



**Código**  
**PR-GTI-INF-18 R00**

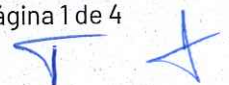
**Fecha de emisión**  
**30/08/2020**

**Fecha de actualización**  
**No aplica**

Procedimiento para Reparar Internet y/o Línea Telefónica de Proveedor Externo

## ÍNDICE

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





**Código**  
PR-GTI-INF-18 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Reparar Internet y/o Línea Telefónica de Proveedor Externo

**I. OBJETIVO**

Establecer los pasos a seguir en el procedimiento de reparación del internet y/o línea telefónica de proveedores externos en un edificio perteneciente a la Secretaría de Educación, 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.

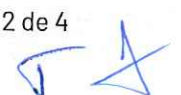
**IV. DEFINICIONES**

Puentear: Interconexión entre dos equipos telefónicos.

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

**V. RESPONSABILIDADES**

1. Coordinador de Redes y Conectividad:
  - 1.1 Autorizar la reparación del internet y/o línea telefónica de proveedores externos.
2. Administrador de Conectividad:
  - 2.1 Asignar y supervisar la atención a solicitudes de reparación de internet y/o línea telefónica de proveedores externos.
3. Técnico de Soporte a Redes:
  - 3.1 Efectuar las tareas de reparación de internet y/o línea telefónica de proveedores externos, de acuerdo los lineamientos del marco establecido.





**Código**  
PR-GTI-INF-18 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Reparar Internet y/o Línea Telefónica de Proveedor Externo

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Administrador de Conectividad

1. Recibe vía correo electrónico o llamada telefónica la solicitud de reparación de internet y/o línea telefónica de proveedor externo del enlace informático por orden de su director de nivel o jefe de departamento interesado.
2. Informa y asigna a un Técnico de Soporte a Redes el trámite de reparación de internet y/o línea telefónica de proveedor externo.

Técnico de Soporte a Redes

3. Identifica si la solicitud es para reparación de internet y/o línea telefónica de proveedor externo.
4. Acude físicamente al área que realiza la solicitud.
5. Realiza pruebas en la roseta instalado por el proveedor externo para identificar la falla del servicio.
6. ¿Los servicios telefónicos funcionan correctamente en la roseta instalada por el proveedor externo de servicios de internet y/o línea telefónica?
  - Sí: Continúa en la actividad 7.
  - No: Continúa en la actividad 9.
7. Verifica que el cableado del servicio hacia el usuario se encuentre en buen estado.
8. ¿El cableado se encuentra en buen estado?
  - Sí: Continúa en la actividad 11.
  - No: Continúa en la actividad 10.
9. Reporta, a través del teléfono del proveedor de servicios externo la verificación de la causa de porque los servicios telefónicos no funcionan y espera la reparación. Continúa en la actividad 4.
10. Canaliza el reporte de fallo a un Técnico de Soporte a Redes, inicia PR-GTI-INF-10 R00 Procedimiento para Revisar y Reparar Nodos y Cableado Estructurado y espera su reparación. Continúa en la actividad 7.
11. Verifica el funcionamiento de los equipos.
12. ¿Los equipos funcionan correctamente?
  - Sí: Continúa en la actividad 14.
  - No: Continúa en la actividad 13.
13. Orienta al usuario para que ingrese su equipo a reparación y mantenimiento conforme al procedimiento establecido.  
**Fin del procedimiento.**
14. Acude con el usuario a verificar que los servicios reportados funcionen correctamente. Reparación de internet y/o línea telefónica de proveedor externo, realizado.  
**Fin del procedimiento.**

## VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Reparación de línea telefónica y/o	$A = (B / C) * 100$	Porcentaje	Mensual	100 %



**Código**  
PR-GTI-INF-18 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Reparar Internet y/o Línea Telefónica de Proveedor Externo

internet de proveedores externos realizadas	B= Solicitudes realizadas C= Solicitudes recibidas			
Atención a Solicitudes de Reparación de línea telefónica y/o internet de proveedores externos	A = B - C B= Fecha de atención C= Fecha de recepción de solicitud	Número de días	Mensual	3 días hábiles

**VIII. ANEXOS**

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Reparar Internet y/o Línea Telefónica de Proveedor Externo	INF	2 años	3 años	5 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 Reparar Internet y/o Línea Telefónica de Proveedor Externo.

