



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

**FIDEICOMISO PÚBLICO PARA EL DESARROLLO
DEL TURISMO DE REUNIONES EN YUCATÁN**
Dirección de Operaciones



Código
PR-DOP-INF-02 R02

Fecha de emisión
30/08/2019

Fecha de actualización
12/07/2024

Procedimiento para Otorgar Servicio de Internet al Cliente Externo

ÍNDICE

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



**FIDEICOMISO PÚBLICO PARA EL DESARROLLO
DEL TURISMO DE REUNIONES EN YUCATÁN**
Dirección de Operaciones



Código
PR-DOP-INF-02 R02

Fecha de emisión
30/08/2019

Fecha de actualización
12/07/2024

Procedimiento para Otorgar Servicio de Internet al Cliente Externo

I. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para otorgar servicio de internet al cliente externo con la finalidad de eficientar el servicio brindado por parte del Fideicomiso Público para el Desarrollo del Turismo de Reuniones en Yucatán.

II. ALCANCE

Aplica al personal adscrito al Departamento de Informática de la Dirección de Operaciones del Fideicomiso Público para el Desarrollo del Turismo de Reuniones en Yucatán.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Artículo 6, apartado A, fracción I; de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ámbito Estatal

Artículos 15, fracción III; 18, fracción X; 22, fracción III; de los Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno Institucional.

IV. DEFINICIONES

DG: Director General del Fideicomiso Público para el Desarrollo del Turismo de Reuniones en Yucatán.

DOP: Dirección de Operaciones del Fideicomiso Público para el Desarrollo del Turismo de Reuniones en Yucatán.

FIDETURE: Fideicomiso Público para el Desarrollo del Turismo de Reuniones en Yucatán.

INF: Departamento de Informática de la Dirección de Operaciones del Fideicomiso Público para el Desarrollo del Turismo de Reuniones en Yucatán.

V. RESPONSABILIDADES

1. Jefe del Departamento de Informática

1.1. Gestionar la solicitud de Servicio de Internet por parte de clientes externos.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe del Departamento de Informática

1. Recibe vía correo electrónico por parte del ejecutivo de cuenta (Dirección de Comercialización) las necesidades del servicio de internet del cliente.

Código
PR-DOP-INF-02 R02

Fecha de emisión
30/08/2019

Fecha de actualización
12/07/2024

Procedimiento para Otorgar Servicio de Internet al Cliente Externo

2. Organiza una pre-junta con el cliente ejecutivo de cada área de operaciones para afinar detalles del servicio de internet.
3. Espera una respuesta por parte del cliente interesado en contratar el servicio de internet.
4. ¿El cliente aceptó contratar el servicio de internet?
 - Sí: Continúa en la actividad 5.
 - No: **Fin del procedimiento.**
5. Recibe vía electrónica, por parte del ejecutivo de cuenta, el formato F-PR-OSI-01 Orden de Servicio el cual especifica detalles del servicio de internet (velocidad, número de dispositivos y fechas de servicio).
6. ¿El servicio sobrepasa los 50 megas de internet?
 - Sí: Continúa en la actividad 7.
 - No: Continúa en la actividad 12.
7. Solicita al proveedor vía correo electrónico incrementalmente el ancho de banda y los megas solicitados por el cliente, mínimo 24 horas antes del servicio.
8. Espera respuesta del proveedor junto con el contrato por excedente.
9. Imprime y anexa el formato F-PR-OSI-01 Orden de Servicio del ejecutivo de cuenta.
10. Entrega al Director de Operaciones del FIDETURE para recabar firma del DG.
11. Escanea el formato ya firmado y envía vía correo electrónico al proveedor.
12. Llena el formato F-PR-OSI-02 Entrega de Servicios, lo envía por correo electrónico al ejecutivo de cuenta y resguarda el formato.

Fin del procedimiento.

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Porcentaje de Solicitudes de Servicio de Internet atendidas	(Solicitudes de Servicio de Internet atendidas / Solicitudes de Servicio de Internet recibidas)*100	Porcentaje	Semestral	100%

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Otorgar	INF	3 años	4 años	7 años	Eliminar

Código
PR-DOP-INF-02 R02

Fecha de emisión
30/08/2019

Fecha de actualización
12/07/2024

Procedimiento para Otorgar Servicio de Internet al Cliente Externo

	Servicio de Internet al Cliente Externo					
F-PR-OSI-01	Orden de Servicio	INF	3 años	4 años	7 años	Eliminar
F-PR-OSI-02	Entrega de Servicio	INF	3 años	4 años	7 años	Eliminar

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

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/08/2019	00	Generación del Procedimiento para Otorgar Servicio de Internet al Cliente Externo
10/08/2023	01	Actualización del Procedimiento para Otorgar Servicio de Internet al Cliente Externo, en los apartados III. Fundamento legal, IV. Definiciones, VI. Descripción del procedimiento, VIII. Anexos, IX. Control de cambios y X. Firma de autorización del documento.
12/07/2024	02	Actualización del Procedimiento para Otorgar el Servicio de Internet al Cliente Externo, en los apartados II. Alcance, IV. Definiciones, V. Responsabilidades y VI. Descripción del Procedimiento, VIII. Anexos (Ubicación) y IX. Control de cambios.

