

 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-20 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 28/03/2025
Procedimiento para Atender Incidencias de Internet en la Red Estatal o la Red Digital, en Escuelas		

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	4
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	 YUCATÁN
Código PR-GTI-INF-20 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 28/03/2025
Procedimiento para Atender Incidencias de Internet en la Red Estatal o la Red Digital, en Escuelas		

I. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el procedimiento de reporte de problemas de internet de la red estatal o red digital en las escuelas con la finalidad de estandarizar su desarrollo y agilizar el servicio.

II. ALCANCE

Aplica al 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

STIC: Subsecretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas que administra y emite la normatividad del empleo de la red telefónica del Gobierno del Estado de Yucatán.

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador de Redes y Conectividad

1. Recibe vía telefónica, correo electrónico o ticket de la mesa de ayuda de soporte técnico, la solicitud para atender problemas de internet de la red estatal o la red digital, en escuelas.
2. Contacta vía telefónica al Director de la escuela y obtiene detalles del problema a atender, nombre y clave de la escuela, nivel educativo y dirección física del plantel.
3. Asigna al Administrador de Conectividad la tarea.

Administrador de Conectividad

4. Recibe la solicitud del Coordinador de Redes y Conectividad vía telefónica o correo electrónico, donde solicita la atención de problemas de internet de la red estatal o la red digital, y los datos de la escuela a atender.
5. Solicita, a través del correo electrónico de la mesa de ayuda de la STIC, la verificación y reparación del problema de internet de la escuela en cuestión.

"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-20 R01		Fecha de emisión 30/08/2020		Fecha de actualización 28/03/2025
Procedimiento para Atender Incidencias de Internet en la Red Estatal o la Red Digital, en Escuelas				

6. Recibe un correo electrónico de confirmación por parte de la mesa de ayuda de la STIC.
7. Notifica vía telefónica a la persona que reportó el problema el status final de su servicio y al Coordinador de Redes y Conectividad.

Atención de reporte de problemas de internet de red estatal o red digital, en escuelas; realizado.

Fin del procedimiento.

VI. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Atención de Reporte de Problemas de Internet de Red Estatal o Red Digital en Escuelas realizadas	$A = (B / C) * 100$ B= Solicitudes realizadas C= Solicitudes recibidas	Porcentaje	Mensual	95 %
Reducción de tiempo a Solicitudes Atención de Reporte de Problemas de Internet de Red Estatal o Red Digital en Escuelas	$A = B - C$ B= Fecha de atención C= Fecha de recepción de solicitud	Número de días	Mensual	3 días

VII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Incidencias de Internet en la Red Estatal o la Red Digital, en Escuelas	INF	2 años	3 años	5 años	Eliminar

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

"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-20 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 28/03/2025	
Procedimiento para Atender Incidencias de Internet en la Red Estatal o la Red Digital, en Escuelas			

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/08/2020	00	Generación del Procedimiento para Atender Incidencias de Internet en la Red Estatal o la Red Digital, en Escuelas.
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 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 Atender Incidencias de Internet en la Red Estatal o la Red Digital, en Escuelas



