I. OBJETIVO

Proporcionar un lineamiento homologado de control que permita una adecuada recepción, distribución y monitoreo de solicitudes e incidencias, con la finalidad de obtener una seguridad razonable para mitigar los riesgos inherentes a la operación.

II. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación general para todas las áreas involucradas en la recepción, distribución y monitoreo de solicitudes e incidencias, iniciando desde el momento en que existe un Usuario Requirente con la necesidad de recibir atención de parte del Área de Soporte Técnico relacionado al software y/o hardware, hasta el momento en que el Responsable del Centro de Servicio recibe el formato *"Alta o modificación v.3"* y lo archiva.

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1) Administrador del Sistema: encargado de crear la clave de ingreso al Sistema.
2) DGIS: Dirección General de Informática y Sistemas.
3) Formato de Alta o Modificación v.3: documento que se utiliza para solicitar algún tipo de requerimiento relacionado a Hardware y Software.
4) JIRA: Sistema de Informática donde se lleva el control de incidencias.
5) Responsable del Centro de Servicio: personal del Área de Soporte Técnico encargado de recibir peticiones del instituto, registrar en sistema JIRA y asignar tareas.
6) Técnico Especialista: personal del Área de Soporte Técnico para cubrir incidencias de la Institución.
7) Tarea: actividad asignada de acuerdo a la petición del formato con el nombre de *"Alta o Modificación v.3."*
8) Usuario Requirente: personal del Instituto y/o áreas foráneas, que solicita algún tipo de requerimiento relacionado a Hardware y Software.

IV. MARCO NORMATIVO

N/A

V. INDICADOR (ES) DE DESEMPEÑO

Porcentaje de solicitudes resueltas = $\frac{Total\ de\ solicitudes\ resueltas}{Total\ de\ solicitudes\ recibidas} * 100$

VI. PROCEDIMIENTO

Riesgo 1. Las actividades del personal asignado al procedimiento no se encuentran delimitadas.

Control 1. El Instituto cuenta con un procedimiento establecido para la recepción, distribución y monitoreo de solicitudes e incidencias, en el que el personal y áreas involucradas se apegan al cumplimiento de las actividades y acciones necesarias para una adecuada y eficiente operación.

1) Existe un Usuario Requirente con la necesidad de recibir atención de parte del Área de Soporte Técnico relacionado al software y/o hardware, por lo cual realiza el llenado del formato *"Alta o Modificación v.3."* en el que solicita la atención requerida;

2) El Usuario Requirente firma el formato *"Alta o Modificación v.3."*, recaba firmas de autorización (Director de área y Director General de área) y lo entrega a la Secretaria de la DGIS;

3) La Secretaria de la DGIS recibe el formato "Alta o Modificación v.3." en original y copia, revisando se encuentre requisitado correctamente;

4) ¿El formato está requisitado correctamente?

   4.1) Sí, la Secretaria de la DGIS sella y firma de recibido original y copia del formato "Alta o Modificación v.3", agregando el folio consecutivo, fecha y hora en que se recibió. Continúa el procedimiento en el paso 5.

   4.2) No, la Secretaria de la DGIS regresa el formato al Usuario Requirente, indicando en donde se encuentra el error y le solicita corrección. Regresa el procedimiento al paso 1.

5) La Secretaria de la DGIS entrega acuse al Usuario Requirente y registra el formato en un archivo de Excel para su control;

6) La Secretaria de la DGIS entrega el formato "Alta o Modificación v.3" original, al Director General de Informática y Sistemas para su firma de autorización;

7) El Director General de Informática y Sistemas recibe el formato "Alta o Modificación v.3", firma de autorización y hace entrega del mismo a la Secretaria de la DGIS;

8) La Secretaria de la DGIS recibe y turna formato "Alta o Modificación v.3" ya autorizado al Responsable del Centro de Servicio;

9) El Responsable del Centro de Servicio, recibe y revisa el formato "Alta o Modificación v.3" que esté requisitado correctamente, verificando a su vez el requerimiento en específico.

10) ¿El formato está requisitado correctamente?

    10.1) Sí, ¿El servicio solicitado requiere clave de acceso o permiso especial?

10.1.1) Sí, el Responsable del Centro de Servicio, ingresa al Sistema JIRA con su usuario contraseña para registrar el alta del formato "Alta o Modificación v.3." como tarea y asignar al Administrador del Sistema que le dará seguimiento, mediante la siguiente ruta "crear – ventana crear incidencia – ingresa datos de la terea – ingresa fecha de entrega – selecciona Dirección – selecciona Área – ingresa extensión – ingresa al Administrador del Sistema responsable – clic crear – se genera número de incidencia, el cual anota en el formato "Alta o Modificación v.3.";

10.1.1.1) El Responsable del Centro de Servicio hace entrega del formato "Alta o Modificación v.3." al Administrador del Sistema para asignar clave de acceso o permisos. Continúa en el procedimiento "Alta de cuenta de usurarios a sistemas". Continúa el procedimiento en el paso 12.

