



Código
PR-GTI-INF-13 R00

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Reparar 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	5
IX. CONTROL DE CAMBIOS	5
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5



Código
PR-GTI-INF-13 R00

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Reparar Extensión Telefónica

I. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en la reparación de extensiones telefónicas, 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

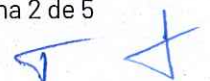
Conmutador telefónico: Equipo telefónico que concentra líneas telefónicas, extensiones telefónicas y servicios de comunicación para que los usuarios internos se comuniquen entre sí y compartan las líneas telefónicas para recibir o generar llamadas desde y hacia el exterior de la organización.

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

Nodo: Punto de intersección, conexión o unión de varios elementos que confluyen en el mismo lugar.

SITE: Espacio destinado para 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-13 R00

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Reparar Extensión Telefónica

V. RESPONSABILIDADES

1. Coordinador de Redes y Conectividad:
 - 1.1 Autorizar la reparación de la extensión telefónica.
2. Administrador de Conectividad:
 - 2.1 Asignar y supervisar la atención de solicitudes de reparación de extensión telefónica.
3. Técnico de Soporte a Redes:
 - 3.1 Realizar las tareas de reparación de la extensión telefónica de acuerdo al marco establecido.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Administrador de Conectividad

1. Recibe la solicitud de reparación de servicios de extensión telefónica vía correo electrónico o llamada telefónica, del enlace informático por orden de su director de nivel o jefe de departamento interesado.
2. Informa y asigna a un Técnico de Soporte a Redes la atención para la reparación de los servicios telefónicos del usuario en cuestión.

Técnico de Soporte a Redes

3. Valida que el puenteo del servicio al nodo del usuario esté conectado correctamente en el SITE.
4. Acude físicamente al área que realiza la solicitud.
5. Revisa y conecta de manera correcta el auricular, cable de gusano, cable telefónico, panel de marcado telefónico e interruptores del teléfono de la extensión reportada.
6. Repara y cambia los conectores de los cables que estén en mal estado.
7. Verifica si el equipo telefónico tiene servicio.
8. ¿El teléfono cuenta con servicio telefónico?
 - Sí: Continúa en la actividad 22.
 - No: Continúa en la actividad 9.
9. Prueba el teléfono en otra extensión con el mismo tipo de servicio que este en funcionando correctamente.
10. ¿El teléfono funcionó en la nueva extensión?
 - Sí: Continúa en la actividad 12.
 - No: Continúa en la actividad 11.
11. Orienta al usuario para que ingrese su equipo a reparación y mantenimiento conforme al procedimiento establecido. Continúa en la actividad 22.
12. Valida si el teléfono del usuario funciona conectándolo directamente al puerto del conmutador asignado a su extensión.
13. ¿El puerto de la extensión telefónica en el conmutador cuenta con servicio?
 - Sí: Continúa en la actividad 19.
 - No: Continúa en la actividad 14.



Código
PR-GTI-INF-13 R00

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Reparar Extensión Telefónica

14. Identifica si el servicio de la extensión depende de un conmutador administrado por la STIC o por la Coordinación de Redes y Conectividad.
 15. ¿El conmutador es administrado por la STIC?
 - Sí: Continúa en la actividad 16.
 - No: Continúa en la actividad 17.
 16. Reporta al Coordinador de Telefonía de la STIC el daño del puerto asignado a la extensión telefónica y solicita la asignación de otro puerto en el conmutador telefónico. Continúa en la actividad 18.
 17. Accede a la programación del conmutador para verificar y realizar los ajustes en la configuración de la extensión.
 18. Realiza el cambio físico en el puerto del conmutador telefónico y conecta el servicio al nodo del usuario. Continúa en la actividad 7.
 19. Testea el cableado del nodo.
 20. ¿El cableado del nodo del usuario está en buenas condiciones?
 - Sí: Regresa en la actividad 6.
 - No: Continúa en la actividad 21.
 21. Canaliza el reporte de fallo de cableado al Técnico de Soporte a Redes, e inicia el PR-GTI-INF-10 R00 Procedimiento para Revisar y Reparar Nodos y Cableado Estructurado y espera su reparación.
 22. Informa verbalmente al usuario el trabajo realizado, documenta las acciones realizadas y recaba la firma de conformidad en el F-PR-RCE-01 R00 Formato de Servicio de Telefonía y Cableado de Redes.
- Reparación de extensión telefónica, realizado.

Fin del procedimiento.

