

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

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 encontrarán los formularios.
- 3.- Completar del formulario todos los campos solicitados.
- 4.- Enviar correo electrónico, adjuntando formulario.

- Descripción del proceso de requerimientos de telefonía.

Preparado por: Franco Estay Freire.	Revisado por: Mitchell Ferrand Marcone
-------------------------------------	--

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

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 por Mitchell Ferrand Marcone.
- 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 movistar para los trabajos a realizar sobre el requerimiento solicitado.
- 8.- luego de recibir respuesta por parte de movistar, se evalúa la solución con los encargados pertinentes.
- 9.- Se aprueba la solución por parte de movistar.
- 10.- Se da por finalizado el requerimiento.
- 11.- Fin.

5. REFERENCIAS

6. ANEXOS

7. RESTRICCIONES

8. CONSIDERACIONES.

Preparado por: Franco Estay Freire.	Revisado por: Mitchell Ferrand Marcone
-------------------------------------	--