



Código
PR-CGT-ITE-17-R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
28/02/2023

Procedimiento para Atender Solicitudes de Reparación o Cancelación de Internet y/o Línea Telefónica

ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. RESPONSABILIDADES	3
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
VII. INDICADOR	5
VIII. ANEXOS	5
IX. CONTROL DE CAMBIOS	5
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	6

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-CGT-ITE-17-R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
28/02/2023

Procedimiento para Atender Solicitudes de Reparación o Cancelación de Internet y/o Línea Telefónica

I. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en la atención de incidencias o cancelación de los servicios de internet y/o línea telefónica en oficinas administrativas y escuelas públicas, con la finalidad de estandarizar y agilizar el servicio.

II. ALCANCE

Aplica al personal que labora en la Subjefatura de Redes y Conectividad del Departamento de Infraestructura Tecnológica, de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, perteneciente a la Secretaría de Educación.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Artículo 6, apartado A, Fracción I; de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Artículo 24, Fracción IX; de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Artículos 2, 45, Fracción IV; de la Ley General de Archivos.

Ámbito Estatal

Artículo 2, Fracción VI; de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Yucatán.
Ley de Educación del Estado de Yucatán.
Artículo 140, Fracción VI; del Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán.
Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno Institucional en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

IV. DEFINICIONES

Auxiliar de Mesa de Ayuda: Personal que labora en la Subjefatura de Soporte Técnico apoyando según las necesidades del servicio.

Escrito Libre: Es la solicitud enviada por correo electrónico dirigido hacia la Subjefatura de Redes y Conectividad, el cual debe contener nombre completo del usuario, cargo, departamento y dirección al que pertenece para personal administrativo. Si el servicio es para escuela, deberán proporcionar el nombre de la escuela, Clave del Centro de Trabajo, dirección de la escuela, nombre y teléfono de contacto.

Internet: Sistema de redes interconectadas mediante distintos protocolos que ofrece una gran diversidad de servicios y recursos, a través de la web.

Mesa de Ayuda: Servicio otorgado a los usuarios de las unidades administrativas, mediante correo electrónico a mesadeayuda.segey@yucatan.gob.mx, para la atención de solicitudes de información y soporte técnico de tecnologías de la información y comunicaciones de la dependencia.

Modem: Dispositivo que interpreta la señal procedente de un proveedor de servicio de internet y la transmite a un usuario en servicio internet y/o telefónico.

Puentear: Interconexión requerida para proveer un servicio de telefonía y/o internet a un usuario.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



Código
PR-CGT-ITE-17-R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
28/02/2023

Procedimiento para Atender Solicitudes de Reparación o Cancelación de Internet y/o Línea Telefónica

Proveedor de Servicios Externo: Empresa que brinda conexión a Internet y Telefonía a sus usuarios a través de diferentes tecnologías como fibra óptica, satélite, etc.

Roseta telefónica: Conector empleado por el proveedor externo para entregar servicios telefónicos.

Switch: Dispositivo de interconexión utilizado para conectar equipos y compartir recursos en una red, como pueden ser una computadora, una impresora o cualquier equipo que posea una tarjeta Ethernet.

V. RESPONSABILIDADES

1. Subjefe de Redes y Conectividad:
 - 1.1 Coordinar y supervisar la atención a solicitudes de reparación de internet y/o línea telefónica.
 - 1.2 Informar las actividades desarrolladas al inmediato superior jerárquico del área.
2. Responsable de Área de Mesa de Ayuda/Auxiliar de Mesa de Ayuda:
 - 2.1 Administrar las solicitudes y actividades recibidas a través del correo de mesa de ayuda, de los diversos servicios proporcionados.
3. Técnico de Soporte Especializado (TIC) de la Subjefatura de Redes y Conectividad:
 - 3.1 Gestionar y efectuar las tareas de reparación o cancelación de internet y/o línea telefónica de proveedores externos, de acuerdo los lineamientos del marco establecido.
 - 3.2 Controlar, archivar y/o conservar, de acuerdo, a la normatividad aplicable la documentación que se genere en el área de la Subjefatura de Redes y Conectividad.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de Área de Mesa de Ayuda/Auxiliar de Mesa de Ayuda

1. Recibe por correo electrónico, a través de la Mesa de Ayuda de la Secretaría de Educación, las diversas solicitudes de servicios de reparación o cancelación de internet y/o línea Telefónica mediante escritos libres de los usuarios de oficinas administrativas y escuelas públicas y lo remite al Subjefe de Redes y Conectividad por correo electrónico.

Subjefe de Redes y Conectividad

2. Asigna la solicitud de servicio recibida a un Técnico de Soporte Especializado (TIC) de la Subjefatura de Redes y Conectividad para la atención del trámite de reparación o cancelación de internet y/o línea telefónica.

