

 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-CGT-ITE-17 R02	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 28/03/2025
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. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
VI. INDICADOR	4
VII. ANEXOS	5
VIII. CONTROL DE CAMBIOS	5
IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5

“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-CGT-ITE-17 R02	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 28/03/2025	
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.

"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-CGT-ITE-17 R02	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 28/03/2025
Procedimiento para Atender Solicitudes de Reparación o Cancelación de Internet y/o Línea Telefónica		

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

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. 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.
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.

"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-CGT-ITE-17 R02	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 28/03/2025
Procedimiento para Atender Solicitudes de Reparación o Cancelación de Internet y/o Línea Telefónica		

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.
 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.**

VI. 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 %

"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-CGT-ITE-17 R02	Fecha de emisión 30/08/2020	
Procedimiento para Atender Solicitudes de Reparación o Cancelación de Internet y/o Línea Telefónica			

VII. 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	2 año	4 años	6 años	Eliminar
F-PR-RCE-01	Servicio de la Subjefatura de Redes y Conectividad	ITE	2 años	4 años	6 años	Eliminar

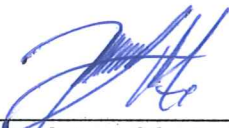
*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

VIII. 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.
28/02/2023	01	Actualización del Procedimiento para Atender Solicitudes de Reparación o Cancelación de Internet y/o Línea Telefónica.
28/03/2025	02	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.

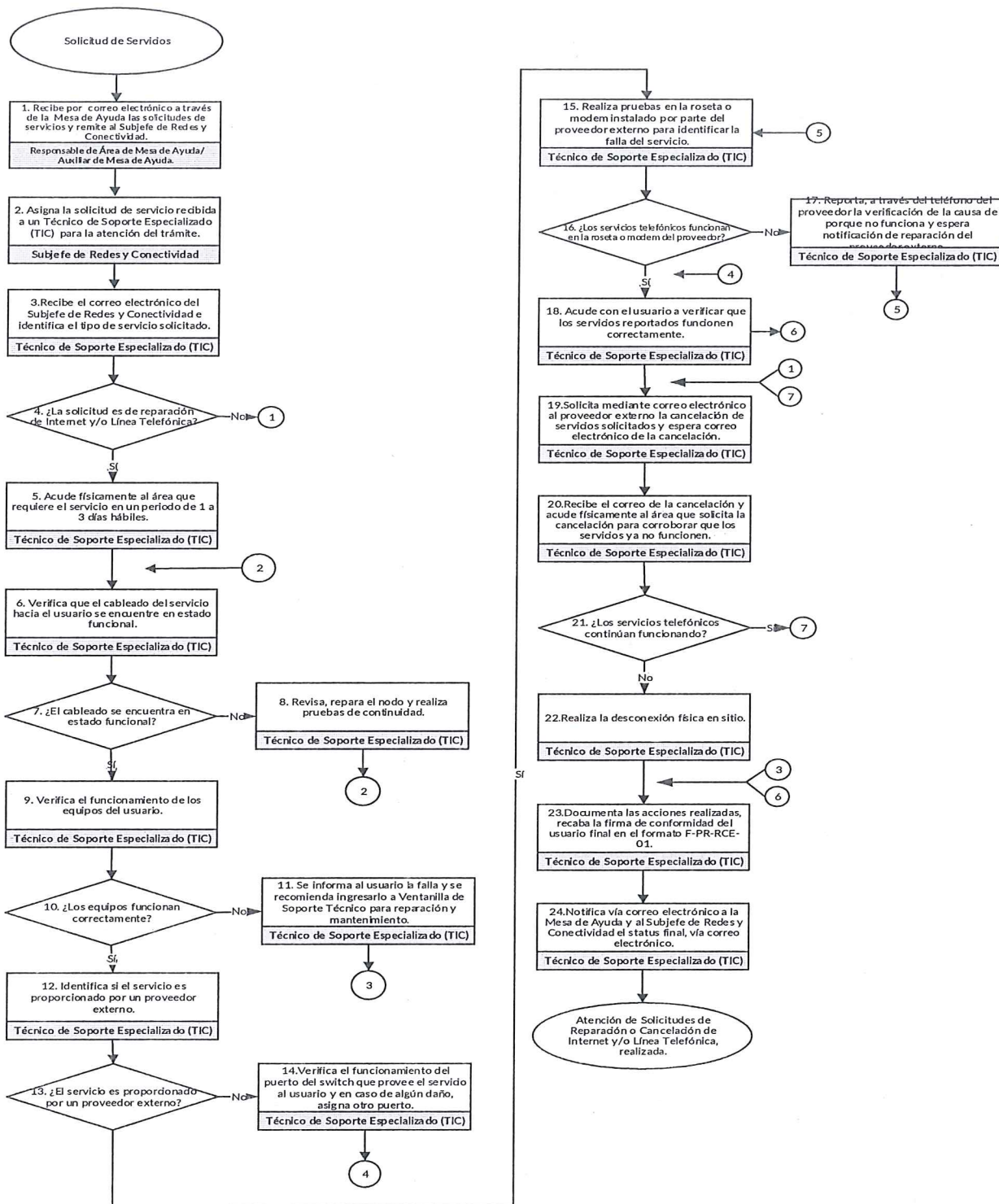
IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

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 Solicitudes de Reparación o Cancelación de Internet y/o Línea Telefónica



Servicio de la Subjefatura de Redes y Conectividad

Fecha: ____ / ____ / ____

Datos Del

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

Datos Generales

SERVICIO SOLICITADO	
_____ _____	
TIPO DE SERVICIO	
☐ Activación de Servicio ☐ Verificación de Conexión	
Otros: _____	
☐ Requerimientos de nodos	
Nuevos: ____ Voz ____ Datos	Reubicaciones: ____ Voz ____ Datos
Acciones Realizadas:	
_____ _____ _____	
MATERIAL UTILIZADO	
_____ _____ _____	
Observaciones:	
_____ _____ _____	
MEDIO DE SOLICITUD	
☐ Correo electrónico	☐ Solicitud de Servicio ☐ Oficio ☐ 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

