



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

INDICE

I. DESCRIPCIÓN 2
 OBJETIVO.....2
 ALCANCE2
 DEFINICIONES.....2
 II. POLÍTICAS DE OPERACIÓN 3
 III. RESPONSABILIDADES 3
 IV. PROCEDIMIENTO 5
 DESARROLLO5
 DIAGRAMA6
 V. REFERENCIAS 7
 VI. ANEXOS 7
 VII. ATENCIÓN A USUARIOS 7
 VIII. PREGUNTAS FRECUENTES 7
 IX. ENTRADAS Y SALIDAS 7
 X. CRÉDITOS..... 9

X
e
D



I. DESCRIPCIÓN

OBJETIVO

Proporcionar el servicio de nueva extensión telefónica o reubicación de una existente a las entidades académicas y dependencias administrativas.

ALCANCE

Es aplicable a las entidades académicas o dependencias administrativas de la Universidad Veracruzana de las cinco regiones que por sus necesidades de comunicación y acorde a las funciones que realizan, así lo requieran.

DEFINICIONES.

DGRTT	Departamento de Gestión de Recursos Tecnológicos Transversales.
DCU	Departamento de Comunicaciones Unificadas.
CR	Responsables de las Coordinaciones Regionales: Veracruz, Orizaba-Córdoba, Poza Rica-Tuxpan y Coatzacoalcos-Minatitlán.
Extensión telefónica	Servicio telefónico dependiente de un conmutador.
Folio	Número de solicitud generado en la Herramienta de Gestión de Servicios.
Gestión de extensiones	Nueva extensión telefónica o reubicación de una existente.
Factibilidad de gestión de extensiones	<p>Será procedente siempre y cuando existan todas las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Puertos disponibles. 2) Equipamiento (Conmutador, switch de distribución de voz, teléfonos). 3) Canalizaciones (Ductos). 4) Cableado estructurado.
Herramienta para Gestión de Servicios	Punto de contacto para el registro, seguimiento, control y solución de servicios tecnológicos que ofrece la Dirección General de Tecnología de Información a la comunidad universitaria.

X
e
D



Insumos

Equipamiento y/o materiales adquiridos por la entidad académica o dependencia administrativa solicitante y que son necesarios para brindar el servicio (Switches, aparatos telefónicos, cableado estructurado, entre otros).

Switch de distribución

Equipo de datos para habilitar los puertos de voz.

Solicitante

Titular y/o persona designada con funciones de administrador de la entidad académica o dependencia administrativa.

Usuario

Persona que recibe el servicio.

Formato de conformidad

Formato de conformidad de Gestión de Extensiones Telefónicas SGSI-GA-F-044 utilizado como evidencia de la atención del servicio.

II. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La solicitud de gestión de extensiones, debe realizarla el titular de la entidad académica o dependencia administrativa y/o la persona designada con funciones de administrador, a través de la Herramienta para Gestión de Servicios con su cuenta institucional.
2. La factibilidad de nueva extensión o reubicación de una existente la determina el DCU/CR, por lo que realizará una visita en sitio para su validación, al término de ella y mediante el Formato de Conformidad del servicio se especificará si se cumplen o no las condiciones para atender el servicio en su totalidad.
3. En caso de no cumplirse alguna de las condiciones de factibilidad, el folio será cerrado, indicando los motivos en la herramienta para la gestión de servicios.
4. Los insumos para la nueva extensión o reubicación de una existente deben ser adquiridos por la entidad académica o dependencia administrativa solicitante.
5. Los insumos deben apegarse a los estándares institucionales vigentes y previa revisión del DCU.
6. El tiempo de atención de lo solicitado es de 7 a 10 días hábiles a partir de la generación del folio en la Herramienta para Gestión de Servicios.
7. La solicitud de gestión de extensiones telefónicas no incluye la salida de llamadas a la red pública, por lo que, en caso de requerir este servicio, el solicitante debe consultar el procedimiento de Gestión de Claves Telefónicas: <https://www.uv.mx/sgcuv/gest-de-servs-de-ti-reg-xal/>
8. El solicitante y/o usuario debe firmar el Formato de Conformidad.

X
e
e

Este documento se modificará cuando exista la necesidad de realizar algún cambio significativo en el procedimiento.

III. RESPONSABILIDADES

SOLICITANTE

- Realizar:
 - La solicitud, a través de la herramienta de Gestión de Servicios especificando si requiere nueva extensión o reubicación de una existente, detallando el número de extensión y área donde se encuentra actualmente.



