



**Código**  
PR-GTI-INF-04 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Identificar Necesidades de Infraestructura de Red, Voz y Datos

## ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. RESPONSABILIDADES	2
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
VII. INDICADOR	4
VIII. ANEXOS	4
IX. CONTROL DE CAMBIOS	5
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5



**Código**  
PR-GTI-INF-04 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Identificar Necesidades de Infraestructura de Red, Voz y Datos

## I. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el procedimiento para identificar las necesidades de infraestructura de red, voz y datos, 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

**Cableado estructurado:** Sistema de cables, conectores, canalizaciones y dispositivos que, cumpliendo ciertos estándares, permiten establecer una infraestructura de telecomunicaciones en un edificio.

**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 de voz y datos del Gobierno del Estado de Yucatán.

**SITE:** Espacio destinado para alojar los equipos tecnológicos y servicios de comunicación activos de una dependencia.

**Nodo:** Punto de intersección, conexión o unión de varios elementos que confluyen en el mismo lugar.

## V. RESPONSABILIDADES

1. Coordinador de Redes y Conectividad
  - 1.1 Autorizar la identificación de necesidades de infraestructura de red, voz y datos en la Secretaría de Educación.
2. Administrador de Conectividad





**Código**  
**PR-GTI-INF-04 R00**

**Fecha de emisión**  
**30/08/2020**

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

Procedimiento para Identificar Necesidades de Infraestructura de Red, Voz y Datos

- 2.1 Asignar y supervisar la identificación de necesidades de infraestructura de red, voz y datos en la Secretaría de Educación.
3. Técnico de Soporte a Redes
  - 3.1 Visitar el área y realizar las actividades de levantamiento de infraestructura de red, voz y datos.

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Administrador de Conectividad

1. Recibe la solicitud de necesidades de infraestructura de red, voz o datos del Director o Jefe del área responsable mediante correo electrónico, vía telefónica u oficio.
2. Concreta, telefónicamente con el solicitante, el día y hora para visitar el sitio.
3. Informa y asigna a un Técnico de Soporte a Redes para atender la visita.

Técnico de Soporte a Redes

4. Acude al sitio con la persona responsable con quien se acordó la cita.
5. Recaba la información en el F-PR-RCE-01 Formato de Servicio de Telefonía y Cableado de Redes.
6. Realiza el cálculo del estimado de materiales en base a los datos registrados.
7. Reporta al Administrador de Conectividad por medio de correo electrónico el resultado de su visita.

Administrador de Conectividad

8. Determina si el trabajo puede ser realizado por el personal interno o se requiere solicitar el servicio de un proveedor.
9. ¿El trabajo se puede realizar por el personal?
  - Si: Continúa en la actividad 11.
  - No: Continúa en la actividad 10.
10. Informa al enlace responsable del área solicitante que el trabajo se deberá realizar con proveedores externos y se inicia el PR-GTI-INF-09 R00 Procedimiento para Supervisar los Trabajos de Cableado Estructurado, en la Secretaría de Educación, Realizado por Proveedores Externos.

### Fin del procedimiento.

11. Informa al enlace responsable del área solicitante que el trabajo lo realizará personal de la Coordinación de Redes y Conectividad.
12. Envía por correo electrónico al enlace técnico del área solicitante, la lista de materiales y/o equipo requeridos para realizar el trabajo.
13. Recibe la notificación, vía correo electrónico del enlace técnico y/o responsable del área solicitante, de haberse adquirido los materiales y/o equipo requerido.
14. Notifica al Técnico de Soporte a Redes asignado, para que verifique la requisición de materiales y/o equipo.

Técnico de Soporte a Redes

15. Se comunica vía telefónica o acude al área y verifica que los materiales y/o equipos adquiridos son los solicitados.
16. ¿Los materiales corresponden a los solicitados?





