguimiento de la conectividad asignada a cada Plaza Comunitaria.
2.	IEEA o Delegación	Instituto Estatal para la Educación de los Adultos (IEEA) o Delegación del INEA, en cada una de las 32 entidades federativas.
3.	STI/Jefe (a) de Departamento de Análisis y Desarrollo	Responsables del control y seguimiento de las incidencias de conectividad registrados en el Sistema de control de incidencias de Conectividad
4.	SICONECT	Sistema de Reportes de Incidencias de Conectividad en donde se registran: Servicios y Fallas de Conectividad así como los respectivos reportes de las mismas.

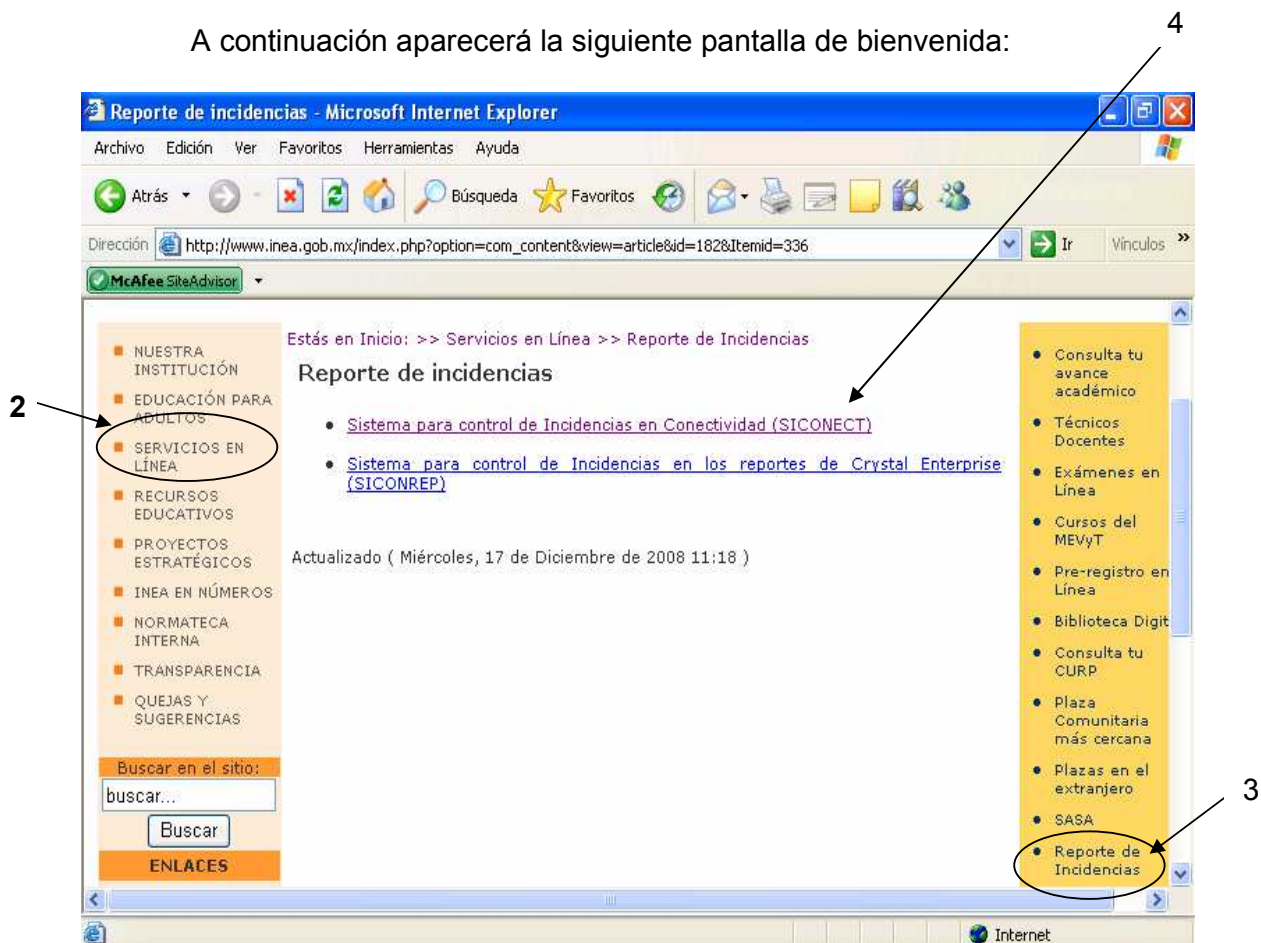
5.- CONTENIDO

Este manual está organizado de acuerdo a los módulos que integran el **Sistema de Control de Incidencias de Conectividad (SICONET)** y la explicación de su funcionamiento.

