

FICHA DE PROCESO DE SOPORTE:
SOPORTE TECNICO

VERSIÓN: 0

FECHA: 06/03/2020

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