



**GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO**



**GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA
enGRANDE**



**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
TECNOLÓGICO**

PROCEDIMIENTO:

**INSTALACIÓN DE INTERNET Y/O
TELEFONÍA IP EN LA UNIVERSIDAD
DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO**

JULIO DE 2016

ÍNDICE

	Página
PRESENTACIÓN	II
OBJETIVO GENERAL	III
IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS	IV
RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	V
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	VI
1. Instalación de Internet y/o Telefonía IP en la Universidad Digital del Estado de México	205BR10202/01
SIMBOLOGÍA	VII
REGISTRO DE EDICIONES	VIII
DISTRIBUCIÓN	IX
VALIDACIÓN	X

PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos, su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

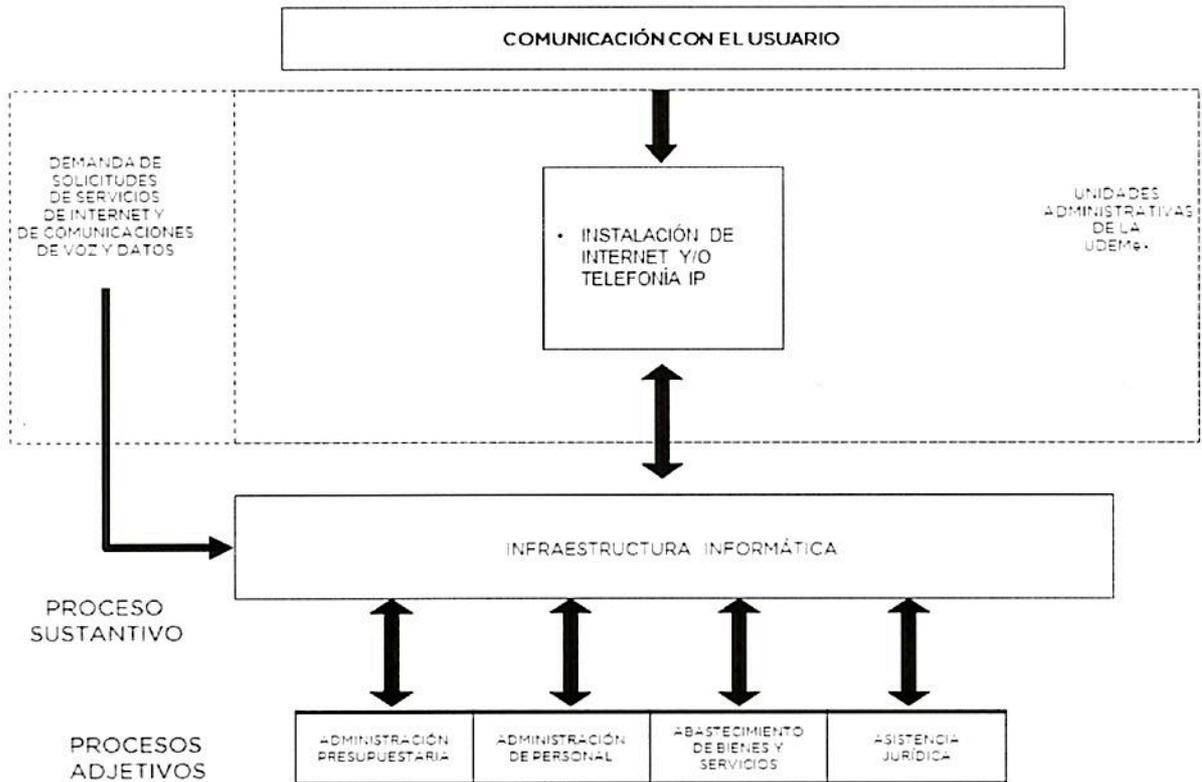
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Universidad Digital del Estado de México. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o desconcentración, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinearán la gestión administrativa de este organismo auxiliar del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona el Departamento de Desarrollo Tecnológico, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo.

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:

Infraestructura informática. De la solicitud a la instalación de internet y telefonía IP a las unidades administrativas de la UDEMex.

Procedimiento:

Instalación de Internet y/o Telefonía IP en la Universidad Digital del Estado de México.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Instalación de Internet y/o Telefonía IP en la Universidad Digital del Estado de México.

