



SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION

INDICE

I. DESCRIPCIÓN.....	2
OBJETIVO	2
ALCANCE	2
DEFINICIONES.....	2
II. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	2
III. RESPONSABILIDADES.....	3
IV. PROCEDIMIENTO.....	4
DESARROLLO.....	4
DIAGRAMA.....	6
V. REFERENCIAS	7
VI. FORMATOS	7

(Handwritten marks)

(Handwritten signature)



I. DESCRIPCIÓN

OBJETIVO

Brindar el servicio de alta, cambio, bajas o suspensión de las claves telefónicas para los empleados activos de la Universidad Veracruzana de acuerdo a los requerimientos solicitados por el usuario.

ALCANCE

Es aplicable para funcionarios, académicos y administrativos de la Universidad Veracruzana.

DEFINICIONES.

Clave telefónica	Código de marcación numérica para realizar llamadas a la red pública telefónica.
DAST	Departamento de Administración de Servicios de Telefonía.
DGTI	Dirección General de Tecnología de Información.
DOT	Departamento de Operación Telefónica.
Formato	Documento utilizado para el registro y solicitud de trámites relacionados con las claves telefónicas.
Herramienta para la Gestión de Servicios	Punto de contacto único para el registro, seguimiento, control y solución de servicios tecnológicos que ofrece la Dirección General de Tecnología de Información a la comunidad universitaria.
Permisos especiales	Claves telefónicas que requieran acceso a llamadas a celulares tanto locales como nacionales, así como las internacionales (EUA y Canadá) y mundiales.
Uso adecuado de la clave telefónica	Utilizar de manera responsable la clave telefónica asignada, acotándose su uso para llevar a cabo el desempeño de las funciones asignadas.
Usuario	Para este procedimiento se entenderá como el personal al que le sea autorizado y asignado el uso de una clave telefónica.
SAFR	Secretaría de Administración y Finanzas Regional.

II. POLITICAS DE OPERACION

- Los perfiles definidos para la asignación de claves telefónicas son los siguientes: locales, larga distancia nacional, larga distancia internacional, larga distancia mundial, celular (044), el que llama paga (045), 01 800 y 01 900;



2. El servicio de llamadas para los perfiles mencionados en la política uno, sólo puede realizarse mediante la asignación de una clave de acceso al servicio;
3. Toda solicitud de servicio de clave telefónica, debe presentarse en el formato DGTI-ST-F-03 de forma física con firma, en electrónico o vía web:
 - a) En forma física, al Departamento de Administración de Servicios de Telefonía;
 - b) En electrónico, al correo electrónico a telefonia@uv.mx anexando el formato DGTI-ST-F-03;
 - c) Vía web <https://www.uv.mx/dgti/servicios-de-ti/solicitud-de-claves-telefonicas/formato-de-solicitud-de-claves-telefonicas>;
4. Toda solicitud del servicio de clave telefónica debe contar con la autorización del Titular de la Entidad Académica y/o Dependencia en el caso de la región Xalapa y para las demás regiones, de manera adicional también por el SAFR;
5. La solicitud del servicio vía formato impreso (DGTI-ST-F-03) debe de venir con la firma autógrafa del titular de la entidad académica y/o dependencia para la región Xalapa, y para el resto de las regiones de manera adicional deberá contar con el visto bueno del SAFR;
6. Las claves de acceso al servicio telefónico se asignan por persona y son intransferibles;
7. La solicitud que se realice vía web, es válida siempre y cuando provenga del correo electrónico institucional del titular de la entidad académica y/o dependencia o por el SAFR;
8. Las llamadas a números 01 900 estarán restringidas, excepto cuando la naturaleza de las funciones así lo demande y contando con autorizaciones tanto del titular de la entidad académica y/o dependencia o SAFR solicitante, así como por la DGTI;
9. La DGTI se reserva la autorización de aquellas solicitudes de claves con acceso al servicio de telefonía celular, previo análisis de las necesidades de comunicación de la dependencia solicitante, como medida preventiva para no incurrir en consumos excesivos en este rubro;
10. Cuando el usuario del servicio incurra en el uso desmedido de la clave asignada, será acreedor de un descuento vía nómina del importe que se genere, previa notificación y autorización del administrador y/o titular de la entidad académica y/o dependencia a la cual esté adscrito;
11. El titular de la entidad académica y/o dependencia es responsable del uso y de la erogación generada por una clave telefónica, si no notifica al Departamento de Administración de Servicios de Telefonía las bajas de claves que estén asignadas al personal que deje de laborar o cambie de entidad académica y/o dependencia, en caso de no hacerlo, el monto total de las llamadas realizadas con esa clave deberá ser cubierto por la dependencia a la que pertenezca.
12. El uso no adecuado a la clave telefónica será motivo de suspensión de la misma;
13. Este documento se modificará cuando exista la necesidad de realizar algún cambio significativo en el procedimiento.

