



**Código**  
PR-GTI-INF-14 R00

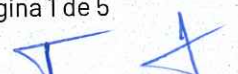
**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Crear o Modificar Clave Telefónica

## ÍNDICE

|  | Página |
|--|--------|
| I. OBJETIVO                            | 2      |
| II. ALCANCE                            | 2      |
| III. FUNDAMENTO LEGAL                  | 2      |
| IV. DEFINICIONES                       | 2      |
| V. RESPONSABILIDADES                   | 2      |
| 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-14 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Crear o Modificar Clave Telefónica

### I. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el procedimiento de creación o modificación de un número de clave de acceso telefónico, 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

Clave telefónica: Numeración creada en un conmutador telefónico para empleo de un usuario dentro de una red telefónica, el cual permite realizar llamadas externas desde una extensión telefónica de la Dependencia.

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

Permisos: Tipo de llamadas requeridas para empleo de un usuario dentro de una red telefónica, pueden ser: locales, larga distancia nacional, larga distancia internacional y/o celular.

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.

### V. RESPONSABILIDADES

1. Coordinador de Redes y Conectividad:
  - 1.1 Autorizar el otorgamiento de permisos de llamada a usuarios de la red de telefónica de la Secretaría de Educación.
2. Administrador de Conectividad:





**Código**  
**PR-GTI-INF-14 R00**

**Fecha de emisión**  
**30/08/2020**

**Fecha de actualización**  
**No aplica**

Procedimiento para Crear o Modificar Clave Telefónica

- 2.1 Asignar y supervisar la atención a solicitudes de creación o modificación de claves telefónicas.
3. Técnico de Soporte a Redes:
  - 3.1 Gestionar la creación o modificación de claves telefónicas de acuerdo al 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, del director de nivel o jefe de departamento interesado, donde solicita la creación o modificación de la clave telefónica.
2. Informa y asigna a un Técnico de Soporte a Redes el trámite de solicitud de creación o modificación de clave telefónica.

### Técnico de Soporte a Redes

3. Verifica, en el F-PR-MCO-01 Formato para Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía, el tipo de solicitud y los datos del usuario de la clave telefónica: nombre, cargo, permisos solicitados y extensión telefónica asignada.
4. Identifica si el servicio requerido es configurado en un conmutador administrado por la STIC o la Coordinación de Redes y Conectividad.
5. ¿El servicio depende de un conmutador administrado por la STIC?
  - Sí: Continúa en la actividad 6.
  - No: Continúa en la actividad 8.
6. Solicita a través del correo electrónico mesa de ayuda de la STIC de la Secretaría de Administración y Finanzas, la creación o modificación de una clave telefónica.
7. Recibe un correo electrónico de confirmación por parte de la STIC. Continúa en la actividad 9.
8. Accede a la programación del conmutador y configura la clave telefónica.
9. Comprueba que la clave telefónica funcione correctamente, de acuerdo a los permisos solicitados.
10. ¿La clave telefónica funciona correctamente?
  - Sí: Continúa en la actividad 11.
  - No: Regresa en la actividad 4.
11. Llena el F-PR-CCT-01 Formato de Orden de Trabajo, con los datos del usuario, clave telefónica, permisos y forma de marcación.
12. Envía por correo electrónico o acude físicamente con el usuario a entregar la clave telefónica y recaba la firma de conformidad en el F-PR-CCT-01 Formato de Orden de Trabajo y en el F-PR-MCO-01 Formato para Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía.
13. Archiva el F-PR-CCT-01 Formato de Orden de Trabajo y el F-PR-MCO-01 Formato para Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía.  
Creación o modificación de clave telefónica, realizada.