OBJETIVO:

Mejorar la calidad de los servicios de telefonía IP e internet proporcionados a las unidades administrativas de la Universidad Digital, mediante la adecuada asignación e instalación de éstos.

ALCANCE:

Aplica a las Unidades Administrativas de la Universidad Digital, que requieran la instalación de internet y/o telefonía IP.

REFERENCIAS:

- Plan de Ajuste al Gasto Público del Poder Ejecutivo del Estado de México para el Ejercicio Fiscal 2015, 30 de enero 2015.
- Reglamento interior de la Universidad Digital del Estado de México. artículo 15, fracción IV, VII, VIII y X. Gaceta de Gobierno, 7 de Agosto de 2012, reformas y adiciones.
- Reglamento para el Uso de Equipo y Servicios de Cómputo de la Universidad Digital del Estado de México, 18 de diciembre 2013.
- Manual General de Organización de la Universidad Digital del Estado de México, Objetivo y Funciones del Departamento Desarrollo Tecnológico. Gaceta del Gobierno, 8 de Abril de 2014.

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Desarrollo Tecnológico es la Unidad Administrativa responsable de establecer mecanismos internos para implementar y mantener actualizados los servicios de internet y telefonía.

La Subdirección de Tecnologías de la Información deberá:

- Recibir oficio de solicitud y formato "Solicitud de Internet y/o Telefonía IP" FO-STI-DT-02 acusar de recibo y turnar instrucciones y copia del oficio y formato "Solicitud de Internet y/o Telefonía IP" FO-STI-DT-02 al Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- Recibir oficio y copia del formato "Orden de Servicio" FO-STI-DT-03 remitido por el Departamento de Desarrollo Tecnológico.

- Elaborar oficio en original y copia, anexando la copia del formato "Orden de Servicio" FO-STI-DT-03 y remitir a la Unidad Administrativa solicitante informando que se realizó la instalación solicitada, obtiene acuse y archiva.

El Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales deberá:

- Recibir oficio de solicitud del Departamento de Desarrollo Tecnológico, acusar de recibido y realizar el proceso de resguardo de equipos nuevos instalados a petición del Departamento de Desarrollo Tecnológico.

El Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas deberá:

- Agendar con la Unidad Administrativa Solicitante y el Departamento de Desarrollo Tecnológico el día de la instalación del nodo de red.
- Realizar la instalación de los nodos de red que se requieran el día agendado con la Unidad Administrativa Solicitante y el Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- Informar al Departamento de Desarrollo Tecnológico que se realizó la instalación del nodo.
- Realizar la reparación del nodo de red, en caso de que presente fallas.

El Departamento de Desarrollo Tecnológico deberá:

- Recibir instrucciones de la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación y copia del oficio y formato "Solicitud de Internet y/o Telefonía IP" FO-STI-DT-02 a fin de verificar que se cuente con toda la información para realizar la instalación.
- Solicitar mediante oficio a la Unidad administrativa Solicitante completar información, en caso de no contar con la información requerida.
- Verificar si se requiere de la instalación de un nodo de red, en caso de requerir la instalación, se deberá de agendar vía telefónica con la Unidad Administrativa Solicitante y el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas el día de la instalación del nodo de red.
- Establecer las acciones necesarias para el adecuado manejo del internet y la telefonía IP requerido en cada Unidad Administrativa.
- Verificar que el nodo de red no presente fallas, en caso de encontrarlas, informar vía telefónica al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas para que se realicen los ajustes necesarios.

- Realizar las acciones necesarias para llevar a cabo la instalación de internet y/o telefonía IP a la Unidad Administrativa solicitante.
- Asegurar que la telefonía IP e internet cumplan con los requerimientos mínimos necesarios de funcionamiento.
- Requisar el formato "Orden de Servicio" FO-STI-DT-03 junto con la Unidad Administrativa Solicitante y proporcionarle una copia del formato.
- Solicitar al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales realizar el proceso de resguardo de equipos nuevos instalados en la Unidad Administrativa Solicitante.
- Elaborar oficio en original y copia, anexando la copia del formato "Orden de Servicio" FO-STI-DT-03 informando a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación que se realizó la instalación de internet y/o telefonía IP.