**Código**  
PR-GTI-INF-04 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Identificar Necesidades de Infraestructura de Red, Voz y Datos

- No: Regresa a la actividad 12.
  - Si: Continúa en la actividad 17.
17. Inicia el PR-GTI-INF-05 Procedimiento para Realizar Cableado Estructurado de la Secretaría de Educación.  
Identificación de necesidades de infraestructura de red, voz y datos, realizado.  
**Fin del procedimiento.**

**VII. INDICADOR**

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Mejorar la atención de identificación de necesidades de infraestructura de red, voz y datos	$A = (B / C) * 100$ B= Número de Solicitudes Atendidas entre C= Número de Solicitudes Recibidas multiplicado por cien	Porcentaje	Trimestral	100 %

**VIII. ANEXOS**

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Identificar Necesidades de Infraestructura de Red, Voz y Datos	INF	2 años	3 años	5 años	Eliminar
F-PR-RCE-01	Formato de Servicio de Telefonía y Cableado de Redes	INF	2 años	3 años	5 años	Eliminar

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





**Código**  
PR-GTI-INF-04 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Identificar Necesidades de Infraestructura de Red, Voz y Datos

**IX. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/08/2020	00	Generación del Procedimiento para Identificar Necesidades de Infraestructura de Red, Voz y Datos.

**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 Identificar Necesidades de Infraestructura de Red, Voz y Datos

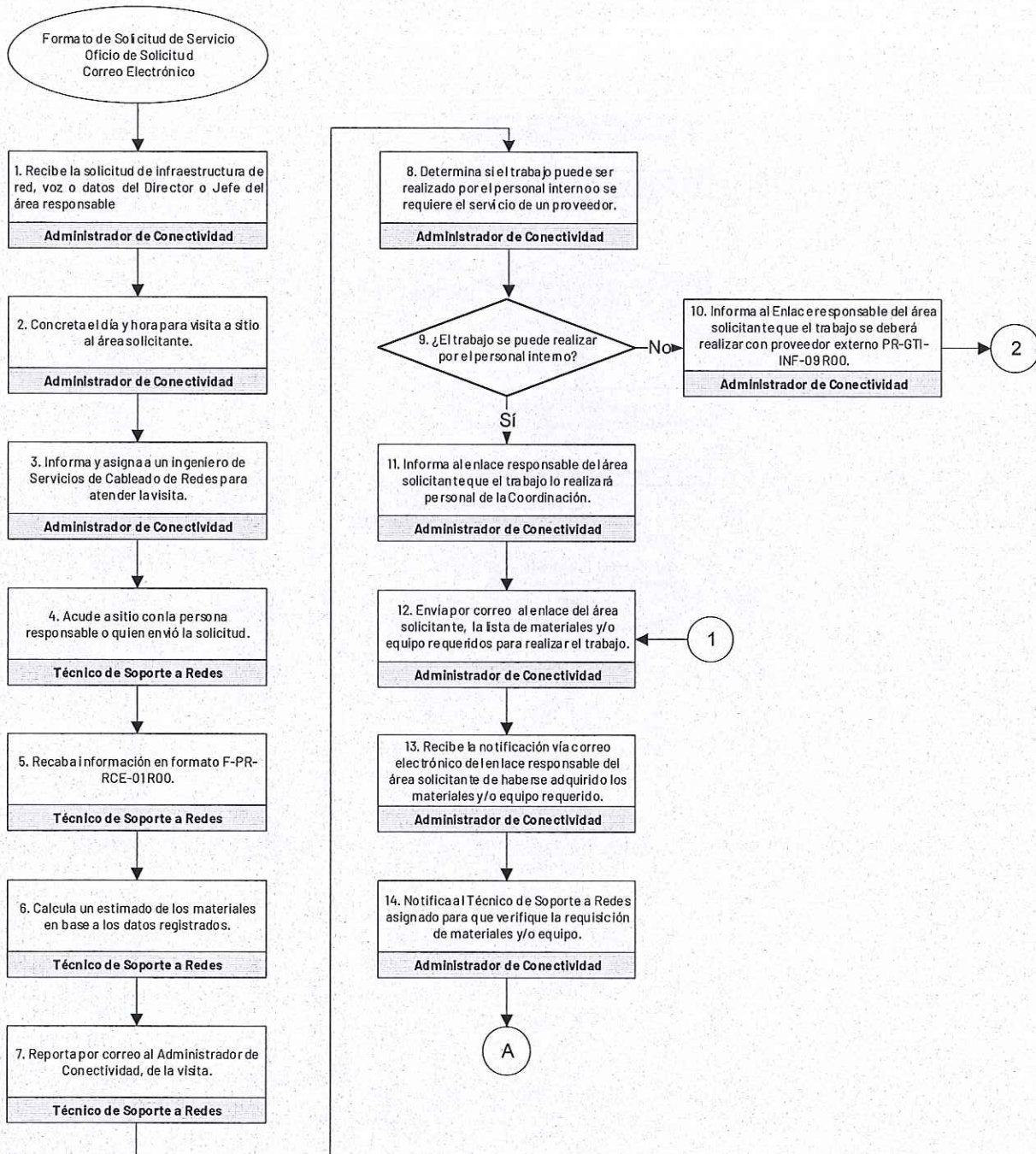
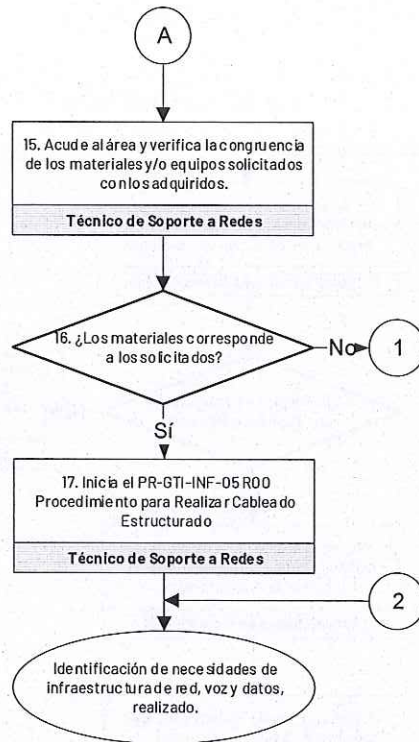




