

 <b>Universidad de Valparaíso CHILE</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Revisión: 01 Fecha: 28-01-2011 Página 1 de 2
<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Solicitud Requerimientos de Usuario de Telefonía.</b>	

## 1. OBJETIVO

La Universidad de Valparaíso entrega el servicio de telefonía con el objetivo de prestar o dar la mejor herramienta a los funcionarios para que cuenten con un medio de comunicación, permitiendo con esto facilitar las labores tanto administrativas y otras.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplicara a todos los requerimientos que corresponden a telefonía.

## 3. RESPONSABILIDAD

**Director - Marco Aravena:** Autoridad responsable a nivel general de todos los procesos relacionados con la Direccion de Tecnologías de Informacion y Comunicación.

**Jefe de Unidad** - Responsable de las tareas ejecutadas por personal competente.

**Encargado de Requerimientos** – Franco Estay F : Responsable de la ejecución de los requerimientos.

**Usuarios** - Personal perteneciente a la universidad de Valparaíso, con alguna relación contractual vigente.

## 4. DESCRIPCION DE PROCESO

Procedimientos a seguir por el Usuario solicitante del requerimiento:

- 1.- Descargar el formulario desde la <http://dtic.uv.cl/> en la sección solicitudes/formularios y procedimientos.
- 2.- En la selección de PROCEDIMIENTOS DE TELEFONÍA IP encontraran los formularios.
- 3.- Completar del formulario todos los campos solicitados.
- 4.- Enviar digitalmente por Gesdoc a Ivonne Torrealba .

**- Descripción del proceso de requerimientos de telefonía.**

Preparado por: Franco Estay Freire.	Revisado por: Andrés Ramos Magna
-------------------------------------	----------------------------------

 <b>Universidad de Valparaíso CHILE</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Revisión: 01 Fecha: 28-01-2011 Página 2 de 2
<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Solicitud Requerimientos de Usuario de Telefonía.</b>	

A continuación se describirá el flujo que debe recorrer el requerimiento ingresado.

- 1.- Se recibe llamada telefónica o correo electrónico a la Unidad de soporte.
- 2.- Los casos son los siguientes: Anexos con problemas, líneas con ruidos y sin tono, equipos telefónicos sin conexión y otros.
- 3.- El personal de soporte realiza las consultas técnicas para determinar el tipo de requerimiento.
- 4.- Después del análisis para describir el tipo de requerimiento, este corresponde a un folio.
- 5.- Los folios solamente pueden ser solicitada al proveedor y administrador de los servicios de telefonía.
- 6.- Si es un problema con descripción antes mencionada se realiza un requerimiento al Call Center y se genera un folio.
- 7.- Luego se espera respuesta por parte de Claro para los trabajos a realizar sobre el requerimiento solicitado.
- 8.- luego de recibir respuesta por parte de Claro se evalúa la solución con los encargados pertinentes.
- 9.- Se aprueba la solución por parte de Claro.
- 10.- Se da por finalizado el requerimiento.
- 11.- Fin.

## 5. REFERENCIAS

## 6. ANEXOS

## 7. RESTRICCIONES

## 8. CONSIDERACIONES.

Preparado por: Franco Estay Freire.	Revisado por: Andrés Ramos Magna
-------------------------------------	----------------------------------