La Unidad Administrativa solicitante deberá:

- Requisar correctamente el formato "Solicitud de Internet y/o Telefonía IP" FO-STI-DT-02, para la instalación de internet y/o telefonía IP.
- Solicitar por oficio a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación la instalación de internet y/o telefonía IP adjuntando el formato "Solicitud de Internet y/o Telefonía IP" FO-STI-DT-02.
- Recibir oficio de solicitud de faltante de información en el formato "Solicitud de Internet y/o Telefonía IP" FO-STI-DT-02, completar información requerida, elaborar oficio y remitir a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Agendar con los Departamentos de Mantenimiento y Soporte a Sistemas y Desarrollo Tecnológico el día de la instalación del nodo de red.
- Requisar el formato "Orden de Servicio" FO-STI-DT-03, junto con el Departamento de Desarrollo Tecnológico, obteniendo una copia.
- Recibir oficio de la Subdirección de Tecnologías de la Información, en donde se le informe de que se realizó la instalación solicitada.
- Cuidar los equipos de internet y telefonía IP que estén bajo su resguardo para el adecuado funcionamiento del mismo.

DEFINICIONES:

Internet.	Red Informática de nivel mundial cuya finalidad es permitir el intercambio de información entre usuarios.
Nodo de red.	Punto de conexión en la red de cómputo de la UDEMex, puede o no contar con salida a internet.
Red de cómputo.	Conjunto de equipos conectados que comparten información, recursos y servicios.
Telefonía IP.	Es una tecnología que permite realizar llamadas telefónicas utilizando una red de cómputo.
UDEMex.	Universidad Digital del Estado de México.
Unidad Administrativa.	Rectoría, Secretaría Particular, Contraloría Interna, Abogado General, Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación y Subdirecciones.

INSUMOS:

- Oficio de solicitud de instalación de internet y/o telefonía IP.
- Formato "Solicitud de Internet y/o Telefonía IP" FO-STI-DT-02.

RESULTADOS:

- Servicio de Internet y/o Telefonía IP instalado y funcionando correctamente.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Instalación de redes de cómputo.

POLÍTICAS:

- La solicitud de instalación de internet y/o telefonía IP únicamente podrá realizarse mediante oficio dirigido a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.
- La instalación de internet y/o telefonía IP se realizará conforme a lo solicitado por la Unidad Administrativa solicitante siempre y cuando sus funciones lo requieran y no afecte el desempeño de los servicios de internet y la telefonía IP de la Universidad Digital.
- El formato "Solicitud de Internet y/o Telefonía IP" FO-STI-DT-02 deberá ser firmado por el Titular de la Unidad Administrativa Solicitante.

DESARROLLO:

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
1	Unidad Administrativa Solicitante	Elabora oficio en original y copia de solicitud de instalación del servicio de internet y/o telefonía IP y remite a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación, anexando el formato "Solicitud de Internet y/o Telefonía IP" FO-STI-DT-02 debidamente requisitado y firmado. Obtiene acuse de recibido y archiva.
2	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Recibe oficio y formato "Solicitud de Internet y/o Telefonía IP" FO-STI-DT-02 original, firma acuse de recibido, fotocopia el oficio y turna junto con instrucciones y formato "Solicitud de Internet y/o Telefonía IP" FO-STI-DT-02 al Departamento de Desarrollo Tecnológico. Obtiene acuse de recibido y archiva.
3	Departamento de Desarrollo Tecnológico	Recibe oficio y formato "Solicitud de Internet y/o Telefonía IP" FO-STI-DT-02, se entera, firma de recibido, verifica y determina ¿Se cuenta con la información necesaria? .
4	Departamento de Desarrollo Tecnológico	No, se solicita mediante oficio en original y copia la información faltante a la Unidad Administrativa Solicitante. Obtiene acuse de recibido y archiva.
5	Unidad Administrativa Solicitante	Recibe oficio de solicitud y firma acuse de recibido. Completa información requerida, turnándosela a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación mediante oficio y copia del formato "Solicitud de Internet y/o Telefonía IP" FO-STI-DT-02, obtiene acuse. Se conecta con operación 2.
6	Departamento de Desarrollo Tecnológico	Si, verifica instalaciones ¿Se requiere el establecimiento de un nodo de red? .

