



**Código**  
PR-GTI-INF-19 R00

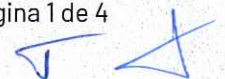
**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Asesorar a Usuario Sobre Uso de Extensión o Equipo Telefónico

## 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	3
VIII. ANEXOS	3
IX. CONTROL DE CAMBIOS	3
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	4







**Código**  
PR-GTI-INF-19 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Asesorar a Usuario Sobre Uso de Extensión o Equipo Telefónico

## I. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el procedimiento de asesoría a usuarios sobre el uso de su extensión telefónica y equipo telefónico, con la finalidad de estandarizar su desarrollo y agilizar el servicio.

## II. ALCANCE

Aplica 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 si y compartan las líneas telefónicas para recibir o generar llamadas desde y hacia el exterior de la organización.

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

## V. RESPONSABILIDADES

1. Coordinador de Redes y Conectividad:

1.1 Autorizar la impartición de asesoría a usuarios sobre el uso de su extensión telefónica y equipo telefónico.





**Código**  
PR-GTI-INF-19 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Asesorar a Usuario Sobre Uso de Extensión o Equipo Telefónico

2. Administrador de Conectividad:
  - 2.1 Asignar y supervisar la asesoría a usuarios sobre el uso de su extensión telefónica y equipo telefónico.
3. Técnico de Soporte a Redes:
  - 3.1 Asesorar a usuarios sobre el uso de su extensión telefónica y equipo telefónico de acuerdo los lineamientos del marco establecido.

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Técnico de Soporte a Redes

1. Recibe vía telefónica la solicitud de asesoría a usuarios sobre el uso de su extensión telefónica o equipo telefónico.
2. Solicita al usuario describir el problema o duda que tiene con su extensión o equipo telefónico.
3. Proporciona al usuario la información adecuada de cómo resolver su problema o duda con su extensión telefónica.
4. Valida que el usuario haya resuelto su problema.
5. ¿El usuario resolvió su duda o problema con su extensión telefónica?
  - Sí: Continúa en la actividad 7.
  - No: Continúa en la actividad 6.
6. Acude físicamente con el usuario a proporcionarle la capacitación requerida sobre el uso de su extensión telefónica. Continúa en actividad 4.

Asesoría a usuarios sobre el uso de la extensión telefónica o equipo telefónico realizado.

**Fin del procedimiento.**

## VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

## VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Asesorar a Usuario Sobre Uso de Extensión o Equipo Telefónico	INF	2 años	3 años	5 años	Eliminar

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





Juntos transformemos  
**Yucatán**  
GOBIERNO ESTATAL 2018 - 2024

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



**Código**  
PR-GTI-INF-19 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Asesorar a Usuario Sobre Uso de Extensión o Equipo Telefónico

**IX. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/08/2020	00	Generación del Procedimiento para Asesorar a Usuario Sobre Uso de Extensión o Equipo Telefónico.

**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 Asesorar a  
Usuario Sobre Uso de Extensión o Equipo Telefónico

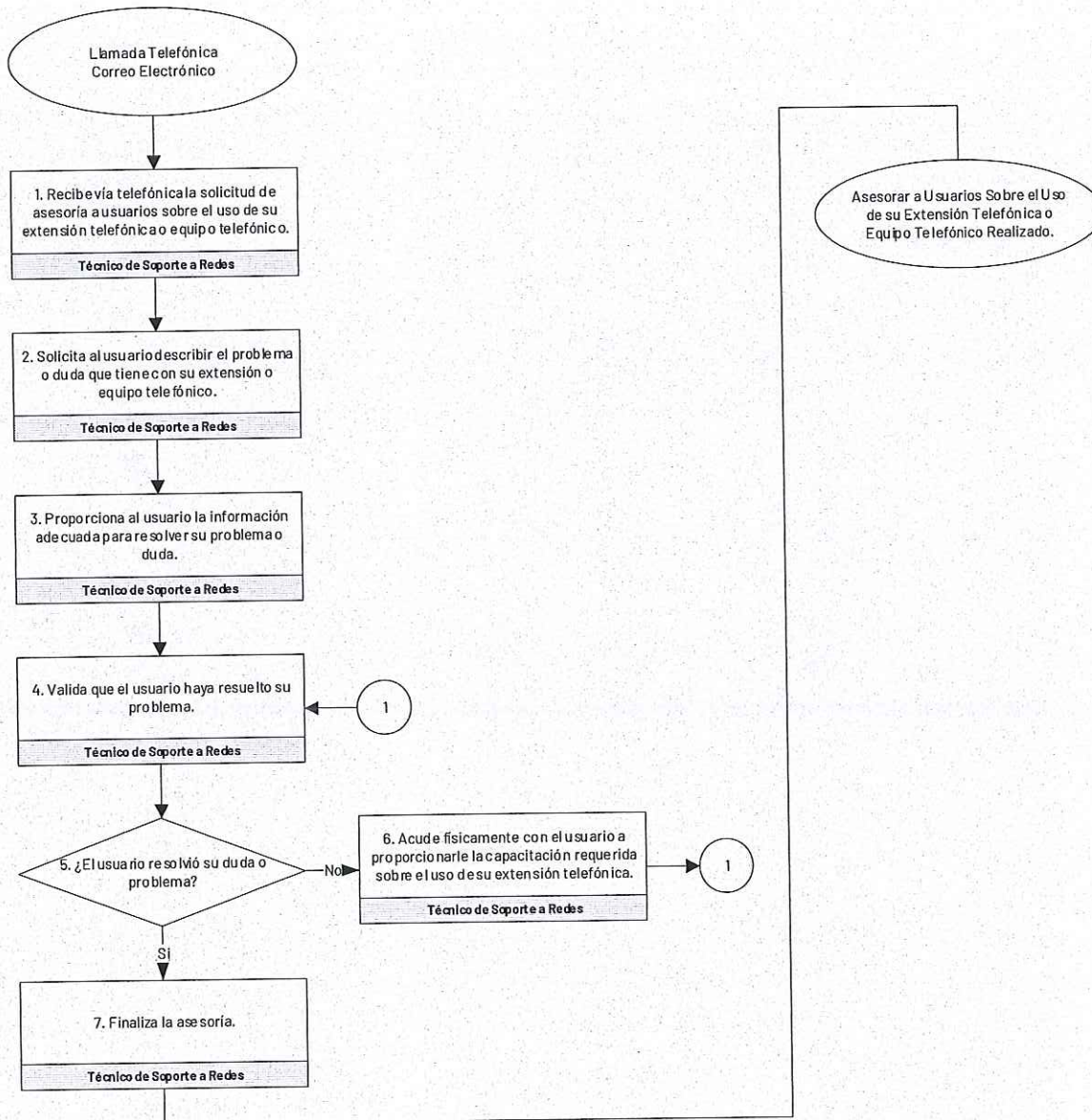




Diagrama de Flujo del Procedimiento para Asesorar a  
Usuario Sobre Uso de Extensión o Equipo Telefónico