Para iniciar el sistema para el control de incidencias lleve a cabo los siguientes pasos:

1. Acceder a la página de Internet <http://www.inea.gob.mx/>
2. Seleccionar en “Servicios en Línea”.

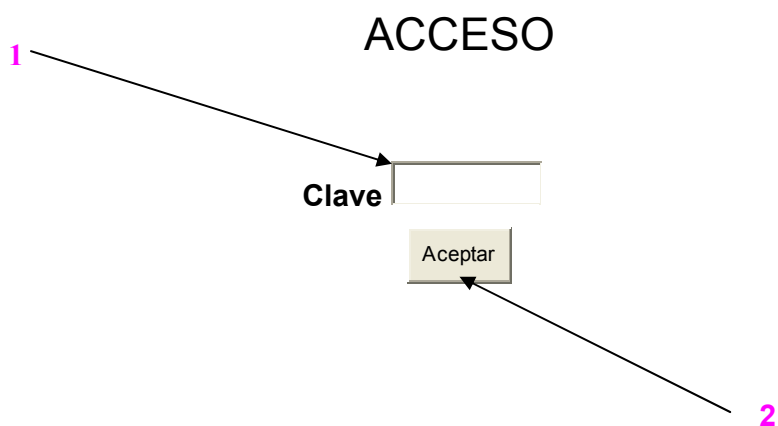
A continuación aparecerá la siguiente pantalla de bienvenida:



3. Seleccionar “Reporte de Incidencias”
4. Seleccionar la liga “**Sistema para Control de Incidencias de Conectividad SICONET.**”

Se despliega la siguiente pantalla:

1. En **CLAVE** registrar la Clave de Acceso que te fue asignada para poder ingresar.



2. Enseguida dar aceptar.

El sistema despliega el **Menú Principal del SICONECT.**



SERVICIOS DE CONECTIVIDAD	
SOLICITUD DE SERVICIO	
FALLAS DE CONECTIVIDAD	
REGISTRO DE FALLAS	REGISTRAR SOLUCION
REGISTRO SEGUNDO NIVEL	
CONSULTAS	
SERVICIOS FALLAS	

Dentro del Menú Principal se presentan 3 opciones a las cuales se podrá tener acceso:

I. SERVICIOS DE CONECTIVIDAD

II. FALLAS DE CONECTIVIDAD

Y

III. CONSULTAS

I. SERVICIOS DE CONECTIVIDAD

Al Seleccionar la opción “**Servicios de Conectividad**” se mostrará la siguiente pantalla.

1. Registrar la **Clave de la Plaza Comunitaria** (debe incluir guiones), de la cual se desea la solicitud de servicio; dar clic a la tecla de tabulador y automáticamente se desplegarán los **Datos Generales** que están registrados en el **SINAPLAC**.
2. En el apartado **Tipo de Servicio Solicita** se mostrarán las siguientes opciones:

ALTA, LIBERACIÓN ó REUBICACIÓN.

1

INSTITUTO ESTATAL HIDALGO

PLAZA COMUNITARIA I-13-005-05 PUNTO DE ENCUENTRO ATLAPEXCO

TIPO DE CONECTIVIDAD	RED	PARTIDA	TELEFONO
ENLACE SATELITAL	4	565	
CONTRATADO	IP	UBICACIÓN	
SCT-TELMEX	10.85.82.0	HUEJUTLA DE REYES	HUEJUTLA DE REYES

2

TIPO DE SERVICIO QUE SE SOLICITA

A → ALTA Se solicita dar de alta el servicio de conectividad INFINITUM en la plaza referida
Teléfono