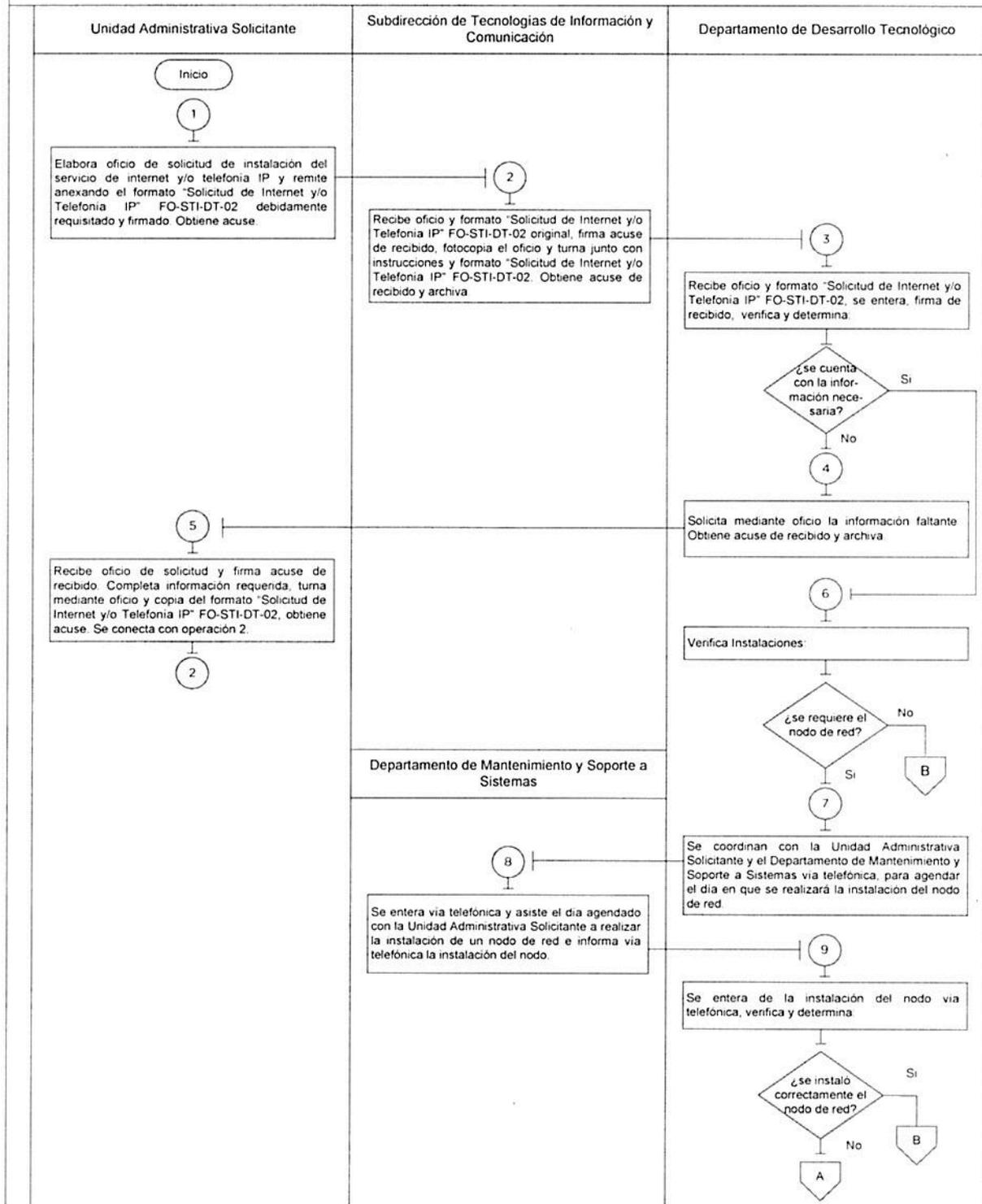
No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
7	Departamento de Desarrollo Tecnológico	Si se requiere , se coordinan con la Unidad Administrativa Solicitante y el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas vía telefónica, para agendar el día en que se realizará la instalación del nodo de red por parte del Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
8	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Se entera vía telefónica y asiste el día agendado con la Unidad Administrativa Solicitante a realizar la instalación de un nodo de red, conforme al procedimiento e informa al Departamento de Desarrollo Tecnológico mediante vía telefónica que se realizó la instalación del nodo.
9	Departamento de Desarrollo Tecnológico	Se entera de la instalación del nodo vía telefónica, verifica y determina: ¿La instalación se realizó correctamente?.
10	Departamento de Desarrollo Tecnológico	No , Informa vía telefónica al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas que la instalación presenta fallas.
11	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Se entera vía telefónica de las fallas en el nodo de red y agenda una reunión vía telefónica con la Unidad Administrativa solicitante. Acude el día agendado y realiza la reparación del nodo de red. Informa vía telefónica al Departamento de Desarrollo Tecnológico que se encuentra lista la reparación de nodo. Se conecta con operación 9.
12	Departamento de Desarrollo Tecnológico	Realiza la instalación de internet y/o telefonía IP y verifica funcionalidad con el área usuaria. Requisita el formato "Orden de Servicio" FO-STI-DT-03 firma la Unidad Administrativa Solicitante y el Departamento de Desarrollo Tecnológico, entrega copia a la Unidad Administrativa Solicitante.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
13	Unidad Administrativa Solicitante	Recibe copia del formato "Orden de Servicio" FO-STI-DT-03 y archiva.