- La adquisición de insumos para la gestión de extensiones telefónicas.
- Firmar el Formato de Conformidad.

USUARIO

- Firmar el Formato de Conformidad.

DGRTT

- Validar la información de la solicitud generada en la Herramienta para Gestión de Servicios y turnar al DCU o Coordinación regional para su atención.
- Coordinar la visita del DCU/CR al sitio del área solicitante.
- Seguimiento de la solicitud desde la recepción hasta su conclusión.
- Resguardo del Formato de Conformidad SGSI-GA-F-044 del servicio.

DCU/COORDINACIÓN REGIONAL

- Recepcionar la solicitud.
- Realizar visita a sitio del área solicitante para la validación de factibilidad.
- Requisar el Formato de Conformidad SGSI-GA-F-044 del servicio.
- Atender el servicio de gestión de extensiones.

X
e
e



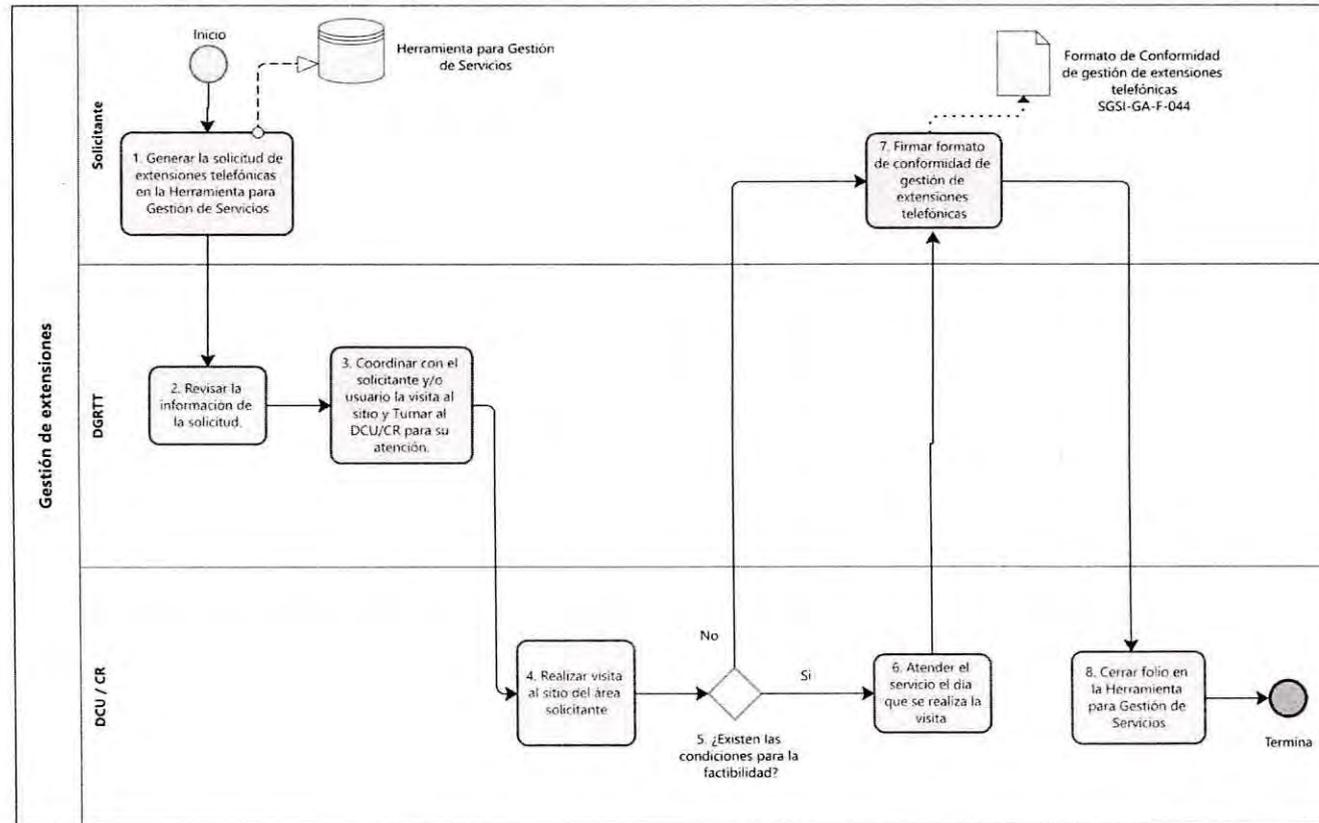
IV. PROCEDIMIENTO

DESARROLLO

Actividad	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Generar la solicitud de gestión de extensiones telefónicas en la Herramienta para Gestión de Servicios.
2	DGRTT	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar la información de la solicitud.
3		<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el solicitante y/o usuario la visita al sitio. • Turnar al DCU/CR para su atención
4		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar visita al sitio del área solicitante.
5	DCU/CR	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen las condiciones para la factibilidad? <ul style="list-style-type: none"> ○ Si cumple, continua a la actividad 6. ○ No cumple, continua a la actividad 7.
6		<ul style="list-style-type: none"> • Atender el servicio el día que se realiza la visita programada.
7	Solicitante y/o usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Firmar el Formato de Conformidad.
8	DCU/CR	<ul style="list-style-type: none"> • Cerrar folio en la Herramienta para Gestión de Servicios y termina el procedimiento.

X
e
⊙

DIAGRAMA





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.
Reglamento para la seguridad de la información, capítulo III del control de acceso lógico, de la cuenta y correo electrónico institucional.
Manuales de Organización y Perfil de Puestos.

VI. ANEXOS

Para los casos en que el solicitante requiera salida de llamadas a la red pública, deberán apegarse al Procedimiento de Gestión de claves telefónicas, disponible en:

<https://www.uv.mx/sgcuv/gest-de-servs-de-ti-reg-xal/>

Formato de conformidad de Gestión de Extensiones Telefónicas SGSI-GA-F-044

VII. ATENCIÓN A USUARIOS

Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y 16:00 a 20:00 horas durante todo el año.

A excepción de los días marcados en el calendario oficial de la UV de personal de confianza, como no laborales.

