



No. Control:
IT-DAS-STI-05

Revisión: 00

Fecha entrada en vigor:
10-agosto-2015

Dirección de Acreditación y
Sistemas

CONTROL DE FIRMAS

Elaboración:

Lic. Roberto Correa Reyes
Jefe de Departamento de Administración de Bases de Datos

Revisión:



Dr. Luis Antonio Pérez González
Subdirector de Tecnologías de la Información

Aprobación:

Ing. Román Acosta Solís
Director de Acreditación y Sistemas

Control de Cambios

Revisión	Páginas (s) Afectadas	Descripción del Cambio	Fecha del cambio

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA		 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS		Instructivo de Trabajo para la Administración de Servicios de Conectividad a Internet para Plazas Comunitarias y Coordinaciones de Zona	
No. Control: IT-DAS-STI-05	Revisión: 00	Fecha entrada en vigor: 10-agosto-2015	Dirección de Acreditación y Sistemas		

Instructivo de Trabajo para la Administración de Servicios de Conectividad a Internet para Plazas Comunitarias y Coordinaciones de Zona.

1. Objetivo

Gestionar el servicio de Internet para plazas comunitarias y coordinaciones de zona

2. Alcance

El presente instructivo de trabajo aplica para las Plazas Comunitarias y Coordinaciones de Zona, Institutos Estatales y Delegaciones pertenecientes al INEA.

3. Descripción de Actividades

a) Descripción de Actividades para la Administración de Servicios de Conectividad a Internet para Plazas Comunitarias y Coordinaciones de Zona.

ASIGNACIÓN DE SERVICIO DE CONECTIVIDAD.

Actividad	Responsable	Descripción	Documento de Trabajo (No. de Control)
3.1	IEEA o Delegación/ Responsable estatal de la Plaza Comunitaria	Envía solicitud de servicio de conectividad, Satelital o ADSL, vía SATIC; anexando formato correspondiente.	RE-DAS-STI-27
3.2	Subdirección de Tecnologías de la Información (STI) / Depto. de Admón. de Bases de Datos (DABD)	Valida la información y verifica viabilidad para incorporar nuevo sitio en contrato, y procede a la asignación del tipo de conectividad satelital o ADSL.	
3.3	Subdirección de Tecnologías de la Información / Depto. de Admón. de Bases de Datos	Si la conexión es ADSL, envía solicitud a proveedor del servicio; para activar y/o incluir en cuenta maestra INEA.	RE-DAS-STI-15
3.4	Proveedor de Servicio ADSL	Recibe solicitud e instala servicios.	RE-DAS-STI-29
3.5	IEEA o Delegación/ Responsable estatal de la Plaza Comunitaria	Recibe proveedor en sitio y comunica a STI/DABD, sobre la fecha de recepción del servicio.	RE-DAS-STI-07
3.6	Subdirección de Tecnologías de la Información / Depto. de Admón. de Bases de Datos	Concluye la atención de la solicitud.	RE-DAS-STI-07
3.7	Subdirección de Tecnologías de la Información / Depto. de Admón. de Bases de Datos	Termina proceso.	

No. Control:
IT-DAS-STI-05

Revisión: 00

Fecha entrada en vigor:
10-agosto-2015

Dirección de Acreditación y
Sistemas

Actividad	Responsable	Descripción	Documento de Trabajo (No. de Control)
3.8	STI / DABD	Si la conexión es tipo Satelital se turna solicitud en formato establecido por SCT, para asignación del servicio digital satelital.	RE-DAS-STI-13
3.9	SCT Coordinación del Sistema Nacional e-México	Recibe y revisa solicitud de conectividad solicitada.	RE-DAS-STI-13
3.10	SCT Coordinación del Sistema Nacional e-México	Verifica disponibilidad de servicios Satelital.	
3.11	SCT Coordinación del Sistema Nacional e-México	Si No autoriza conectividad, inicia de nuevo con actividad 3.1 para verificar la disponibilidad de infraestructura en el momento para el requerimiento (se realiza cada 3 meses en caso necesario).	
3.12	SCT Asesora de la Coordinación del Sistema Nacional e-México	Si cuenta con disponibilidad para brindar la conectividad, informa al proveedor los datos del sitio para la instalación.	
3.13	IEEA o Delegación/ Responsable estatal de la Plaza Comunitaria	Recibe fecha de aprobación de servicio e informa al sitio para atender al proveedor y firmar protocolo de instalación.	
3.14	IEEA o Delegación/ Responsable estatal de la Plaza Comunitaria	(Ir a la actividad 3.5)	

