



| | | |
|---|--------------------------------------|---------------|
|  | Telefonía | Revisión: 2 |
| | Facultad de Ciencias Comunicación | Página 1 de 3 |

PROCEDIMIENTO: TELEFONÍA

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------|
|  | Telefonía | Revisión: 2 |
| | Facultad de Ciencias Comunicación | Página 2 de 3 |

1. PROPOSITO

- 1.1 Dictar las actividades relacionadas con el proceso de Telefonía

2. ALCANCE

- 6.1 2.1 El presente Procedimiento hace referencia a los requerimientos de la cláusula 7.2 (Procesos relacionados con el cliente) de la Norma ISO 9001:2008.2.2 El procedimiento se aplica al área de Comunicaciones

3. PROCEDIMIENTOS Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nombre del Procedimiento
Control de Documentos
Control de Registro

4. DEFINICIONES


- 4.1 STI: Servicio Tecnologías de Información

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1 La responsabilidad por el cumplimiento del procedimiento recae sobre Técnico en Telefonía y Redes.

6. DECLARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 6.2 El Técnico en Telefonía y Redes recibe el **Formulario de Solicitud de Orden de Trabajo** desde los Departamentos de la Facultad de Ciencias, solicitando instalación de nuevos anexos, reparaciones de anexos existentes y nuevas claves de acceso. El Técnico en Telefonía y Redes revisa la pertinencia técnica de la solicitud.
- 6.3 El Técnico en Telefonía y Redes ingresa a la mesa de ayuda solicitando requerimiento del usuario específico, en el caso que la solicitud corresponda a telefonía analógica se procede a solucionar el procedimiento en forma interna, en caso contrario se prosigue el procedimiento.
- 6.4 Si la solicitud relacionada con línea de Anexo Nuevo, solicita autorización a la Dirección Económica para su instalación, en caso de ser rechazada la solicitud se contactara con el solicitante vía **e-mail**.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------|
|  | Telefonía | Revisión: 2 |
| | Facultad de Ciencias Comunicación | Página 3 de 3 |

- 6.5 Una vez autorizado el nuevo Anexo se comunica con la plataforma de STI para obtener parámetros técnicos de conexión a utilizar.
- 6.6 El Técnico en Telefonía y Redes al recibir confirmación de la solicitud en STI chequea este en Central Telefónica.
- 6.7 El Técnico en Telefonía y Redes procede a instalar la nueva línea de Anexo.
- 6.8 El Técnico en Telefonía y Redes procede a ejecutar las pruebas para verificar buen funcionamiento de Anexo hasta obtener resultado óptimo.
- 6.9 Si la solicitud comprende reparación de línea existente hace las revisiones pertinentes en la central y la red de telefonía.
- 6.10 Una vez realizado el trabajo archiva solicitud y documentación generada en el proceso.

7. REFERENCIAS

- 7.1 No tiene

8. REGISTROS

| Nombre | Responsable | Almacenamiento |
|---|------------------------------|--|
| Formulario de Solicitud de Orden de Trabajo | Técnico en Telefonía y Redes | Archivador Solicitud de Orden de Trabajo |

9. LISTA DE PÁGINAS ACTUALIZADAS

| Revisión | Fecha Modificación | Actualización | | |
|----------|--------------------|---------------|--------------------|--|
| | | Página | Ítem | Síntesis de la Modificación |
| 0 | 28/09/2009 | - | - | |
| 1 | 06/12/2011 | 2 | 4.1 | |
| 1 | 06/12/2011 | 3 | 6.5 - 6.6 - 6.9 | |
| 2 | 08/10/2015 | 2-3 | 6.1 8 | Se modifica redacción del ítem 6.1 Se incorpora como registro Formulario de Solicitud de Orden de Trabajo |