

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Dirección General de Gestión de Desarrollo Educativo y Gestión Regional Dirección de Servicios Regionales	
Código PR-DSR- SGE-01 R01	Fecha de emisión 20/11/2019	Fecha de actualización 07/04/2025
Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica		

ÍNDICE

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

“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 Dirección General de Gestión de Desarrollo Educativo y Gestión Regional Dirección de Servicios Regionales	
Código PR-DSR- SGE-01 R01	Fecha de emisión 20/11/2019	Fecha de actualización 07/04/2025
Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica		

I. OBJETIVO

Canalizar las solicitudes de información a través de las llamadas recibidas por el Centro de Atención Telefónica, mediante el sistema que corresponda, para brindar un mejor servicio.

II. ALCANCE

Aplica al personal adscrito a la Coordinación de Servicios Generales de la Dirección de Servicios Regionales.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Artículo 3o de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Artículo 3o., Artículo 13 fracción IV, de la Ley General de Educación
Artículo 13 fracción VII, Artículo 59 de la Ley General del Servicio Profesional Docente.
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Ámbito Estatal

Artículo 90 apartado A de la Constitución Política del Estado de Yucatán.
Artículo 3º, Ley de Educación del Estado Yucatán.
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado Yucatán.
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado Yucatán.
Artículo 36, Capítulo VII, Código de Administración Pública de Yucatán.
Artículo 133, Reglamento del Código de Administración Pública de Yucatán.

IV. DEFINICIONES

CCS:Supervisión: Sistema para administración y monitoreo de llamadas

CCT: Clave del Centro de Trabajo

CT: Centro de Trabajo

Manage Engine Service Desk Plus: Sistema de Tecnología de Información para Control y Gestión de folios de solicitudes de atención

SIGE: Plataforma del Sistema de Información de Gestión Educativa de la SEGEY

SOLICITANTE: Persona que se comunica al Centro de Atención Telefónica para solicitar un servicio

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Realiza llamada al Centro de Atención Telefónica exponiendo su caso.

Agente de Servicio

2. Contesta la llamada que entra en su terminal telefónica con el protocolo de bienvenida, escuchando el caso del solicitante.

3. ¿Requiere generar un folio de solicitud?

- No, continua con la actividad 15

"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 Dirección General de Gestión de Desarrollo Educativo y Gestión Regional Dirección de Servicios Regionales	
Código PR-DSR- SGE-01 R01	Fecha de emisión 20/11/2019	Fecha de actualización 07/04/2025
Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica		

- Si, continúa con la actividad 4
- 4. Solicita la clave del centro de trabajo para realizar una búsqueda en el sistema Manage Engine Service Desk Plus.
- 5. ¿Existe alguna solicitud vigente realizada con anterioridad?
 - No: Continúa con la actividad 6
 - Si: Continúa con la actividad 11
- 6. Registra en el sistema Manage Engine Service Desk Plus, el caso del solicitante pidiéndole los siguientes datos: nombre completo del solicitante, teléfono de contacto, descripción del caso, turno de la escuela.
- 7. Categoriza el caso del solicitante, de acuerdo al caso requerido en: De servicio, de mesa de ayuda, informativo y soporte técnico CEDES.
- 8. Crea la solicitud generando un folio, proporcionando al solicitante y se le indica lo siguiente: "Su solicitud ha sido creada con el número (proporciona el folio de solicitud que arroja el sistema), ya ha sido canalizada al área correspondiente; los del área se estarán comunicando con usted o asistiendo a su escuela en el transcurso de (72 o 48 horas) hábiles escolares para darle el seguimiento a la solicitud. Si no recibe llamada o visita dentro del rango establecido, puede comunicarse con nosotros y con el número de solicitud le podemos informar si hay alguna respuesta por parte del área en el sistema".
- 9. ¿Algo más en que pueda ayudarle?
 - No: Continúa con la actividad 10
 - Si: Regresa con la actividad 3
- 10. Despide al solicitante agradeciéndole la llamada.
- 11. Informa al solicitante que ya existe una solicitud con el servicio requerido, informándole el número de folio, por lo que no se puede generar una nueva solicitud.
- 12. Agrega en la solicitud ya existente una nota, dentro del sistema Manage Engine Service Desk Plus, indicando que el solicitante se volvió a comunicar para que le den la atención a su caso.
- 13. ¿Algo más en que pueda ayudarle?
 - No: Continúa con la actividad 14
 - Si: Regresa con la actividad 3
- 14. Despide al solicitante agradeciéndole la llamada.
- 15. ¿Requiere dar seguimiento a un folio de una solicitud?
 - No: Continúa con la actividad 26
 - Si: Continúa con la actividad 16
- 16. Solicita el número de folio de la solicitud realizada.
- 17. Verifica si existe alguna actualización del área al cual fue canalizada la solicitud.
 - No: Continúa con la actividad 18
 - Si: Regresa con la actividad 22
- 18. Informa al solicitante lo siguiente:
"No hay información actualizada por parte del área. Procederemos a agregar un nota, indicando que usted se ha comunicado nuevamente con nosotros, para darle seguimiento a su solicitud."

