

<b>FICHA DE PROCESO DE SOPORTE: SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2023</b>
---	-------------------	-------------------------------------

<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	<b>SOPORTE ESPECIALIZADO EN MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANA</b>		<b>DOCUMENTACIÓN:</b>	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>	Perfil del puesto		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de instalación y puesta en operación de los dispositivos y periféricos para MAC.</li> <li>• Procedimiento de Instalación de SIIRFE-MAC Versión Vigente.</li> <li>• BMC Remedy Service Desk: Gestión de Incidentes –Versión Vigente.</li> <li>• Manual de Funcionalidades del SIIRFE-MAC Versión Vigente.</li> <li>• Procedimiento de Soporte Técnico.</li> </ul>	
<b>MISIÓN:</b>	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.			
<b>ENTRADA</b>	<b>PROCESO/ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencias</li> <li>• Actualización de versiones</li> <li>• Alta de nuevos equipos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar incidencias generadas por el usuario en módulo.</li> <li>• Ingresar a la Consola Remedy.</li> <li>• Generación de Caso CAU en caso de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alta de nuevo equipo</li> <li>✓ Respaldo de bases de datos</li> <li>✓ Garantía de equipos</li> </ul> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia en sitio y remota del Soporte Técnico</li> <li>• Cierre del Caso CAU (en su caso)</li> <li>• Sustitución de equipo</li> </ul>	
<b>PROVEEDORES</b>			<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal del MAC</li> <li>• CAU</li> <li>• Dirección de Operación y Seguimiento</li> <li>• VRFEJL y VRFED</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulos de Atención Ciudadana / Personal del MAC</li> </ul>	
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>META</b>
	Mensual	<b>Efectividad de atención = (Solicitudes atendidas/Casos levantados) * 100</b>	%	<b>100%</b>
<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN</b>		<b>RECURSOS NECESARIOS</b>		<b>ESPECIFICACIONES MÍNIMAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gafete vigente.</li> <li>✓ Indumentaria adecuada e institucional.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Impresora</li> <li>✓ Equipo de cómputo</li> <li>✓ Conexión a RED</li> <li>✓ Navegador de internet</li> <li>✓ Herramientas</li> <li>✓ Memoria USB</li> <li>✓ Teléfono</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Multifuncional</li> <li>✓ Versión actual del ordenador</li> <li>✓ Alámbrica o inalámbrica.</li> <li>✓ Google Chrome, Internet Explorer</li> <li>✓ Especializadas para mantenimiento de equipo de cómputo</li> <li>✓ Mínimo de 8GB formato NTFS</li> </ul>

**TABLA DE RESPONSABLES**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Sandra Olivia Villafaña Terán	Biol. Abel Rubén Pérez Pérez	Mtro. Joaquín Rubio Sánchez
María Dolores Susana Ortiz Sánchez		
Anita Colin García		
Virginia Sánchez Díaz		Lic. Oscar Alberto Ciprián Nieto
Ricardo Cuevas Juárez		
Rebeca Esperanza Toledo Ménez		
Cinthia Vianney Valtierra Romero		
Gaspar Cervantes Pérez		Mtro. Alberto Omar Ramírez Lucero
Marco Antonio González Palacios		
Rafael Martínez Iturbe		
<b>Coordinadores de la Calidad</b>		<b>Alta Dirección</b>





