



Código
PR-DSR-SGE-01 R00

Fecha de emisión
20/11/2019

Fecha de actualización
No Aplica

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. RESPONSABILIDADES	3
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
VII. INDICADOR	7
VIII. ANEXOS	7
IX. CONTROL DE CAMBIOS	7
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	8



Código
PR-DSR-SGE-01 R00

Fecha de emisión
20/11/2019

Fecha de actualización
No Aplica

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.

II. ALCANCE

Aplica a Personal Docente, Padres de familia y 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

hp
see



Código
PR-DSR-SGE-01 R00

Fecha de emisión
20/11/2019

Fecha de actualización
No Aplica

Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica

V. RESPONSABILIDADES

1. Agente de Servicio:
 - 1.1. Acceder al sistema CCS Supervisión a la terminal telefónica con su clave de usuario para atender las llamadas entrantes.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Solicitante

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
 - Si, continúa con la actividad 4
4. Solicita la clave del centro de trabajo para realizar un búsqueda en el sistema Manage Engine Service Desk Plus.
5. ¿Existe alguna solicitud vigente realizada con anterioridad?
 - No, continua 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, proporcionándoselo 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".



Código
PR-DSR-SGE-01 R00

Fecha de emisión
20/11/2019

Fecha de actualización
No Aplica

Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica

9. ¿Algo más en que pueda ayudarle?
 - No, continua con la actividad 10
 - Si, regresa a 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, regresa a la actividad 14
 - Si, regresa a la actividad 3
14. Despide al solicitante agradeciéndole la llamada.
15. ¿Requiere dar seguimiento a un folio de una solicitud?
 - No, continua con la actividad 26
 - Si, continua 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, continua con la actividad 18
 - Si, continua con la actividad 22
18. Informa al solicitante lo siguiente:
"No hay información actualizada por parte del área. Procederemos a agregar una nota, indicando que usted se ha comunicado nuevamente con nosotros, para darle seguimiento a su solicitud."
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, continua con la actividad 21
 - Si, regresa a la actividad 3
21. Despide al solicitante agradeciéndole la llamada.
22. Informa al solicitante que ya existe 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, continua con la actividad 25
 - Si, regresa a la actividad 3
25. Despide al solicitante agradeciéndole la llamada.



Código
PR-DSR-SGE-01 R00

Fecha de emisión
20/11/2019

Fecha de actualización
No Aplica

Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica

26. ¿Solicita usuario y contraseña del SIGE Yucatán?
 - No, continua con la actividad 52
 - Si, continua con la actividad 27
27. ¿Es el responsable del Centro de trabajo?
 - No, continua con la actividad 28
 - Si, continua 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, continua con la actividad 30
 - Si, regresa a 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, continua con la actividad 34
 - Si, continua con la actividad 46
34. Pregunta ¿es usted nuevo responsable del centro de trabajo?
 - No, continua con la actividad 35
 - Si, continua 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, continua con la actividad 37
 - Si, regresa a 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, continua con la actividad 40
 - Si, continua 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.



Código
PR-DSR-SGE-01 R00

Fecha de emisión
20/11/2019

Fecha de actualización
No Aplica

Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica

41. ¿Se encuentra el nombre del Responsable del centro de trabajo anterior en la plantilla de personal?

- No, continua con la actividad 42
- Si, continua 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, continua con la actividad 45
- Si, continua 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, continua con la actividad 48
- Si, continua 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, continua 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 del procedimiento.

Rec



Código
PR-DSR-SGE-01 R00

Fecha de emisión
20/11/2019

Fecha de actualización
No Aplica

Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica

VII. INDICADOR

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

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No Aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para recepcionar llamadas en el centro de llamadas telefónicas	CAL	Indefinido	2 Años	3 Años	Eliminar

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

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
20/11/2019	00	GENERACION DEL DOCUMENTO

Handwritten signature



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO ESTATAL 2016 - 2024

SECRETARIA DE EDUCACION

Dirección General de Desarrollo Educativo y Gestión
Regional
Dirección de Servicios Regionales