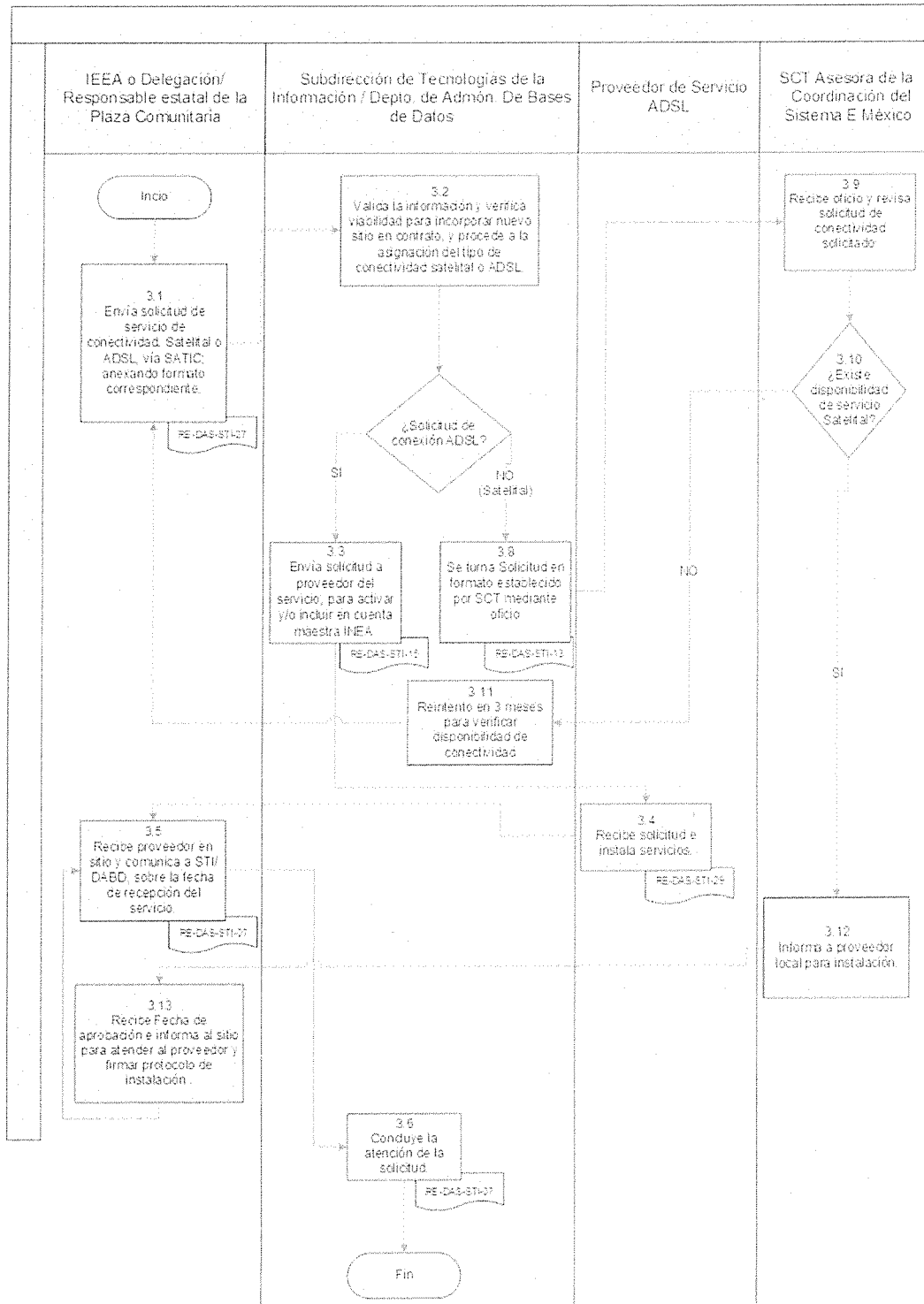
No. Control:
IT-DAS-STI-05

Revisión: 00

Fecha entrada en vigor:
10-agosto-2015

Dirección de Acreditación y
Sistemas

Diagrama de Flujo.- Administración de Servicios de Conectividad a Internet para Plazas Comunitarias y Coordinaciones de Zona.



No. Control:
IT-DAS-STI-05

Revisión: 00

Fecha entrada en vigor:
10-agosto-2015

Dirección de Acreditación y
Sistemas

4. Registros

No. de Control	Nombre
RE-DAS-STI-07	Notificación al usuario de la conclusión de la Solicitud de servicio de TIC en SATIC
RE-DAS-STI-13	Solicitud de atención por oficio
RE-DAS-STI-15	Solicitud de Atención por correo electrónico
RE-DAS-STI-27	Registro de Solicitud de servicio de TIC en SATIC
RE-DAS-STI-29	Respuesta por correo electrónico a Solicitud de Atención.