10.1.2) No, el Responsable del Centro de Servicio, ingresa al Sistema JIRA con su usuario y contraseña para registrar el alta del formato "Alta o Modificación v.3." como tarea y asignar al Técnico Especialista que le dará seguimiento, mediante la siguiente ruta: "crear – ventana crear incidencia – ingresa datos de la terea – ingresa fecha de entrega – selecciona Dirección – selecciona Área – ingresa extensión – ingresa Técnico responsable – clic crear – se genera número de incidencia, el cual anota en el formato "Alta o Modificación v.3.". Continúa el procedimiento en el paso 11.

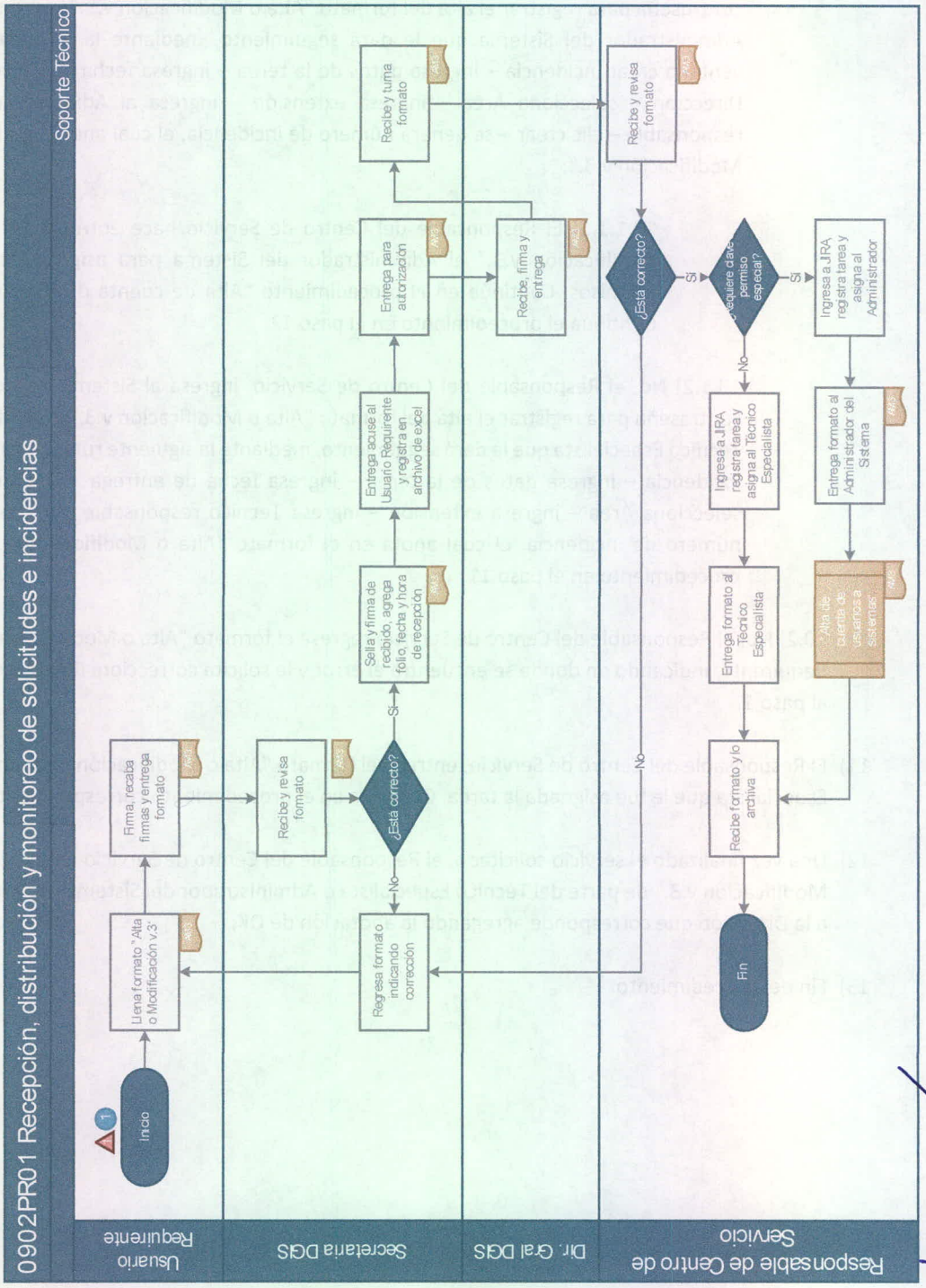
10.2) No, el Responsable del Centro de Servicio regresa el formato "Alta o Modificación v.3." al Usuario Requirente, indicando en donde se encuentra el error y le solicita corrección. Regresa el procedimiento al paso 1.