14	Departamento de Desarrollo Tecnológico	Verifica tipo de instalación realizada y determina ¿Fue telefonía IP o servicio de internet? Telefonía IP, se conecta con operación 15 Servicio de internet, se conecta con operación 18.
15	Departamento de Desarrollo Tecnológico	Elabora oficio y envía en original y copia al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales informando el número de serie de los equipos instalados, a fin de realizar el proceso de resguardo correspondiente, obtiene acuse.
16	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Recibe oficio, acusa de recibido y realiza el proceso de resguardo de los equipos nuevos instalados a petición del Departamento de Desarrollo Tecnológico, archiva.
17	Departamento de Desarrollo Tecnológico	Elabora oficio y envía copia del formato "Orden de Servicio" FO-STI-DT-03 debidamente requisitado y firmado a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación informando que se realizó correctamente la instalación de la telefonía IP, obtiene acuse. Se conecta con operación 19.
18	Departamento de Desarrollo Tecnológico	Elabora oficio y envía copia del formato "Orden de Servicio" FO-STI-DT-03 debidamente requisitado y firmado a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación informando que se realizó correctamente la instalación de Internet, obtiene acuse y archiva.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
19	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Recibe oficio y copia del formato "Orden de Servicio" FO-STI-DT-03, acusa de recibido y archiva. Elabora oficio y envía anexando copia del formato "Orden de Servicio" FO-STI-DT-03 a la Unidad Administrativa Solicitante informando que se realizó la instalación solicitada, obtiene acuse y archiva.
20	Unidad Administrativa Solicitante	Recibe oficio y copia del formato "Orden de Servicio" FO-STI-DT-03, acusa de recibido, se entera y archiva.