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

Código
PR-DSR- SGE-01 R01

Fecha de emisión
20/11/2019

Fecha de actualización
07/04/2025

Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica

19. Registra la nota de seguimiento de solicitud en el sistema e informa al solicitante que ya fue actualizada su solicitud.
20. ¿Algo más en que pueda ayudarle?
 - No: Continúa con la actividad 21
 - Si: Regresa con la actividad 3
21. Despide al solicitante agradeciéndole la llamada.
22. Informa al solicitante que ya exista alguna actualización por parte del área, proporcionándole la información de dicha actualización.
23. Informa al solicitante que se procederá agregar una nota, indicando que usted se ha comunicado nuevamente con nosotros, para darle seguimiento a su solicitud.
24. ¿Algo más en que pueda ayudarle?
 - No: Continúa con la actividad 25
 - Si: Regresa con la actividad 3
25. Despide al solicitante agradeciéndole la llamada.
26. ¿Solicita usuario y contraseña del SIGE Yucatán?
 - No: Continúa con la actividad 52
 - Si: Regresa con la actividad 27
27. ¿Es el responsable del Centro de trabajo?
 - No: Continúa con la actividad 28
 - Si: Continúa con la actividad 31
28. Informa al solicitante que dicha información es exclusiva de los Responsables del Centro de trabajo.
29. ¿Algo más en que pueda ayudarle?
 - No: Continúa con la actividad 30
 - Si: Continúa con la actividad 3
30. Despide al solicitante agradeciéndole la llamada.
31. Accede a la liga: www.sigeyucatan.gob.mx/plantillaei/acceso.html usando el usuario y contraseña con los permisos para visualizar información de plantillas de las escuelas, por lo que se pide al solicitante la clave del centro de trabajo.
32. Verifica que el solicitante se encuentre dentro de la plantilla del centro de trabajo.
33. ¿Se encuentra el solicitante dentro de la plantilla de su centro de trabajo?
 - No: Continúa con la actividad 34
 - Si: Continúa con la actividad 46
34. Pregunta ¿es usted nuevo responsable del centro de trabajo?
 - No: Continúa con la actividad 35
 - Si: Continúa con la actividad 38
35. Informa al solicitante que dicha información es exclusiva de los Responsables del Centro de trabajo y que al no encontrarse su nombre en plantilla, necesita comunicarse el supervisor de zona para que se le pueda proporcionar
36. ¿Algo más en que pueda ayudarle?
 - No, continúa con la actividad 37

"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 Dirección General de Gestión de Desarrollo Educativo y Gestión Regional Dirección de Servicios Regionales	
Código PR-DSR- SGE-01 R01	Fecha de emisión 20/11/2019	Fecha de actualización 07/04/2025
Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica		

- Si, continua con la actividad 3
- 37. Despide al solicitante agradeciendo la llamada
- 38. Solicita el nombre del Responsable del centro de trabajo anterior.
- 39. ¿Cuenta con el nombre del Responsable del centro de trabajo anterior?
 - No: Continúa con la actividad 40
 - Si: Continúa con la actividad 41
- 40. Informa que es necesario que el supervisor de la zona se comunique al Centro de Atención Telefónica, para solicitar el usuario y contraseña del Centro de trabajo en el SIGE Yucatán.
- 41. ¿Se encuentra el nombre del Responsable del centro de trabajo anterior en la plantilla de personal?
 - No: Continúa con la actividad 42
 - Si: Continúa con la actividad 43
- 42. Informa que es necesario que el supervisor de la zona se comunique al Centro de Atención Telefónica, para solicitar el usuario y contraseña del Centro de trabajo en el SIGE Yucatán.
- 43. Solicita el nombre del solicitante y se realiza la búsqueda en la sección "Personal" del sistema de plantillas de personal.
- 44. ¿Se encuentra el nombre del solicitante en el apartado "Personal" del sistema de plantillas?
 - No: Continúa con la actividad 45
 - Si: Continúa con la actividad 46
- 45. Informa que es necesario que el supervisor de la zona se comunique al Centro de Atención Telefónica, para solicitar el usuario y contraseña del Centro de trabajo en el SIGE Yucatán.
- 46. Realiza preguntas de seguridad para verificar su identidad.
- 47. ¿Confirma la identidad del solicitante?
 - No: Continúa con la actividad 48
 - Si: Continúa con la actividad 49
- 48. Informa que es necesario que el supervisor de la zona o el Responsable del centro de trabajo se comunique al Centro de Atención Telefónica, para solicitar el usuario y contraseña del Centro de trabajo en el SIGE Yucatán.
- 49. Accede a la plataforma SIGE YUCATAN mediante la liga: www.sigeyucatan.gob.mx para ver el usuario y contraseña del CT y proporciona la información al solicitante.
- 50. ¿Algo más en que pueda ayudarle?
 - No: Continúa con la actividad 51
 - Si: Regresa a la actividad 3
- 51. Despide al solicitante agradeciéndole la llamada
- 52. Canaliza al solicitante al área correspondiente.

