SEP
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Proceso de atención técnica a las áreas de Prepa en Línea - SEP

Prepa en línea SEP

Facilitador y Tutor

Enviar correo al equipo de soporte técnico con los siguientes datos:
- Evidencia
- Usuario
- Explicar el caso
- Módulo y Grupo

Nota: Tutor, recuerda indicar a tu estudiante que te envíe copia del correo donde reporte un problema técnico al equipo de soporte, esto evitará que generes un nuevo mensaje.

Soporte técnico

Recibe mensaje con los siguientes datos:
- Evidencia
- Usuario
- Explicar el caso
- Módulo y grupo

Determina el tipo del caso y realiza un análisis con las claves de usuario que reporta o revisa la configuración de plataforma.

¿Se puede resolver desde Telecomunicaciones?

No → Se reporta con el Subdirector de Operaciones.

Sí

Se envía respuesta en los tiempos de acuerdo con el caso.

No → Se reporta con el Subdirector de Operaciones.

Sí

¿La respuesta fue satisfactoria o resolvió el caso?

No → Se reporta con el Subdirector de Operaciones.

Sí

Fin del caso