DIAGRAMACIÓN:

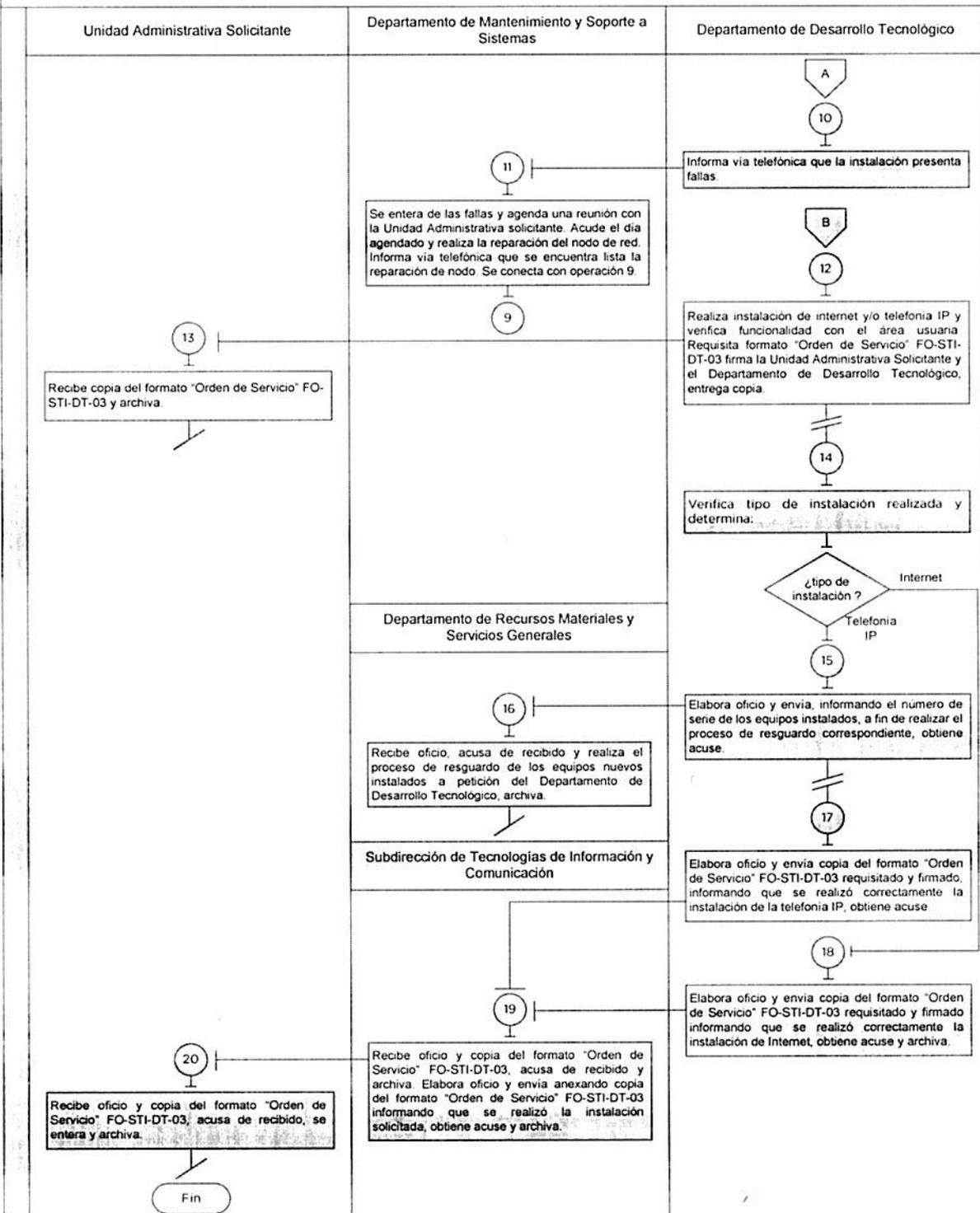
Instalación de Internet y/o Telefonía IP en la Universidad Digital del Estado de México



"INSTALACIÓN DE INTERNET Y/O TELEFONÍA IP EN LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO"

Edición: Primera
 Fecha: Julio 2016
 Código: 205BR10202/01
 Página: 10 de 17

Instalación de Internet y/o Telefonía IP en la Universidad Digital del Estado de México



MEDICIÓN:

Es un indicador para medir la eficiencia en la solventación de solicitudes de instalación de nuevas líneas telefónicas en el Edificio de Rectoría de la Universidad Digital del Estado de México.