Técnico de Soporte Especializado (TIC) de la Subjefatura de Redes y Conectividad

3. Recibe el correo electrónico del Subjefe de Redes y Conectividad e identifica el tipo de servicio solicitado.
4. ¿La solicitud es de reparación de internet y/o línea telefónica?
 - Sí: Continúa en la actividad 5.
 - No: Continúa en la actividad 19.
5. Acude físicamente al área que requiere el servicio en un periodo de 1 a 3 días hábiles, o mayor tiempo si la solicitud es de oficina externa o existiese sobrecarga de trabajo.
6. Verifica que el cableado del servicio hacia el usuario se encuentre en estado funcional.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-CGT-ITE-17-R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
28/02/2023

Procedimiento para Atender Solicitudes de Reparación o Cancelación de Internet y/o Línea Telefónica

7. ¿El cableado se encuentra en estado funcional?
 - Sí: Continúa en la actividad 9.
 - No: Continúa en la actividad 8.
8. Revisa, repara el nodo y realiza pruebas de continuidad. Regresa a la actividad 6.
9. Verifica el funcionamiento de los equipos del usuario.
10. ¿Los equipos funcionan correctamente?
 - Sí: Continúa en la actividad 12.
 - No: Continúa en la actividad 11.
11. Se informa al usuario la falla del equipo y se recomienda ingresarlo a Ventanilla de Soporte Técnico para reparación y mantenimiento conforme al procedimiento establecido. Continúa en la actividad 23.
12. Identifica si el servicio es proporcionado por un proveedor externo.
13. ¿El servicio es proporcionado por un proveedor externo?
 - Sí: Continúa en la actividad 15.
 - No: Continúa en la actividad 14.
14. Verifica el funcionamiento del puerto del switch que provee el servicio al usuario y en caso de presentar daño, asigna otro puerto disponible al usuario. Continúa en actividad 18.
15. Realiza pruebas en la roseta o modem instalado por el proveedor externo para identificar la falla del servicio.
16. ¿Los servicios telefónicos funcionan correctamente en la roseta o modem instalado por el proveedor externo de servicios de internet y/o línea telefónica?
 - Sí: Continúa en la actividad 18.
 - No: Continúa en la actividad 17.
17. Reporta, a través del teléfono del proveedor de servicios externo la verificación de la causa de porque los servicios no funcionan y espera la notificación de reparación por parte del proveedor externo. Regresa a la actividad 15.
18. Acude con el usuario a verificar que los servicios reportados funcionen correctamente. Continúa en la actividad 23.
19. Solicita mediante correo electrónico al proveedor externo la cancelación de servicios solicitados de la oficina requerida y espera el correo electrónico de la cancelación.
20. Recibe el correo electrónico confirmando la cancelación efectuada del proveedor externo y acude físicamente al área que solicita la cancelación a corroborar que los servicios ya no funcionen.
21. ¿Los servicios telefónicos continúan funcionando?
 - Sí: Regresa a la actividad 19.
 - No: Continúa en la actividad 22.
22. Realiza la desconexión física en sitio.
23. Documenta las acciones realizadas y recaba la firma de conformidad del usuario final en el F-PR-RCE-01 Servicio de la Subjefatura de Redes y Conectividad.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-CGT-ITE-17-R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
28/02/2023

Procedimiento para Atender Solicitudes de Reparación o Cancelación de Internet y/o Línea Telefónica

24. Notifica vía correo electrónico a la Mesa de Ayuda de la Secretaría de Educación y al Subjefe de Redes y Conectividad el status final del servicio para la notificación, vía correo electrónico, o a través de su Enlace Informático, de que el trabajo ha concluido.

Atención de Solicitudes de Reparación o Cancelación de Internet y/o Línea Telefónica, realizada.

Fin del procedimiento.

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Solicitudes de Servicio Atendidas	$A = (B / C) * 100$ B= Solicitudes realizadas C= Solicitudes recibidas	Porcentaje	Mensual	100 %

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Solicitudes de Reparación o Cancelación de Internet y/o Línea Telefónica	ITE	1 año	5 años	6 años	Eliminar
F-PR-RCE-01	Servicio de la Subjefatura de Redes y Conectividad	ITE	2 años	4 años	6 años	Eliminar

*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/08/2020	00	Generación del Procedimiento para Cancelar Internet y/o Línea Telefónica de Proveedores Externos.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Despacho del Secretario de Educación
Coordinación General de Tecnologías de la Información y
Comunicaciones



Código
PR-CGT-ITE-17-R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
28/02/2023

Procedimiento para Atender Solicitudes de Reparación o Cancelación de Internet y/o Línea Telefónica

28/02/2023	01	Actualización del Procedimiento para Atender Solicitudes de Reparación o Cancelación de Internet y/o Línea Telefónica.
------------	----	--

