|  |
| --- |
| **1.-CONMUTADOR** |

1. CONMUTADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DELEGACION

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DELEGACION

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

1.1 PROCEDIMIENTO PARA CAMBIAR NOMBRE EN DISPLAY DEL CONMUTADOR

1.- OBJETIVO

PROPORCIONAR A LOS CENTROS DE TRABAJO EL SERVICIO DE SUSTITUIR EL NOMBRE DE USUARIO QUE SE DESPLIEGA EN LA PANTALLA DE SU CONMUTADOR POR UNO NUEVO.

2.- POLITICAS DE OPERACIÓN

1. EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS BRINDARÁ EL APOYO NECESARIO PARA ATENDER LA SOLICITUD DEL AREA USUARIA PARA LA MODIFICACION DEL DISPLAY DE SU CONMUTADOR.

2.- EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS CAPTURARÁ LA SOLICITUD MEDIANTE UN OFICIO QUE DEBERÁ SER FIRMADO POR EL AREA SOLICITANTE Y EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS CUANDO EL SERVICIO HALLA SIDO ATENDIDO POR EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO.

1.1 PROCEDIMIENTO PARA CAMBIAR NOMBRE EN DISPLAY DEL CONMUTADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DELEGACION

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

DESARROLLO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
| 1  2      3 | CENTRO DE TRABAJO  DEPARTAMENTO DE SISTEMAS  DEPARTAMENTO DE SISTEMAS  COMPAÑÍA PRESTADORA DEL SERVICIO  PERSONAL TÉCNICO | Inicia el Procedimiento  Comunica telefónicamente al Departamento de Sistemas la modificación de nombre de usuario o centro de trabajo en el display del conmutador.  Recibe llamada telefónica del Centro de Trabajo generando un oficio del servicio solicitado  Solicita la siguiente información del conmutador:  Numero de Extensión.  Dirección MAC  Numero de serie  Numero Bestel   Nombre en display (Como dice).  Nuevo nombre a desplegar (Como debe decir).  El Departamento de Sistemas se pone en contacto con asistencia de telefonía en México (llamada a la extensión 18018).    Proporciona al Centro de Trabajo telefónicamente el número de reporte que le corresponde, indicándole que en breve se presentará el Personal Técnico de la Compañía Prestadora del Servicio para realizar el diagnóstico y/o reparación.  Comunica telefónicamente al Personal Técnico de la Compañía Prestadora del Servicio la falla de un equipo, proporcionándole las características del equipo, el número de reporte, el nombre del área y nombre del usuario.  Recibe del Departamento de Sistemas el reporte de la falla de un equipo para su atención y solución, así como las características del equipo, el número de reporte, el nombre del área y nombre del usuario.  Acude el técnico con el usuario y revisa el tipo de falla, determinando el tipo de la falla, si se puede reparar el daño en el área usuaria y de inmediato, pasa a la actividad 7.1, en caso contrario pasa a la actividad número 7.2.  ¿Se puede reparar el daño?  SÍ, lo puede repararen el área y de inmediato, repara el equipo dañado, elabora en original y dos copias el formato “Reporte de Servicio” como equipo reparado y trabajo terminado (Éste Reporte no es elaborado por el Instituto por lo cual no se incluye). |

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DELEGACION

1.1 PROCEDIMIENTO PARA CAMBIAR NOMBRE EN DISPLAY DEL CONMUTADOR

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
| 4  5  6    7      8 | ASISTENTE DE COMPAÑÍA TELEFÓNICA  DEPARTAMENTO DE SISTEMAS  ASISTENTE DE COMPAÑÍA TELEFÓNICA  DEPARTAMENTO DE SISTEMAS    CENTRO DE TRABAJO | Recibe la llamada para atender el servicio y solicita al departamento los datos anteriormente mencionados: numero de extensión, dirección MAC, numero de serie, numero bestel, como dice y el cómo debe decir.  Además solicitará al personal quien reporta el servicio su nombre completo y la dirección de correo electrónico institucional.  Correo institucional: [delegto@issste.gob.mx](mailto:delegto@issste.gob.mx)  Proporciona los datos que se requieren para llevar a cabo el procedimiento, en dado caso que el asistente de telefonía requiera el id del sitio de la delegación, el departamento se lo proporcionará.  Id delegacion:033  Le notificará al Departamento de Sistemas que el cambio ya se ha realizado y proporcionará al departamento un numero de seguimiento, en ocasiones puede demorar el cambio en el display.  Se comunica con el área solicitante del servicio para confirmar el cambio o en dado caso el área se comunica con el departamento de sistemas para notificarle si el cambio se ha realizado o no.    Firma el oficio    Proporciona al Centro de Trabajo telefónicamente el número de reporte que le corresponde, indicándole que en breve se presentará el Personal Técnico de la Compañía Prestadora del Servicio para realizar el diagnóstico y/o reparación.  Comunica telefónicamente al Personal Técnico de la Compañía Prestadora del Servicio la falla de un equipo, proporcionándole las características del equipo, el número de reporte, el nombre del área y nombre del usuario.  Recibe del Departamento de Sistemas el reporte de la falla de un equipo para su atención y solución, así como las características del equipo, el número de reporte, el nombre del área y nombre del usuario.  Acude el técnico con el usuario y revisa el tipo de falla, determinando el tipo de la falla, si se puede reparar el daño en el área usuaria y de inmediato, pasa a la actividad 7.1, en caso contrario pasa a la actividad número 7.2.  ¿Se puede reparar el daño?  SÍ, lo puede repararen el área y de inmediato, repara el equipo dañado, elabora en original y dos copias el formato “Reporte de Servicio” como equipo reparado y trabajo terminado (Éste Reporte no es elaborado por el Instituto por lo cual no se incluye). |

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DELEGACION

1.1 PROCEDIMIENTO PARA CAMBIAR NOMBRE EN DISPLAY DEL CONMUTADOR

DIAGRAMA DE FLUJO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CENTRO DE TRABAJO | DEPARTAMENTO DE SISTEMAS | ASISTENCIA DE COMPAÑÍA TELEFÓNICA |
| Firma el oficio  Comunica telefónicamente al Departamento de Sistemas la modificación de nombre de usuario o nombre de centro de trabajo en el display del conmutador. | Se comunica con el área solicitante del servicio para confirmar el cambio y firme el oficio o ticket generado.  Proporciona los datos que se requieren para llevar a cabo el procedimiento,  Genera oficio  El Departamento de Sistemas se pone en contacto con asistencia de telefonía en México (llamada a la extensión 18018).  Recibe llamada telefónica del Centro de Trabajo, solicitando información del conmutador al que desean realizar la modificación. | Notificará al Departamento de Sistemas que el cambio ya se ha realizado y proporcionará al departamento un número de seguimiento.  Recibe la llamada y solicita información del conmutador. Además solicitará al personal quien reporta el servicio su nombre completo y la dirección de correo electrónico institucional. |