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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROPIETARIO DEL PROCESO:** | **SOPORTE ESPECIALIZADO EN MÓDULOS DE ATENCIÓN** | **DOCUMENTACIÓN:** |
| **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:** | Perfil del puesto | * 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** |
| * Incidencias. * Actualización de versiones * Alta de nuevos equipos. | * Verificar incidencias generadas por el usuario en modulo. * Ingresar a la Consola Remedy. * Generación Caso CAU en caso de; * Alta de nuevo equipo * Respaldo de bases de datos * Garantía de Equipos. | * Asistencia en sitio y remota del Soporte Técnico. * Cierre Caso CAU (en su caso). * Sustitución de Equipo |
| **PROVEEDORES** | **CLIENTES** |
| * Personal del MAC * CAU * Dirección de Operación y Seguimiento * VRFEL y VDRFE | * 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** |
| * Gafete vigente. * Indumentaria adecuada e institucional. | * Impresora. * Equipo de cómputo. * Conexión a RED. * Teléfono. * Herramientas. * Memoria USB | * 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  Mtra. Luz Elena Rodríguez López  C. Raúl Carrillo Manríquez |  | Mtro. Ignacio Rodríguez Villaseñor |  | Mtro. Eduardo Manuel Trujillo Trujillo  Mtra. Verónica Sandoval Castañeda  Lic. Pablo García Martínez |  |
|  |  |
|  |  |
| **Coordinadores de la calidad** | | **Alta Dirección** | | | |