

 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-14 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 28/03/2025
Procedimiento para Crear o Modificar Clave Telefónica		

ÍNDICE

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

"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-14 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 28/03/2025
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. 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.

"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-14 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 28/03/2025	
Procedimiento para Crear o Modificar 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 Secretaria 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.**

VI. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Atención a solicitudes de Creación o modificación de claves telefónicas	$A = (B / C) * 100$ B= Solicitudes realizadas	Porcentaje	Mensual	100 %

"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-14 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	
Procedimiento para Crear o Modificar Clave Telefónica			

	C= Solicitudes recibidas			
Reducción del tiempo de atención a solicitudes creación o modificación de claves telefónicas	$A = B - C$ B= Fecha de atención C= Fecha de recepción de solicitud	Número de días	Mensual	2 días hábiles

VII. 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.

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

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

"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-14 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	
Procedimiento para Crear o Modificar Clave Telefónica			

Fecha	Número de revisión	Actividad
		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 Crear o Modificar Clave Telefónica

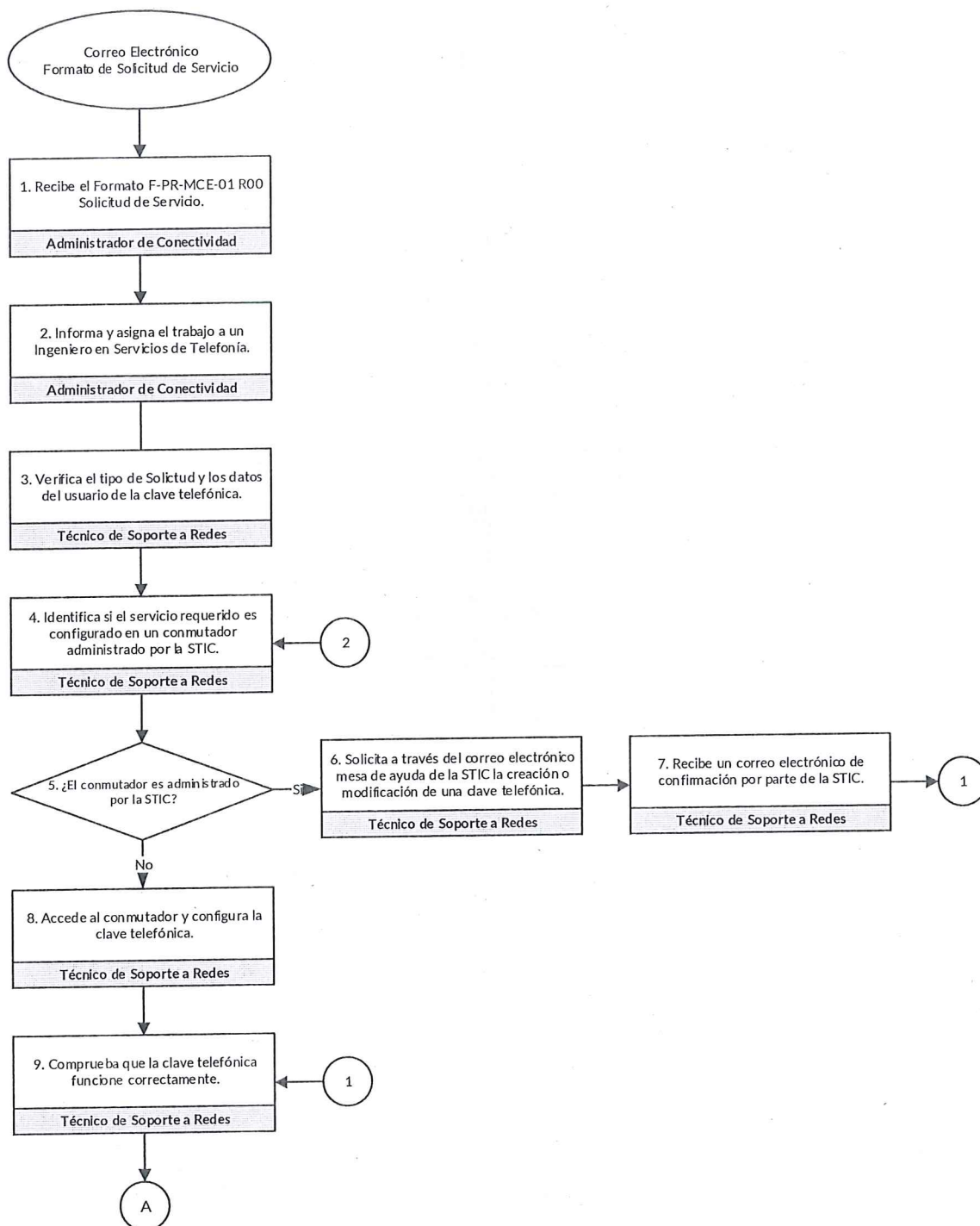
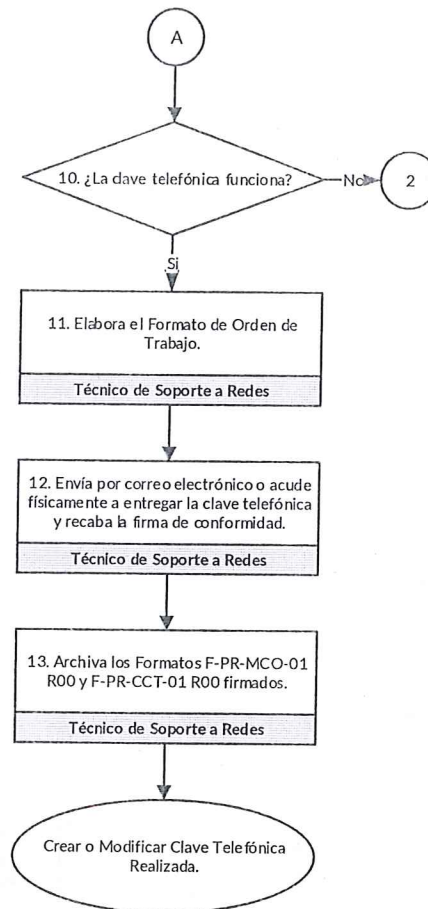


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Crear o Modificar Clave Telefónica





No. Servicio: _____ # _____



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Despacho del Secretario de Educación
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 TELEFONIA

☐ 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?: ☐ Si ☐ No ☐ 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