11) El Responsable del Centro de Servicio, entrega el formato "Alta o Modificación v.3." en físico al Técnico Especialista que le fue asignada la tarea. Continúa en el procedimiento correspondiente a la solicitud;

12) Una vez finalizado el servicio solicitado, el Responsable del Centro de Servicio recibe el formato "Alta o Modificación v.3." de parte del Técnico Especialista o Administrador del Sistema y lo archiva de acuerdo a la Dirección que corresponde agregando la anotación de OK;

13) Fin del procedimiento.

VII. FLUJOGRAMA



0902PR01 Recepción, distribución y monitoreo de solicitudes e incidencias

Soporte Técnico

Riesgos	Actividades de Control	Descripción	Simbología
1 Las actividades del personal asignado al procedimiento no se encuentran delimitadas.	1 El Instituto cuenta con un procedimiento establecido para la instalación y configuración de impresora de credenciales, en el que el personal y áreas involucradas se apegan al cumplimiento de las actividades y acciones necesarias para una adecuada y eficiente operación.	F-1 Fromato Alta o modificación v.3.	Inicio o Fin. Se utiliza para representar el principio o término de un procedimiento. Actividad. Se utiliza para representar las actividades del procedimiento dentro del diagrama. Decisión. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones. Subproceso. Indica la existencia de una conexión con un subproceso alterno. Documento. Indica la existencia de un documento que soporta a la actividad. Conector dentro de página. Representa una conexión o enlace entre etapas que no son consecutivas en el flujo regular del diagrama, sino que por sus características o condiciones debe continuarse en otra etapa posterior dentro de la misma página. Conector fuera de página. Se emplea para conectar un fragmento del diagrama que termina en una página con otro que continua en otra página. Riesgo. Se utiliza para señalar el evento adverso o incierto que impide u obstaculiza el logro de metas, objetivos y/o actividades. Actividad de Control. Actividades definidas por el área con el objetivo de prevenir, detectar y/o corregir los riesgos inherentes a la operación. Descripción. Se emplea para describir actividades que por sus características no se pueden representar dentro del flujograma.

VIII. ANEXOS

Nombre del Documento	Propósito	Código del Documento
Formato Alta o Modificación V.3.	Documento para solicitar instalación, configuración, capacitación, claves de acceso de Hardware y/o Software.	MP0209-A01

Formato: MP0209-A01

IPEJAL Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Control:	11.5.4 Uso de las Utilidades del Sistema- Conforme a ISO 27001:2005
		Documento:	IPEJAL – RG-22
		Formato:	Alta o Modificación V. 3 N-L

Director Solicitante:		No. Folio:	
Depto. Solicitante:		Fecha Solicitud:	

Requerimiento de Usuario: Alta: ☐ Modificación: ☐ Reactivación: ☐

Nombre:		No. Nómina:	
Apellido Paterno:		Extensión:	
Apellido Materno:			

Empleado de Base ☐ Empleado Temporal ☐ Servicio Social ☐ Contratista ☐ Externo ☐

Seleccionar "Servicio Requerido"

Software:		Hardware:	
Instalación ☐	Solicitud de Cambios ☐	Instalación ☐	Reemplazo ☐
Capacitación ☐	Clave de Acceso ☐	Configuración ☐	Clave de Acceso ☐
☐ SIC R2 Sistema Integral Computarizado v2.		☐ Impresora.	
☐ SIC- Sistema Integral Computarizado.		☐ Laptop.	
☐ SIIF- Sistema Integral de Información Financiera.		☐ Computadora Escritorio.	
☐ Capture Pro- Digitalización de Documentos.		☐ Grabador de CD/DVR.	
☐ Qullix Server Gestion de Flujo de Documentos Digitalizados.		☐ Escaner.	
☐ Laserfiche- Reposición de Documentos Digitales.		☐ Regulador.	
☐ Timbrado (CFDI-Factura Electrónica).		☐ Mouse.	
☐ Contpaq 10 Sistema Contable.		☐ Monitor.	
☐ SGPG-Gestión de expedientes de Cobranza Jurídica.		☐ Proyector.	
☐ Baby-Human- Administración del personal, pago de la nomina.		☐ Uso de USB.	
☐ Control de Turnos y Cita Electronica "E-flow".		☐ Teclado.	
☐ Ib Med- Sistema de Expediente Clinico.		☐ Aparato Telefónico.	
☐ Ib Media- Sistema de Administración de Almacenes y Farmacias.		☐ Crédito Telefónico:	
☐ CSIP- Sistema Integral de Pensionados.		Alta Credito: ☐	Modificación Credito: ☐
Otros Servicios:		1- Llamadas Locales. ☐	
		2- Llamadas Locales + Celulares (044). ☐	
		3- Llamadas Locales + Celulares (044) + Nacionales. ☐	
		4- Llamadas Locales + Celulares (044) + Nacionales + Celulares Nacionales (045). ☐	
Observaciones:		5- Llamadas Locales + Celulares (044) + Nacionales + Celulares Nacionales (045) + Internacionales. ☐	
		6- Llamadas Locales + Celulares (044) + Nacionales + Celulares Nacionales (045) + Internacionales+ Mundiales. ☐	
Firma de Autorización		Agregar no. ext:	Agregar monto:

