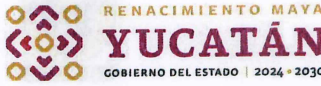


	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA EN YUCATÁN Dirección Administrativa		
Código PR-DAD-INF-08 R00	Fecha de emisión 21/11/2025	Fecha de actualización No aplica	
Procedimiento para Atender a Usuarios del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.			

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

	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA EN YUCATÁN Dirección Administrativa		
Código PR-DAD-INF-08 R00	Fecha de emisión 21/11/2025	Fecha de actualización No aplica	
Procedimiento para Atender a Usuarios del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.			

I. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para atender a usuarios del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán, 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 Departamento de Informática de la Dirección Administrativa del 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 8, fracción I; Ley de Acceso a la información Pública para el Estado de Yucatán.

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 II; Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán.

IV. DEFINICIONES

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

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

Liberar ticket: Retroalimentación del usuario de la atención realizada.

Ticket: Folio de seguimiento de un servicio ingresado en el Sistema de Tickets interno de Informática del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Persona solicitante.

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

Coordinador.

3. Ingresa al sistema de tickets y verifica tickets de nuevo ingreso.

“La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera.”

Código
PR-DAD-INF-08 R00

Fecha de emisión
21/11/2025

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Atender a Usuarios del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

4. Asigna el ticket al Área de Soporte.
Área de Soporte.
5. Ingresa al sistema de tickets y verifica tickets asignados.
6. Contacta a la persona solicitante por algún medio de comunicación o en persona para la atención del ticket asignado.
7. Documenta el seguimiento de la atención realizada en el ticket asignado en el sistema.
8. Ingresa al sistema de tickets y describe el procedimiento realizado para la atención del ticket asignado.
- Coordinador.
9. Ingresa al sistema de tickets.
10. Valida que se le proporcionó la atención solicitada al usuario.
11. Valida que los campos estén llenados correctamente.
12. Cierra el ticket.

Fin del Procedimiento.

VI. 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%

VII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de flujo del Procedimiento para atender a usuarios del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.	INF	5 años	5 años	10 años	Conservación

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

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Fecha de actualización
No aplica

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Número de revisión	Actividad
21/11/2025	00	Generación del Procedimiento para Atender a Usuarios del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó

C.P. José Fernando Rojas Zavala
Director Administrativo del Sistema para el Desarrollo
Integral de la Familia en Yucatán.

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Usuarios del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