X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

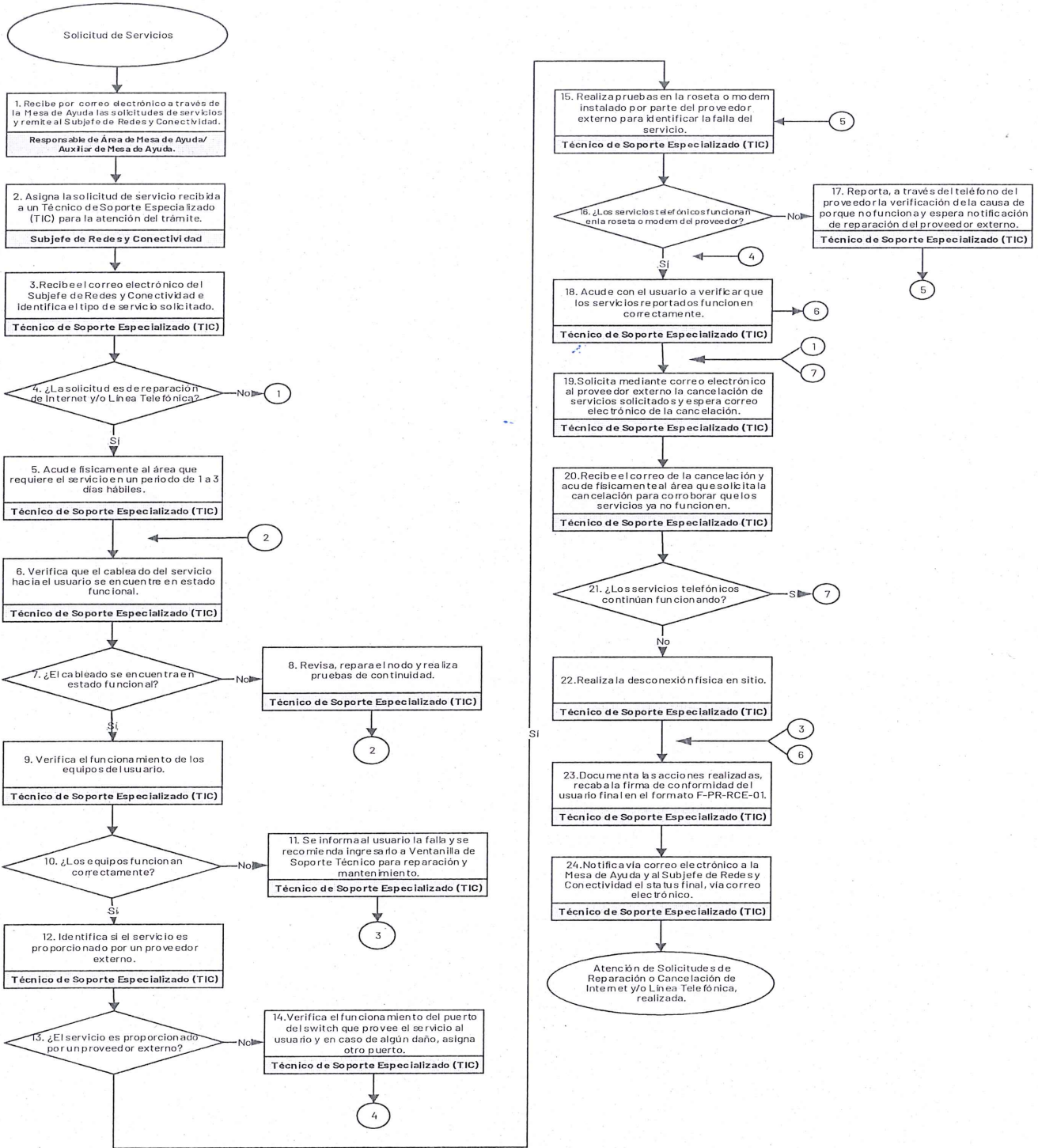
Autorizó

I.S.C. Gilberto Burgos De Santiago
Coordinador General de Tecnologías de la Información y
Comunicaciones

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Solicitudes de Reparación o Cancelación de Internet y/o Línea Telefónica



"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Despacho del Secretario de Educación
Coordinación General de Tecnologías
de la Información y Comunicaciones



Servicio de la Subjefatura de Redes y Conectividad

Fecha: ____ / ____ / ____

Datos Del Usuario

Nombre:	Edificio:	Dirección/área:	Teléfono/Ext.:
-----	-----	-----	-----

Datos Generales

SERVICIO SOLICITADO			

TIPO DE SERVICIO			
<input type="checkbox"/> Activación de Servicio <input type="checkbox"/> Verificación de Conexión <input type="checkbox"/> Otros: _____			
<input type="checkbox"/> Requerimientos de nodos Nuevos: ____ Voz ____ Datos Reubicaciones: ____ Voz ____ Datos			
Acciones Realizadas: ----- ----- -----			
MATERIAL UTILIZADO			

Observaciones:			

MEDIO DE SOLICITUD			
<input type="checkbox"/> Correo electrónico	<input type="checkbox"/> Solicitud de Servicio	<input type="checkbox"/> Oficio	<input type="checkbox"/> Vía Telefónica

Usuario:

¿CÓMO CALIFICARÍA EL SERVICIO?		
Malo []	Bueno []	Excelente []
Comentario sobre el servicio:		

ATENDIÓ EL SERVICIO
Nombre, Firma

RECIBE DE CONFORMIDAD
Nombre, Firma y Fecha