I. OBJETIVO

Proporcionar un lineamiento homologado de control que permita una adecuada instalación y configuración de teléfonos 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 instalación y configuración de Teléfonos, iniciando desde el momento en que el Técnico Especialista recibe una solicitud por correo o por medio del formato *"Alta o Modificación v.3"*, hasta el momento que el Técnico Especialista entrega el formato al Responsable del Centro de Servicio y termina la tarea en JIRA.

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1) Formato de Alta o Modificación v.3: documento que se utiliza para solicitar algún tipo de requerimiento relacionado a Hardware y Software.
2) JIRA: Sistema de Informática donde se lleva el control de incidencias.
3) Responsable del Centro de Servicio: personal del área de Soporte Técnico encargado de recibir peticiones del instituto, registrar en sistema JIRA y asignar tareas.
4) Técnico Especialista: personal del área de Soporte Técnico para cubrir incidencias de la Institución.
5) Tarea: actividad asignada de acuerdo a la petición del formato con el nombre de *"Alta o Modificación v.3"*.
6) Teléfono IP: que pueden integrar voz, vídeo, datos y aplicaciones móviles en redes tanto fijas como móviles. Para que puedas comunicarte fácilmente sin importar el medio, dispositivo o el sistema operativo.
7) 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 2. El Instituto cuenta con un procedimiento establecido para la instalación y configuración de teléfonos, 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) El Técnico Especialista recibe el correo o formato *"Alta o modificación v.3"* solicitando la instalación y configuración de teléfonos, de parte del Centro de Servicio;

2) El Técnico Especialista ingresa al Sistema JIRA con su usuario y contraseña para revisar que la tarea fue asignada acorde al formato o correo recibido físicamente mediante la siguiente ruta: *"proyectos - centro de servicio - pizarra kanban - mis incidencias - selecciona el servicio que se va a realizar-abre ventana con la descripción";*

3) ¿La tarea en JIRA es acorde al formato "Alta o modificación v.3"?

   3.1) Sí, el Técnico Especialista entrega el Teléfono anteriormente asignado al Usuario, a la Dirección de Infraestructura para dar de alta al Usuario en la red telefónica.

      3.1.1) Continúa en el procedimiento "Alta de cuentas de usuarios a la red telefónica". Continúa el procedimiento en el paso 4.

   3.2) No, el Técnico Especialista solicita al Responsable del Centro de Servicio la corrección.

      3.2.1) El Responsable del Centro de Servicio realiza la corrección en el sistema JIRA y notifica al Técnico Especialista. Regresa el procedimiento al paso 2.

4) Una vez realizada el alta del Usuario a la red telefónica, el Técnico Especialista solicita al Usuario Requirente, permiso para iniciar con la instalación y configuración del teléfono;

5) El Técnico Especialista verifica que el nodo esté habilitado para instalar el Teléfono;

6) ¿El nodo está habilitado?

   6.1) Si, continúa el procedimiento en el paso 7.

   6.2) No, el Técnico Especialista solicita a la Dirección de Infraestructura la habilitación del nodo. Continúa en el procedimiento "Atención de incidentes de segundo nivel en redes y telecomunicaciones". Continúa el procedimiento en el paso 7.

7) El Técnico Especialista realiza la instalación y configuración del teléfono;

8) Al finalizar la instalación, el Técnico Especialista realiza pruebas para verificar que el teléfono esté instalado correctamente;

9) ¿El Teléfono se instaló correctamente?

   9.1) Sí, el Técnico Especialista le informa al Usuario Requirente que su clave para llamadas externas al Instituto le será enviada por la Dirección de Infraestructura. Continúa el procedimiento en el paso 10.