Fin de Procedimiento

"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 Dirección General de Gestión de Desarrollo Educativo y Gestión Regional Dirección de Servicios Regionales	
Código PR-DSR- SGE-01 R01	Fecha de emisión 20/11/2019	Fecha de actualización 07/04/2025
Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica		

VI. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Llamadas Canalizadas	$A = (B/C) \cdot 100$ B=Llamadas canalizadas C=Llamadas recibidas	Llamadas	Mensual	90%

VII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica	CAL	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
20/11/2019	00	Generación del Documento.
07/04/2025	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 Procedimientos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Yucatán GT-PL-EDN-01 R00.

IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó


Dr. Hilario Leoncio Vélez Merino
 Director General de Desarrollo Educativo y Gestión Regional

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

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica

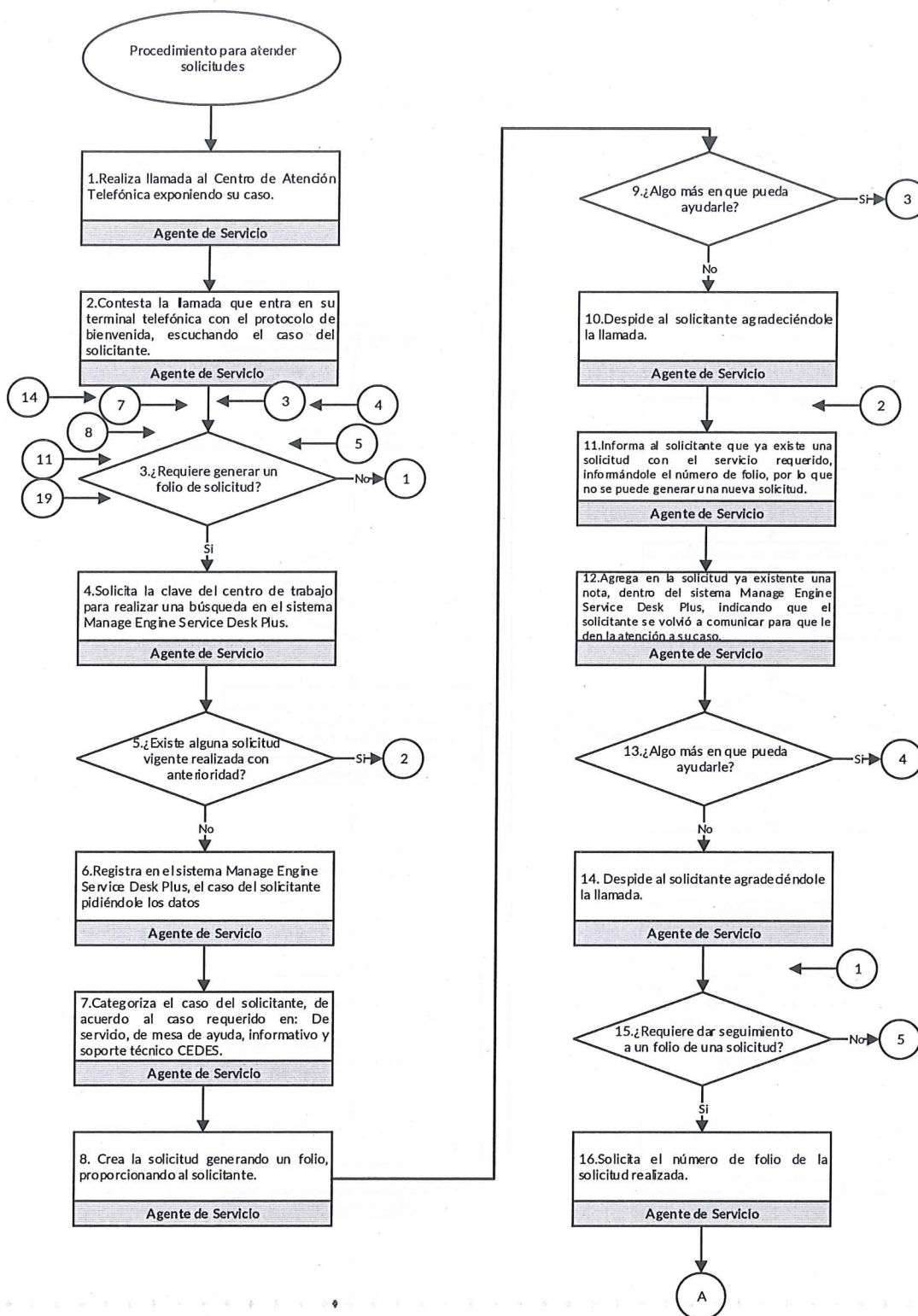


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica

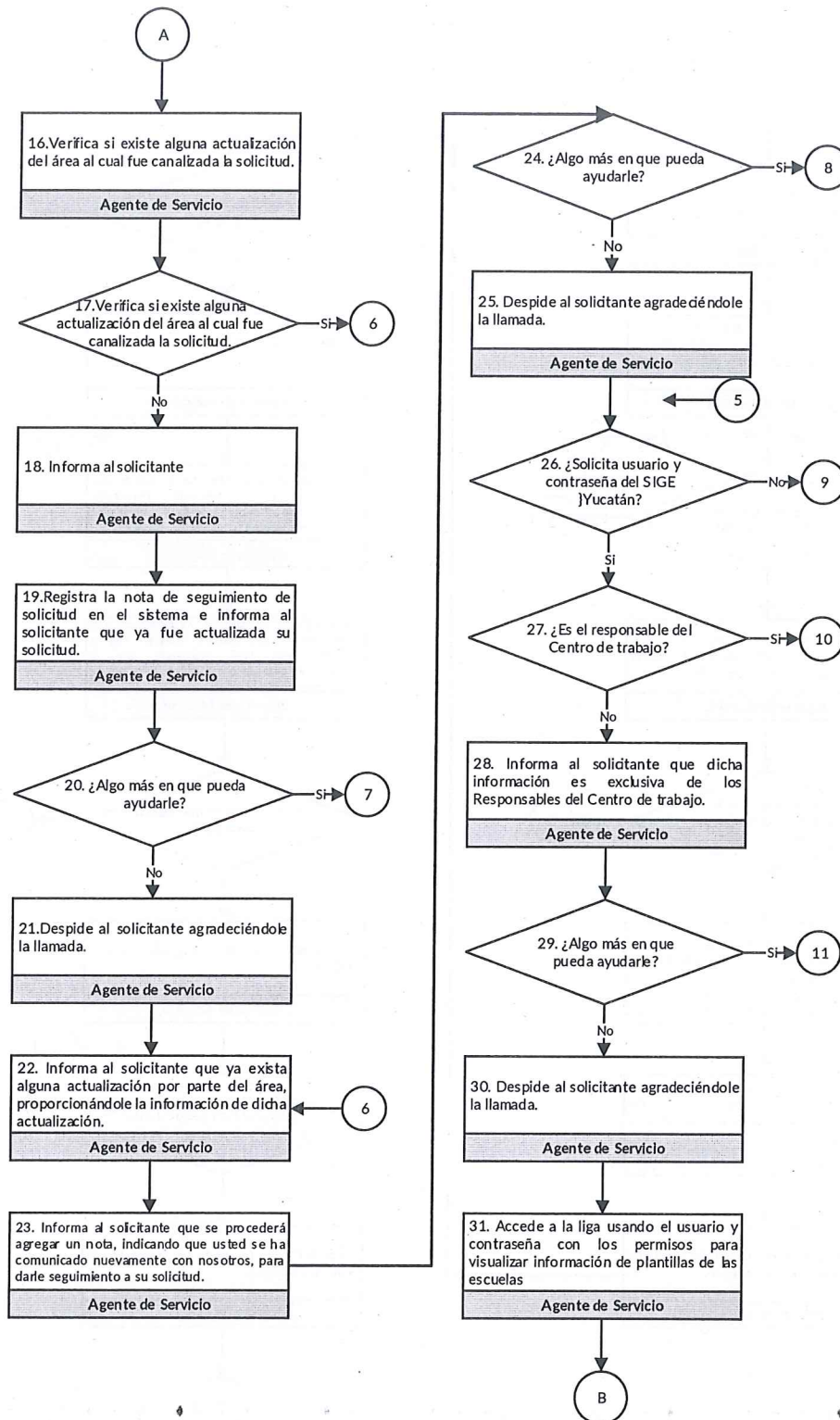


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica

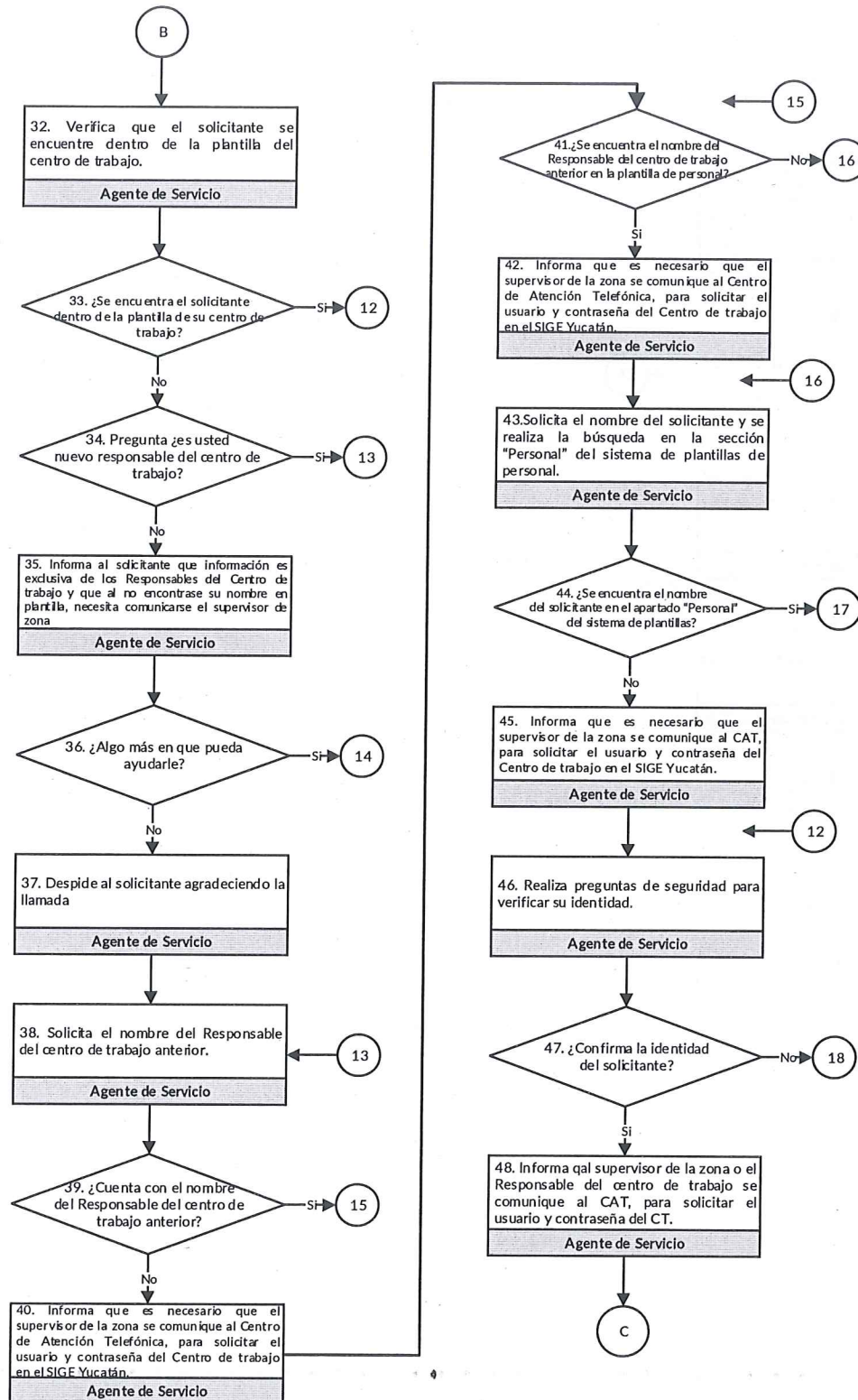


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica

