


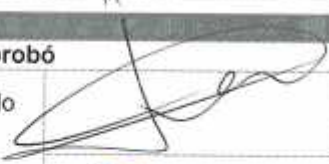




FICHA DE PROCESO DE SOPORTE:	VERSIÓN: 0	FECHA: 06/03/2020
SOPORTE TECNICO		

PROPIETARIO DEL PROCESO: FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	SOPORTE ESPECIALIZADO EN MÓDULOS DE ATENCIÓN	DOCUMENTACIÓN:
MISIÓN:	<p>Perfil del puesto.</p> <p>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.</p>	<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.

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. VRFE 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	
Lic. María Concepción Maldonado Soto				Mtro. Eduardo Manuel Trujillo Trujillo	
Mtra. Luz Elena Rodríguez López		Mtro. Ignacio Rodríguez Villaseñor		Mtra. Verónica Sandoval Castañeda	
C. Raúl Carrillo Manriquez				Lic. Pablo García Martínez	
Coordinadores de la calidad			Alta Dirección		