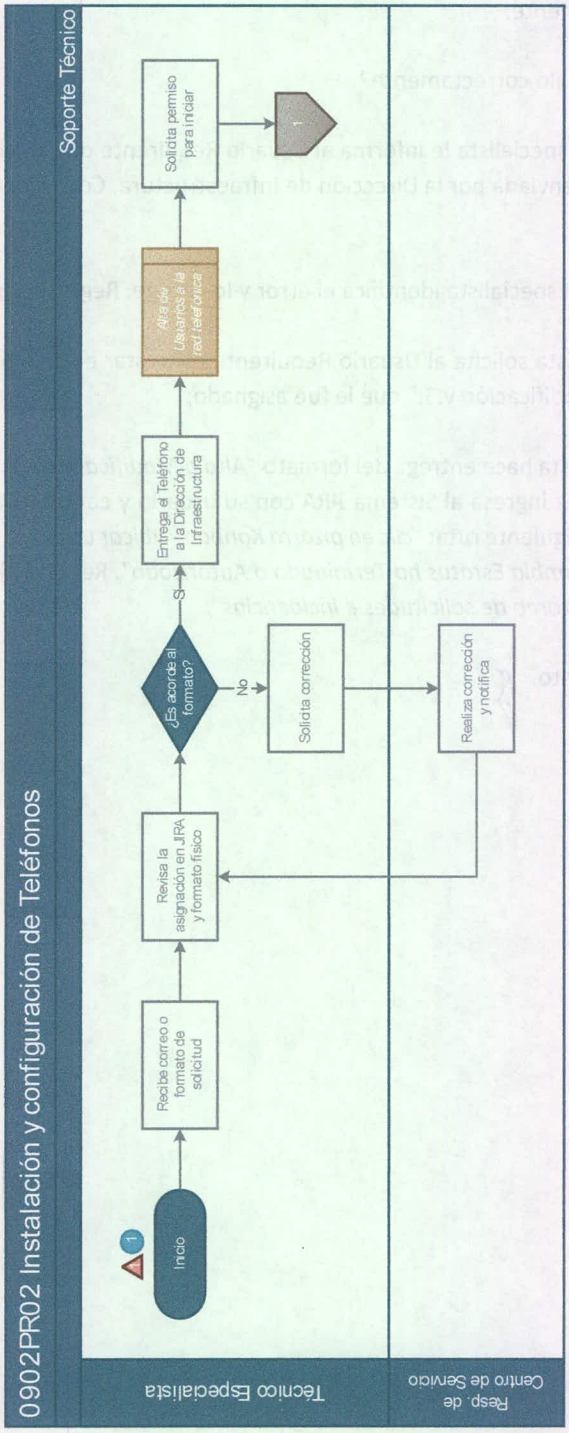
   9.2) No, el Técnico Especialista identifica el error y lo corrige. Regresa el procedimiento al paso 7.

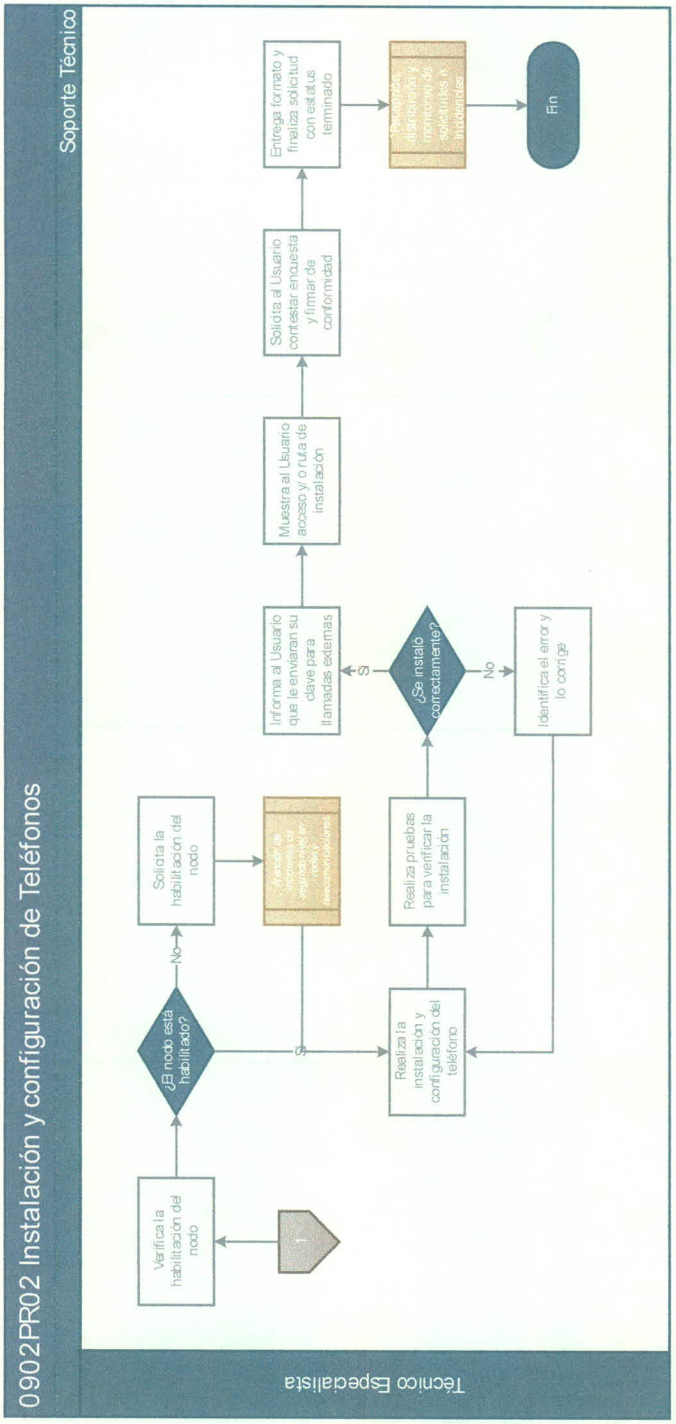
10) El Técnico Especialista solicita al Usuario Requirente contestar encuesta y firmar de conformidad el formato "Alta o Modificación v.3." que le fue asignado;