B → LIBERACIÓN Se solicita retirar el servicio de conectividad en la plaza referida

C → REUBICACIÓN Se solicita reubicar el servicio de conectividad en la plaza referida por alguna de las situaciones que se presentan abajo

Por cambio de número telefónico
Teléfono anterior
Teléfono Actual

Por cambio de domicilio de la plaza
Dirección origen: Av. Universidad # 3000, Col. Del Valle, C.P.03100
Dirección destino: DEL MAESTRO S/N FRAMBOYANES 43060 REFERENCIA: AV. FELIPE ANGELES AV. 5 DE MAYO

De servicio a otra plaza
No.Plaza Destino
Nombre de la plaza
Dirección
Ubicación

Por cambio de domicilio de la plaza
Dirección origen
Dirección destino: IGNACIO ZARAGOZA S/N CENTRO 43100 REFERENCIA: CARRETERA MOLANGO AZTECA

De servicio a otra plaza
No.Plaza Destino
Nombre de la plaza
Dirección
Ubicación

Observaciones

Aceptar Salir

A) ALTA

Seleccionar esta opción cuando se solicite **por primera vez** en una **Plaza Comunitaria** el cargo del servicio de infinitum a **Cuenta Maestra de INEA**.

- a) Aplica para Plazas comunitarias **sin conectividad asignada**

TIPO DE SERVICIO QUE SE SOLICITA

<input checked="" type="checkbox"/> ALTA	Se solicita dar de alta el servicio de conectividad INFINITUM en la plaza referida
	Teléfono <input type="text"/>

1

- 1) Registrar el número telefónico para cargar el servicio de Infinitum a Cuenta Maestra INEA. el cual debe constar de **10 dígitos** (lada y número)
- 2) En el campo **Observaciones** localizado al final de esta pantalla podrás registrar los comentarios que considere importantes respecto a la plaza o servicio solicitado.

Observaciones

Aceptar Salir

3

2

- 3) Seleccionar Aceptar o Salir. Si su opción fue **ACEPTAR** automáticamente se registrará la solicitud en el Sistema **SICONECT**.

- 4) El Sistema desplegará los datos de la Plaza Comunitaria y el Tipo de Servicio que ha solicitado.
- 5) Podrá consultar el status del movimiento de la solicitud de servicio que ha solicitado. En el Menú Principal debe seleccionar **CONSULTAS** y dar un clic en la opción **SERVICIOS**.



- 6) Aparecerá la siguiente pantalla que muestra el **Reporte de Servicios Registrados** de la Plaza Comunitaria referente a los movimientos de conectividad solicitados.

ID	PLAZA	PARTIDA	RED	SERVICIO	FECHA DE REGISTRO	FECHA DE REVISIÓN	FECHA DE ENVIO INF.	FECHA DE AUTORIZACIÓN	FECHA DE TERMINO	STATUS
24	I-13-001-05	569	4	Liberacion/	15/01/2009					Registrado

En donde:

- ❖ **ID.-** No. de Solicitud asignado por el Sistema.
- ❖ **Plaza.-** Clave de la Plaza Comunitaria
- ❖ **Partida.-** Es el número correspondiente a la partida asignada a la Plaza Comunitaria.
- ❖ **Red.-** Red de conectividad a la que pertenece.
- ❖ **Servicio.-** Es el tipo de Servicio que se ha solicitado (Alta, Liberación o Reubicación) En caso de las Reubicaciones aparecerá separado por una diagonal el tipo de reubicación que se seleccionó: Reu_pla (reubicación de plaza, Reu_tel (reubicación por cambio de número telefónico), Reu_dir (reubicación por cambio de domicilio).
- ❖ **Fecha de Registro.-** Desplegará la fecha en la que se registró la Solicitud de servicio.

- ❖ **Fecha de Revisión.**- Fecha en la que el personal de Conectividad de la DAS abre la solicitud registrada.
- ❖ **Fecha de Envío de Información.**- Desplegará la fecha en la que se ha enviado la información referente a las solicitudes de servicio a SCT o Telmex.
- ❖ **Fecha de Autorización.**- Se mostrará la fecha de autorización de servicios por parte de SCT.
- ❖ **Fecha de Término.**- Es la fecha en la cual el Estado indica que se ha solucionado la solicitud de servicio de conectividad.
- ❖ **Status.**- En este campo se indica la situación en la que se encuentra su solicitud de servicio.