5. Anexos

Anexo No.	Nombre	No. de Control
1.	Notificación al usuario de la conclusión de la Solicitud de servicio de TIC en SATIC	RE-DAS-STI-07
2.	Solicitud de atención por oficio	RE-DAS-STI-13
3.	Solicitud de Atención por correo electrónico	RE-DAS-STI-15
4.	Registro de Solicitud de servicio de TIC en SATIC	RE-DAS-STI-27
5.	Respuesta por correo electrónico a Solicitud de Atención.	RE-DAS-STI-29

No. Control:
IT-DAS-STI-05

Revisión: 00

Fecha entrada en vigor:
10-agosto-2015

Dirección de Acreditación y
Sistemas

Anexo 1

RE-DAS-STI-07 Notificación al usuario de la conclusión de la Solicitud de servicio de TIC en SATIC

Se notifica al usuario de la conclusión de la solicitud de servicio de TIC en SATIC, de acuerdo a lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de la Ley de Educación de los Adultos, en materia de Plazas Comunitarias y Coordinaciones de Zona.

Atentamente,
DIRECTOR GENERAL

Atentamente,

ROBERTO CARRERA REYES, Director General

Correo electrónico: roberto.carrera@ineea.gob.mx

Teléfono:

Se le recomienda al usuario que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de la Ley de Educación de los Adultos, en materia de Plazas Comunitarias y Coordinaciones de Zona, se le notifica de la conclusión de la solicitud de servicio de TIC en SATIC.

Se recomienda al usuario que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de la Ley de Educación de los Adultos, en materia de Plazas Comunitarias y Coordinaciones de Zona, se le notifica de la conclusión de la solicitud de servicio de TIC en SATIC.

Atentamente,

ROBERTO CARRERA REYES

Se recomienda al usuario que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de la Ley de Educación de los Adultos, en materia de Plazas Comunitarias y Coordinaciones de Zona, se le notifica de la conclusión de la solicitud de servicio de TIC en SATIC.

Atentamente,

ROBERTO CARRERA REYES, Director General

Atentamente,

ROBERTO CARRERA REYES, Director General

Atentamente,

ROBERTO CARRERA REYES, Director General

Atentamente,

ROBERTO CARRERA REYES, Director General

Atentamente,

ROBERTO CARRERA REYES, Director General

Atentamente,

SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



INSTITUTO
NACIONAL PARA
LA EDUCACIÓN
DE LOS ADULTOS

Instructivo de Trabajo para la Administración de
Servicios de Conectividad a Internet para Plazas
Comunitarias y Coordinaciones de Zona

No. Control:
IT-DAS-STI-05

Revisión: 00

Fecha entrada en vigor:
10-agosto-2015

Dirección de Acreditación y
Sistemas

Anexo 2

RE-DAS-STI-13 Solicitud de atención por oficio.

México D.F a 13 de julio de 2015

Oficio DAS/ /2015
Dirección de Acreditación y Sistemas

Asunto: Asignación y Reubicaciones de Servicios de Conectividad
Digital Satelital e-México Red 23

ING. PATRICIA COBILTCATANA
DIRECTORA GENERAL ADJUNTA DE INTEGRACION
DE CONTENIDOS "B" DE LA CSIC
PRESENTE

Con relación al servicio de conectividad digital satelital de la Red 23 proporcionado por Telecomunicaciones de México (TELECOMM) para plazas comunitarias del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), agradeceré a usted tenga a bien autorizar 2 nuevas asignaciones, 4 bajas y 8 reubicaciones del servicio de conectividad Red 23; y de esa forma atender los requerimientos de los institutos estatales del INEA, se anexa CD con listado.

Asimismo, aprovecho para solicitarle atención a las fallas reportadas vía telefónica al Centro de Atención Telefónica (CAT), de los cuales se obtuvieron los números de reportes que anexo y los cuales no han sido atendidos.

Cabe señalar que la asignación de estos servicios, permitirá la operación de programas educativos en línea que esta Institución ofrece a la población joven y adulta en rezago educativo.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

ROMAN ACOSTA SOLIS
DIRECTOR DE ACREDITACION Y SISTEMAS

No. Control:
IT-DAS-STI-05

Revisión: 00

Fecha entrada en vigor:
10-agosto-2015

Dirección de Acreditación y
Sistemas

Anexo 3

RE-DAS-STI-15 Solicitud de Atención por correo electrónico.

ALTA | SAN LUIS POTOSI | I-24-014-02 | CHARCAS | SATIC 201502240457361 - Google Chrome

https://outlook.office365.com/owa/projection.aspx

Responder a todos | Eliminar | Correo no deseado

ALTA | SAN LUIS POTOSI | I-24-014-02 | CHARCAS | SATIC
201502240457361

RC Roberto Correa Reyes Responder a todos

Para: LACERO@telmex.com; Cc: Uriel Eloy Hernandez Sanchez<uhernandez@inea.gov>

Jun 18/04/2015 12:04 p.m.

