



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Despacho del Secretario de Educación
Coordinación General de Tecnologías de la Información y
Comunicaciones



Código
PR-CGT-ITE-08 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
28/04/2023

Procedimiento para Atender los Tickets Asignados por 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	5
VIII. ANEXOS	6
IX. CONTROL DE CAMBIOS	6
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	7

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-CGT-ITE-08 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
28/04/2023

Procedimiento para Atender los Tickets Asignados por el Centro de Atención Telefónica

I. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para brindar atención a las solicitudes de servicio de planteles escolares reportados a través del Centro de Atención Telefónica (CAT), de la Dirección de Servicios Regionales de la Secretaría de Educación, con la finalidad de estandarizar el servicio unificando criterios.

II. ALCANCE

Aplica al personal que labora en la Subjefatura de Soporte Técnico 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 2,45 Fracción IV; de la Ley General de Archivos.
Artículo 24, Fracción IX; de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Ámbito Estatal

Artículo 2, Fracción VI; de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Yucatán.
Artículo 36, Fracción III; del Código de la Administración Pública 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, vigentes.

IV. DEFINICIONES

CAT: Centro de Atención Telefónica.

CFE: Comisión Federal de Electricidad.

Diversos servicios: Los servicios solicitados por medio del CAT a la Subjefatura de Soporte Técnico son: Mantenimiento en Sitio de Equipo de Cómputo y Periféricos asignados a escuelas públicas, programa Internet para Todos - CFE, Internet de Telmex, y Servicio de bajar antenas.

Equipo a atender: Son equipo de cómputo y periféricos que se encuentran inventariados por las escuelas pertenecientes a la Secretaría de Educación.

Equipo de trabajo: Personal de soporte técnico adscrito a la Subjefatura de Soporte Técnico del Departamento de Infraestructura, que participa en los servicios de mantenimiento a escuelas.

Mesa TEIT: Servicio de soporte técnico a nivel federal, para el programa Internet para Todos - CFE.

Plantel escolar: Escuela pública de educación básica o media superior que dependa oficialmente de la Secretaría de Educación.

Responsable de Área de Mesa de Ayuda: Responsable de Atención de Tickets asignados por el CAT.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



Código
PR-CGT-ITE-08 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
28/04/2023

Procedimiento para Atender los Tickets Asignados por el Centro de Atención Telefónica

Refacción: Pieza dañada que debe sustituirse, para que el equipo funcione correctamente.

Sistema ServiceDesk: Software utilizado para el registro de atención de las llamadas al Centro de Atención Telefónica (CAT).

Taller de Soporte Técnico para Atención a Escuelas: Oficina sucursal en la Colonia Canto; que pertenece al Departamento de Infraestructura Tecnológica, que proporciona soporte técnico para el mantenimiento a equipo de cómputo y periféricos de escuelas públicas perteneciente a la Secretaría de Educación.

Técnico de Soporte Especializado (TIC) de la Subjefatura de Soporte Técnico: Técnico de Soporte en Sitio de Escuela.

TIC: Tecnología de la Información y Comunicaciones.

Ticket: Folio asignado a la de solicitud de servicio.

WhatsApp: Es el nombre de una aplicación que permite enviar y recibir mensajes instantáneos a través de un teléfono móvil.

V. RESPONSABILIDADES

1. Subjefe de Soporte Técnico:
 - 1.1. Coordinar y supervisar las actividades administrativas y operativas a su cargo para el funcionamiento óptimo de la Subjefatura de Soporte Técnico.
2. Subjefe de Redes y Conectividad:
 - 2.1. Coordinar y supervisar las actividades administrativas y operativas a su cargo para el funcionamiento óptimo de la Subjefatura de Redes y Conectividad.
3. Responsable de Área de Mesa de Ayuda:
 - 3.1. Organizar y atender actividades operativas que le sean asignadas para atender los Tickets del CAT.
 - 3.2. Administrar la operación y proporcionar seguimiento a los Tickets asignados por el CAT.
4. Técnico de Soporte Especializado (TIC) de la Subjefatura de Soporte Técnico:
 - 4.1. Atender solicitudes y turnar a la autoridad correspondiente para atender los Tickets del CAT.
5. Administrador de Conectividad (TIC) de la Subjefatura de Redes y Conectividad:
 - 5.1. Administrar las actividades para optimizar el análisis y apoyo brindado a las solicitudes.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de Área de Mesa de Ayuda

