

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-013		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 01/08/2022	PAGINA: 1 de 6
PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TELEFONICO			

1. OBJETIVO.

Definir el procedimiento de servicios de telefonía, estableciendo el desarrollo de trabajo adecuado, que permita:

- Proporcionar ayuda y soporte técnico al usuario con problemas o necesidades de telefonía.
- Garantizar la disponibilidad de los servicios de telefonía.

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento tiene aplicación siempre que se solicite soporte técnico de servicios de telefonía al usuario, o bien que sea necesario realizar una nueva instalación de telefonía. Desde que se recibe la solicitud hasta que se comprueba que el servicio de telefonía funciona.

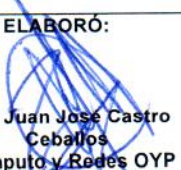
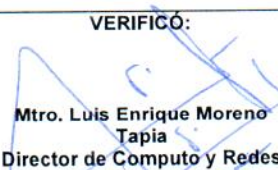
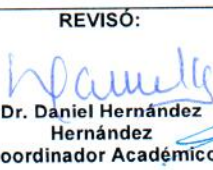

3. RESPONSABILIDADES.

- 3.1 Es responsabilidad del Usuario especificar los problemas de telefonía para los que solicita ayuda.
- 3.2 El responsable del dominio tecnológico debe de atender las solicitudes del usuario que reporta problemas de telefonía.
- 3.3 El responsable del dominio tecnológico tiene la tarea/actividad de monitorear el correcto funcionamiento entre el PBX y el proveedor de servicio de telefonía.

32. DEFINICIONES.

Conmutación. Es la acción de establecer una vía o un camino, de extremo a extremo entre dos puntos, un emisor y un receptor a través de nodos o equipos de transmisión. La conmutación permite la entrega de la señal desde el origen hasta el destino requerido.

Ticket. es un reporte que se genera vía electrónica/telefónica para solicitar que se proporcione ayuda del servicio de telefonía.

ELABORÓ:  Ing. Juan José Castro Ceballos Cómputo y Redes OYP	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General
--	--	--	--

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-013		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 01/08/2022	PAGINA: 2 de 6
PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TELEFONICO			

PBX. Private Branch Exchange (Conmutador de Empresa Privada), es un dispositivo de telecomunicación que permite interconectar extensiones de teléfonos a cualquier otro dentro de la misma empresa, así como también con la red de teléfono externa (PSTN).

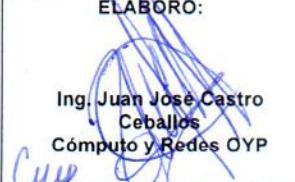
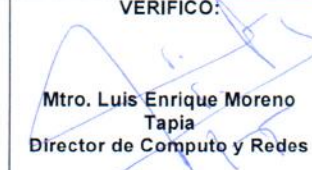
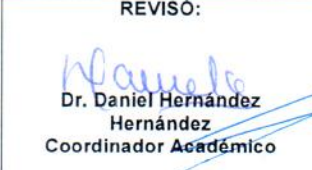

PSTN. Public Switched Telephone Network (Red Telefónica Pública Conmutada), es una red con conmutación de circuitos tradicional optimizada para comunicaciones de voz en tiempo real. Provee la infraestructura y servicios de telecomunicación pública.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

5.1. Procedimiento de seguridad de la información.

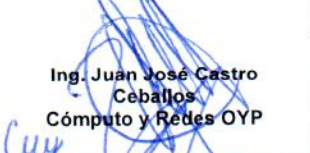



5.1.1 Descripción de actividades.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo, ayuda visual o referencia a sitio web.
1	<u>Usuario</u>	Solicitar a través del sistema de Ticket soporte de servicio telefónico.	Ticket de solicitud.
2	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Clasificar tipo de solicitud: 1. Alta de extensión telefónica: remitirse al paso 3. 2. Falla en el servicio: remitirse al paso 11. 3. Cambios de configuración: remitirse al paso 14.	Correo electrónico.
3	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿Se tiene la información completa para atender la solicitud? SI: remitir al paso 5.	

ELABORÓ:  Ing. Juan José Castro Ceballos Cómputo y Redes OYP	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Compuo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
---	--	---	---

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-013		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 01/08/2022	PAGINA: 3 de 6
PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TELEFONICO			

		NO: remitir al paso 4.	
4	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Solicitar a través del sistema de Ticket la información faltante al usuario. Remitirse al paso 3.	Correo electrónico.
5	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Revisar la factibilidad para la instalación de la extensión. ¿Se cuenta con todo lo necesario? SI: remitirse al paso 7. NO: remitirse al paso 6.	
6	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Solicitar al departamento de servicios generales la adecuación necesaria y confirmar por correo, una vez realizados los cambios. Remitirse al paso 7.	Correo electrónico.
7	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Configurar la extensión telefónica en el PBX y el teléfono, correo de voz y validar la comunicación entre ellos.	Archivo de Excel con información de extensiones.
8	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Realizar pruebas de funcionalidad en la ubicación del usuario. ¿Las pruebas fueron exitosas? SI: remitirse a paso 16. NO: remitirse al paso 8.	