Diagrama de Flujo del Procedimiento para Identificar  
Necesidades de Infraestructura de Red, Voz y Datos





Formato de Servicio de Telefonía y Cableado de Redes

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**Datos Del Usuario**

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

**Datos Generales**

<b>SERVICIO SOLICITADO</b>			
_____			
_____			
<b>TIPO DE SERVICIO</b>			
<input type="checkbox"/> Activación de Servicio <input type="checkbox"/> Verificación de Conexión <input type="checkbox"/> Otros: _____			
<input type="checkbox"/> Requerimientos de nodos Nuevos: ____ Voz ____ Datos      Reubicaciones: ____ Voz ____ Datos			
Acciones Realizadas: _____ _____ _____			
<b>MATERIAL UTILIZADO</b>			
_____ _____ _____			
<b>Observaciones:</b> _____ _____ _____			
<b>MEDIO DE SOLICITUD</b>			
<input type="checkbox"/> Correo electrónico	<input type="checkbox"/> Solicitud de Servicio	<input type="checkbox"/> Oficio	<input type="checkbox"/> Vía Telefónica

**Usuario:**

<b>¿CÓMO CALIFICARÍA EL SERVICIO?</b>		
Malo [ ]	Bueno [ ]	Excelente [ ]
Comentario sobre el servicio: _____ _____		

<b>ATENDIÓ EL SERVICIO</b>
Nombre, Firma

<b>RECIBE DE CONFORMIDAD</b>
Nombre, Firma y Fecha