



Universidad Veracruzana  
Dirección General de Tecnología de Información

### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION

#### INDICE

I. DESCRIPCIÓN.....	2
OBJETIVO .....	2
ALCANCE .....	2
DEFINICIONES.....	2
II. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....	2
III. RESPONSABILIDADES.....	4
IV. PROCEDIMIENTO.....	5
DESARROLLO.....	5
DIAGRAMA.....	8
V. REFERENCIAS .....	9
VI. FORMATOS .....	9



Universidad Veracruzana  
Dirección General de Tecnología de Información

## I. DESCRIPCIÓN

### OBJETIVO

Brindar el servicio de instalación, reubicación o baja de extensiones telefónicas en las entidades académicas y/o dependencias de la Universidad Veracruzana por parte de la Dirección General de Tecnología de Información acorde a los requisitos establecidos.

### ALCANCE

Aplica a todas las entidades académicas y/o dependencias de la Universidad Veracruzana.

### DEFINICIONES.

<b>DAST</b>	Departamento de Administración de Servicios de Telefonía.
<b>DEST</b>	Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos.
<b>DGTI</b>	Dirección General de Tecnología de Información.
<b>DOT</b>	Departamento de Operación Telefónica.
<b>Extensión telefónica</b>	Línea telefónica interna dependiente del conmutador institucional.
<b>Herramienta para la Gestión de Servicios</b>	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.
<b>Usuario</b>	Es la persona que contará con la asignación de una extensión telefónica, la cual permanecerá bajo su resguardo y operación.

## II. POLITICAS DE OPERACIÓN

### Generales

1. La DEST es la única entidad autorizada por la DGTI para la instalación, reubicación y baja de las extensiones telefónicas en las entidades académicas y/o dependencias de la Universidad Veracruzana;
2. Las autoridades que pueden solicitar la asignación de una ó más extensiones telefónicas para un área bajo su jurisdicción "dependiendo de la disponibilidad de los recursos" son: Rectoría, Secretario de



Desarrollo Institucional, Secretario de Administración y Finanzas, Secretario Académico, las Vice Rectorías, Directores Generales de Área y Directores de entidades académicas y/o dependencias;

3. La autorización de la solicitud para la instalación de un servicio de telefonía, es única y exclusivamente por parte del titular de la entidad académica y/o dependencia solicitante;
4. El estándar para la instalación y/o adquisición de un equipo de telefonía, será determinado por la DGTI.
5. La compra de materiales a utilizar en la instalación del servicio solicitado debe ser proporcionado por la entidad solicitante acorde a los estándares establecidos por la DGTI.
6. Toda solicitud del servicio de extensión telefónica, se debe realizar a través del formato de solicitud de extensiones telefónicas DGTI-ST-F-04 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 [telefonía@uv.mx](mailto:telefonía@uv.mx) anexando el formato DGTI-ST-F-04;
  - c) Vía web (actualizar el link que quedará para su consulta);
7. Si la solicitud es vía física o electrónica, el formato deberá contar con la firma autógrafa del titular de la entidad académica y/o dependencia solicitante;
8. 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 solicitante;
9. La autorización de las extensiones dependerá de la disponibilidad y facilidades técnicas para su instalación;
10. Toda solicitud se atenderá acorde a los recursos tecnológicos con los que cuente la Universidad Veracruzana;
11. La extensión telefónica de inicio contará únicamente con el permiso de llamadas entre la red universitaria, por lo que en caso de requerir permiso a la red telefónica pública se debe enviar la solicitud de claves telefónicas acorde al procedimiento correspondiente;
12. La petición de reubicación de extensiones telefónicas es a través de correo electrónico a la cuenta [telefonía@uv.mx](mailto:telefonía@uv.mx) proporcionando los siguientes datos: número de extensión, ubicación original, nueva ubicación y debe de anexar el formato de solicitud debidamente llenado y con la firma autógrafa del el titular de la entidad académica y/o dependencia;
13. Cuando la solicitud sea reubicación de extensión telefónica y requiera de obra civil o material para realizar dicho servicio, la entidad académica y/o dependencia solicitante se debe hacer cargo de la gestión para obtener los recursos para el desarrollo de la obra y/o adquisición de material;
14. Toda solicitud de reubicación será atendida en un tiempo máximo de 3 días hábiles;
15. Cualquier instalación temporal de extensiones telefónicas que se requieran por eventos especiales, el titular de la entidad académica y/o dependencia solicitante debe realizar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación a la fecha del evento, vía correo electrónico institucional a la cuenta [telefonía@uv.mx](mailto:telefonía@uv.mx) con los siguientes datos:
  - a) Responsable de la salvaguarda de los aparatos telefónicos y consumo.
  - b) Fecha de inicio y terminación del evento.
  - c) Plano donde se muestre la ubicación del evento.
  - d) Indicar el número de extensiones telefónicas, especificando si se requiere que tenga salida externa o si sólo será de uso interno; para configurar una clave es necesario anexar cuenta presupuestal y/o clave de salida de la persona solicitante;



