



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Despacho del Secretario de Educación
Coordinación General de Tecnologías
de la Información y Comunicaciones



Código
PR-CGT-ITE-01 R02

Fecha de emisión
16/05/2019

Fecha de actualización
01/06/2023

Procedimiento para Gestionar y Administrar Extensiones Telefónicas

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	4
VIII. ANEXOS	4
IX. CONTROL DE CAMBIOS	5
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5

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

Código
PR-CGT-ITE-01 R02

Fecha de emisión
16/05/2019

Fecha de actualización
01/06/2023

Procedimiento para Gestionar y Administrar Extensiones Telefónicas

I. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en la gestión de extensiones telefónicas para la creación, modificación y eliminación en edificios administrativos, con la finalidad de estandarizar y agilizar el servicio.

II. ALCANCE

Aplica al personal que labora en la Subjefatura de Redes y Conectividad del Departamento de Infraestructura Tecnológica, de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, perteneciente a la Secretaría de Educación.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Artículo 6, apartado A, Fracción I; de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Artículo 24, Fracción IX; de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Artículo 2,45 Fracción IV; de la Ley General de Archivos.

Ámbito Estatal

Artículo 2, Fracción VI; de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Yucatán.
Artículo 36, Fracción III; del Código de la Administración Pública de Yucatán.
Artículo 140, Fracción VI; del Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán.
Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno Institucional en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

IV. DEFINICIONES

Auxiliar de Mesa de Ayuda: Personal que labora en la Subjefatura de Soporte Técnico apoyando según las necesidades del servicio.

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 dependencia.

Creación de extensión telefónica: Acción de dar de alta y activar una extensión en un conmutador telefónico, con el fin de brindar el servicio a un usuario.

Eliminación de extensión telefónica: Acción de dar de baja y eliminar una extensión existente de un conmutador telefónico.

Escrito Libre: Es la solicitud enviada por correo electrónico dirigido al Subjefe de Redes y Conectividad de la Subjefatura de Redes y Conectividad, el cual debe contener los siguientes datos; nombre completo del usuario, cargo, departamento y dirección al que pertenece para personal

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

Código
PR-CGT-ITE-01 R02

Fecha de emisión
16/05/2019

Fecha de actualización
01/06/2023

Procedimiento para Gestionar y Administrar Extensiones Telefónicas

administrativo. Si el servicio es para escuela, deberán proporcionar el nombre de la escuela, Clave del Centro de Trabajo, dirección de la escuela, nombre y teléfono de contacto.

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

Modificación de extensión telefónica: Aplicación de cambios sobre una extensión existente en un conmutador telefónico.

Puentear: Interconexión requerida para proveer de un servicio al equipo telefónico del usuario.

Site: Espacio definido para alojar los equipos tecnológicos y servicios de comunicación activos de una dependencia.

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. Subjefe de Redes y Conectividad:
 - 1.1 Coordinar y supervisar la atención a solicitudes de creación, modificación y eliminación de extensiones telefónicas.
 - 1.2 Informar de las actividades desarrolladas al jefe inmediato superior jerárquico del área.
2. Responsable de Área de Mesa de Ayuda/Auxiliar de Mesa de Ayuda:
 - 2.1 Administrar las solicitudes y actividades que se reciben a través del correo de mesa de ayuda, de los diversos servicios que se proporcionan en el Departamento de Infraestructura Tecnológica.
3. Técnico de Soporte Especializado (TIC) de la Subjefatura de Redes y Conectividad:
 - 3.1 Administrar, gestionar y efectuar las tareas de creación, modificación, y eliminación de extensiones telefónicas, de acuerdo los lineamientos del marco establecido.
 - 3.2 Controlar, archivar y/o conservar, de acuerdo, a la normatividad aplicable la documentación que se genere en el área de la Subjefatura de Redes y Conectividad.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de Área de Mesa de Ayuda/Auxiliar de Mesa de Ayuda

1. Recibe por correo electrónico a través de la Mesa de Ayuda de la Secretaría de Educación las diversas solicitudes de servicios del Departamento de Infraestructura Tecnológica y lo remite al Subjefe de Redes y Conectividad.

Subjefe de Redes y Conectividad

2. Visualiza la solicitud recibida de Mesa de Ayuda de Secretaría de Educación en escrito libre, e informa y reenvía la solicitud al Técnico de Soporte Especializado (TIC) asignando el servicio de creación, modificación y eliminación de una extensión telefónica.