- a. Registrado: La solicitud fue registrada en el sistema.
- b. Revisada: La solicitud es revisada por la persona responsable de dar seguimiento en el INEA CENTRAL.
- c. No Procede: La solicitud fue revisada pero presenta incongruencias en la información.
- d. Envío Autoriz.: Se envió la documentación de INEA CENTRAL a el proveedor o instancia correspondiente para que atiendan la petición de servicio.
- e. Autorizado: El proveedor dio respuesta a la petición de servicio y avisa a INEA CENTRAL que se autorizó.
- f. No Autorizado: El proveedor dio respuesta a la petición de servicio y avisa a INEA CENTRAL que no se autorizó el servicio o movimiento.
- g. Terminado: La petición de servicio fue atendida y ya se dio respuesta.

B) LIBERACIÓN

Aplica para Infínitum o programas de retiro que autorice STC.

1. Seleccionar la opción de “Liberación”, en donde se solicita retirar el servicio de conectividad en la Plaza Comunitaria.



INSTITUTO ESTATAL

PLAZA COMUNITARIA	<input type="text" value="I-13-001-05"/>	<input type="text" value="palacio municipal"/>	
TIPO DE CONECTIVIDAD	RED	PARTIDA	TELÉFONO
<input type="text" value="ENLACE SATELITAL"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="569"/>	<input type="text" value="."/>
CONTRATADO	IP	UBICACIÓN	
<input type="text" value="SCT-TELMEX"/>	<input type="text" value="10.85.84.0"/>	<input type="text" value="MOLANGO DE ESCAMILLA/MOLANGO"/>	

TIPO DE SERVICIO QUE SE SOLICITA

<input checked="" type="checkbox"/> LIBERACIÓN	<input type="text" value="Se solicita retirar el servicio de conectividad en la plaza referida"/>
--	---

1

2. Registrar en Observaciones el motivo por el cual se solicita dar de baja el servicio de Conectividad.

2

Observaciones

3

3. Deberá dar un clic en el ícono de “Aceptar” y el sistema desplegará la siguiente pantalla, la cual indica que se ha registrado la solicitud de Liberación del servicio.



SE REGISTRO LA PETICIÓN DE SERVICIO

INSTITUTO ESTATAL: HIDALGO
 No. PLAZA COMUNITARIA: I-13-006-05 SAN BARTOLO
 DIRECCION: LIBERTAD S/N LOS REYES 43440 REFERENCIA: LIBERTAD.
 PARTIDA : 568
 RED : 4
 TIPO DE ENLACE : ENLACE SATELITAL SCT-TELMEX
 SERVICIO : Liberación
 TIPO:
 IP : 10.85.83.0
 UBICACIÓN : SAN BARTOLO TUTOTEPEC/SAN BARTOLO TUTOTEPEC
 TEL/DIR/PLAZA ORIGEN :
 TEL/DIR/PLAZA DESTINO :

Terminar

3

4

4. Al finalizar deberá dar clic en la opción “TERMINAR”.

Podrá consultar el status del movimiento de la solicitud de servicio que ha solicitado.

Deberá ir al **Menú Principal** donde debe seleccionar **CONSULTAS** y dar un clic en la opción **SERVICIOS**, (Seguir los mismos que se realizaron para consulta como en la [pág. 11](#)), y se desplegará la siguiente pantalla de consulta.



REPORTE DE SERVICIOS REGISTRADOS

Salir

ID	PLAZA	PARTIDA	RED	SERVICIO	FECHA DE REGISTRO	FECHA DE REVISION	FECHA DE ENVIO INF.	FECHA DE AUTORIZACIÓN	FECHA DE TERMINO	STATUS
24	I-13-001-05	569	4	Liberacion/	15/01/2009					Registrado

C) REUBICACIÓN

Al seleccionar la opción “**Reubicación**” del servicio de conectividades de la plaza referida, el sistema le permitirá seleccionar el tipo de reubicación que requiere:

- a) Por cambio de número telefónico,
- b) Por cambio de domicilio o por
- c) Cambio de Servicio a otra plaza.