1. Consulta en el Sistema ServiceDesk, el o los tickets asignados a la Subjefatura de Soporte Técnico, realiza llamada telefónica al plantel escolar y valida si el ticket corresponde a la Subjefatura de Soporte Técnico.
2. ¿La atención del ticket corresponde a la Subjefatura de Soporte Técnico?
 - No: Continúa en la actividad 3.
 - Sí: Continúa en la actividad 4.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-CGT-ITE-08 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
28/04/2023

Procedimiento para Atender los Tickets Asignados por el Centro de Atención Telefónica

3. Informa al responsable del CAT, para que el ticket sea canalizado al área correcta. Fin de procedimiento.
4. ¿El servicio solicitado corresponde a Mantenimiento de Equipo de Cómputo?
 - Sí: Continúa en la actividad 5.
 - No: Continúa en la actividad 11.
5. Valida si el servicio solicitado corresponde a mantenimiento en sitio a equipo de cómputo en sitio.
Nota: Para mantenimiento en sitio deberá ser más de 10 equipos de cómputo y que se encuentre registrado en el sistema de control patrimonial.
6. ¿El servicio solicitado corresponde a mantenimiento en sitio?
 - Sí: Continúa en la actividad 8.
 - No: Continúa en la actividad 7.
7. Informa al responsable del plantel escolar que los equipos deben ser trasladados al taller de soporte técnico para atención a escuelas, captura en el Sistema ServiceDesk la leyenda "la atención será en la oficina designada" y cierra el ticket. Fin de procedimiento.
8. Informa al responsable del plantel escolar que los equipos se atenderán en sitio y que recibirá aviso vía telefónica de la fecha y hora de la visita de los técnicos, la cual deberá programarse en un periodo de 5 días hábiles o según la lista de espera y la carga de trabajo del área de soporte técnico, captura en el Sistema ServiceDesk la leyenda "el ticket será atendido en sitio", y reporta vía correo electrónico al Técnico de Soporte Especializado (TIC), con todos los datos del ticket a atender.

Técnico de Soporte Especializado (TIC)

9. Recibe correo electrónico del ticket de servicio en sitio, con los datos de la escuela a atender y realiza llamada telefónica al responsable del plantel escolar para acordar la fecha de la visita, espera la fecha acordada y acude al plantel escolar en turno junto con su equipo de trabajo, realiza el mantenimiento de equipo y llena el F-PR-ATA-01 Reporte de Visita de Mantenimiento a Equipo de Cómputo a Escuela, el cual es firmado y sellado por el encargado del plantel escolar, entregándole una copia del mismo.
10. Envía correo electrónico al Responsable de Área de Mesa de Ayuda con copia al Subjefe de Soporte Técnico, sobre la atención del ticket de servicio, anexando el F-PR-ATA-01 Reporte de Visita de Mantenimiento a Equipo de Cómputo a Escuela, alimenta el archivo de concentrado de servicios para los fines de control que se requiera en la Subjefatura de Soporte Técnico y resguarda el formato F-PR-ATA-01. Continúa en la actividad 22.

Responsable de Área de Mesa de Ayuda.

11. ¿El servicio solicitado corresponde a servicio de Internet del programa Internet para Todos - CFE?
 - Sí: Continúa en la actividad 12.
 - No: Continúa en la actividad 15.
12. Verifica vía telefónica con el responsable del plantel escolar, el tipo de falla y/o condiciones de uso del equipo. Realiza junto con el responsable del plantel escolar los procedimientos para el reinicio de los equipos, para restablecer el servicio.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-CGT-ITE-08 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
28/04/2023

Procedimiento para Atender los Tickets Asignados por el Centro de Atención Telefónica

13. ¿Se restableció el servicio Internet para Todos - CFE?

