

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024-2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Despacho del Secretario de Educación Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	 YUCATÁN
Código PR-GTI-INF-19 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 28/03/2025
Procedimiento para Asesorar a Usuario Sobre Uso de Extensión o Equipo Telefónico		

ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
VI. INDICADOR	3
VII. ANEXOS	3
VIII. CONTROL DE CAMBIOS	3
IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	4

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

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Despacho del Secretario de Educación Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
Código PR-GTI-INF-19 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 28/03/2025	
Procedimiento para Asesorar a Usuario Sobre Uso de Extensión o Equipo Telefónico			

I. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el procedimiento de asesoría a usuarios sobre el uso de su extensión telefónica y equipo telefónico, con la finalidad de estandarizar su desarrollo y agilizar el servicio.

II. ALCANCE

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

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

No aplica.

Ámbito Estatal

Artículo 36, Fracción XXX del Código de la Administración Pública de Yucatán vigente.

Artículo 140, Fracción VI del Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán, vigente.

Acuerdo SCG-11/2017 publicado en el Diario Oficial del Gobierno el día 10 de febrero de 2017.

Acuerdo SCG-16/2018 publicado en el Diario Oficial del Gobierno el 30 de enero de 2018.

Acuerdo SCG-1/2018 publicado en el Diario Oficial del Gobierno el 30 de noviembre de 2018.

IV. DEFINICIONES

Conmutador telefónico: Equipo telefónico que concentra líneas telefónicas, extensiones telefónicas y servicios de comunicación para que los usuarios internos se comuniquen entre sí y compartan las líneas telefónicas para recibir o generar llamadas desde y hacia el exterior de la organización.

Extensión telefónica: Numeración creada para empleo un usuario dentro de una red telefónica, para la recepción y realización de llamadas.

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Técnico de Soporte a Redes

1. Recibe vía telefónica la solicitud de asesoría a usuarios sobre el uso de su extensión telefónica o equipo telefónico.
2. Solicita al usuario describir el problema o duda que tiene con su extensión o equipo telefónico.

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

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Despacho del Secretario de Educación Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
	Código PR-GTI-INF-19 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	
Procedimiento para Asesorar a Usuario Sobre Uso de Extensión o Equipo Telefónico			

3. Proporciona al usuario la información adecuada de cómo resolver su problema o duda con su extensión telefónica.
 4. Valida que el usuario haya resuelto su problema.
 5. ¿El usuario resolvió su duda o problema con su extensión telefónica?
 - Sí: Continúa en la actividad 7.
 - No: Continúa en la actividad 6.
 6. Acude físicamente con el usuario a proporcionarle la capacitación requerida sobre el uso de su extensión telefónica. Continúa en actividad 4.
- Asesoría a usuarios sobre el uso de la extensión telefónica o equipo telefónico realizado.
Fin del procedimiento.

VI. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

VII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Asesorar a Usuario Sobre Uso de Extensión o Equipo Telefónico	INF	2 años	3 años	5 años	Eliminar

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

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/08/2020	00	Generación del Procedimiento para Asesorar a Usuario Sobre Uso de Extensión o Equipo Telefónico.
28/03/2025	01	Modificación del diseño, eliminación del apartado V. RESPONSABILIDADES y actualización del apartado IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO, en apego a la Guía Técnica para Expedir el Manual de

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

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Despacho del Secretario de Educación Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
Código PR-GTI-INF-19 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 28/03/2025	
Procedimiento para Asesorar a Usuario Sobre Uso de Extensión o Equipo Telefónico			

Fecha	Número de revisión	Actividad
		Procedimientos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Yucatán GT-PL-EDN-01 R00.

IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó



L.I. Gilberto Arturo Mastache Medina
 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 Asesorar a Usuario Sobre Uso de Extensión o Equipo Telefónico



