

FICHA DE PROCESO DE SOPORTE: SOPORTE TECNICO	VERSIÓN: 6.6	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023
---	---------------------	--

PROPIETARIO DEL PROCESO:	SOPORTE ESPECIALIZADO EN MÓDULOS DE ATENCIÓN	DOCUMENTACIÓN:
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	Perfil del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de instalación y puesta en operación de los dispositivos y periféricos para MAC. • Procedimiento de Instalación de SIIRFE-MAC Versión Vigente • BMC Remedy Service Desk: Gestión de Incidentes –Versión Vigente • Manual de Funcionalidades del SIIRFE-MAC Versión Vigente • SGC Procedimiento de Soporte Técnico
MISIÓN:	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"> • Incidencias. • Actualización de versiones • Alta de nuevos equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar incidencias generadas por el usuario en modulo. • Ingresar a la Consola Remedy. • Generación Caso CAU en caso de; <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alta de nuevo equipo ✓ Respaldo de bases de datos ✓ Garantía de Equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia en sitio y remota del Soporte Técnico. • Cierre Caso CAU (en su caso). • Sustitución de Equipo
PROVEEDORES		CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Personal del MAC • CAU • Dirección de Operación y Seguimiento • VRFEL y VDRFE 	<ul style="list-style-type: none"> • Módulos de Atención Ciudadana. / Personal del MAC 	

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

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

TABLA DE RESPONSABLES		
Elaboró	Revisó	Aprobó
<ul style="list-style-type: none"> • María Dolores Romero López • María De La Luz Lugo Escobar • Octavio Alonso Quiroz Alva 	<ul style="list-style-type: none"> • Lic. Marco Antonio Cruz Izalde 	<ul style="list-style-type: none"> • Lic. María Luisa Flores Huerta
<ul style="list-style-type: none"> • Enrique Nava López 		<ul style="list-style-type: none"> • Lic. Francisco Javier Morales Morales
<ul style="list-style-type: none"> • María de los Ángeles Juana Gutiérrez Vargas • Jerssainn Jerssuaff Ramírez Martínez 		<ul style="list-style-type: none"> • C.P. Andrés Arroyo Delgado
Coordinadores de la Calidad		Alta Dirección