- No: Continúa en la actividad 14.
- Sí: Continúa en la actividad 23.

14. Proporciona al responsable del plantel escolar el número de WhatsApp de la Mesa TEIT, indicándole reportar la falla. Continúa en la actividad 23.

Responsable de Área de Mesa de Ayuda

15. ¿El servicio corresponde a Internet de TELMEX?

- Sí: Continúa en la actividad 16.
- No: Continúa en la actividad 19.

16. Envía correo electrónico al Administrador de Conectividad (TIC), para que atienda el ticket de Internet de TELMEX.

Administrador de Conectividad (TIC)

17. Recibe el correo del Ticket del CAT y visita el plantel escolar en turno junto con su equipo de trabajo, diagnostica y restablece el servicio, llena el reporte de atención.

18. Envía correo electrónico con la finalización del servicio de Internet Telmex, al Responsable Mesa de Ayuda, con copia al Subjefe de Redes y Conectividad, resguarda el correo de finalización para los trámites correspondientes. Continúa en la actividad 22.

Responsable de Área de Mesa de Ayuda

19. Solicita al responsable del plantel la información y fotografías del estado de la antena a bajar y envía correo electrónico al Administrador de Conectividad (TIC), con los datos del ticket a atender y las fotografías de la antena.

Nota: Al descartar los tres tipos de servicio anteriores, el servicio a atender corresponde al Servicio de bajar antenas.

Administrador de Conectividad (TIC)

20. Recibe el correo electrónico y las fotos de la antena, por parte del Responsable de Área de Mesa de Ayuda y realiza llamada telefónica al responsable del plantel escolar para informar sobre la fecha en la que se visitará el plantel escolar.

21. Visita el plantel escolar en turno junto con su equipo de trabajo, realiza la bajada de antena, notifica la finalización del servicio vía correo electrónico al Responsable de Área de Mesa de Ayuda con copia al Subjefe de Redes y Conectividad, resguarda el correo de finalización para los trámites correspondientes.

Responsable de Mesa de Ayuda

22. Recibe el correo de finalización por parte del Técnico de Soporte Especializado (TIC) sobre la atención del Ticket de servicio, archiva digitalmente el F-PR-ATA-01, o el correo de finalización del servicio por parte del Administrador de Conectividad (TIC).

23. Captura en el sistema ServiceDesk las actividades realizadas, cierra el ticket según la resolución, puede dar seguimiento y supervisión de las solicitudes si así lo requiere la Subjefatura de Soporte Técnico.

Tickets Asignados por el Centro de Atención Telefónica realizado.

Fin del procedimiento.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-CGT-ITE-08 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
28/04/2023

Procedimiento para Atender los Tickets Asignados por el Centro de Atención Telefónica

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Tickets de soporte técnico asignados por el CAT cerrados.	$A=(B/C) 100$ A=Porcentaje B= Total de Tickets de soporte técnico atendidos. C=Total de Tickets de reporte técnico recibidos.	Porcentaje	Mensual	100%

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender los Tickets Asignados por el Centro de Atención Telefónica	ITE	1 año	5 años	6 años	Eliminar
F-PR-ATA-01	Reporte de Visita de Mantenimiento de Equipo de Cómputo a Escuela	ITE	2 años	4 años	6 años	Eliminar
No aplica	Sistema ServiceDesk	ITE	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

*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 documento del Procedimiento para Atender los Tickets en Escuelas.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Despacho del Secretario de Educación
Coordinación General de Tecnologías de la Información y
Comunicaciones



Código
PR-CGT-ITE-08 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
28/04/2023

Procedimiento para Atender los Tickets Asignados por el Centro de Atención Telefónica