16. La petición de instalación de los servicios telefónicos temporales para eventos especiales se deberán de hacer con una anticipación de 5 días hábiles previos al evento;
17. La entidad académica y/o dependencia solicitante absorberá el gasto de los materiales y/o equipos a adquirir para la instalación de los servicios solicitados;
18. El lugar donde se hará la instalación del servicio solicitado deberá estar disponible con al menos 2 días previos al evento, en caso contrario el solicitante deberá adecuarse a los tiempos disponibles de espacio, lugar y recursos tecnológicos que se puedan proveer.

### III. RESPONSABILIDADES

#### Dirección General de Tecnología de Información

- Autorizar la instalación de nuevas extensiones acorde a la disponibilidad y factibilidad técnica.

#### Titular de Entidades Académicas y/o Dependencias

- Enviar formato de solicitud de extensión telefónica DGTI-ST-F-04 debidamente requisitado al Departamento de Administración de Servicios de Telefonía para gestionar la instalación, reubicación o baja de extensión telefónica.
- Gestionar la compra del material requerido para la instalación de la extensión telefónica acorde a los estándares establecidos por la DGTI.
- Generar el resguardo del equipo correspondiente al usuario que tenga bajo su responsabilidad la extensión asignada.

#### Departamento de Operación Telefónica:

- Atender las solicitudes recibidas de extensiones telefónicas (instalación, reubicación o bajas) remitidas en la Herramienta para la Gestión de Servicios.
- Verificar la disponibilidad y factibilidad técnica para la instalación de las extensiones telefónicas.
- Realizar el levantamiento de materiales necesarios para la instalación.
- Notificar al DAST sobre las factibilidades o disponibilidad para el seguimiento ante la entidad académica y/o dependencia.
- Realizar la instalación, reubicación o baja de extensiones telefónicas.

#### Departamento de Administración de Servicios de Telefonía:

- Registrar las solicitudes de extensiones telefónicas (instalación, reubicación o baja) en la Herramienta para la Gestión de Servicios para su atención y seguimiento.
- Coordinarse con el DOT para la revisión de disponibilidad y factibilidad técnica, generación de lista de materiales en caso de requerirse y programar las visitas ante las entidades académicas y/o dependencias





para su atención.

- Gestionar la autorización ante la DEST para la instalación de extensiones toda vez que el DOT haya confirmado la disponibilidad y factibilidades técnicas.
- Notificar al titular y/o administrador de la entidad académica y/o dependencia mediante oficio (de manera física o digitalizada) el estatus de la solicitud.