Para medir el porcentaje de eficiencia en las instalaciones de la telefonía IP de manera semestral se utilizará la siguiente formula:

$$\frac{\text{Número semestral de solicitudes de instalación de telefonía IP analizadas y realizadas}}{\text{Número semestral de solicitudes de telefonía IP recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de solicitudes de instalación de telefonía IP realizadas por semestre.}$$

Para medir el porcentaje de eficiencia en las instalaciones de internet de manera semestral se utilizará la siguiente formula:

$$\frac{\text{Número semestral de solicitudes de instalación de internet analizadas y realizadas}}{\text{Número semestral de solicitudes de instalación de internet recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de instalaciones de internet realizadas por semestre.}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

Las evidencias de la realización de instalación de Internet y/o Telefonía IP, quedan registradas mediante las solicitudes realizadas por las Unidades Administrativas Solicitantes, así mismo se cuenta con evidencia de que se atendieron dichas solicitudes mediante los formatos "Solicitud de Internet y/o Telefonía IP" FO-STI-DT-02 y "Orden de Servicio" FO-STI-DT-03 que se encuentran firmados por las Unidades Administrativas Solicitantes.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

Consultar instructivo de llenado del formato "Solicitud de Internet y/o Telefonía IP" FO-STI-DT-02



SOLICITUD DE INTERNET Y/O TELEFONÍA IP
FO-STI-DT-02

FECHA

1

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre
Cargo:
Área:

2

3

4

TIPO DE SOLICITUD

Internet

Telefonía IP

Ambos

5

INTERNET

Usuario: _____

6

Servicio Solicitado:

7

Nivel de Acceso a Internet:

- O Abierto
- A Correo Electrónico
- B Páginas de Gobierno
- C Páginas Administración y Finanzas
- D Redes Sociales
- E Chat/Skype

8

Justificación: _____

Solicitó

9

Nombre
Cargo

TELEFONÍA IP

Usuario: _____

10

Servicio Solicitado

11

- 1. Llamadas a Extensiones, Llamadas Locales, Llamadas a celular, Llamadas de Larga Distancia
- 2. Llamadas a Extensiones, Llamadas Locales
- 3. Llamadas a Extensiones

Numero de extensión a remitir en caso de no con

12

Justificación _____

13

Solicitó

14

Nombre
Cargo

Autorizó

15

Nombre
Cargo

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
SOLICITUD DE INTERNET Y/O TELEFONÍA IP
FO-STI-DT-02**

Objetivo: Contar con una evidencia de la solicitud de instalación de nuevos servicios de internet y/o telefonía IP.

Distribución: El original de este formato se quedará bajo resguardo del Jefe o Jefa del Departamento de Desarrollo Tecnológico, y las copias quedaran en poder del Subdirector o Subdirectora de Tecnologías de Información y Comunicación y del titular de la Unidad Administrativa Solicitante.

No.	Concepto	Descripción
1.	Fecha	Día, mes y año de la solicitud.
2.	Datos del Solicitante	Nombre Nombre de la persona solicitante.
3.		Cargo Cargo de la persona solicitante.
4.		Área Unidad Administrativa Solicitante.
5.	Tipo de Solicitud	Tipo de solicitud que puede ser internet y/o Telefonía IP (Se seleccionara poniendo una marca sobre el tipo de solicitud que se trate).
6.	Nombre	Nombre de la persona a quien se le instalara el servicio de Internet.
7.	Nivel	Se colocara el numero o la letra según corresponda a los niveles que se describen a continuación, pudiendo colocar uno o más de acuerdo a las necesidades del Unidad Administrativa Solicitante: O: Abierto. A: Correo Electrónico. B: Páginas de Gobierno. C: Paginas Administración y Finanzas. D: Redes Sociales. E: Chat/Skype.
8.	Justificación	Se elaborará la justificación por la cual al servidor público se le colocará el nivel antes mencionado.
9.	Solicitó	Se colocará el nombre cargo y firma de la persona a la que se le instalara el servicio de internet.

No.	Concepto	Descripción
10.	Nombre	Nombre de la persona a quien se le instalara el servicio de Telefonía IP.
11.	Tipo de permiso	Se colocara el numero según corresponda a los niveles que se describen a continuación: Llamadas a Extensiones, Llamadas Locales, Llamadas a celular. Llamadas a Extensiones, Llamadas Locales. Llamadas a Extensiones.
12.	Numero de extensión	Numero a donde se deberá de remitir la llamada en caso de no contestar o bien que el teléfono se encuentre ocupado.
13.	Justificación	Se elaborará la justificación por la cual el funcionario o funcionaria público se le colocará el servicio mencionado.
14.	Solicitó	Se colocará el nombre, cargo y firma de la persona a quien se le instalara el servicio solicitado.
15.	Autorizó	Se colocará el nombre cargo y firma del titular de la Unidad Administrativa solicitante.