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Atención a Solicitudes de Reparación de extensiones telefónicas	$A = (B / C) * 100$ B= Solicitudes realizadas C= Solicitudes recibidas	Porcentaje	Mensual	95 %
Tiempo de atención a Solicitudes de Reparación de extensiones telefónicas	$A = B - C$ B= Fecha de atención C= Fecha de recepción de solicitud	Días	Mensual	1 día hábil



Código
PR-GTI-INF-13 R00

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Reparar Extensión Telefónica

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Reparar Extensión Telefónica	INF	2 años	3 años	5 años	Eliminar
F-PR-RCE-01 R00	Formato de Servicio de Telefonía y Cableado de Redes	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
30/08/2020	00	Generación del Procedimiento para Reparar 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 Reparar Extensión Telefónica

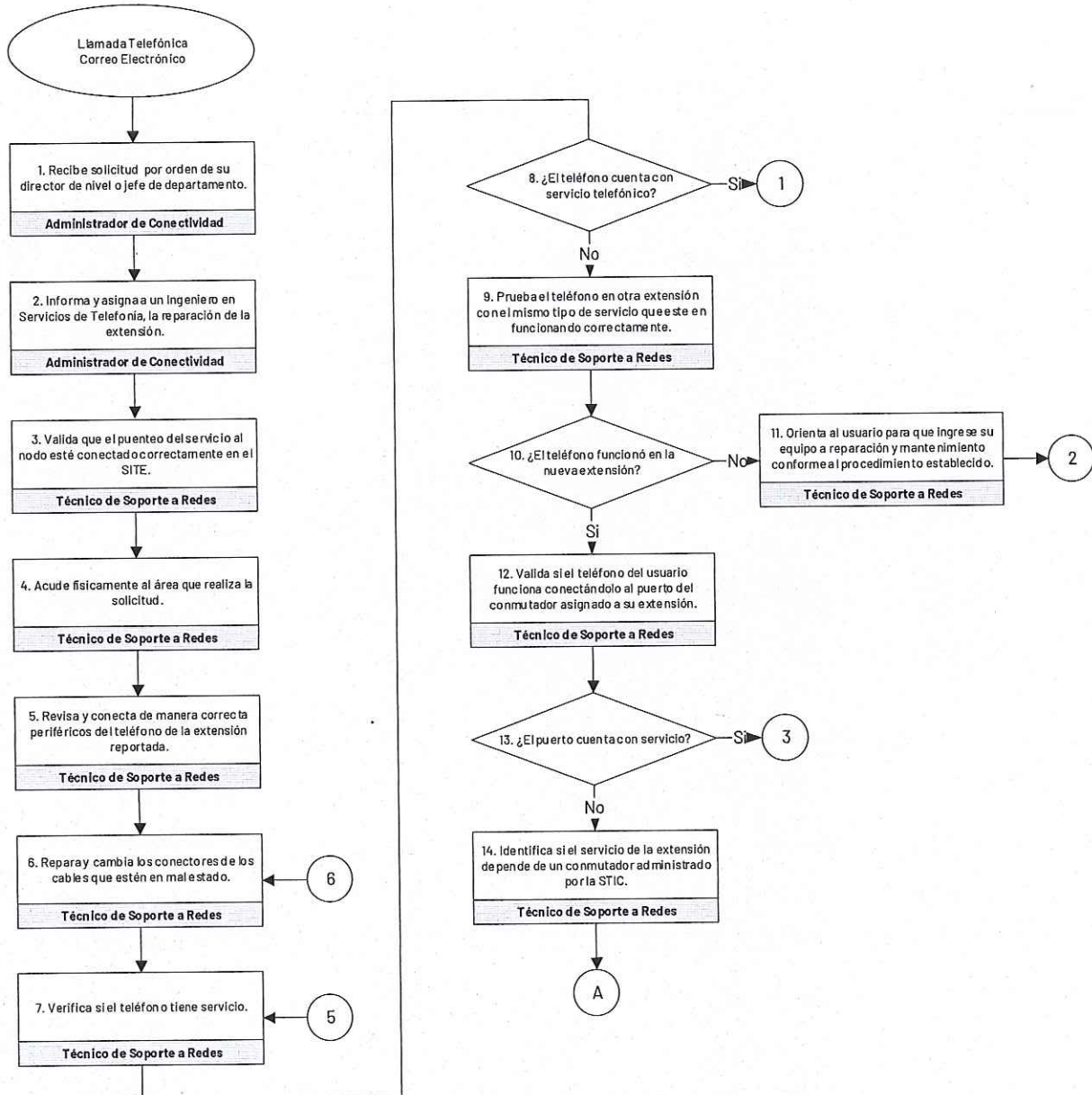
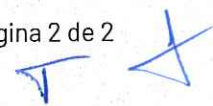
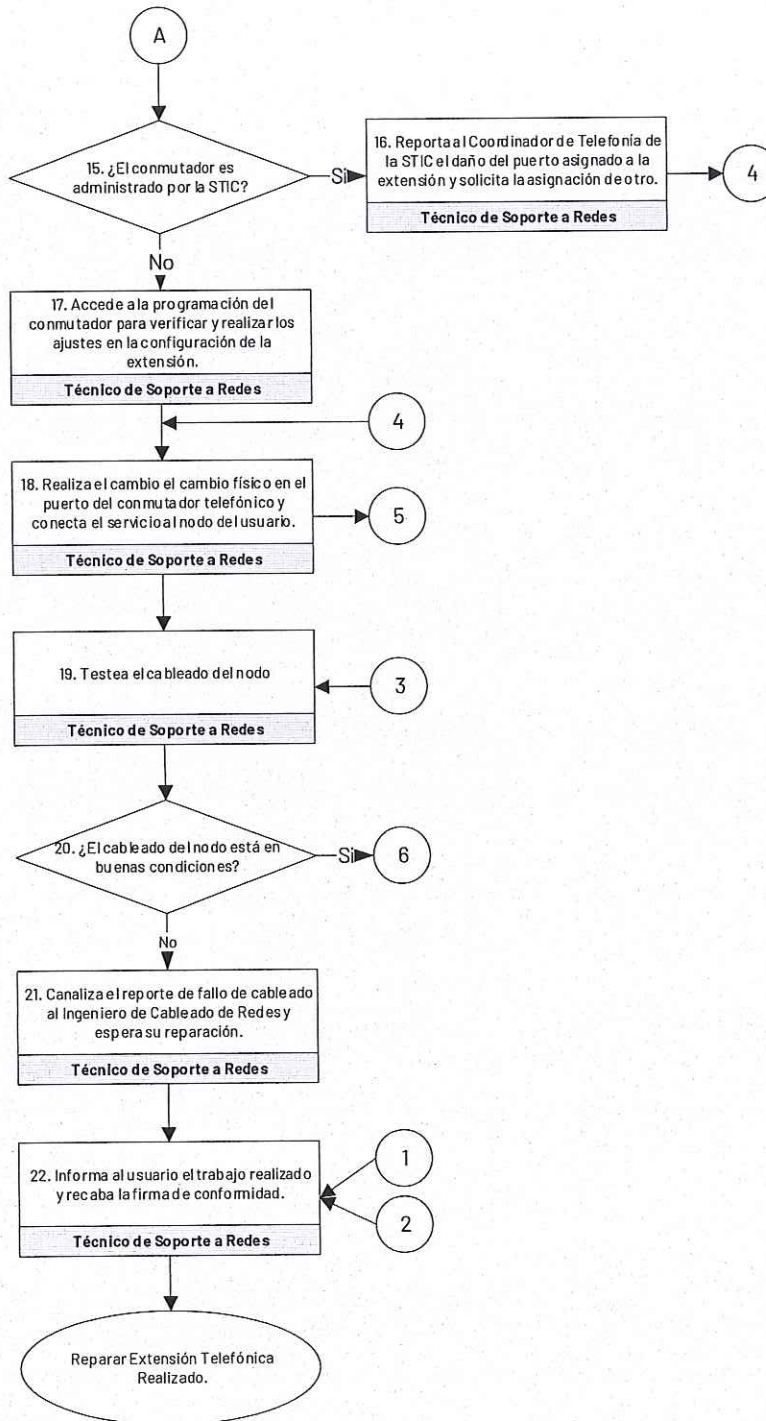