Nombre y Firma Director Solicitante	Nombre y Firma Director de Área	Nombre y Firma Responsable del Sistema	Nombre y Firma Usuario Responsable

Nota:
Relacionado al software, en el reverso de la hoja se describen los Módulos que contienen ciertos Sistemas, los cuales es necesario seleccionar después de haberlo indicado en esta hoja principal.

Nombre y firma de conformidad al recibir el servicio

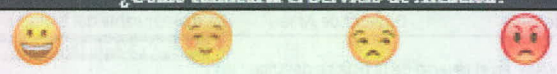
Sistemas:		Llenado por el personal de Informática	
Nombre:	**" Selecciona el Módulo que requieres "**	**Rol:**	**Nivel:**
SIC R1 Sistema Integral Computarizado v2	☐ 1.- Incorporación de EPP. ☐ 2.- Intercambio de información de las EPP. ☐ 3.- Otorgamientos créditos de FCP y PMP, Trámite de Pensión.		
SIC Sistema Integral Computarizado	☐ 1.- Trámites PMP. ☐ 2.- Trámites Vivienda ORPH. ☐ 3.- Trámite Arrendamiento ☐ 4.- Contratos de Arrendamiento. ☐ 5.- Afiliación y vigencias. ☐ 6.- Aportadores voluntarios. ☐ 7.- Cobranza Administrativa ☐ 8.- Administ. Cuentas por Cobrar EPPs. ☐ 9.- Caja. ☐ 10.-Jurídico. ☐ 11.-Aplicador de pagos por banco. ☐ 12.-Actualizador de pagos de la BAD. ☐ 13.-Nómina de pensionados. ☐ 14.-Administrador Dispersión Pagos de Pensionados. ☐ 15.-Internet. ☐ 16.- ABC de Concursos. ☐ 17.- Impresión de Carátulas. ☐ 18.-Motor de registro cont. ☐ 19.- Control de folios DG. ☐ 20.-Captura de fondo. ☐ 21.- Archivo General. ☐ 22.- BEDAR.		
	Módulo:	**Rol:**	**Vista:**
SIIF ~~Sol~~ Integral de Información Financiera			

Encuesta

"Tu eres muy importante para nosotros y queremos mejorar los servicios brindados, ayúdanos contestando la siguiente encuesta **después de haber recibido el servicio** " Selecciona: 1 menor a 10 mejor servicio ".

1. ¿Consideras que el personal de la CIS está capacitado para solventar tus necesidades?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. ¿Que tan satisfecho estás con la atención y solución que te proporcionaron?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. ¿Te explicaron de manera clara la utilización de la herramienta?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. ¿Te resolvieron las dudas generadas como consecuencia del Servicio requerido?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. ¿Te proporcionaron ejemplos o ejercicios que facilitan el aprendizaje de la herramienta?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. ¿Cuánto tiempo tardo el ser atendido en solicitar el servicio?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Cómo calificaría el Servicio de Atención?



No. Revisión	Fecha de Finalización
0	**15 de noviembre de 2019**

IX. HISTORIAL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Motivo (s)
N/A	**N/A**	**N/A**	**N/A**

X. VALIDACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

a) Elaboración

Elba Morales Rios
Administrativo Especializado

Elizabeth Torres Pérez
Analista

b) Revisión

Héctor Manuel Villalpando Galindo
Coordinador de Soporte Técnico

Luis Felipe Carrillo Diaz
Director de Desarrollo Institucional y Procesos Normativos

c) Autorización

José García Flores
Director General de Informática y Sistemas

Alejandro Gálvez Becerra
Director General de Administración

Iván Eduardo Argüelles Sánchez
Director General del Instituto