

Código
PR-CGT-ITE-16 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
16/01/2023

Procedimiento para Solicitar el Servicio de Internet y/o Línea 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	4
VIII. ANEXOS	5
IX. CONTROL DE CAMBIOS	5
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5

Código
PR-CGT-ITE-16 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
16/01/2023

Procedimiento para Solicitar el Servicio de Internet y/o Línea Telefónica

I. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para realizar la contratación de internet y/o línea telefónica de proveedores externos, con la finalidad de estandarizar la operatividad y desarrollo del servicio.

II. ALCANCE

Aplica al personal que labora en la Subjefatura de Redes y Conectividad 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.

Artículos 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.

Ley de Educación del Estado 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.

IV. DEFINICIONES

Auxiliar de Mesa de Ayuda: Personal que labora en la Subjefatura de Soporte Técnico que auxilia con las responsabilidades asignadas al Responsable de la Mesa de Ayuda.

Internet: Sistema de redes interconectadas mediante distintos protocolos que ofrece una gran diversidad de servicios y recursos, a través de la web.

Modem: Dispositivo que interpreta la señal procedente de un ISP y la transmite a un usuario en servicio telefónico y/o internet.

Proveedor de Servicios Externo: Empresa que brinda conexión a Internet y Telefonía a sus usuarios a través de diferentes tecnologías como ADSL, dial-up, fibra óptica, satélite, etc.

Puentear: Interconexión requerida para proveer un servicio de telefonía y/o internet a un usuario.

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

Código
PR-CGT-ITE-16 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
16/01/2023

Procedimiento para Solicitar el Servicio de Internet y/o Línea Telefónica

V. RESPONSABILIDADES

1. Jefe de Departamento de Infraestructura Tecnológica:
 - 1.1 Supervisar la normalidad que compete el servicio del internet y/o línea telefónica.
2. Responsable de Área de Mesa de Ayuda/Auxiliar de Mesa de Ayuda:
 - 2.1 Canalizar las solicitudes recibidas a través del correo de mesa de ayuda, de los diversos servicios que se proporcionan en el Departamento de Infraestructura Tecnológica.
3. Técnico de Soporte Especializado (TIC) de la Subjefatura de Redes y Conectividad:
 - 3.1 Gestionar y efectuar la contratación de internet y/o línea telefónica de proveedores externos, de acuerdo los lineamientos del marco establecido.
4. Administrador de Conectividad (TIC):
 - 4.1 Gestionar la contratación del Internet y/o la línea telefónica y/o internet de proveedores de servicios externos de acuerdo a los lineamientos del marco establecido.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de Área de Mesa de Ayuda /Auxiliar de Mesa de Ayuda

1. Recibe por correo electrónico a través de la Mesa de Ayuda de la SEGEY las diversas solicitudes de servicios del Departamento de Infraestructura Tecnológica y lo canaliza al Jefe de Departamento de Infraestructura Tecnológica.

Nota: La solicitud también puede llegar por oficio del interesado a la oficialía de partes de la Secretaría de Educación, por el director del nivel educativo, o a través de las giras de trabajo del Secretario de Educación, que pueden ser oficios físicamente o fichas de registro de visitas en las giras de trabajo y se canaliza al Jefe de Departamento de Infraestructura Tecnológica.

Jefe de Departamento de Infraestructura Tecnológica

2. Recibe correo electrónico a través de Mesa de Ayuda de la SEGEY con la Solicitud de Servicio de Internet y/o Línea Telefónica F-PR-SSI-01 u oficio con texto libre, o por parte del personal de la oficina del Coordinador General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
3. Envía correo al Administrador de Conectividad (TIC) turnando la solicitud del servicio solicitado, con copia al Subjefe de Redes y Conectividad.

Administrador de Conectividad (TIC)

4. Identifica si la solicitud del servicio es de internet y/o línea telefónica.
5. Solicita en caso de aplicar el servicio externo la contratación de los servicios para la oficina, edificio o escuela solicitante, turna la solicitud vía correo electrónico al proveedor de servicio externo indicado y espera respuesta.
Nota: El tiempo de respuesta es de 5 a 30 días hábiles para la instalación de internet y/o línea por parte del proveedor de servicios externos y el tiempo de instalación puede variar en municipios del interior del estado.
6. Recibe un correo electrónico de confirmación por parte del proveedor de servicios externos con la factibilidad del servicio.