26/04/2023	01	Actualización de los apartados II, III, IV, V, VI, VII y VIII del Procedimiento para Atender los Tickets Asignados por el Centro de Atención de Telefónica.
------------	----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

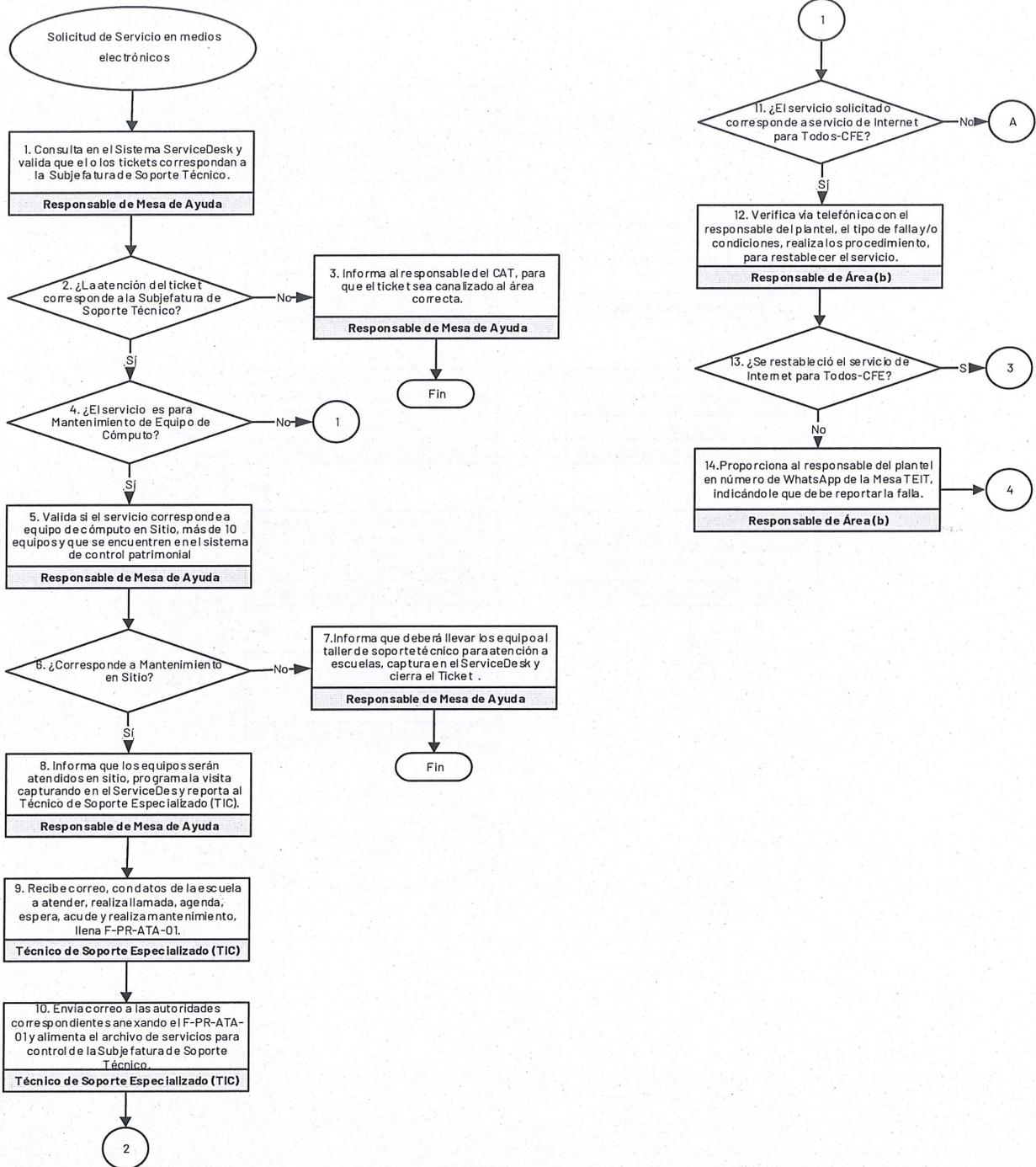
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó

