
	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2023

Procedimiento de Soporte Técnico



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

TABLA DE RESPONSABLES			
RESPONSABLE	ROL	NOMBRE	FIRMA
Elaboración:	Coordinadores de la Calidad	Sandra Olivia Villafaña Terán	
		María Dolores Susana Ortiz Sánchez	
		Anita Colin García	
		Virginia Sánchez Díaz	
		Ricardo Cuevas Juárez	
		Rebeca Esperanza Toledo Ménez	
		Cinthia Vianney Valtierra Romero	
		Gaspar Cervantes Pérez	
		Marco Antonio González Palacios	
		Rafael Martínez Iturbe	
Revisión:	Alta Dirección	Biol. Abel Rubén Pérez Pérez	
Aprobación:	Alta Dirección	Mtro. Joaquín Rubio Sánchez	
		Lic. Oscar Alberto Ciprián Nieto	
		Mtro. Alberto Omar Ramírez Lucero	

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2023

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.

- ✓ Norma ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario
- ✓ Norma ISO 9001:2015 Sistema 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"> • 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.
4.2	Soporte Especializado en MAC	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a las incidencias técnicas que se generen en los MAC.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2023

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Término	Definición
CAU	Centro de Atención a Usuarios
SIIRFE-MAC	Sistema Integral de Información 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 Técnico 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.

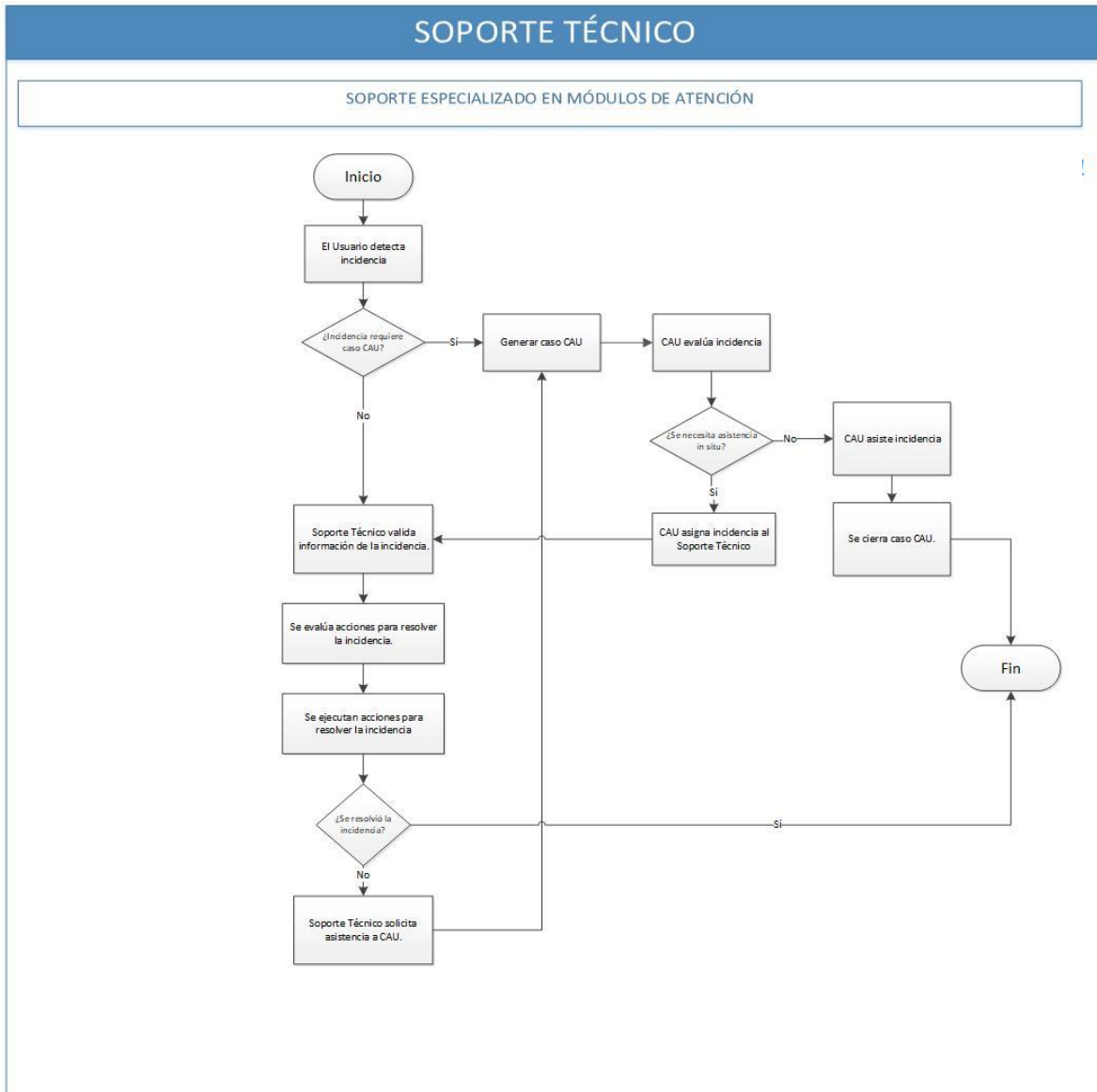
El responsable de soporte técnico debe monitorear el adecuado uso de los equipos tecnológicos en los Módulos de Atención Ciudadana.


El responsable de soporte técnico 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.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2023

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES



	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2023

8. CONTROL DE CAMBIOS.

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