INSTITUTO ESTATAL

PLAZA COMUNITARIA

TIPO DE CONECTIVIDAD	RED	PARTIDA	TELEFONO
<input type="text" value="ENLACE SATELITAL"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="569"/>	<input type="text"/>

CONTRATADO	IP	UBICACIÓN
<input type="text" value="SCT-TELMEX"/>	<input type="text" value="10.85.84.0"/>	<input type="text" value="MOLANGO DE ESCAMILLA/MOLANGO"/>

TIPO DE SERVICIO QUE SE SOLICITA

<input checked="" type="radio"/> REUBICACIÓN	Se solicita reubicar el servicio de conectividad en la plaza referida por alguna de las situaciones que se presentan abajo
a) <input type="radio"/> Por cambio de número telefónico	Teléfono anterior <input type="text"/> Teléfono Actual <input type="text"/>
b) <input type="radio"/> Por cambio de domicilio de la plaza	Dirección origen <input type="text"/> Dirección destino <input type="text"/>
c) <input type="radio"/> De servicio a otra plaza	No.Plaza <input type="text"/> Nombre de la plaza <input type="text"/> Destino <input type="text"/> Dirección <input type="text"/> Ubicación <input type="text"/>

Observaciones

a) Por Cambio de Número Telefónico

REUBICACIÓN	Se solicita reubicar el servicio de conectividad en la plaza referida por alguna de las situaciones que se presentan abajo
Por cambio de número telefónico	Teléfono anterior <input type="text"/>
	Teléfono Actual <input type="text"/>

1. En el campo Teléfono anterior, el sistema despliega el **número de teléfono registrado en SINAPLAC**.
2. En el campo **teléfono actual (destino)** debes registrar el teléfono a **10 dígitos** (lada y número) para solicitar el cargo a **Cuenta Maestra de INEA**.
3. Seleccionar “Aceptar” y el sistema registrará la petición de servicio.



SE REGISTRO LA PETICIÓN DE SERVICIO

INSTITUTO ESTATAL: HIDALGO
No. PLAZA COMUNITARIA : I-13-001-05 PALACIO MUNICIPAL
DIRECCION :
PARTIDA : 569
RED : 4
TIPO DE ENLACE : ENLACE SATELITAL SCT-TELMEX
SERVICIO : Reubicación
TIPO: Reu_tel
IP : 10.85.84.0
UBICACIÓN : MOLANGO DE ESCAMILLA/MOLANGO
TEL/DIR/PLAZA ORIGEN :55555555
TEL/DIR/PLAZA DESTINO :.

[Terminar](#)

4. Al terminar de realizar la consulta deberá dar clic en la opción “TERMINAR”.

Para realiza una consulta ir al Menú Principal, deberá seleccionar **CONSULTA**, y dar un clic en la opción **SERVICIOS**, (Seguir los mismos que se realizaron para [consulta](#) como en la [pág. 11](#)).

b) Por Cambio de Domicilio de la Plaza

Es importante considerar que para una reubicación por cambio de domicilio, el SINAPLAC debe haber sido actualizado previamente.

1. Seleccionar el campo Cambio de Domicilio de la Plaza Comunitaria.
2. En la “Dirección de Origen” (dirección anterior), registrar el domicilio anterior donde SCT asignó el servicio de conectividad.
3. En Dirección Destino (dirección actual) el sistema despliega el domicilio donde se requiere enviar el servicio de conectividad (dirección actual registrada en SINAPLAC).

1 → Por cambio de domicilio de la plaza

2 → Dirección origen: Av. Universidad # 3000, Col. Del Valle, C.P.03100

3 → Dirección destino: DEL MAESTRO S/N FRAMBOYANES 43060 REFERENCIA: AV. FELIPE ANGELES AV. 5 DE MAYO

4. Selecciona “Aceptar” y el sistema desplegará la siguiente pantalla, la cual indica que se ha **registrado la solicitud de cambio de domicilio** de la Plaza referida.