Código
PR-DSR-SGE-01 R00

Fecha de emisión
20/11/2019

Fecha de actualización
No Aplica

Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica

X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó



Dra. Graciela Cortés Camarillo

**Directora General de Desarrollo Educativo y Gestión
Regional**





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

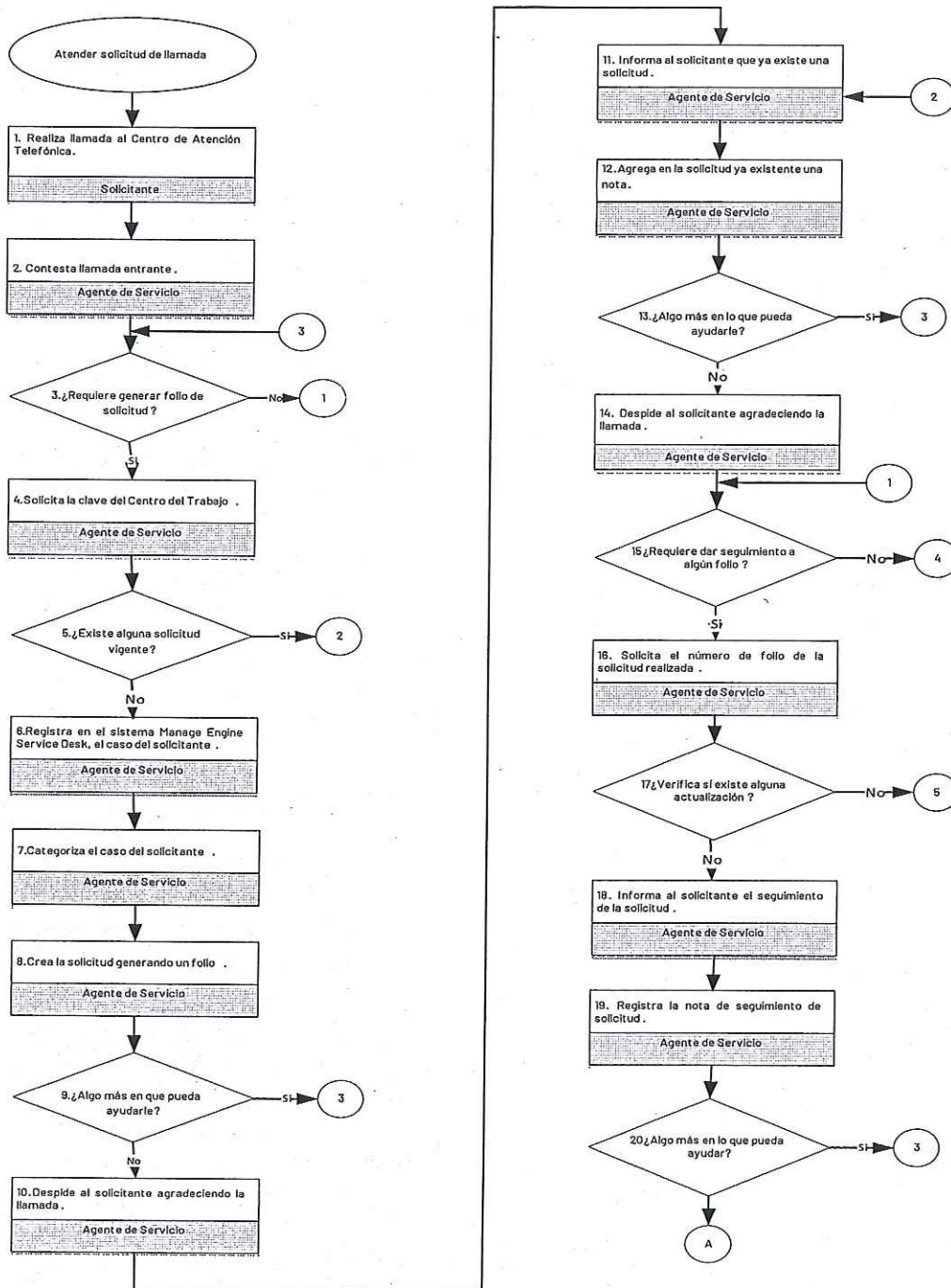




Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica.

