

Código
PR-DAD-INF-08 R00

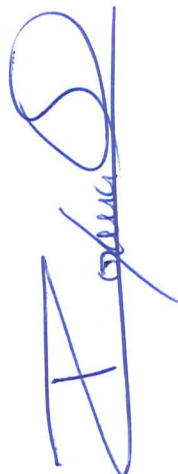
Fecha de emisión
04/08/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Atender a Usuarios en el Sistema DIF Yucatán

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	3
VIII. ANEXOS	4
IX. CONTROL DE CAMBIOS	4
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	4



Código
PR-DAD-INF-08 R00

Fecha de emisión
04/08/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Atender a Usuarios en el Sistema DIF Yucatán

I. OBJETIVO

Atender los requerimientos técnicos de los usuarios, asegurando su satisfacción mediante el cumplimiento de la atención de los servicios, con la finalidad de brindar el soporte requerido para el cumplimiento de sus actividades mediante el uso de plataformas e infraestructura informática.

II. ALCANCE

Aplica al personal adscrito al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Artículo 6. Ley de protección de datos personales.

Ámbito Estatal

Artículo 46, fracción IV; Ley de los trabajadores al Servicio del Estado y municipios de Yucatán.

Artículo 102: Código de la Administración Pública de Yucatán.

Artículo 156. Fracción III; Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán.

Artículo 8, fracción I; Ley de Acceso a la información Pública para el Estado de Yucatán.

IV. DEFINICIONES

Área de soporte: Coordinador, Diseñador gráfico, Ayudante Técnico y Auxiliar Informático del departamento de informática.

Ticket: Folio de seguimiento de un servicio ingresado en el Sistema de Tickets interno de Informática de DIF

Liberar ticket: Retroalimentación del usuario de la atención realizada.

Cerrar ticket: Dar de baja del sistema de servicios en atención.

V. RESPONSABILIDADES

1. Coordinador.
 - 1.1 Verificar y asignar tickets nuevos.
 - 1.2 Verificar y cerrar tickets cerrados por el usuario.
2. Área de Soporte.
 - 2.1 Verificar y atender tickets asignados.
 - 2.2 Documentar atención realizada.
 - 2.3 Notificar al usuario para el cierre del ticket.



Código
PR-DAD-INF-08 R00

Fecha de emisión
04/08/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Atender a Usuarios en el Sistema DIF Yucatán

3. Usuario.
 - 3.1 Ingresar y liberar tickets en el sistema de tickets.
 - 3.2 Llenar los campos del sistema.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Usuario.

1. Ingresar al sistema de Tickets y llena los campos solicitados en el sistema.
2. Envía la solicitud.

Coordinador.

3. Ingresar al sistema de tickets y verifica tickets de nuevo ingreso.
4. Asigna el ticket al Área de Soporte.

Área de Soporte.

5. Ingresar al sistema de Tickets y verifica tickets asignados.
6. Contacta al usuario para la atención del ticket asignado.
7. Documenta el seguimiento de la atención realizada en el ticket asignado en el sistema.
8. Solita al usuario que libere el ticket.

Usuario.

9. Ingresar al sistema de tickets y realiza la retroalimentación de la atención del ticket ingresado.
10. Libera el ticket.

Coordinador.

11. Ingresar al sistema de Tickets y verifica los tickets cerrados por el usuario.
12. Valida que los campos estén llenados correctamente y cierra el ticket.

Fin del Procedimiento

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Indicador de atención de usuarios mediante el sistema de tickets.	$C=(B/A)100$ A= Total de tickets B=Tickets atendidos en menos de 3 días C= Porcentaje meta	Porcentaje	Trimestral	90%

Código
PR-DAD-INF-08 R00

Fecha de emisión
04/08/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Atender a Usuarios en el Sistema DIF Yucatán

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender a Usuarios en el Sistema DIF Yucatán	INF	Indefinido	1 año	1 año	Eliminar

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

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
04/08/2022	00	Generación del documento.