ELABORÓ:  Ing. Juan José Castro Ceballos Cómputo y Redes OYP	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General
--	--	--	--

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.**

CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-013

No. REVISIÓN
3FECHA DE EMISIÓN:
01/08/2022PAGINA:
4 de 6

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TELEFONICO

9	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Dividir el ticket al responsable de dominio tecnológico de red.	Ticket dividido.
10	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿Se resolvió el problema? SI: remitir al paso 16. NO: remitir al paso 7.	
11	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Clasificar la falla de la extensión: 1. Medio físico: remitirse al paso 12. 2. De configuración: remitirse al paso 13.	
12	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Revisar el funcionamiento del aparato telefónico. ¿El teléfono presenta falla? SI: reemplazar el equipo e ir al paso 16. NO: remitir al paso 8.	
13	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Checar la configuración tanto del teléfono como del PBX. ¿Se corrigió la falla? SI: remitir al paso 16. NO: remitir al paso 8.	
14	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Efectuar los cambios solicitados por el usuario en el PBX.	

ELABORÓ:

Ing. Juan José Castro
Ceballos
Cómputo y Redes OYP

VERIFICÓ:

Mtro. Luis Enrique Moreno
Tapia
Director de Computo y Redes

REVISÓ:

Dr. Daniel Hernández
Hernández
Coordinador Académico

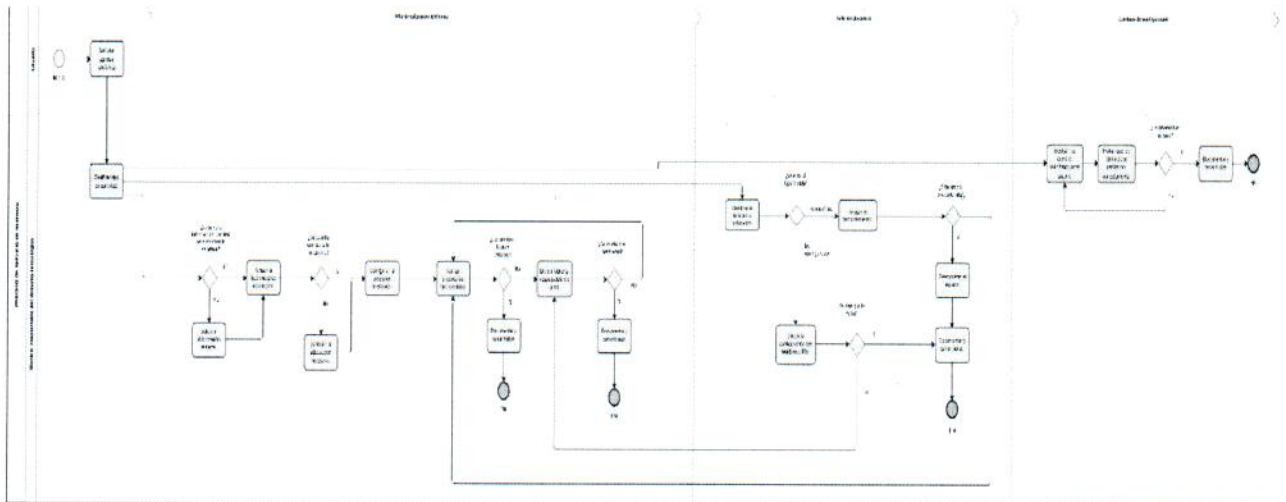
AUTORIZÓ:

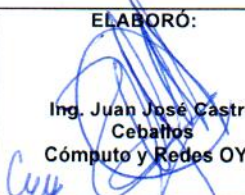

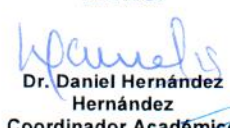

Dr. Víctor Manuel Rivero
Mercado
Director General

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-013		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISION: 01/08/2022	PAGINA: 5 de 6
PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TELEFONICO			

15	<u>Usuario</u>	Probar que los cambios se realizaron correctamente. ¿La prueba fue exitosa? SI: remitir a paso 16. NO: remitir a paso 14.	
16	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Documentar y cerrar ticket.	Ticket cerrado.

5.1.2 Diagrama de flujo.



ELABORÓ:  Ing. Juan José Castro Ceballos Cómputo y Redes OYP	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Rivera Mercado Director General
--	--	--	--

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-013		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 01/08/2022	PAGINA: 6 de 6
PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TELEFONICO			

6. DOCUMENTOS GENERADOS.

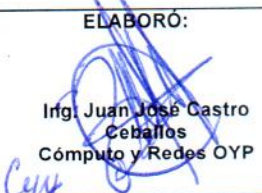



- Sin documentos generados

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Guía de configuración de direcciones IP (Operación y Proyectos).

8. ANEXOS.

- Sin anexos

ELABORÓ:	VERIFICÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
 Irig. Juan José Castro Ceballos Cómputo y Redes OYP	 Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	 Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	 Dr. Víctor Manuel Rivera Mercado Director General