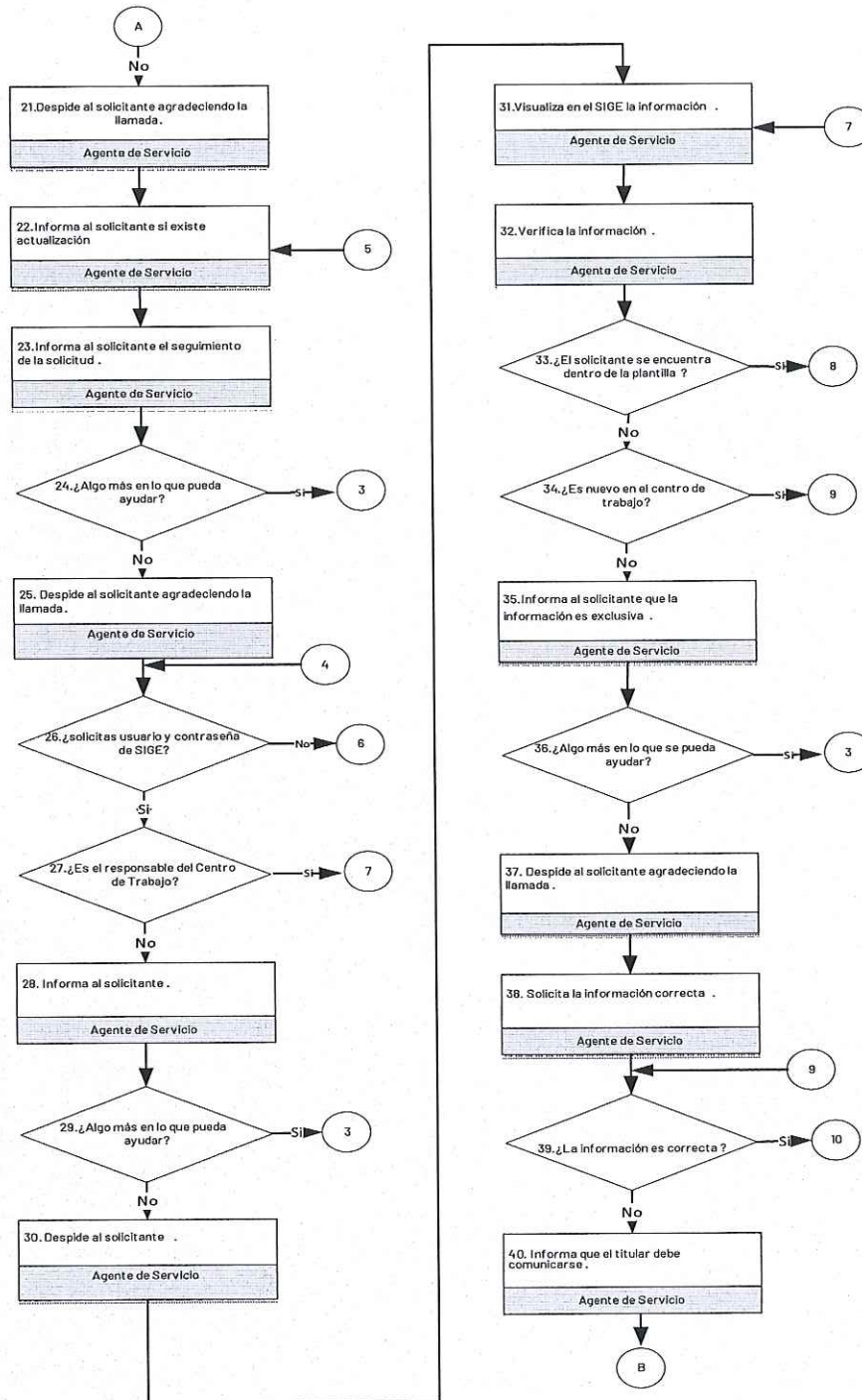


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Solicitudes en el Centro de Atención Telefónica.