4 → SE REGISTRO LA PETICIÓN DE SERVICIO

INSTITUTO ESTATAL: HIDALGO
No. PLAZA COMUNITARIA: I-13-005-05 PUNTO DE ENCUENTRO ATLAPEXCO
DIRECCION: DEL MAESTRO S/N FRAMBOYANES 43060 REFERENCIA: AV. FELIPE ANGELES AV. 5 DE MAYO
PARTIDA: 565
RED: 4
TIPO DE ENLACE: ENLACE SATELITAL SCT-TELMEX
SERVICIO: Reubicacion
TIPO: Reu_dir
IP: 10.85.82.0
UBICACIÓN: HUEJUTLA DE REYES/HUEJUTLA DE REYES
TEL/DIR/PLAZA ORIGEN: Av. Universidad # 3000, col. Del Valle, C.P. 3100
TEL/DIR/PLAZA DESTINO: DEL MAESTRO S/N FRAMBOYANES 43060 REFERENCIA: AV. FELIPE ANGELES AV. 5 DE MAYO

5 → Terminar

5. Al terminar de realizar la consulta deberá dar clic en la opción “TERMINAR”.

c) De Servicio a otra Plaza

1. Seleccionar el campo Servicio a otra plaza.
2. En el campo No. de Plaza de Destino, registrar la clave de la Plaza Comunitaria donde se requiere enviar el servicio de conectividad.
3. El Sistema automáticamente desplegará los datos que están registrados en el SINAPLAC, para la plaza de destino.

REUBICACIÓN Se solicita reubicar el servicio de conectividad en la plaza referida por alguna de las situaciones que se presentan abajo	
<input checked="" type="radio"/> De servicio a otra plaza	<input type="text"/>
<input type="radio"/> De servicio a otra red	<input type="text"/>
<input type="radio"/> De servicio a otra red y a otra plaza	<input type="text"/>
No.Plaza Destino	<input type="text"/>
Nombre de la plaza	<input type="text"/>
Dirección	<input type="text"/>
Ubicación	<input type="text"/>

4. Deberá dar un clic en el icono de “Aceptar” al final del menú y el sistema desplegará la siguiente pantalla, la cual indica que se ha **registrado la solicitud de servicio a otra plaza**.

SE REGISTRO LA PETICIÓN DE SERVICIO

INSTITUTO ESTATAL: HIDALGO
No. PLAZA COMUNITARIA : PALACIO MUNICIPAL
DIRECCION :
PARTIDA : 569
RED : 4
TIPO DE ENLACE : ENLACE SATELITAL SCT-TELMEX
SERVICIO : Reubicación
TIPO: Reu_pla
IP : 10.85.84.0
UBICACIÓN : MOLANGO DE ESCAMILLA/MOLANGO
TEL/DIR/PLAZA ORIGEN :
TEL/DIR/PLAZA DESTINO :I-13-007-05

[Terminar](#)

5. Para realiza una consulta ir al Menú Principal, deberá seleccionar **CONSULTA**, y dar un clic en la opción **SERVICIOS**, (Seguir los mismos que se realizaron para [consulta](#) como en la [pág. 11](#)).

II-. FALLAS DE CONECTIVIDAD

Para registrar fallas en el servicio de conectividad, deberá seleccionar alguna de las siguientes opciones:

A. REGISTRO DE FALLAS

B. REGISTRO SEGUNDO NIVEL

C. REGISTRAR SOLUCIÓN

FALLAS DE CONECTIVIDAD	
REGISTRO DE FALLAS REGISTRO SEGUNDO NIVEL	REGISTRAR SOLUCION

A. REGISTRO DE FALLAS

Seleccione "REGISTRO DE FALLAS" del Menú Principal.

1) Registrar la clave de la Plaza Comunitaria y dar barra espaciadora, el sistema desplegarán los datos de la Plaza Comunitaria registrados en el SINAPLAC.

Deberá levantar su Reporte por Fallas en el número telefónico asignado para este fin, y con base en los **datos que proporcione el Proveedor del Servicio de Conectividad (Interdirec o Telmex)**. Registrar la información que indique el sistema.