I.S.C. Gilberto Burgos De Santiago
Coordinador General de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones

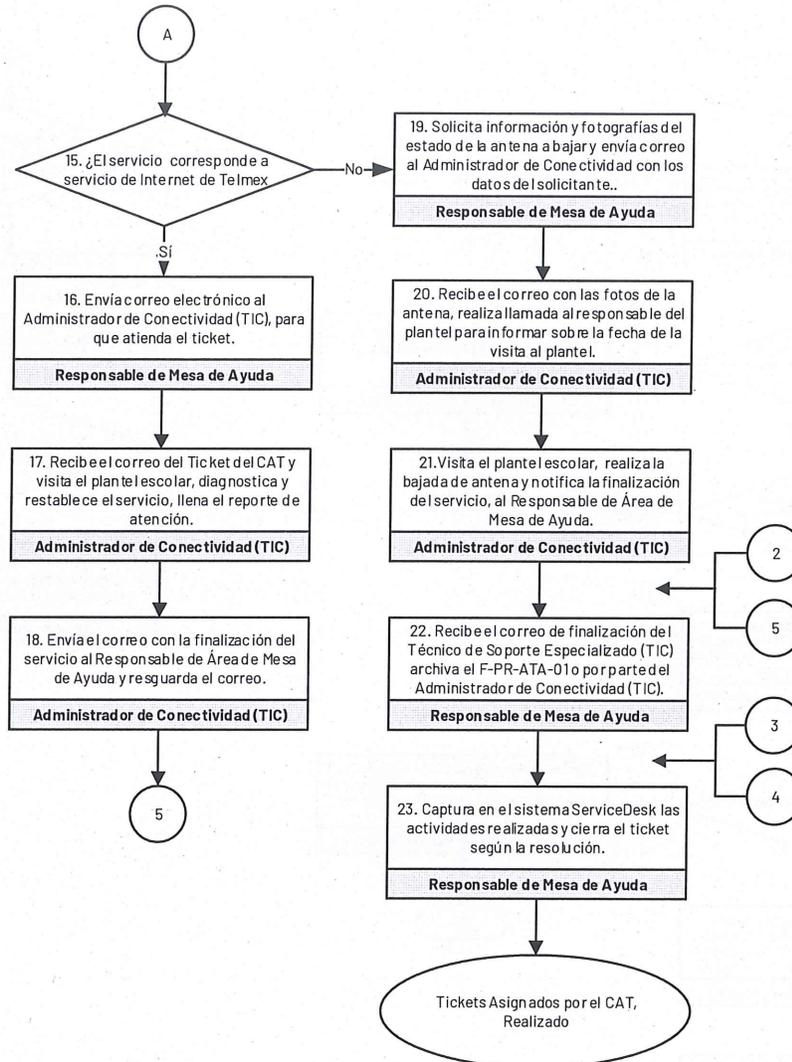
"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender los Tickets Asignados por el Centro de Atención Telefónica.



“La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera.”

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender los Tickets Asignados por el Centro de Atención Telefónica.





Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Despacho del Secretario de Educación
Coordinación General de Tecnologías
de la Información y Comunicaciones



Reporte de Visita de Mantenimiento de Equipo de Cómputo a Escuela

N° de Ticket: _____

Fechas de Atención: _____

Nombre de la Escuela:	
Dirección:	
Localidad:	CCT:
Director:	
Tel:	Turno:

Áreas Atendidas:

TRABAJO REALIZADO

OBSERVACIONES

Recibe de Conformidad

Atendió el Servicio

1. _____
Nombre, Firma y Puesto

Técnico de Soporte Especializado (TIC)

B

TÉCNICOS QUE LABORAN EN ÉSTE SERVICIO

SELLO