Diagrama de Flujo del Procedimiento para Reparar Extensión Telefónica





Formato de Servicio de Telefonía y Cableado de Redes

Fecha: ____ / ____ / ____

Datos Del Usuario

Nombre: -----	Edificio: -----	Dirección/área: -----	Teléfono/Ext.: -----
------------------	--------------------	--------------------------	-------------------------

Datos Generales

SERVICIO SOLICITADO			
----- -----			
TIPO DE SERVICIO			
<input type="checkbox"/> Activación de Servicio <input type="checkbox"/> Verificación de Conexión <input type="checkbox"/> Otros:-----			
<input type="checkbox"/> Requerimientos de nodos			
Nuevos: ____ Voz ____ Datos		Reubicaciones: ____ Voz ____ Datos	
Acciones Realizadas: ----- ----- -----			
MATERIAL UTILIZADO			
----- ----- -----			
Observaciones: ----- ----- -----			
MEDIO DE SOLICITUD			
<input type="checkbox"/> Correo electrónico	<input type="checkbox"/> Solicitud de Servicio	<input type="checkbox"/> Oficio	<input type="checkbox"/> Vía Telefónica

Usuario:

¿CÓMO CALIFICARÍA EL SERVICIO?		
Malo []	Bueno []	Excelente []
Comentario sobre el servicio: ----- -----		

ATENDIÓ EL SERVICIO
Nombre, Firma

RECIBE DE CONFORMIDAD
Nombre, Firma y Fecha