Tipo de Servicio	Teléfono Reporte de Fallas
Red 1 y 4 Interdirec	01-800-0363942
Red 2 y 3 Telmex	01-800-7060000
Infinitum	01-800-1232222



REGISTRO DE FALLAS

INSTITUTO ESTATAL

PLAZA COMUNITARIA

TIPO DE CONECTIVIDAD	REP	PARTIDA	TELEFONO
<input type="text" value="ENLACE SATELITAL"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="219"/>	<input type="text" value="."/>

CONTRATADO	IP	UBICACIÓN
<input type="text" value="SCT-TELMEX"/>	<input type="text" value="10.85.81.0"/>	<input type="text" value="TETEPANGO/TETEPANGO"/>

2 → No.REPORTE:

FECHA DEL REPORTE:

FALLA:

4 → ATENDIDO POR:

5 → DIAGNOSTICO:

3

Se deberán llenar los siguientes campos:

- 2) No. de Reporte: Registrar el número de reporte **asignado** por el Proveedor.
- 3) Falla: Seleccionar tipo de Falla (Sin Servicio, Servicio Intermitente, Señal muy baja, Falla Modem).
- 4) Atendido por: Deberá anotar el nombre de la **persona que levantó el reporte del Centro de Reporte de fallas**.
- 5) Diagnóstico: Proporcionar el diagnóstico de la falla de conectividad **reportada por el Proveedor**

Al llenar estos campos deberá dar un clic en "Aceptar" y el sistema **registrará** el Reporte de Falla.



SE REGISTRO EL REPORTE DE FALLA

[Terminar](#)

Para finalizar deberá dar un clic en "Terminar". El sistema regresa al Menú Principal del Sistema SICONECT.

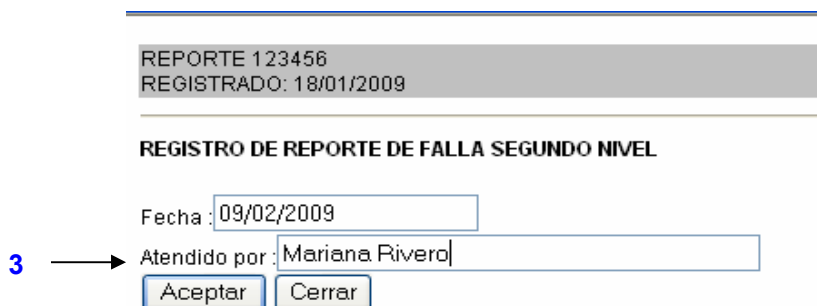
B. FALLAS SEGUNDO NIVEL

Aplica para **reportes abiertos** con más de 14 días y que no han sido atendidos por el Proveedor.

1. Seleccionar el reporte que desea consultar.
2. Seleccionar "Registrar Segundo Nivel".



3. El Sistema despliega la pantalla siguiente en la cual deberá anotar el nombre de la persona que atendió nuestro reporte.



4. Seleccionar la opción "ACEPTAR" y se habrá registrado el reporte de falla de segundo nivel. Al finalizar debe dar un clic en el ícono "Terminar"

SE REGISTRÓ EL REPORTE DE FALLA A SEGUNDO NIVEL

Terminar

C. REGISTRO DE SOLUCIÓN

1. Al seleccionar esta opción, el sistema desplegará todos los **Reportes de Fallas abiertos** por el Estado y que no han sido atendidas.
2. Dar un “enter” en la opción Solución.



REGISTRO DE SOLUCION

1 →

REPORTES DE FALLAS ABIERTOS

Reporte : 123456 Plaza: I-13-001-05 Fecha : 18/01/2009 2da Fecha : 09/02/2009

2 →

Solucion Salir

Se desplegará la siguiente pantalla

3. **En Fecha de Solución:** Registrar la fecha en el que el **Proveedor** solucionó la falla.
4. **En Solución:** Anotar la solución al reporte de falla proporcionado por el Proveedor.

REPORTE 33422
REGISTRADO: 15/01/2009

REGISTRO DE SOLUCION AL REPORTE DE FALLA

Fecha de solución : 18/01/2009

Solucion:

Cambio de Conectores

Aceptar Cerrar

5. Una vez anotada la solución, debe dar “Aceptar” y el sistema desplegará la siguiente pantalla, en la que se muestra la siguiente leyenda indicando que se registró la solución y por lo tanto el STATUS ha cambiado a “CERRADO”. Se deberá dar un clic en “Terminar” y, posteriormente “Salir”.

