



Código
PR-GTI-INF-03 R01

Fecha de emisión
16/05/2019

Fecha de actualización
30/08/2020

Procedimiento para Crear o Modificar Extensión Telefónica

ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. RESPONSABILIDADES	3
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
VII. INDICADOR	4
VIII. ANEXOS	4
IX. CONTROL DE CAMBIOS	5
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5



Código
PR-GTI-INF-03 R01

Fecha de emisión
16/05/2019

Fecha de actualización
30/08/2020

Procedimiento para Crear o Modificar Extensión Telefónica

I. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el procedimiento de creación o modificación de una extensión telefónica, con la finalidad de estandarizar su desarrollo y agilizar el servicio.

II. ALCANCE

Aplica al personal que labora en la Coordinación de Redes y Conectividad perteneciente al Departamento de Infraestructura Tecnológica de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría de Educación.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

No aplica.

Ámbito Estatal

Artículo 36, Fracción XXX del Código de la Administración Pública de Yucatán vigente.

Artículo 140, Fracción VI del Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán, vigente.

Acuerdo SCG-11/2017 publicado en el Diario Oficial del Gobierno el día 10 de febrero de 2017.

Acuerdo SCG-16/2018 publicado en el Diario Oficial del Gobierno el 30 de enero de 2018.

Acuerdo SCG-1/2018 publicado en el Diario Oficial del Gobierno el 30 de noviembre de 2018.

IV. DEFINICIONES

Conmutador telefónico: Equipo telefónico que concentra líneas telefónicas, extensiones telefónicas y servicios de comunicación para que los usuarios internos se comuniquen entre sí y compartan las líneas telefónicas para recibir o generar llamadas desde y hacia el exterior de la organización.

Extensión telefónica: Numeración creada para un usuario dentro de una red telefónica, para la recepción y realización de llamadas.

Puentear: Interconexión entre dos equipos telefónicos.

SITE: Espacio destinado a alojar los equipos tecnológicos y servicios de comunicación activos de una dependencia.

STIC: Subsecretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas que administra y emite la normatividad del empleo de la red telefónica del Gobierno del Estado de Yucatán.



Código
PR-GTI-INF-03 R01

Fecha de emisión
16/05/2019

Fecha de actualización
30/08/2020

Procedimiento para Crear o Modificar Extensión Telefónica

V. RESPONSABILIDADES

1. Coordinador de Redes y Conectividad:
 - 1.1 Autorizar el otorgamiento de servicios telefónicos.
 - 1.2 Determinar el tipo de extensión telefónica.
 - 1.3 Establecer los permisos de llamada para cada usuario dependiendo de sus funciones.
2. Administrador de Conectividad:
 - 2.1 Asignar y supervisar la atención a solicitudes de creación o modificación de extensión telefónica.
3. Técnico de Soporte a Redes:
 - 3.1 Efectuar las tareas de creación o modificación de extensión telefónica de acuerdo a los lineamientos del marco establecido.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Administrador de Conectividad

1. Recibe el F-PR-MCE-01 Formato de Solicitud de Servicio para Equipo de Cómputo o el correo de solicitud del enlace informático por orden de su director de nivel o jefe de departamento interesado, donde pide la creación o modificación de la extensión telefónica.
2. Informa y asigna a un Técnico de Soporte a Redes el trámite de solicitud creación o modificación de extensión.

Técnico de Soporte a Redes

3. Identifica si la solicitud es para creación o modificación de extensión y si el servicio requerido depende de un conmutador administrado por la Coordinación de Redes y Conectividad o la STIC.
4. ¿El conmutador es administrado por la STIC?
 - Sí: Continúa en la actividad 5.
 - No: Continúa en la actividad 7.
5. Solicita, a través del correo electrónico de la mesa de ayuda de la STIC, la creación o modificación de una extensión telefónica.
6. Recibe un correo electrónico de confirmación por parte de la mesa de ayuda de la STIC. Paso 11.
7. Valida el tipo de solicitud y la disponibilidad de los recursos (licencias, puertos de servicio) en el conmutador.
8. ¿Hay disponibilidad de recursos en el conmutador para brindar el servicio?
 - Sí: Continúa en la actividad 10.
 - No: Continúa en la actividad 9.
9. Notifica al usuario que el servicio no puede ser proporcionado por carencia de recursos. Continúa a la actividad 16.
10. Accede a la programación del conmutador y configura el servicio solicitado.
11. Valida si el servicio solicitado implica acudir al SITE.
12. ¿El servicio requiere acudir físicamente al SITE?



Código
PR-GTI-INF-03 R01

Fecha de emisión
16/05/2019

Fecha de actualización
30/08/2020

Procedimiento para Crear o Modificar Extensión Telefónica

- Sí: Continúa en la actividad 13.
 - No: Continúa en la actividad 14.
13. Acude al conmutador telefónico del SITE y puentea el puerto del conmutador al nodo del usuario por medio de un cable de red.
14. Visita físicamente al usuario y corroborar que la extensión telefónica funcione correctamente.
15. ¿La extensión telefónica funciona correctamente?
- Sí: Continúa en la actividad 16.
 - No: Regresa a la actividad 3.
16. Recaba la firma de conformidad del usuario en el F-PR-MCE-01 Formato de Solicitud de Servicio para Equipo de Cómputo.
Creación o modificación de extensión telefónica, realizado.