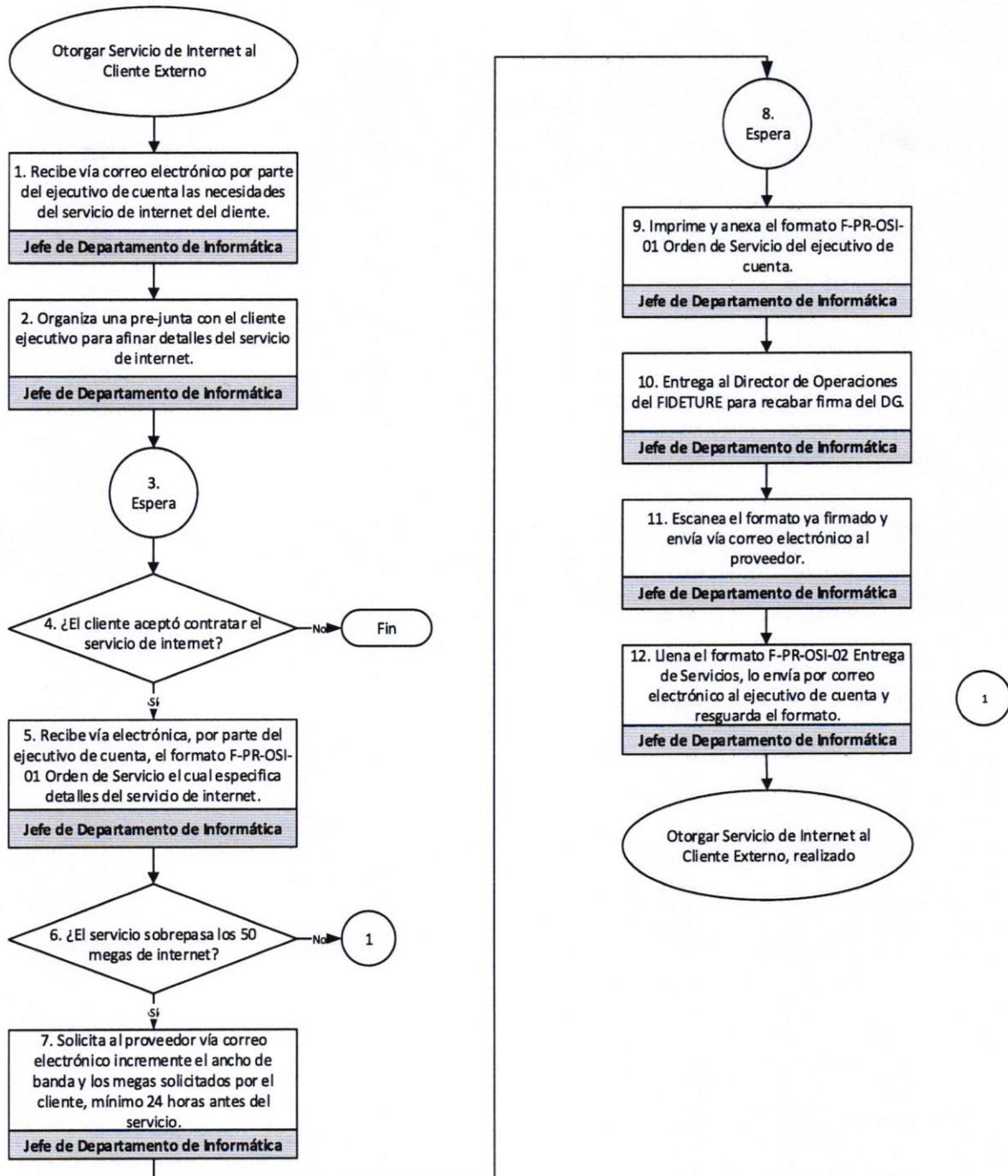
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó



Lic. Oliver Omar García Buitrón
Director de Operaciones

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Otorgar Servicio de Internet al Cliente Externo





FIDEICOMISO PÚBLICO PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO
DE REUNIONES EN YUCATÁN
Dirección de Administración y Finanzas



Orden de Servicio



FECHA: _____

RENTA DE ESPACIOS

ACTIVIDAD	TIPO DE MONTAJE	PLANTA	SALÓN	DÍAS	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE SALIDA	OBSERVACIONES	NOMBRE DEL SOLICITANTE

SERVICIOS

ACTIVIDAD	NO. DE SERVICIOS	DÍAS	FECHA DE CONSUMO	SALÓN	OBSERVACIONES	FECHA DE SOLICITUD	OBSERVACIONES

Firma del area que solicita



Entrega de Servicios



Evento:	
Coordinador del evento:	
Folio:	
Salón/Stand:	
Fecha del Evento:	
Fecha de Entrega:	

1. Servicios Entregados:

ID	TIPO	SERVICIO
1		
2		
3		
4		
5		

2. Observaciones:

3. Vo. Bo.

Recibo Servicio(s): Nombre y Firma.	(Nombre del Coordinador)
(Nombre del Coordinador de Sistemas e Informática)	Solicito Servicios