**Fin del procedimiento.**



**Código**  
PR-GTI-INF-14 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Crear o Modificar Clave Telefónica

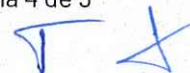
**VII. INDICADOR**

| Indicador  | Fórmula  | Unidad de medida | Periodicidad | Meta           |
|--|--|------------------|--------------|----------------|
| Atención a solicitudes de Creación o modificación de claves telefónicas                      | $A = (B / C) * 100$<br>B= Solicitudes realizadas<br>C= Solicitudes recibidas | Porcentaje       | Mensual      | 100 %          |
| Reducción del tiempo de atención a solicitudes creación o modificación de claves telefónicas | $A = B - C$<br>B= Fecha de atención<br>C= Fecha de recepción de solicitud    | Número de días   | Mensual      | 2 días hábiles |

**VIII. ANEXOS**

| Código      | Nombre del anexo  | Ubicación | AT*    | AC*    | PTC*   | Disposición final |
|-------------|---|-----------|--------|--------|--------|-------------------|
| No aplica   | Diagrama de Flujo del Procedimiento para Crear o Modificar Clave Telefónica           | INF       | 2 años | 3 años | 5 años | Eliminar          |
| F-PR-MCO-01 | Formato para Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía | INF       | 2 años | 3 años | 5 años | Eliminar          |
| F-PR-CCT-01 | Formato de Orden de Trabajo   | INF       | 2 años | 3 años | 5 años | Eliminar          |

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





**Código**  
PR-GTI-INF-14 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Crear o Modificar Clave Telefónica

**IX. CONTROL DE CAMBIOS**

| Fecha      | Número de revisión | Actividad   |
|------------|--------------------|---|
| 30/08/2020 | 00                 | Generación del Procedimiento para Crear o Modificar Clave 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 Clave Telefónica