Fin del procedimiento.

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Eficiencia en la atención de solicitudes de Creación o modificación de extensión telefónica	$A = (B / C) * 100$ (Solicitudes realizadas/solicitudes recibidas)*100	Porcentaje	Mensual	95 %
Tiempo de atención a las Solicitudes de creación o modificación de extensión telefónica	$A = B - C$ (Fecha de atención - fecha de recepción de solicitud)	Número de días	Mensual	2 días

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Crear o Modificar Extensión Telefónica	INF	2 años	3 años	5 años	Eliminar





Código
PR-GTI-INF-03 R01

Fecha de emisión
16/05/2019

Fecha de actualización
30/08/2020

Procedimiento para Crear o Modificar Extensión Telefónica

F-PR-MCE-01	Formato de Solicitud de Servicio para Equipo de Cómputo	INF	2 años	3 años	5 años	Eliminar
-------------	---	-----	--------	--------	--------	----------

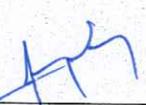
*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
16/05/2019	00	Generación de documento.
30/08/2020	01	Actualización del Documento del Procedimiento para Crear o Modificar Extensión Telefónica.

X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó



I.S.C. Jesús González Castro
Coordinador General de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones



Diagrama de Flujo del Procedimiento para Crear o Modificar Extensión Telefónica

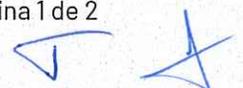
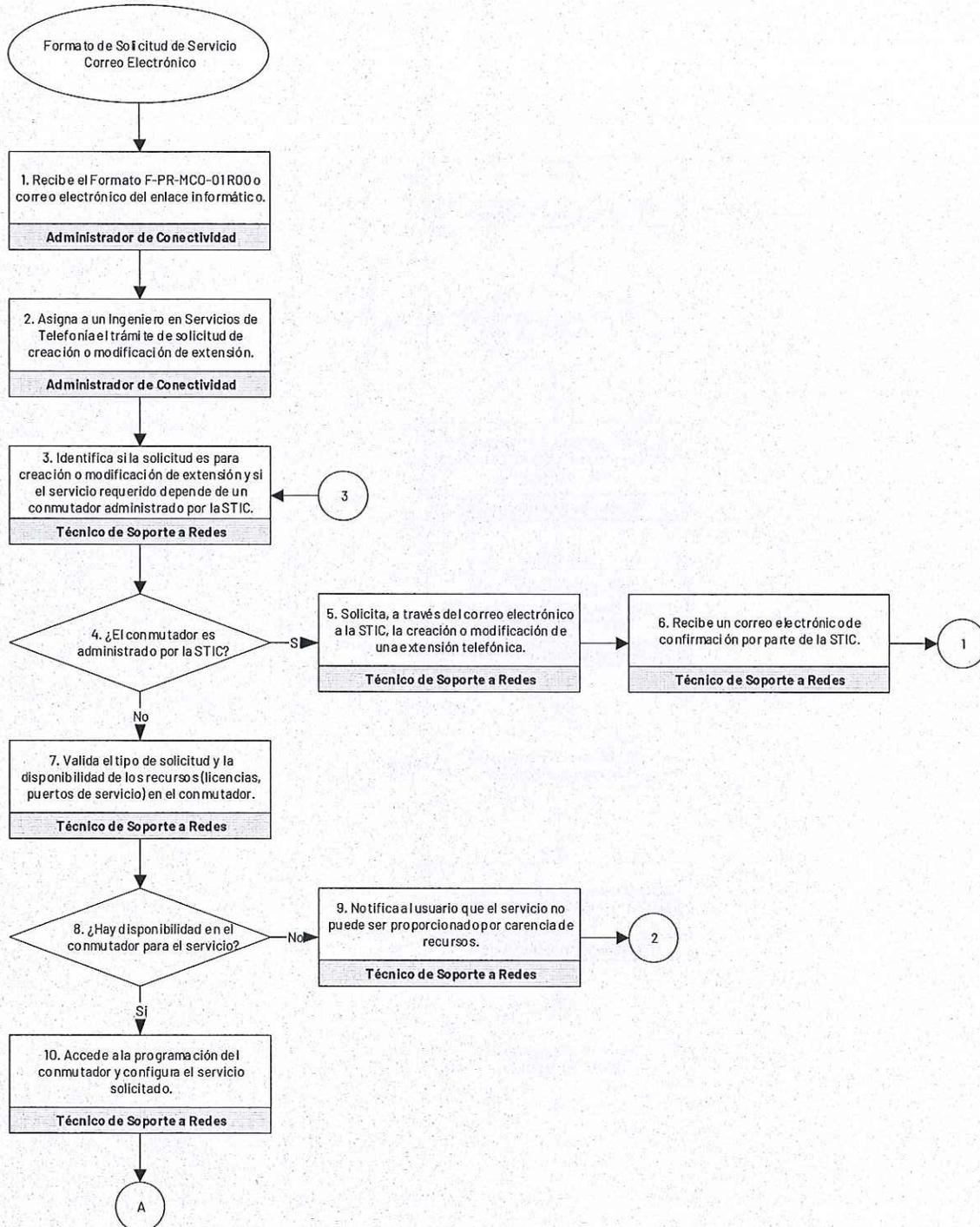
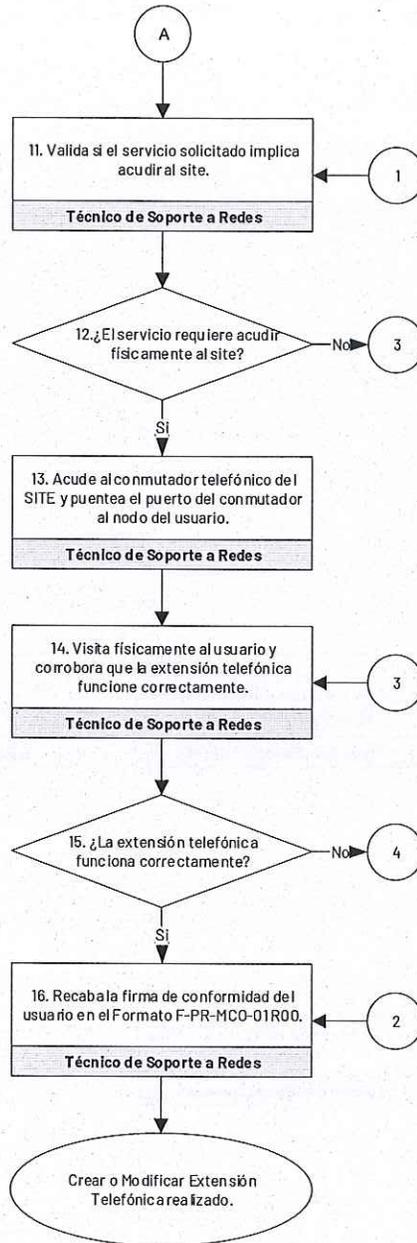