**X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO**

Autorizó

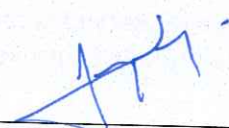
  
\_\_\_\_\_  
I.S.C. Jesús González Castro  
Coordinador General de Tecnologías de la  
Información y Comunicaciones



Diagrama de Flujo del Procedimiento para Reparar Internet y/o Línea Telefónica de Proveedor Externo

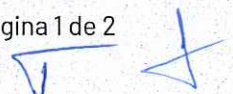
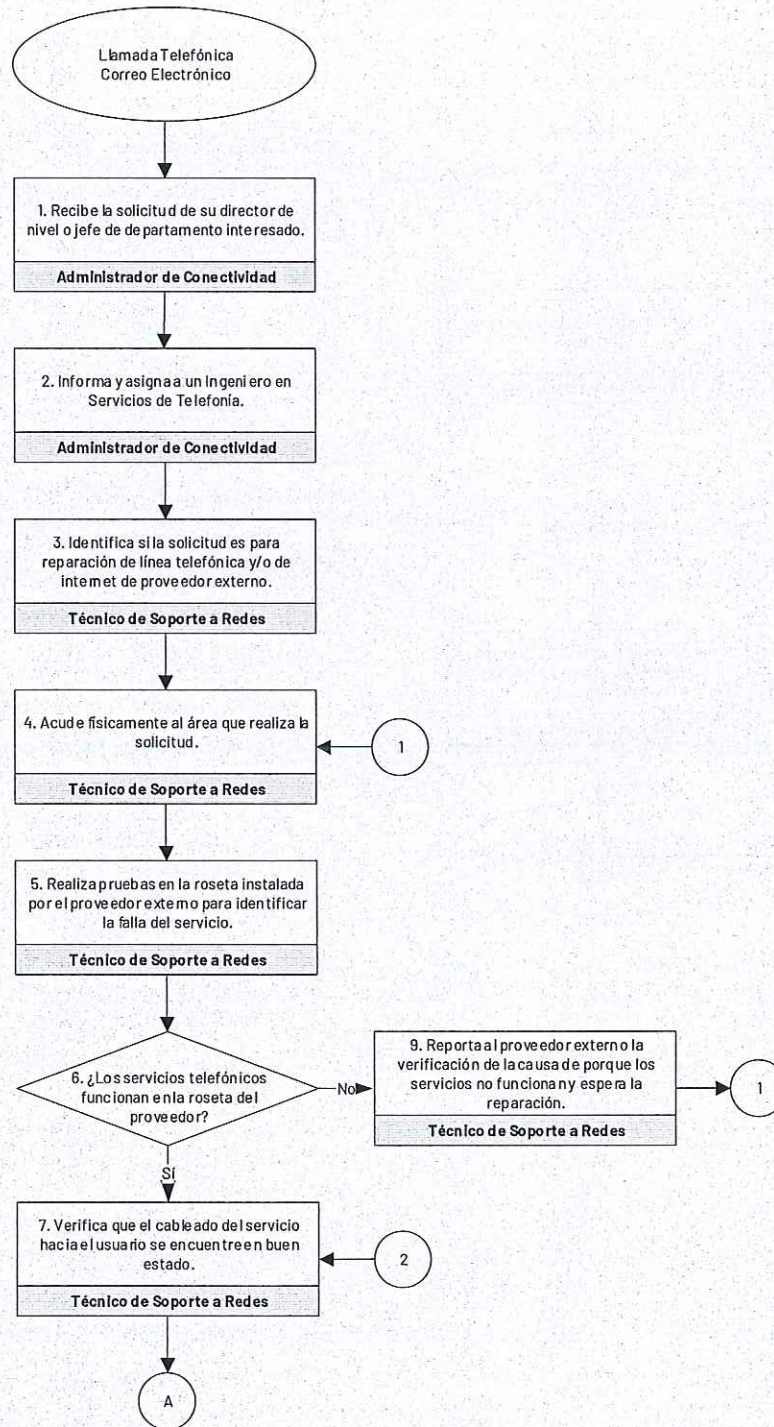




Diagrama de Flujo del Procedimiento para Reparar Internet y/o Línea Telefónica de Proveedor Externo