III. RESPONSABILIDADES

DGTI:

- Autorizar aquellas solicitudes que requieran permisos especiales en las Entidades Académicas y/o Dependencias.

Titular de Entidades Académicas y/o Dependencias:

- Enviar formato de solicitud de claves telefónicas debidamente requisitado al Departamento de Administración de Telefonía para gestionar el alta, baja, cambio o suspensión de claves telefónicas;



- Supervisar que el uso del servicio telefónico sea exclusivamente para asuntos propios de las actividades institucionales encomendadas y no personales. Así como, vigilar el uso racional tanto en el número de llamadas realizadas, como en la duración de las mismas;

Usuario:

- Gestionar con su jefe inmediato superior la asignación de clave telefónica, así como el perfil de clave a utilizar de acuerdo a la naturaleza de sus funciones. Misma, que deberá contar con la autorización del titular de la entidad académica y/o dependencia;
- Utilizar la clave asignada de manera racional y estrictamente para llamadas oficiales;
- Mantener bajo su resguardo la clave asignada ya que es intransferible, en caso de que se detecte el uso indebido de la misma, notificar al titular de la entidad académica y/o dependencia a la cual esté adscrito solicitando la reasignación de una nueva clave.

Departamento de Administración de Servicios de Telefonía:

- Registrar las solicitudes de asignación de claves telefónicas en la herramienta para la Gestión de Servicios para su atención y seguimiento;
- Generar las claves telefónicas acorde a los permisos solicitados y notificar al Departamento de Operación Telefónica para su programación;
- Notificar al titular y/o administrador de la entidad académica y/o dependencia mediante oficio ya sea de manera física o digitalizada mediante correo electrónico el estatus de la solicitud.

Secretaría de Administración y Finanzas Regional:

- Autorizar aquellas solicitudes que requieran permisos especiales en las Entidades Académicas y/o Dependencias en cada una de las Regiones.

IV. PROCEDIMIENTO

DESARROLLO

Actividad	Responsable	Descripción de la Actividad
1		<ul style="list-style-type: none"> • Requisar el formato de solicitud de claves telefónicas DGTI-ST-F-03 (física, electrónica o vía web), especificando claramente los permisos requeridos.
2	Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar ante su jefe inmediato superior la autorización por el titular de la entidad académica y/o dependencia o por el SAFR.
3		<ul style="list-style-type: none"> • Turnar la solicitud del servicio vía : <ul style="list-style-type: none"> ○ Física, ante el Departamento de Administración de Servicios de Telefonía;



4

- Electrónica, al correo electrónico telefonía@uv.mx (anexando formato digital);
- Web, debe provenir del correo electrónico del titular de la entidad académica y/o dependencia o por el SAFR para su validación.

5

- Recibir solicitud y validar que la información documentada en el formato (DGTI-ST-F-03) esté correcta, completa y autorizada por el titular de la entidad académica y/o dependencia que está realizando la solicitud.
- Si la información es completa y correcta...

6

Pasa a la **actividad siguiente**;

De lo contrario, pasa a la **actividad 11**.

- Gestionar ante la DGTI la autorización de la solicitud del servicio.
- Si la DGTI autoriza la solicitud...

7

Departamento
de
Administración
de Servicios de
Telefonía

Pasa a la **actividad siguiente**;

De lo contrario, pasa a la **actividad 11**.

8

- Generar la clave telefónica y levantar folio en la Herramienta para la Gestión de Servicios para dar seguimiento ante el Departamento de Operación Telefónica la programación de permisos de acuerdo a los requerimientos solicitados por el usuario en el formato (DGTI-ST-F-03).

9

- Informar al usuario vía correo electrónico institucional que la solicitud fue atendida de acuerdo a los requerimientos solicitados, anexando archivo encriptado con la clave asignada.

10

- Documentar en la Herramienta para la Gestión de Servicios la solicitud y pasa a la **actividad 12**.