Técnico de Soporte Especializado (TIC)

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

Código
PR-CGT-ITE-01 R02

Fecha de emisión
16/05/2019

Fecha de actualización
01/06/2023

Procedimiento para Gestionar y Administrar Extensiones Telefónicas

3. Identifica la solicitud y si el servicio requerido depende de un conmutador administrado en la Subjefatura de Redes y Conectividad o la STIC.
Nota: El tiempo de atención es de 1 a 3 días hábiles.
4. ¿El servicio requerido 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 creación, modificación o eliminación de una extensión telefónica.
6. Recibe el correo electrónico de confirmación por parte de la mesa de ayuda de la STIC., accede a la programación como establece el numeral nueve.
7. ¿Hay disponibilidad de recursos en el conmutador para brindar el servicio?
 - Sí: Continúa en la actividad 9.
 - No: Continúa en la actividad 8.
8. Notifica al usuario que el servicio no puede ser proporcionado por carencia de recursos. Continúa a la actividad 15.
9. Accede a la programación del conmutador y configura el servicio solicitado.
10. Valida si el servicio solicitado implica acudir al Site.
11. ¿El servicio requiere acudir físicamente al Site?
 - Sí: Continúa en la actividad 12.
 - No: Continúa en la actividad 13.
12. Acude al Site y realiza las actividades necesarias para cubrir el servicio del puerto del gabinete del conmutador al nodo del usuario.
13. Visita físicamente al usuario y corrobora que el servicio solicitado este cubierto.
14. ¿El servicio solicitado de la extensión telefónica fue cubierto?
 - Si: Continúa en la actividad 15.
 - No: Regresa a la actividad 10.
15. Documenta las acciones realizadas y recaba la firma de conformidad del usuario final en el F-PR-RCE-01 Servicio de la Subjefatura de Redes y Conectividad.
16. Notifica vía correo electrónico a la mesa de ayuda de la Secretaría de Educación, copia al Subjefe de Redes y Conectividad el status final del servicio y archiva el F-PR-RCE-01 (para su resguardo para los trámites correspondientes de archivo).

Gestión y Administración de Extensiones Telefónicas, realizado.

Fin del procedimiento.

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Solicitudes atendidas	$A = (B / C) * 100$ B= Solicitudes realizadas C= Solicitudes asignadas	Porcentaje	Mensual	100 %

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

Código
PR-CGT-ITE-01 R02

Fecha de emisión
16/05/2019

Fecha de actualización
01/06/2023

Procedimiento para Gestionar y Administrar Extensiones Telefónicas

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Gestionar y Administrar Extensiones Telefónicas	ITE	1 año	5 años	6 años	Eliminar
F-PR-RCE-01	Servicio de la Subjefatura de Redes y Conectividad	ITE	2 años	4 años	6 años	Eliminar

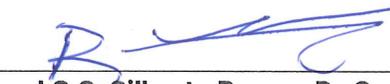
*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
16/05/2019	00	Generación de Procedimiento para Cancelar y Desconectar Extensión Telefónica en su revisión 00
30/08/2020	01	Actualización del Documento del procedimiento para Cancelar y Desconectar Extensión Telefónica.
01/06/2023	02	Actualización del Procedimiento para Gestionar y Administrar Extensiones Telefónicas.