Consultar instructivo de llenado del formato "Orden de Servicio FO-STI-DT-03"



ORDEN DE SERVICIO
(FO-STI-DT-03)

FECH^a 1

DATOS DE QUIEN REALIZA LA INSTALACIÓN

Nombre: 2
Cargo: 3
Área: 4

TIPO DE SOLICITUD

Internet 5 Telefonía IP Años

INTERNET

Usuario: 6

Servicio instalado: 7

- 0: Abierto
- A: Correo Electrónico
- B: Páginas de Gobierno
- C: Páginas Administración y Finanzas
- D: Redes Sociales
- E: Chat/Skype

TELEFONÍA IP

Usuario: 8

Servicio instalado: 9

- 1. Llamadas a Extensiones, Llamadas Locales, Llamadas a celular, Llamadas de Larga Distancia
- 2. Llamadas a Extensiones, Llamadas Locales
- 3. Llamadas a Extensiones

Numero de extensión a remitir en caso de no contestar: 10

Instaló

Validó

11

12

Nombre
Cargo

Nombre
Cargo

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
ORDEN DE SERVICIO
FO-STI-DT-03

Objetivo: Contar con una evidencia de la instalación de nuevos servicios de internet y/o telefonía IP.

Distribución: El original de este formato se quedará bajo resguardo del Titular del Departamento de Desarrollo Tecnológico y Titular de la Unidad Administrativa Solicitante las copias quedaran en poder Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

No.	Concepto	Descripción
1.	Fecha	Fecha de solicitud.
2.	Nombre	Nombre de la persona que realizó la instalación.
3.	Cargo	Cargo de la persona que realizó la instalación.
4.	Área	Unidad Administrativa a la que pertenece la persona que realizó la instalación.
5.	Tipo de Solicitud	Tipo de solicitud que puede ser internet y/o Telefonía IP.
6.	Nombre	Nombre del Usuario a quien se le instaló el servicio de Internet.
7.	Nivel	Se colocara el numero o letra según corresponda a los niveles que se describen a continuación: 0: Abierto. A: Correo Electrónico. B: Páginas de Gobierno. C: Paginas Administración y Finanzas. D: Redes Sociales. E: Chat/Skype.
8.	Nombre	Nombre del Usuario a quien se le instalara el servicio de Telefonía IP.
9.	Tipo de permiso	Se colocara el numero según corresponda a los niveles que se describen a continuación: Llamadas a Extensiones, Llamadas Locales, Llamadas a celular. Llamadas a Extensiones, Llamadas Locales. Llamadas a Extensiones.

"INSTALACIÓN DE INTERNET Y/O TELEFONÍA IP EN LA
UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO"

Edición: Primera

Fecha: Julio 2016

Código: 205BR10202/01

Página: 17 de 17

No.	Concepto	Descripción
10.	Numero de extensión	Numero a donde se deberá de remitir la llamada en caso de no contestar o bien que el teléfono se encuentre ocupado.
11.	Instaló:	Se colocará el nombre, cargo y firma de la persona que realizó la instalación.
12.	Validó:	Se colocará el nombre, cargo y firma de la persona que validó la instalación.

SIMBOLOGÍA



Inicio o final del procedimiento: Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.



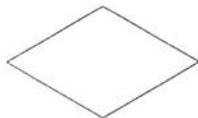
Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.



Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en este paso.



Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.



Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.



Línea continúa. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.



Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.



Fuera de Flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (julio 2016): Elaboración del Procedimiento.

DISTRIBUCIÓN

El original del procedimiento se encuentra en poder de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

Las copias están distribuidas de la siguiente manera:

Rectoría de la Universidad Digital del Estado de México.

Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

Abogado General.

Departamento de Desarrollo Tecnológico.

VALIDACIÓN



Lic. Benjamín Valdés Plata
Rector de la Universidad Digital del Estado de México



Ing. Alfredo Romero García
**Subdirector de Tecnologías de Información
y Comunicación**



Ing. Daniel Xicoténcatl Jiménez Alcántara
Jefe del Departamento de Desarrollo Tecnológico