



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
	12	02	25

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos; Departamento de Gestión de Recursos Tecnológicos Transversales (DGRTT); Departamento de Comunicaciones Unificadas (DCU)
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información
Proceso Nivel 2:	No aplica
Proceso Nivel 3:	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
Gestor de DGRTT	Recepción del formato de solicitud de claves telefónicas. Gestionar la clave telefónica para turnar datos DCU. 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 DCU	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 DGRTT.
Gestor de programación de DCU	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 DGRTT.	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 Gestión de Recursos Tecnológicos Transversales	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
	12	02	25


Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos; Departamento de Gestión de Recursos Tecnológicos Transversales (DGRTT); Departamento de Comunicaciones Unificadas (DCU)
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información
Proceso Nivel 2:	No aplica
Proceso Nivel 3:	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 Gestión de Recursos Tecnológicos Transversales


Mtro. Javier Cano Delgado
Jefe del Departamento de Comunicaciones Unificadas

Propone


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

Autoriza