


	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

## Procedimiento de Soporte Técnico



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL  
 DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE  
 ELECTORES  
 JUNTA LOCAL EJECUTIVA EN PUEBLA Y MAC'S

TABLA DE RESPONSABLES			
RESPONSABLES	ROL	NOMBRE	FIRMA
Elaboración:	Coordinadores de la Calidad	L.A.P. Claudia Cardona Ramírez	
		Ing. Julio César Fernández Hernández	
		C. Jorge Alfonso Olvera Águila	
Revisión:	Alta Dirección	Mtro. Carlos Alberto Montero Catalán	
Aprobación:	Alta Dirección	Dr. Marcos Rodríguez del Castillo	
		Lic. Marcelo Pineda Pineda	
		C. Laura Luisa Osorno Amero	

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

## 1. OBJETIVO

Mantener disponible la infraestructura tecnológica y dar solución genérica a las incidencias técnicas de software y hardware que se presenten en los equipos de cómputo de los Módulos de Atención Ciudadana.

## 2. ALCANCE


Este procedimiento es aplicable para la atención de los requerimientos de los usuarios de módulo y casos CAU que requieran de un mantenimiento, seguimiento y soporte al equipo tecnológico de los Módulos de Atención Ciudadana.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- ✓ La Familia de Normas **ISO 9000** ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.
- ✓ **ISO 9001:2015** Sistemas de gestión de la calidad Requisitos.
- ✓ Manual de Gestión de la Calidad.
- ✓ 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

## 4. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

No.	Rol	Responsabilidades
4.1	Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar una solicitud desde la Consola de Petición de Servicios o reportar la incidencia directamente con el Soporte Técnico, con el fin de agilizar el registro y seguimiento a su requerimiento.</li> </ul>
4.2	Soporte Especializado en MAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención a las incidencias técnicas que se generen en los MAC.</li> </ul>

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Termino	Definición
CAU	Centro de Atención a Usuarios
SIIRFE-MAC	Sistema Integral del Registro Federal de Electores-Módulo de Atención Ciudadana
Petición	Solicitud de atención que se le da a un problema
Incidencia	Número de nuevos “casos” en un periodo de tiempo. Índice dinámico que requiere seguimiento
REMEDY	Aplicación de software para implementar una mesa de ayuda a nivel Enterprise compatible con los procesos de TI que incluye manejo de incidentes, manejo de problemas, niveles de servicio.
NTFS	New Technology File System (Nuevo sistema de tecnología de archivos en sistemas)

## 6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las políticas y controles de operación para el Soporte TI se establecen en los documentos vigentes aplicables normativos del Instituto Nacional Electoral.

El responsable del soporte debe dar seguimiento a las solicitudes de atención en tiempo y forma para asegurar la productividad y eficacia en los Módulos de Atención Ciudadana.

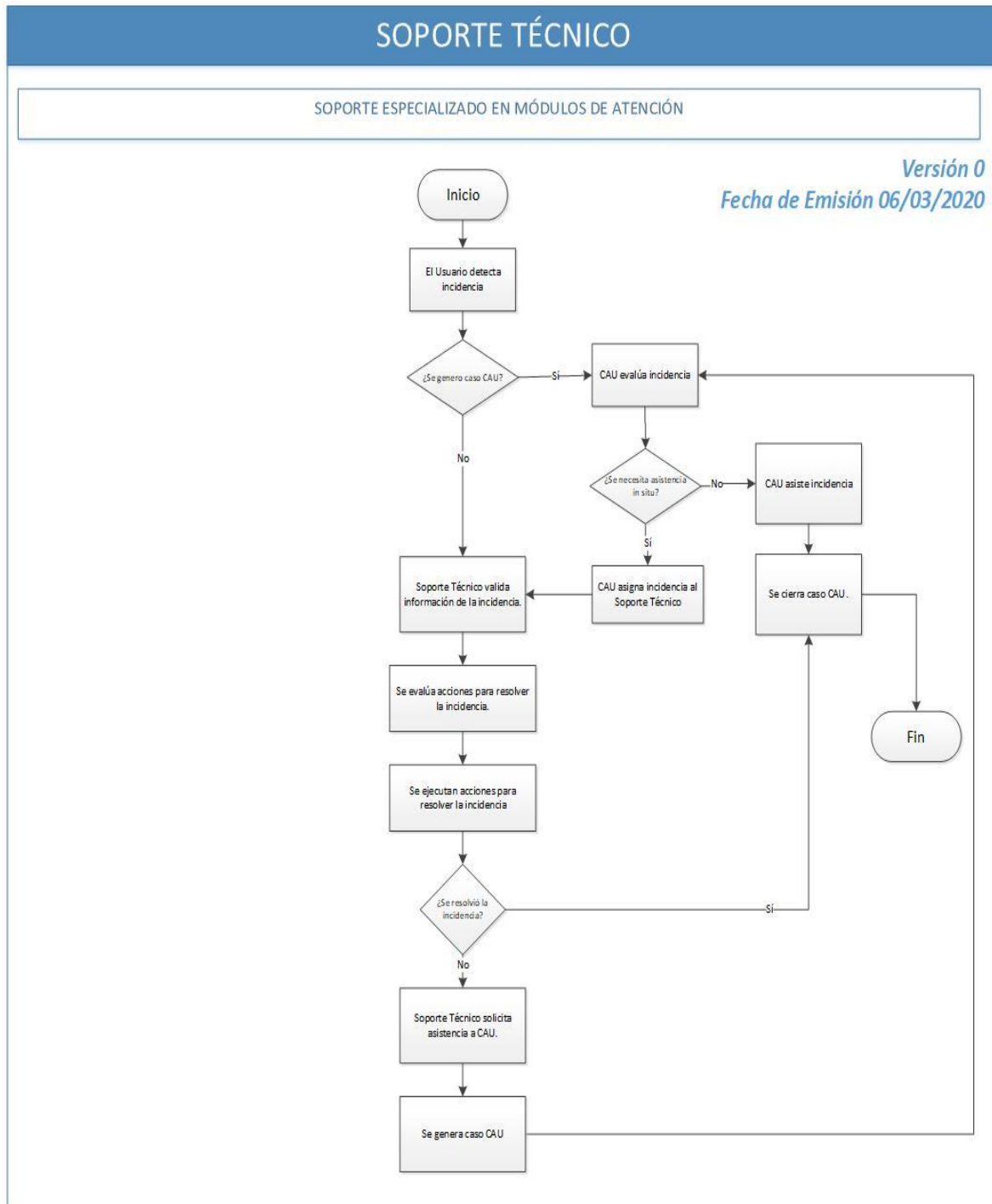
El responsable de soporte debe monitorear el adecuado uso de los equipos tecnológicos en los Módulos de Atención Ciudadana.


El responsable de soporte debe dar seguimiento a las garantías según corresponda el caso.

Los usuarios deben generar sus incidencias a través de la consola del **Remedy**; ingresando a la página <https://cau.ine.mx/> en el apartado de **Remedy**, después ingresar con su usuario y contraseña institucional, en este sitio podrán tener acceso a la guía de cómo crear una petición.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

## 7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES



	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

## 8. CONTROL DE CAMBIOS.

Número de Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
0	N/A	N/A