Departamento de Gestión de Recursos Tecnológicos Transversales

Edificio A quinto piso Lomas del Estadio S/N

DGRTT:(228) 8 42 17 00 Ext. 11083, 11520 y 11522

<https://servicios.uv.mx>

VIII. PREGUNTAS FRECUENTES

¿En dónde está disponible la Herramienta de Gestión de Servicios?

<https://servicios.uv.mx>

¿En qué tiempo se atiende mi solicitud?

-En un periodo de 7 a 10 días hábiles siempre y cuando se cumplan las condiciones de factibilidad de gestión de extensiones telefónicas.

¿Cuál es el horario de atención?

- Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y 16:00 a 20:00 horas durante todo el año.

A excepción de los días marcados en el calendario oficial de la UV de personal de confianza, como no laborales.

IX. ENTRADAS Y SALIDAS



Entradas		Salidas	
Proveedor	Requisitos	Receptor	Requisitos
Solicitante	Folio en la herramienta de gestión de servicios especificando si requiere extensión nueva o reubicación de una existente.	Solicitante y/o usuario	Recibir la atención de solicitud de extensiones telefónicas.

Histórico de Revisiones

No. DE REVISION	FECHA REVISIÓN O MODIFICACIÓN	SECCIÓN O PÁGINA MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN O MODIFICACIÓN
0			

Nota: si el documento es de creación nueva, en el campo No. de revisión se pondrá 0, lo demás se deja en blanco.

Control de versiones

CÓDIGO	FECHA		VERSIÓN	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
	VERSIÓN O AUTORIZACIÓN	ENTRADA EN VIGOR		
SGSI-GA-P-044	10-02-2025	13-02-2025	V 1.0	Público
CREADO POR:		AUTORIZADO POR:		
Mtra. Erika Graciela Hernández Aldama Jefa del Departamento de Gestión de Recursos Tecnológicos Transversales Mtro. Javier Cano Delgado Jefe del Departamento de Comunicaciones Unificadas		M. en C. Patsy Liliana Sánchez Flores Directora de Extensión de Servicios Tecnológicos		



X. CRÉDITOS

La elaboración del presente Procedimiento estuvo a cargo del Departamento de Gestión de Recursos Tecnológicos Transversales, el Departamento de Comunicaciones Unificadas y la Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos de la Dirección General de Tecnología de la Información, fue concluido y autorizado en febrero del 2025, para su publicación en el Manual de Procedimientos Administrativos.

Mtra. Patsy Lilia Sánchez Flores
Director de Extensión de Servicios Tecnológicos

Mtra. Erika Graciela Hernández Aldama
Jefa del Departamento de Gestión de Recursos Tecnológicos Transversales

Mtro. Javier Cano Delgado
Jefe del Departamento de Comunicaciones Unificadas

Laura Alejandra Callejas Hernández
Gestor de Recursos Tecnológicos Transversales

Hilario Aldazaba
Gestor de programación de comunicaciones unificadas

Lic. Adair Santos García
Gestor de programación de comunicaciones unificadas