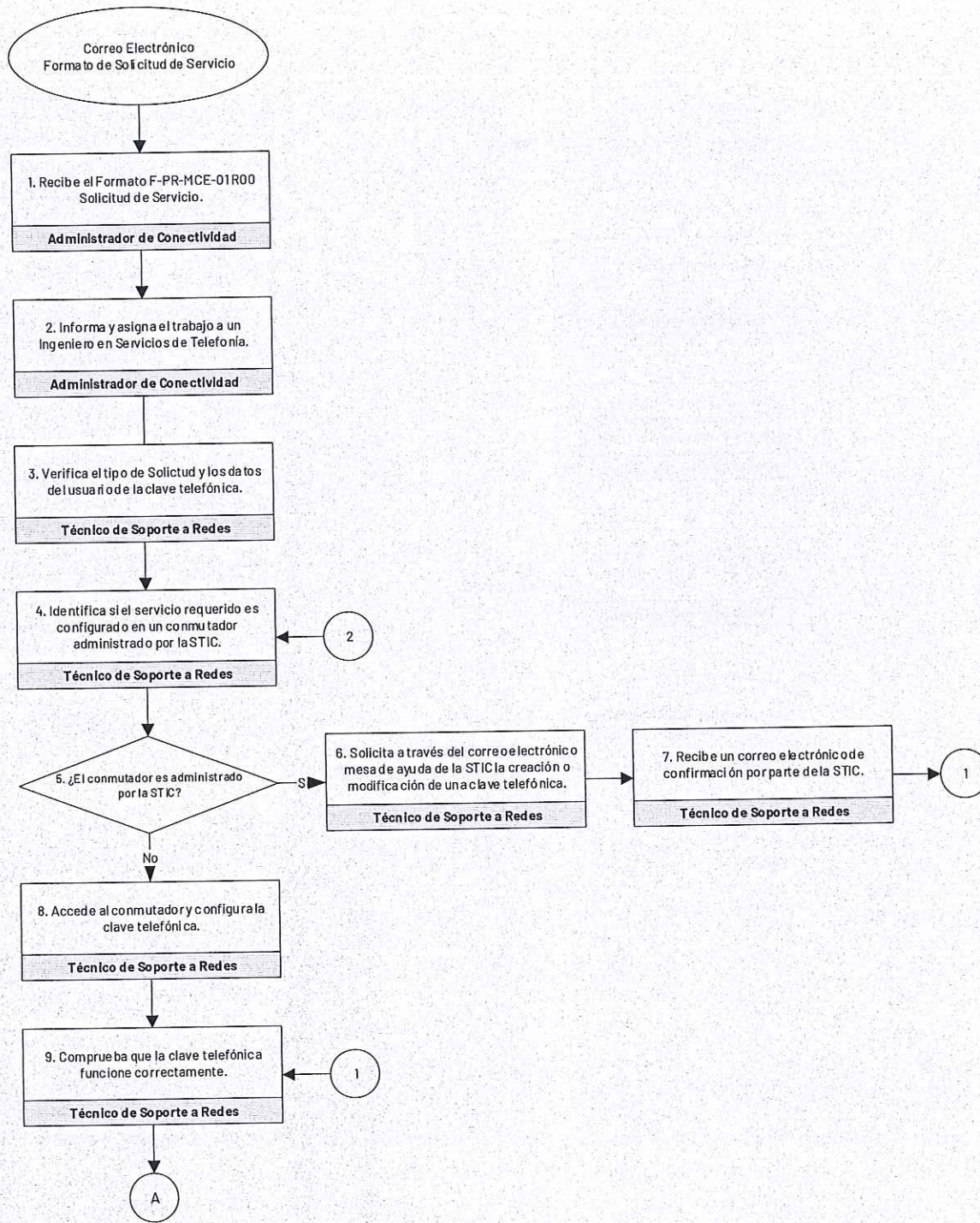
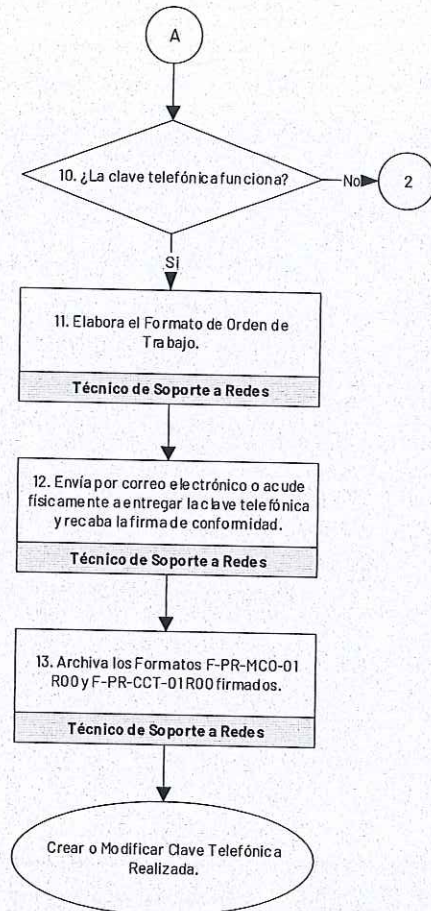




Diagrama de Flujo del Procedimiento para Crear o Modificar Clave Telefónica





**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**  
 Despacho  
 Coordinación General de Tecnologías  
 de la Información y Comunicaciones



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**

Clave telefónica para:       Local       Celular local       Larga distancia       Celular larga distancia

Nueva extensión. Marca y modelo de teléfono a conectar:

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:       Incorporar usuario       Incorporar equipo a red de gobierno

Correo electrónico personal       Correo electrónico envío masivo       Cableado (nodo)

¿Ha tenido cuenta en?       Dentro de SEGEY       Otra Secretaría       Ninguna

Justificación de correo:

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.

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   | Va. Ro.   | RECIBE DE CONFORMIDAD |
|--|---|-----------------------|
| Nombre y Firma<br>Enlace Técnico/Jefe de Depto./Director de Área | Jefe del Departamento de<br>Infraestructura Tecnológica | Nombre, Firma y Fecha |