X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó



LAE. Roxana Alejandra Quintal Gordillo
Directora Administrativa del
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán

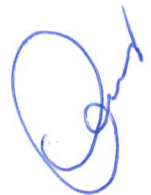
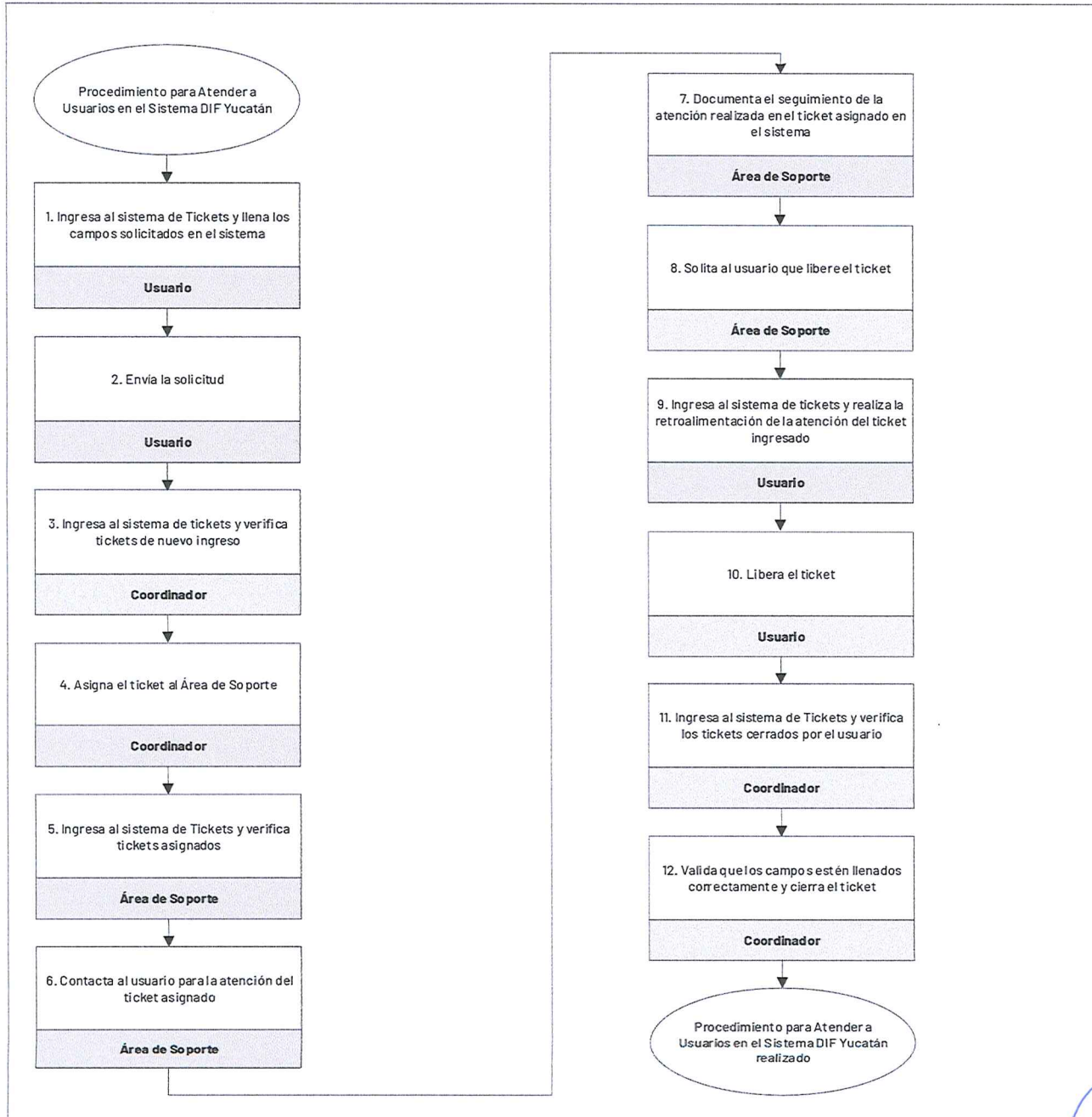


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender a Usuarios en el Sistema DIF Yucatán



[Handwritten signature]

