



**Código**  
PR-GTI-INF-15 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Cancelar Clave 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	3
VIII. ANEXOS	4
IX. CONTROL DE CAMBIOS	4
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	4



**Código**  
PR-GTI-INF-15 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

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

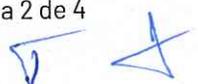
Cancelación de clave telefónica: Acción de dar de baja y eliminar una clave telefónica existente de un conmutador telefónico.

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.





**Código**  
PR-GTI-INF-15 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Cancelar Clave Telefónica

**V. RESPONSABILIDADES**

1. Coordinador de Redes y Conectividad:
  - 1.1 Autorizar la cancelación de permisos de servicio de llamada.
2. Administrador de Conectividad:
  - 2.1 Asignar y supervisar la atención a solicitudes de cancelación de clave telefónica.
3. Técnico de Soporte a Redes:
  - 3.1 Cancelar las claves telefónicas de acuerdo a los lineamientos del marco establecido.

**VI. 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.**

**VII. INDICADOR**

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Eficiencia en la atención a	$A = (B / C) * 100$ B= Solicitudes	Porcentaje	Mensual	100 %



**Código**  
PR-GTI-INF-15 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Cancelar Clave Telefónica

Cancelación de claves telefónicas	realizadas C= Solicitudes recibidas			
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

**VIII. 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.

**IX. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/08/2020	00	Generación del Procedimiento para Cancelar Clave Telefónica.

**X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO**

**Autorizó**

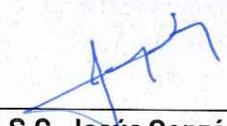
  
\_\_\_\_\_  
**I.S.C. Jesús González Castro**  
Coordinador General de Tecnologías de la  
Información y Comunicaciones

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Cancelar Clave Telefónica

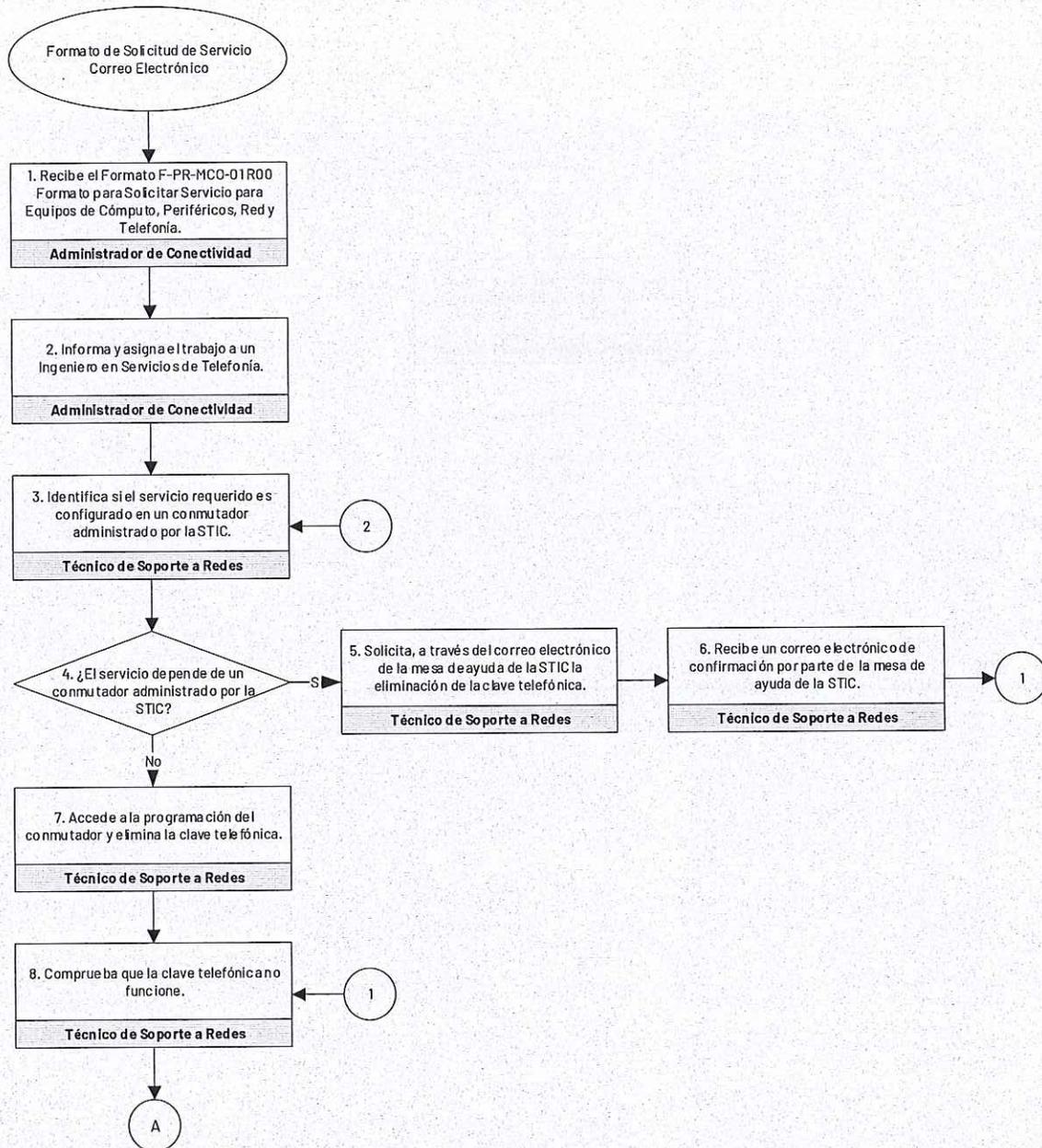
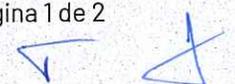
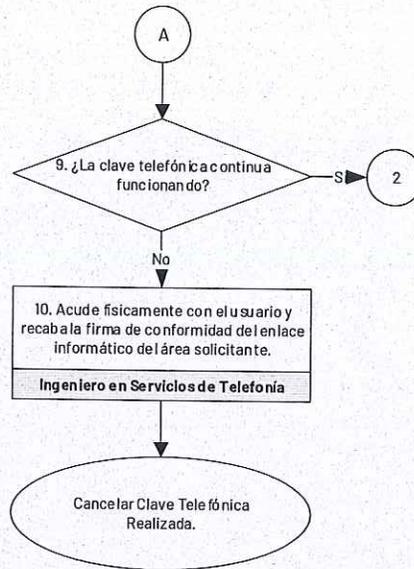





Diagrama de Flujo del Procedimiento para Cancelar Clave Telefónica





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	
<input type="checkbox"/> Clave telefónica para: <input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Celular local <input type="checkbox"/> Larga distancia <input type="checkbox"/> Celular larga distancia	
<input type="checkbox"/> Nueva extensión. Marca y modelo de teléfono a conectar:	
<input checked="" type="checkbox"/> 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: <input type="checkbox"/> Incorporar usuario <input type="checkbox"/> Incorporar equipo a red de gobierno	
<input type="checkbox"/> Correo electrónico personal <input type="checkbox"/> Correo electrónico envío masivo <input type="checkbox"/> Cableado (nodo)	
¿Ha tenido cuenta en? <input type="checkbox"/> Dentro de SEGEY <input type="checkbox"/> Otra Secretaría <input type="checkbox"/> Ninguna	
Justificación de correo:	
<input checked="" type="checkbox"/> 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.	
<input checked="" type="checkbox"/> 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	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