### Usuario

- Mantener bajo su resguardo y operación la extensión que le fue asignada para el desempeño de sus funciones.  
Utilizar la extensión de manera racional y estrictamente para llamadas oficiales;

## IV. PROCEDIMIENTO

### DESARROLLO

Actividad	Responsable	Descripción de la Actividad
1		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisar el formato de solicitud de instalación, reubicación o baja de extensiones telefónicas DGTI-ST-F-04 (física, electrónica o vía web).</li> </ul>
2		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar ante su jefe inmediato superior la autorización por el titular de la entidad académica y/o dependencia.</li> <li>• Turnar la solicitud del servicio vía:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Física, ante el Departamento de Administración de Servicios de Telefonía;</li> <li>○ Electrónica, al correo electrónico <a href="mailto:telefonía@uv.mx">telefonía@uv.mx</a> (anexando formato digital);</li> <li>○ Web, debe provenir del correo electrónico del titular de la entidad académica y/o dependencia para su validación. (actualizar el link donde quedará registrado el documento para su llenado).</li> </ul> </li> </ul>
3	Usuario	
4	Departamento de Administración de Servicios de Telefonía (DAST)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir solicitud y validar que la información documentada en el formato (DGTI-ST-F-04) esté correcta, completa y autorizada por el titular de la entidad académica y/o dependencia que está realizando la solicitud.</li> </ul>
5		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la información es completa y correcta... Pasa a la <b>actividad siguiente</b>;</li> </ul>



		De lo contrario, pasa a la <b>actividad 1</b> .
6		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capturar solicitud de servicio en la Herramienta para la Gestión de Servicios y turnar solicitud al Departamento de Operación Telefónica.</li> </ul>
7		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir solicitud y validar disponibilidad (licencias y puertos).</li> </ul>
8		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si existen licencias y puertos disponibles... Pasa a la actividad 10; De lo contrario, pasa a la actividad siguiente.</li> </ul>
9	Departamento de Operación Telefónica (DOT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a DAST que no es factible realizar el servicio, documentar el estatus en la Herramienta para la Gestión de Servicios. Pasa a la <b>actividad 12</b>.</li> </ul>
10		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar visita a la entidad académica y/o dependencia para el levantamiento de requerimientos.</li> </ul>
11		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar informe de requerimientos, documenta en la Herramienta para la Gestión de Servicios y turnar al DAST.</li> </ul>
12	Departamento de Administración de Servicios de Telefonía (DAST)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir informe de requerimientos e informar al usuario el estatus de la petición vía correo electrónico institucional. Para su revisión y en caso de ser procedente su caso, autorización (informe).</li> </ul>
13		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir estatus de la solicitud.</li> </ul>
14		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí la solicitud es factible... Pasa a la <b>actividad</b> siguiente; De lo contrario, pasa a la <b>actividad 21</b>.</li> </ul>
15		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar requerimientos, gestionar la adquisición de materiales y costos aplicables para realizar el servicio.</li> </ul>
16	Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si autorizan la instalación... <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pasa a la <b>actividad siguiente</b>;</li> <li>○ De lo contrario, informar al DAST que no esta autorizado y pasa a la <b>actividad 20</b>.</li> </ul> </li> </ul>
17		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirir material solicitado de acuerdo a estándares establecidos por la DOT e informar al DAST.</li> </ul>
18	Departamento de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir autorización y programar con el DOT la instalación y/o realización del servicio.</li> </ul>
19	Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar con el DOT la instalación e informar al usuario.</li> </ul>





Universidad Veracruzana  
Dirección General de Tecnología de Información

# UNIVERSIDAD VERACRUZANA

## Solicitud de instalación, reubicación o baja de extensiones telefónicas DGTI-ST-P-04

- |    |  |  |
|----|--|--|
| 20 | de Servicios de<br>Telefonía<br>(DAST) | • Documentar y cerrar servicio en Herramienta para la Gestión de los Sevicios. |
| 21 |  | • Finalizar procedimiento.   |