X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

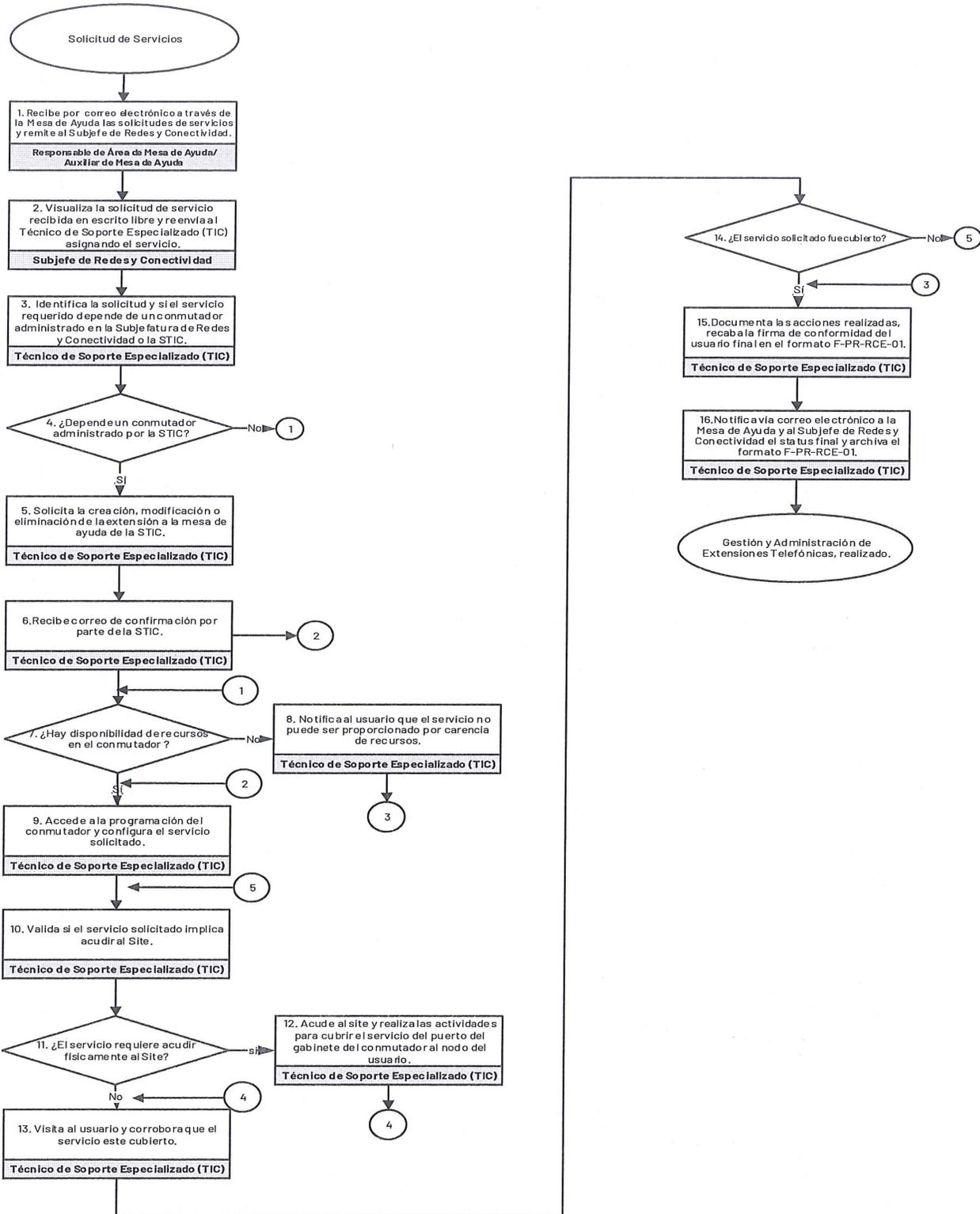
Autorizó



I.S.C. Gilberto Burgos De Santiago
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 Gestionar y Administrar Extensiones Telefónicas



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



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Despacho del Secretario de Educación
Coordinación General de Tecnologías
de la Información y Comunicaciones



Servicio de la Subjefatura de Redes y Conectividad

Fecha: ____ / ____ / ____

Datos Del Usuario

Nombre: _____	Edificio: _____	Dirección/área: _____	Teléfono/Ext.: _____
------------------	--------------------	--------------------------	-------------------------

Datos Generales

SERVICIO SOLICITADO	
_____ _____	
TIPO DE SERVICIO	
Activación de Servicio <input type="checkbox"/>	Verificación de Conexión <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Otros: _____	
<input type="checkbox"/> Requerimientos de nodos	
Nuevos: ____ Voz ____ Datos	Reubicaciones: ____ Voz ____ Datos
Acciones Realizadas:	
_____ _____ _____	
MATERIAL UTILIZADO	
_____ _____ _____	
Observaciones:	
_____ _____ _____	
MEDIO DE SOLICITUD	
<input type="checkbox"/> Correo electrónico	<input type="checkbox"/> Solicitud de Servicio
<input type="checkbox"/> Oficio	<input type="checkbox"/> Mesa de Ayuda
<input type="checkbox"/> Vía Telefónica	
Fecha y Hora de Solicitud:	Folio de Solicitud:

Usuario:	¿CÓMO CALIFICARÍA EL SERVICIO?		
Malo []	Bueno []	Excelente []	
Comentario sobre el servicio:			
_____ _____			

ATENDIÓ EL SERVICIO
Nombre, Firma

RECIBIÓ DE CONFORMIDAD
Nombre, Firma y Fecha

[Handwritten signature and mark]