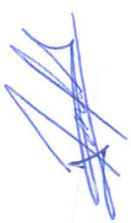


 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Despacho del Secretario de Educación Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
Código PR-GTI-INF-15 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 28/03/2025	
Procedimiento para Cancelar Clave Telefónica			

ÍNDICE

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

“La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera.”

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Despacho del Secretario de Educación Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
Código PR-GTI-INF-15 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 28/03/2025	
Procedimiento para Cancelar Clave Telefónica			

I. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el procedimiento de cancelar una clave 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

Cancelación de clave telefónica: Acción de dar de baja y eliminar una clave telefónica existente de un conmutador telefónico.

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.

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.

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.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Despacho del Secretario de Educación Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
Código PR-GTI-INF-15 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 28/03/2025	
Procedimiento para Cancelar Clave Telefónica			

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Administrador de Conectividad

1. Recibe el F-PR-MCO-01 Formato para Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía o correo electrónico del enlace informático por orden de su director de nivel o jefe de departamento interesado, donde pide la cancelación de la clave telefónica.
2. Informa y asigna a un Técnico de Soporte a Redes el trámite de cancelación de clave telefónica.

Técnico de Soporte a Redes

3. Identifica si el servicio requerido es configurado en un conmutador administrado por la STIC o la Coordinación de Redes y Conectividad.
4. ¿El servicio depende de un conmutador 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 eliminación de la clave telefónica.
6. Recibe un correo electrónico de confirmación por parte de la mesa de ayuda de la STIC. Continúa en la actividad 8.
7. Accede a la programación del conmutador y elimina la clave telefónica.
8. Comprueba que la clave telefónica no funcione.
9. ¿La clave telefónica continúa funcionando?
 - Sí: Regresa en la actividad 3.
 - No: Continúa en la actividad 10.
10. Acude físicamente con el usuario y recaba la firma de conformidad del enlace informático del área solicitante en el F-PR-MCO-01 Formato para Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía.
 Cancelación de clave telefónica, realizada.
Fin del procedimiento.

VI. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Eficiencia en la atención a Cancelación de claves telefónicas	$A = (B / C) * 100$ B= Solicitudes realizadas C= Solicitudes recibidas	Porcentaje	Mensual	100 %
Tiempo de atención a solicitudes cancelación de claves telefónicas	$A = B - C$ B= Fecha de atención C= Fecha de recepción de solicitud	Días	Mensual	2 días hábiles

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030		SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Despacho del Secretario de Educación Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
Código PR-GTI-INF-15 R01		Fecha de emisión 30/08/2020		Fecha de actualización 28/03/2025
Procedimiento para Cancelar Clave Telefónica				

VII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Cancelar 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

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

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/08/2020	00	Generación del Procedimiento para Cancelar Clave Telefónica.
28/03/2025	01	Modificación del diseño, eliminación del apartado V. RESPONSABILIDADES y actualización del apartado IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO, en apego a la Guía Técnica para Expedir el Manual de Procedimientos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Yucatán GT-PL-EDN-01 R00.

IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó


 L.I. Gilberto Arturo Mastache Medina
 Coordinador General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Cancelar Clave Telefónica

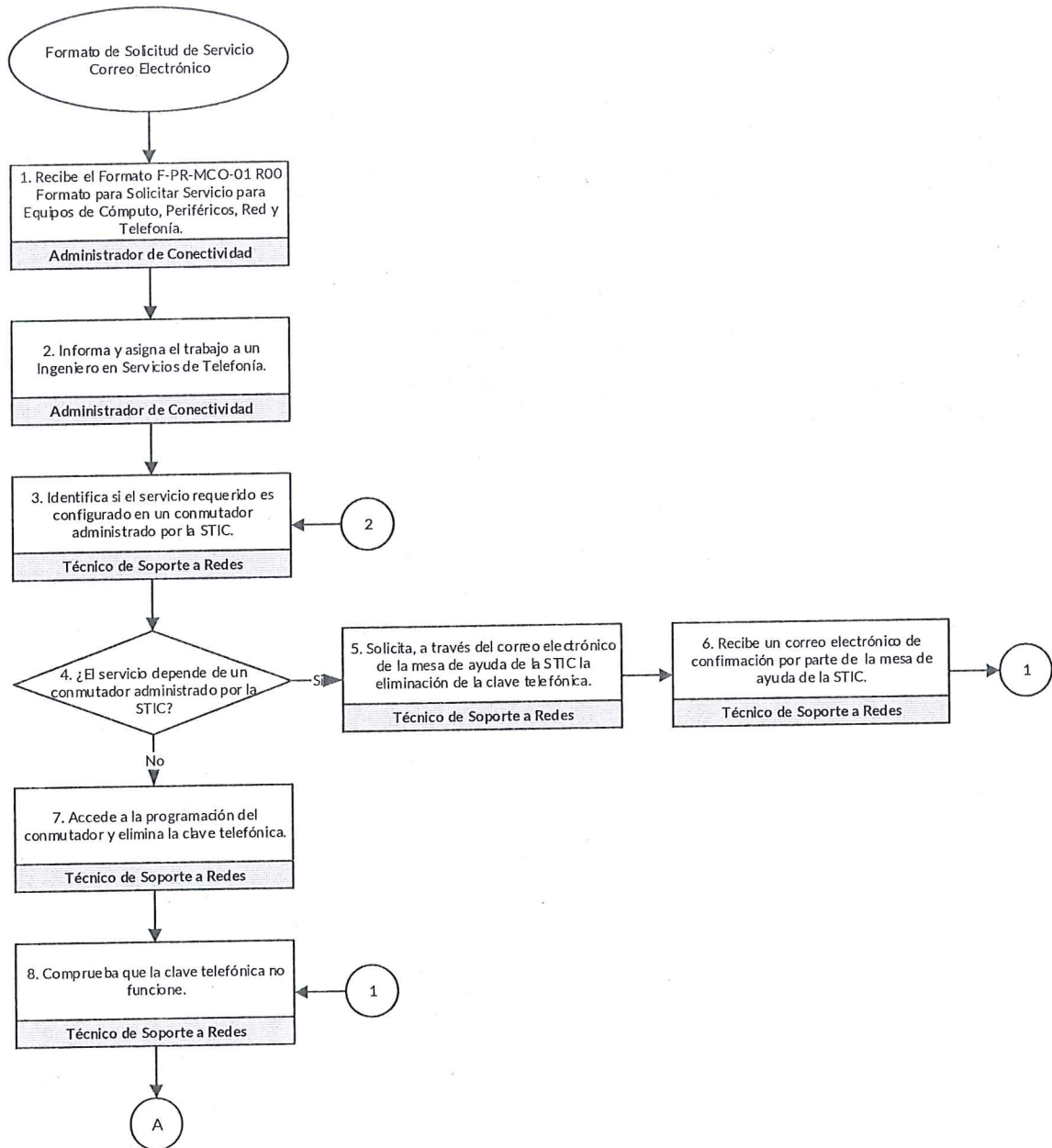


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Cancelar Clave Telefónica