11) El Técnico Especialista hace entrega del formato *"Alta o Modificación v.3."* al Responsable del Centro de Servicio, a su vez ingresa al Sistema JIRA con su usuario y contraseña para dar por terminada la tarea mediante la siguiente ruta: *"clic en pizarra Kanban - ubicar usuario - revisar incidencias - atender - finalizar tarea - cambia Estatus ha Terminado o Autorizado"*. Regresa al procedimiento *"Recepción, distribución y monitoreo de solicitudes e incidencias";*

12) Fin del procedimiento.

VII. FLUJOGRAMA




0902PR02 Instalación y configuración de Teléfonos
Soporte Técnico
Técnico Especialista
Verifica la habilitación del nodo
¿El nodo está habilitado?
No
Si
Solicita la habilitación del nodo
Realiza la instalación y configuración del teléfono
Realiza pruebas para verificar la instalación
¿Se instaló correctamente?
No
Si
Identifica el error y lo corrige
Informa al Usuario que le enviaran su clave para llamadas externas
Muestra al Usuario acceso y ruta de instalación
Solicita al Usuario contestar encuesta y firmar de conformidad
Entrega formato y finaliza solicitud con estatus terminado
Fin

0902PR02 Instalación y configuración de Teléfonos

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 teléfonos en el que el personal y áreas involucradas se apegan al cumplimiento de las actividades y acciones necesarias para una adecuada y eficiente operación.		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	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-21
		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-Gestion de expedientes de Cobranza Juridica.		☐ Proyector.	
☐ Baby-Human- Administración del personal, pago de la nomina.		☐ Uso de USB.	
☐ Control de Turnos y Cita Electrónica "E-flow".		☐ Teclado.	
☐ Ib Med- Sistema de Expediente Clinico.		☐ Aparato Telefónico.	
☐ Ib Medie- Sistema de Administración de Almacenes y Farmacias.		☐ Crédito Telefónico:	
☐ CSIP- Sistema Integral de Pensionados.		Alta Credito: ☐	Modificación Credito: ☐
		1- Llamadas Locales.	☐
Otros Servicios:		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:	Nombre y firma de conformidad al recibir el servicio
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.	

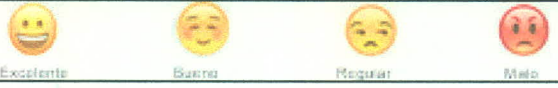
Sistemas:		Llenado por el personal de Informática	
Nombre:	**" Selecciona el Módulo que requieres "**	**Rol:**	**Nivel:**
SIC R2 Sistema Integral Computarizado v2	☐ 1.- Incorporación de EPP. ☐ 2.- Intercambio de Información de las EPP. ☐ 3.- Otorgamientos créditos de FOP y PMP, Trámite de Pensión.		
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 EAD. ☐ 13.-Nómina de pensionados. ☐ 14.-Administrador Dispersión Pagos de Pensionados. ☐ 15.-Intranet ☐ 16.- AEC de Concursos. ☐ 17.- Impresión de Carátulas. ☐ 18.-Validar de registro con. ☐ 19.- Control de folios DG. ☐ 20.-Captura de fondo. ☐ 21.- Archivo General. ☐ 22.- BEDAR.		
SIIF Sist. Integral de Información Financiera	**Módulo:** / **Rol:** / **Vista:**		

Encuesta

"Tú 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 DIS 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?



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

Armando Calvario Ramos
Técnico Especialista

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

No. Revisión	Fecha de Finalización
0	**25 de mayo de 2020**