Diagrama de Flujo del Procedimiento para Crear o Modificar Extensión Telefónica



Formato para Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía

Departamento de Infraestructura Tecnológica
Coordinación de Soporte Técnico

Fecha: Día/Mes/Año _____

No. Servicio _____

EQUIPO DE CÓMPUTO / PERIFÉRICO	
Descripción del equipo:	
Marca:	Modelo:
No. de serie:	No. de inventario:
Área:	Contacto:
Observaciones:	
SERVICIOS DE RED Y TELEFONÍA	
<input type="checkbox"/> Clave telefónica para: <input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Celular local <input type="checkbox"/> Larga distancia <input type="checkbox"/> Celular larga distancia	
<input type="checkbox"/> Nueva extensión. Marca y modelo de teléfono a conectar:	
<input checked="" type="checkbox"/> Si la solicitud de servicio es de telefonía para llamadas a celular y/o larga distancia, se requiere de la firma del Director de área.	
Servicio de red: <input type="checkbox"/> Incorporar usuario <input type="checkbox"/> Incorporar equipo a red de gobierno	
<input type="checkbox"/> Correo electrónico personal <input type="checkbox"/> Correo electrónico envío masivo <input type="checkbox"/> Cableado (nodo)	
¿Ha tenido cuenta en? <input type="checkbox"/> Dentro de SEGEY <input type="checkbox"/> Otra Secretaría <input type="checkbox"/> Ninguna	
Justificación de correo:	
<input checked="" type="checkbox"/> Si solicita incorporar a un usuario a la red debe completar en DATOS DEL USUARIO los puntos: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9 y 10.	
<input checked="" type="checkbox"/> Si solicita el servicio de correo electrónico debe completar en DATOS DEL USUARIO los puntos: 1, 5, 6, 7, 9 y 10.	
DATOS DEL USUARIO	
1. Nombre completo:	
2. Cargo:	3. Jefe inmediato:
4. Tel. / ext. donde ubicarlo:	5. Departamento:
6. Usuario de red (nombre.apellido):	7. Dirección de :
8. E-mail : @ yucatan.gob.mx	9. ¿Cuenta con equipo propio?: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Comparte
10. Nombre del edificio donde se ubica el usuario:	

- Nota:**
- Hago constar que el equipo relacionado en el presente documento para el que solicito servicio, es propiedad de la Secretaría de Educación, asignado al área a mi cargo.
 - Toda solicitud de software y telefonía estará sujeta a la disponibilidad de servicios y licencias de software con las que se cuente en la Secretaría.
 - La solicitud de servicio puede ser firmada por el Enlace Técnico, el Jefe de Departamento y/o el Director de Área
 - Para cualquier duda o aclaración, favor de comunicarse a la Mesa de Ayuda: Tel. 9999303950 Ext. 51245

SOLICITA	Vo.Bo.	RECIBE DE CONFORMIDAD
Nombre y Firma Enlace Técnico/Jefe de Depto./Director de Área	Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica	Nombre, Firma y Fecha