Saludos SPND

Respondido el 18/06/2015 12:16 p.m.

306_I-24-014-02_Propu...
93 KB

Mostrar todos 1 archivo adjunto (92 KB) descargar

Guardar en OneDrive - INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACION DE LOS ADULTOS

Estimado Luis Acero:

Por medio del presente solicito sea atendida la siguiente ALTA ADSL; se anexan detalles.

ESTADO	CLAVE DE LA PLAZA	NOMBRE DE LA PLAZA	HORARIO DE ATENCIÓN
--------	-------------------	--------------------	---------------------

No. Control:
IT-DAS-STI-05

Revisión: 00

Fecha entrada en vigor:
10-agosto-2015

Dirección de Acreditación y
Sistemas

Anexo 4

RE-DAS-STI-27 Registro de Solicitud de servicio de TIC en SATIC

INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS

[Nombre de Usuario: rcorreia](#) | [Página Principal](#) | [Ayuda](#) | [Reportar incidencia](#) | [Salir](#)

Esta incidencia no está asignada a ningún Asistente de Soporte. ¿Deseas hacerte cargo de esta incidencia?

Solicitud de servicio de TIC

Num. incidencia:	201510050229366
Status:	Respuesta al Cliente
Fecha:	05/10/2015
Estado:	CHIAPAS
Asunto:	solicitud de ADSL Larrainzar
Nombre:	José Luis Cruz Hernández
Email:	rhs_plazas@inea.gob.mx [Nueva incidencia]
IP:	189.236.103.14
Teléfono:	9511471449
Prioridad:	Alta <input type="button" value="Transferir"/>
Asistente de Soporte:	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Transferir"/>

Sistema:	CONECTIVIDAD <input type="button" value="Transferir"/>	Mensaje Opcional:	¿Enviar alerta? <input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Transferir"/>
Nota de la Transferencia:	Transferido de SATIC Sistema (Monday, October 5 2015 4:28pm)		
Justificación:	Cambio de conectividad		
Impacto:	Mejora los servicios en la operación de los sistemas en línea		
<input type="button" value="Agregar comentario"/> <input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado			
Monday, October 5 2015 2:20pm Cambio de Antena Satelital por ADSL			
Monday, October 5 2015 2:32pm Anexos Adjuntos: 073_TELNEA - Propuesta_Anta_ADSL LARRAINZAR.doc (172 KB)			
Adjunto archivo			

Más grande Más pequeño

SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS

Instructivo de Trabajo para la Administración de Servicios de Conectividad a Internet para Plazas Comunitarias y Coordinaciones de Zona

No. Control:
IT-DAS-STI-05

Revisión: 00

Fecha entrada en vigor:
10-agosto-2015

Dirección de Acreditación y Sistemas

Anexo 5

RE-DAS-STI-29 Respuesta por correo electrónico a Solicitud de Atención

Pantalla Activación de Servicio

AC Acero Contreras Luis Eduardo <LACERO@telmex.com>
Para: Roberto Correa Reyes

Responder a todos

Jul 29, 07, 2015 11:07 a.m.

UNIDAD ADLANTE EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE - Windows Internet Explorer

TELÉFONO: 7121210170 | FAX: 7121210170 | PERSONA DE CONTACTO

Opción: **FACTURACIÓN**

Datos de la línea del cliente

Nombre de Facturación: INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACION DE LOS ADULTOS
 Nombre del Titular: INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDU
 RFC: INE810901CP4 Status: PE:PUBLICO
 Tipo de Servicio: 2L:COMERCIAL INFINITO
 Compañía de L.D.: 123: TELMEX
 Valor Cte: 21: PREMIER-H/L Servicio: Infratram Cobrer

Datos de la línea del cliente

1) Seleccione e identifique el Matrón de la llamada 2) Verifique la información del cliente, si el no está con LADA, RECUPERALO, si está con LADA asegúrese que tanto el paquete o plan que se adapte a sus necesidades de consumo.

Gracias por llamar a Asesor ES Telmex lo atenderá: (nombre y apellido). ¿En que puedo servirle?

Servicios

Origen	Atas
200	MOV. SOBRE LA LINEA
201	INFORMACION
202	CONFIRMACION
203	CASOS Y SINGULARIDADES
204	ACLIARACION AJUSTES
205	RECUPERACION AJUSTES
206	NUMEROS FAVORITOS

Datos de la línea del cliente

Origen	Tipos	Fecha Recepción	Fecha Cierre	Reporte	Liquidación	Quien Reporta	CT	Estatus

Datos de la línea del cliente

Servicio	Cantidad	Servicios	Funciones