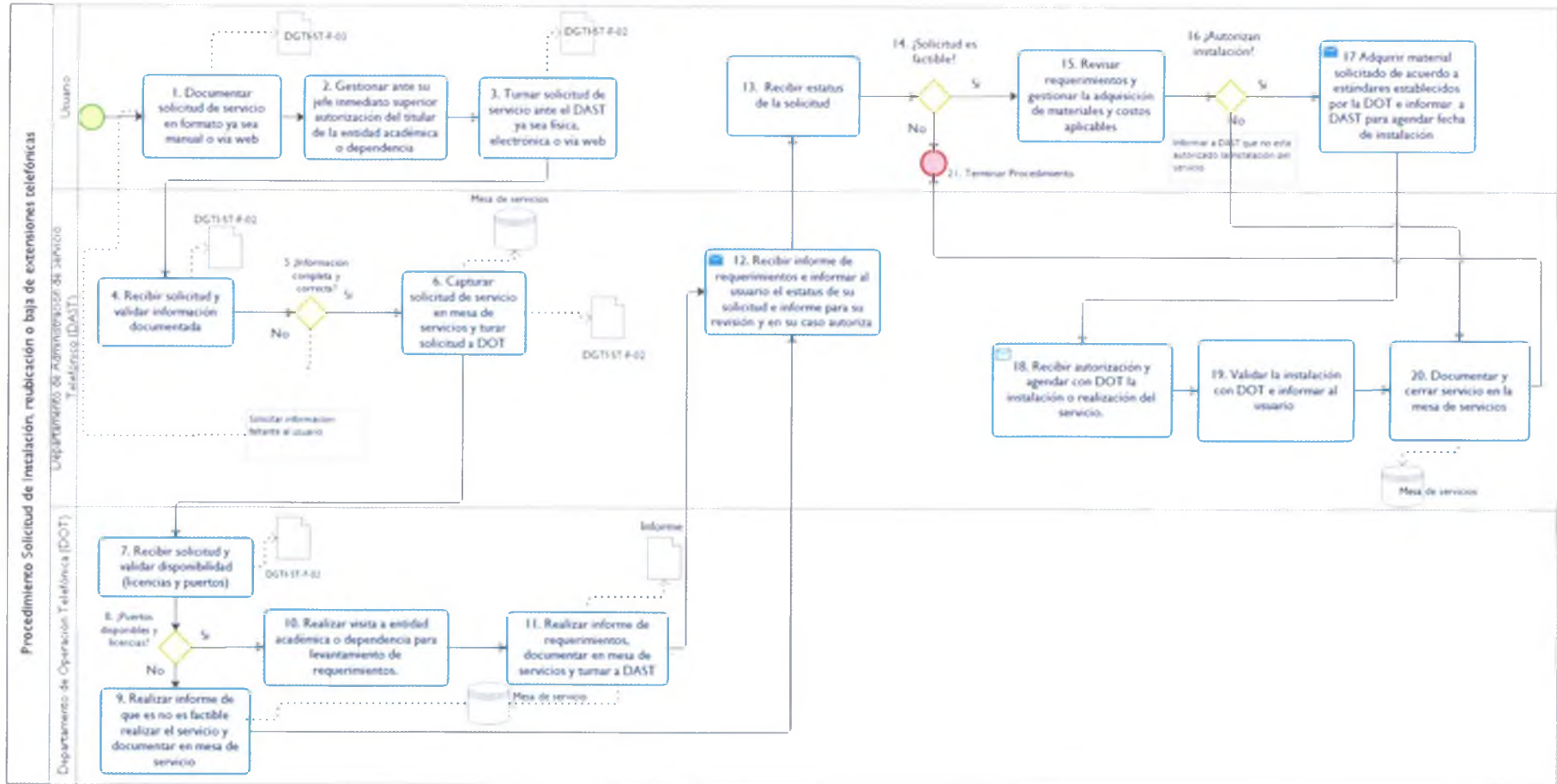


Universidad Veracruzana  
Dirección General de Tecnología de Información

# UNIVERSIDAD VERACRUZANA

## Solicitud de Instalación, reubicación o baja de Extensiones telefónicas DGTI-ST-P-04

### DIAGRAMA







Universidad Veracruzana  
Dirección General de Tecnología de Información

# UNIVERSIDAD VERACRUZANA

## Solicitud de Instalación, reubicación o baja de Extensiones telefónicas DGTI-ST-P-04

### 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-03 vía web <https://www.uv.mx/dgti/normatividad-universitaria-y-de-ti/>

### Histórico de Revisiones

No. DE REVISION	FECHA REVISIÓN O MODIFICACIÓN	SECCIÓN O PÁGINA MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN O MODIFICACIÓN
0			
I	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-P04	13-septiembre-19	20-septiembre-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	

