



**Código**  
**PR-GTI-INF-20 R00**

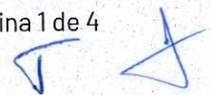
**Fecha de emisión**  
**30/08/2020**

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

Procedimiento para Atender Incidencias de Internet en la Red Estatal o la Red Digital, en Escuelas

## ÍNDICE

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





**Código**  
**PR-GTI-INF-20 R00**

**Fecha de emisión**  
**30/08/2020**

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

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. RESPONSABILIDADES

1. Coordinador de Redes y Conectividad:

1.1 Realizar las gestiones de canalizar y dar seguimiento a los reportes de problemas de internet de la red estatal o la red digital, en escuelas, de acuerdo a los lineamientos del marco establecido.

2. Administrador de Conectividad:

2.1. Asignar y supervisar la identificación de los reportes de problemas de internet de la red estatal o la red digital, en escuelas.

### VI. 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.

**Código**  
**PR-GTI-INF-20 R00**

**Fecha de emisión**  
**30/08/2020**

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

Procedimiento para Atender Incidencias de Internet en 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.
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.**

#### VII. 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



**Código**  
PR-GTI-INF-20 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Atender Incidencias de Internet en la Red Estatal o la Red Digital, en Escuelas

**VIII. 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.

**IX. 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.

**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 Atender Incidencias de Internet en la Red Estatal o la Red Digital, en Escuelas