SE REGISTRO LA SOLUCION PARA EL REPORTE SELECCIONADO
Y SE LE CAMBIO EL STATUS A CERRADO

Terminar

Es muy importante que se registre la solución ya que de esto dependerá los días en que no se tuvo servicio de Conectividad y por consiguiente el pago al Proveedor.

III. CONSULTAS

En este apartado podrá **Consultar** los reportes referentes a los **Servicios solicitados** y **Reportes por fallas** de Conectividad, que se han registrado en el Sistema.

A. Consulta de Servicios

1. Ir al Menú Principal y seleccionar en el apartado de “**Consultas**” la opción “**Servicios**”. El sistema desplegará el **Reporte del Servicio** solicitado para la Plaza Comunitaria.

REPORTE DE SERVICIOS REGISTRADOS

[Salir](#)

ID	PLAZA	PARTIDA	RED	SERVICIO	FECHA DE REGISTRO	FECHA DE REVISIÓN	FECHA DE ENVÍO INF.	FECHA DE AUTORIZACIÓN	FECHA DE TÉRMINO	STATUS
24	I-13-001-05	569	4	Liberacion/	15/01/2009					Registrado

Esta pantalla despliega los siguientes datos:

- **ID:** Número asignado por el Sistema.
- **PLAZA:** Clave de la Plaza Comunitaria.
- **PARTIDA:** Número de partida asignada.
- **RED:** Número de Red a la que pertenece
- **SERVICIO SOLICITADO:** Alta, liberación o Reubicación.
- **FECHA DE REGISTRO:** Es la fecha en la que se registro el servicio.
- **FECHA DE REVISIÓN:** Desplegará la fecha en que el personal de la DAS abre la solicitud registrada.
- **FECHA DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN:** Desplegará la fecha en la que en la que se ha enviado la información referente a las solicitudes de servicio a SCT o Telmex.
- **FECHA DE AUTORIZACIÓN:** Muestra la fecha de autorización de servicios por parte de SCT.
- **FECHA DE TÉRMINO:** Desplegará la fecha en la cual el Estado a solucionado su solicitud de servicio.
- **STATUS:** Se mostrará la situación de la solicitud de servicio **REGISTRADO**

B. REPORTE POR FALLAS

Ir al Menú Principal y seleccionar en el apartado de “Consultas” la opción de “Fallas”. El sistema desplegará los Reportes de Fallas de la Plaza Comunitaria.



REPORTE DE FALLAS REGISTRADAS

[Salir](#)

ID	No.REPORTE	PLAZA	PARTIDA	RED	FALLA	PROVEEDOR	FECHA DE REGISTRO	FECHA DE SEGUNDO REGISTRO	FECHA DE TERMINO	STATUS
12	33422	I-13-002-05	219	4	SIN SERVICIO	TELMEX	15/01/2009		18/01/2009	Cerrado
13	123456	I-13-001-05	569	4	BAJA INTENSIDAD	INTERDIRECT	18/01/2009	09/02/2009		Abierto

Esta pantalla despliega los siguientes datos:

- **ID:** Número asignado por el Sistema.
- **NO. DE REPORTE:** Es el número de reporte asignado por el Proveedor.
- **PLAZA:** Clave de la Plaza Comunitaria.
- **PARTIDA:** Número de partida asignada.
- **RED:** Número de Red a la que pertenece
- **FALLA:** Indica la falla registrada en el apartado II. Registro de Fallas.
- **PROVEEDOR:** El Sistema despliega el Proveedor asignado para la Red (Interdirec o Telmex). Estos datos los tomará el sistema del SINAPLAC
- **FECHA DE REGISTRO:** Es la fecha en la que se registró el servicio.
- **FECHA DE SEGUNDO REGISTRO:** Despliega la fecha en que se levantó el reporte de segundo nivel, o sea, los reportes abiertos con más de 14 días y que no han sido atendidos por el Proveedor.
- **FECHA DE TÉRMINO:** Desplegará la fecha en la cual el Proveedor solucionó la solicitud de servicio.
- **STATUS:** Muestra la situación del servicio **Abierto o Cerrado**.