



Universidad Veracruzana

## Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

### Partes interesadas pertinentes

#### Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de elaboración	Día	Mes	Año
	19	05	23

<b>Entidad Académica o Dependencia:</b>	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos; Departamento de Administración de Servicios de Telefonía (DAST); Departamento de Operación Telefónica (DOT)
<b>Proceso Nivel 1:</b>	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa
<b>Proceso Nivel 2:</b>	No aplica
<b>Proceso Nivel 3:</b>	Gestión de Claves Telefónicas

Parte interesada pertinente	¿En qué consiste la necesidad?	¿Cuáles son las expectativas?	¿Cuándo se le da seguimiento?	¿Cómo se le da seguimiento?	¿A quién se le informa del seguimiento?
Usuario	Gestionar la clave telefónica (alta, cambio, bajas o suspensión)	Que sus solicitudes sean atendidas conforme a los requerimientos establecidos en el formato establecido y los tiempos de respuesta establecidos.	Desde el envío de la solicitud y hasta la notificación y comprobación de atención del requerimiento.	A través del correo electrónico institucional y en la herramienta para la gestión de servicios.	Al titular y/o administrador de la dependencia.
Apoyo de DAST	Recepción del formato de solicitud de claves telefónicas. Gestionar la clave telefónica para turnar datos al DOT. Informar al usuario lo correspondiente a la clave telefónica.	Que la solicitud esté llenada correctamente para su atención. La programación (alta, cambio, bajas o suspensión) de la clave telefónica por parte de DOT.	Desde la recepción del formato de solicitud de claves telefónicas. Revisar el estatus del folio en la herramienta para la gestión de servicios. Notificación a través del correo electrónico institucional al usuario.	A través del correo electrónico institucional y en la herramienta para la gestión de servicios.	Al titular y/o administrador de la dependencia y al jefe DAST.
Analista DOT	Configuración en el conmutador que brinda servicio a la entidad académica o dependencia de adscripción del usuario.	Realizar los cambios en el conmutador para atender la solicitud del usuario.	Posterior a la notificación de la gestión de la clave al usuario por parte de DAST.	A través de llamada telefónica para confirmar que la solicitud fue atendida de manera satisfactoria.	Al usuario final a través de la herramienta de gestión de servicios.
Jefa del Departamento de Administración de Servicios de Telefonía	Que sean registradas y atendidas todas las solicitudes de claves telefónicas conforme al	Que no exista inconformidad por parte del usuario.	Desde la recepción del formato de solicitud de claves telefónicas y hasta la notificación a	A través del correo electrónico institucional.	N/A



Universidad Veracruzana

# Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

## Partes interesadas pertinentes

### Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de elaboración	Día	Mes	Año
	19	05	23

<b>Entidad Académica o Dependencia:</b>	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos; Departamento de Administración de Servicios de Telefonía (DAST); Departamento de Operación Telefónica (DOT)
<b>Proceso Nivel 1:</b>	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa
<b>Proceso Nivel 2:</b>	No aplica
<b>Proceso Nivel 3:</b>	Gestión de Claves Telefónicas

	proceso.		través del correo electrónico institucional al usuario.		
Directora de Extensión de Servicios Tecnológicos	Que sean registradas y atendidas todas las solicitudes de claves telefónicas conforme al proceso.	Que no exista inconformidad por parte del usuario.	Cuando la notificación la hacen llegar directamente al titular.	A través del correo electrónico institucional.	N/A

Mtra. Erika Graciela Hernández Aldama  
 Jefa del Departamento de Administración de Servicios de Telefonía

Mtro. Javier Cano Delgado  
 Jefe del Departamento de Operación Telefónica

**Propone**

M. en C. Patsy Liliana Sánchez Flores  
 Directora de Extensión de Servicios Tecnológicos

**Autoriza**