11

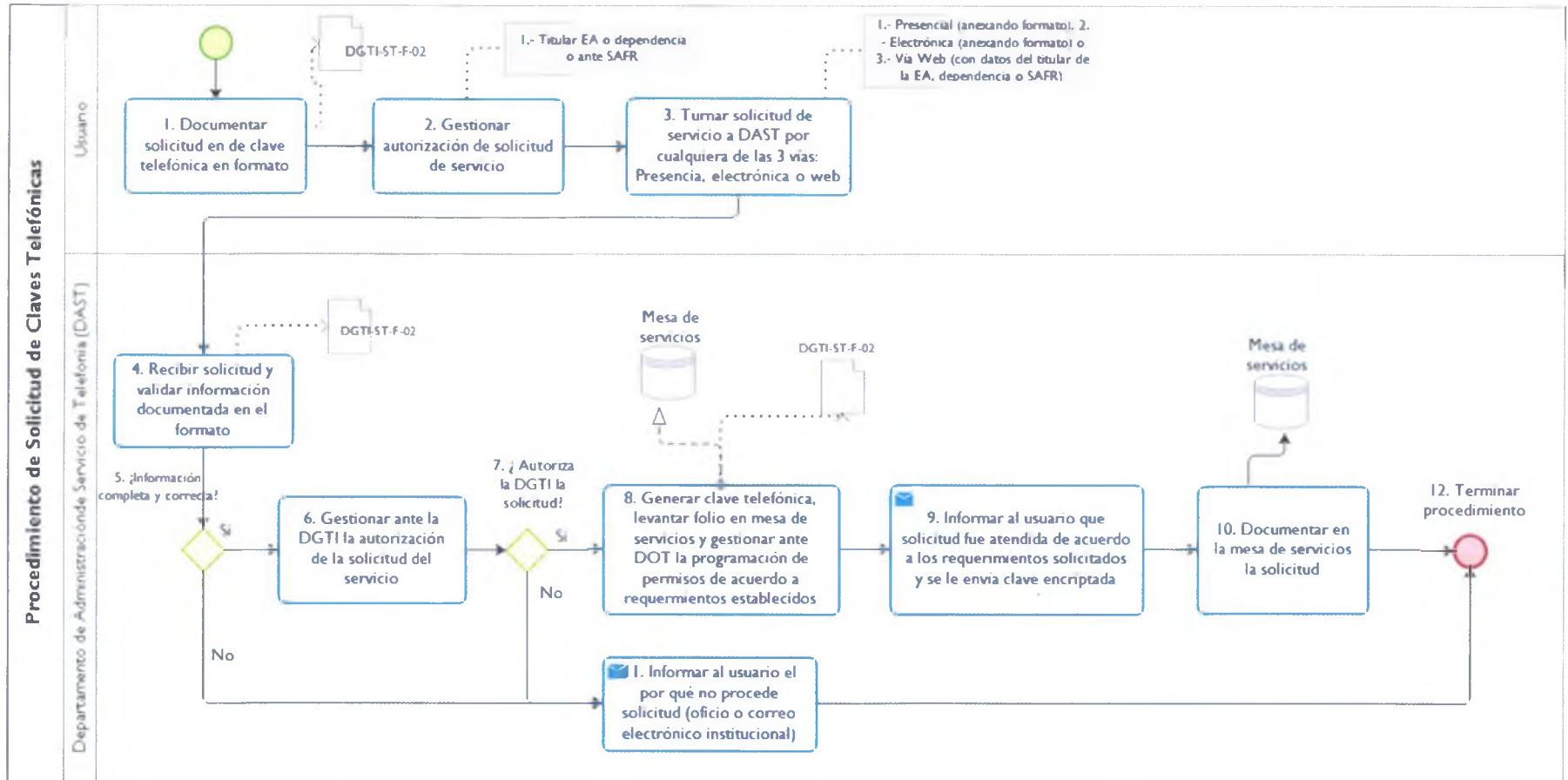
- Informar vía correo electrónico u oficio al usuario el por qué no procede su solicitud.

12

- Finalizar procedimiento.



DIAGRAMA



Handwritten signatures and marks in blue ink.



V. REFERENCIAS

Estatuto General, Capítulo III de la Dirección General de Tecnología de Información, Sección cuarta de la Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos, Art. 256, 257 y 258 fracción IX, X y XI.

VI. FORMATOS

- DGTI-ST-F03 Formato de solicitud de extensiones telefónicas
- Formato DGTI-ST-F-02 vía web <https://www.uv.mx/dgti/servicios-de-ti/solicitud-de-extensiones-telefonicas/formato-de-solicitud-de-claves-telefonicas/>

Histórico de Revisiones

No. DE REVISION	FECHA REVISIÓN O MODIFICACIÓN	SECCIÓN O PÁGINA MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN O MODIFICACIÓN
0			
1	13-septiembre-2019	Todo el documento	Se actualiza todo el procedimiento de acuerdo a los nuevos requerimientos.
		Control de versiones	Se actualiza la versión, fecha de autorización y entrada en vigor del procedimiento.

Control de versiones

CÓDIGO	FECHA		VERSIÓN	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
	VERSIÓN O AUTORIZACIÓN	ENTRADA EN VIGOR		
DGTI-ST-P03	13-09-19	20-09-19	V 2.0	Público
CREADO POR:			AUTORIZADO POR:	
LAE Erika Graciela Hernández Aldama Jefa del Departamento de Administración de Servicios de Telefonía			M. en C. Patsy Liliána Sánchez Flores Directora de Extensión de Servicios Tecnológicos	