

<b>FICHA DE PROCESO DE SOPORTE: SOPORTE TECNICO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: 11/02/2022</b>
---	-------------------	-------------------------------------

<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	<b>SOPORTE ESPECIALIZADO EN MÓDULOS DE ATENCIÓN</b>	<b>DOCUMENTACIÓN:</b>
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>	Perfil del puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de instalación y puesta en operación de los dispositivos y periféricos para MAC.</li> <li>• Procedimiento de Instalación de SIIRFE-MAC Versión Vigente</li> <li>• BMC Remedy Service Desk: Gestión de Incidentes –Versión Vigente</li> <li>• Manual de Funcionalidades del SIIRFE-MAC Versión Vigente</li> <li>• SGC Procedimiento de Soporte Técnico</li> </ul>
<b>MISIÓN:</b>	Asegurar la atención y asistencia inmediata del Soporte Técnico, sobre las incidencias presentadas en la infraestructura tecnológica (incluyendo el cableado de red y periféricos) y del sistema SIIRFE-MAC, para la correcta operación de los Módulos de Atención Ciudadana.	

ENTRADA	PROCESO/ACTIVIDADES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencias.</li> <li>• Actualización de versiones</li> <li>• Alta de nuevos equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar incidencias generadas por el usuario en modulo.</li> <li>• Ingresar a la Consola Remedy.</li> <li>• Generación Caso CAU en caso de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alta de nuevo equipo</li> <li>✓ Respaldo de bases de datos</li> <li>✓ Garantía de Equipos.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia en sitio y remota del Soporte Técnico.</li> <li>• Cierre Caso CAU (en su caso).</li> <li>• Sustitución de Equipo</li> </ul>
PROVEEDORES		CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal del MAC</li> <li>• CAU</li> <li>• Dirección de Operación y Seguimiento</li> <li>• VRFEL y VDRFE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulos de Atención Ciudadana. / Personal del MAC</li> </ul>	

INDICADOR DE DESEMPEÑO	EVALUACIÓN	FÓRMULA	UNIDAD	META
	Mensual	<b>Efectividad de atención = (Solicitudes atendidas/Casos levantados) * 100</b>	%	<b>100%</b>

CONSIDERACIONES GENERALES		
IDENTIFICACIÓN	RECURSOS NECESARIOS	ESPECIFICACIONES MÍNIMAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gafete vigente.</li> <li>✓ Indumentaria adecuada e institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Impresora.</li> <li>✓ Equipo de cómputo.</li> <li>✓ Conexión a RED.</li> <li>✓ Teléfono.</li> <li>✓ Herramientas.</li> <li>✓ Memoria USB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Multifuncional</li> <li>✓ Versión actual del ordenador</li> <li>✓ Google Chrome, Internet Explorer</li> <li>✓ Digital</li> <li>✓ Especializadas para mantenimiento de equipo de cómputo.</li> <li>✓ Mínimo de 8GB formato NTFS</li> </ul>

TABLA DE RESPONSABLES					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Ing. Consuelo María Aguilar Calderón				Ing. Sinia Álvarez Ramos	
Lic. Vivien Esther Galindo Gallardo		Lic. Marco Antonio Ricardo Hernández Maciel		Mtro. Juan Pablo Figueroa García	
Ing. Karen Guadalupe Falcón				Mtro. Benito Álvarez Ojinaga	
Ing. Dulce María Jovanna Rodríguez Osuna					
Lic. Joel Cornelio Martínez Manríquez					
<b>Coordinadores de la Calidad</b>			<b>Alta Dirección</b>		