Código
PR-CGT-ITE-16 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
16/01/2023

Procedimiento para Solicitar el Servicio de Internet y/o Línea Telefónica

7. ¿Es factible la instalación del servicio?
 - Sí: Continúa en la actividad 8.
 - No: Continúa en la actividad 16.
8. Notifica y asigna al Técnico de Soporte Especializado (TIC) la validación del servicio solicitado.
Técnico de Soporte Especializado (TIC)
9. Notifica vía telefónica al solicitante de la visita y acude físicamente al domicilio del área solicitante para corroborar que los servicios contratados con el proveedor de servicios externos funcionen correctamente.
Nota: Se corrobora que el servicio solicitado cumpla con las especificaciones requeridas, como son la velocidad, si es fibra óptica, cable de cobre, si se instaló en el área especificada, etc.
10. ¿Los servicios contratados funcionan correctamente?
 - Sí: Continúa en la actividad 12.
 - No: Continúa en la actividad 11.
11. Reporta al proveedor la verificación de la causa de porque los servicios contratados no funcionan y espera confirmación por parte del proveedor. Regresa a la actividad 9.
12. Puentea los servicios al nodo del usuario o espacio solicitado.
13. Verifica, una vez puenteados los servicios al usuario final, que estos funcionen correctamente.
14. ¿Los servicios funcionan correctamente con el usuario final?
 - Sí: Continúa en la actividad 17.
 - No: Continúa en la actividad 15.
15. Verifica la causa de porque los servicios puenteados no funcionan. Regresa a la actividad 12.
16. Informa al Solicitante que no es factible el servicio y llena registro de no factibilidad del servicio solicitado. Fin del procedimiento.
17. Documenta las acciones realizadas y recaba la firma de conformidad del servicio al usuario final en el F-PR-RCE-01 y archiva el documento conforme los lineamientos establecidos de la ley general de archivo.
Solicitud de Servicio de Internet y /o Línea Telefónica, realizado.
Fin del procedimiento.

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Solicitudes solventadas	$A = (B / C) * 100$ B= Solicitudes atendidas con éxito C= Solicitudes recibidas	Porcentaje	Trimestral	100 %

Código
PR-CGT-ITE-16 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
16/01/2023

Procedimiento para Solicitar el Servicio de Internet y/o Línea Telefónica

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Solicitar el Servicio de Internet y/o Línea Telefónica.	ITE	1 año	5 años	6 años	Eliminar
F-PR-SSI-01	Solicitud de Servicio de Internet y/o Línea Telefónica	ITE	2 años	4 años	6 años	Eliminar
F-PR-RCE-01	Servicio de la Subjefatura de Redes y Conectividad	ITE	2 años	4 años	6 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 Solicitar el Servicio de Internet y/o Línea Telefónica.
16/01/2023	01	Actualización del Procedimiento para Solicitar el Servicio de Internet y/o Línea Telefónica.

X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó


I.S.C. Gilberto Burgos De Santiago

Coordinador General de Tecnologías de la Información y
Comunicaciones

Servicio de la Subjefatura de Redes y Conectividad

Fecha: ____/____/____

Datos Del Usuario

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

Datos Generales

SERVICIO SOLICITADO			

TIPO DE SERVICIO			
<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:			

MATERIAL UTILIZADO			

Observaciones:			

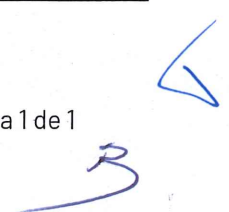
MEDIO DE SOLICITUD			
<input type="checkbox"/> Correo electrónico	<input type="checkbox"/> Solicitud de Servicio	<input type="checkbox"/> Oficio	<input type="checkbox"/> Vía Telefónica

Usuario:

¿CÓMO CALIFICARÍA EL SERVICIO?		
Malo []	Bueno []	Excelente []
Comentario sobre el servicio:		

ATENDIÓ EL SERVICIO
Nombre, Firma

RECIBE DE CONFORMIDAD
Nombre, Firma y Fecha





Fecha de Solicitud:

Tipo : Solicitud de Línea Telefónica
 Solicitud de Internet.

Usuario: Administrativo
 Docente

Dirigido a : Coordinación General de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Usuario docente / administrativo

Descripción y justificación de la Solicitud del Servicio

Impacto Cuantitativo de los alumnos y personal docente beneficiado

Datos requeridos/para Docentes

CCT Clave del Centro de Trabajo:

Nombre de la escuela:

Dirección del Sitio:

Nombre del director/ Contacto en sitio:

Teléfono del director o contacto en sitio:

Correo electrónico del director /del contacto en Sitio:

Datos requeridos/para Administrativos

Área de Adscripción:

Departamento:

Dirección:

Nombre:

Número telefónico del contacto en sitio:

Sello y firma del área Solicitante/ Sello y firma del director de la escuela solicitante

Sello y firma del nivel educativo

Elaboró Firma

Nota: El formato deberá:

- * Estar correcto y completamente lleno y en formato PDF.
- * Para que se considere AUTORIZADO, deberá anexarse a un correo de solicitud que provenga del Jefe Inmediato del Solicitante.
- * Para la escuela solicitante enviar el formato al correo: mesadeayuda.segey@yucatan.gob.mx con copia al correo felipe.calderon@yucatan.gob.mx

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Solicitar el servicio de Internet y/o Línea Telefónica

