I. OBJETIVO

Proporcionar un lineamiento homologado de control que permita una adecuada instalación y configuración de computadora o laptop, 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 Computadora o Laptop, iniciando desde el momento en que el Técnico Especialista recibe la solicitud, hasta el momento en que el Técnico Especialista hace entrega del formato al Responsable del Centro de Servicio y cambia la tarea a terminada en el sistema JIRA.

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1) Computadora: tipo de ordenador personal, diseñada y fabricada para ser instalada en una ubicación fija, como un escritorio o mesa.
2) JIRA: Sistema de control de tareas.
3) Laptop: computadora compacta y capaz de ser transportable debido a su poco peso. Una laptop tiene las mismas capacidades que puede observarse en una computadora de escritorio, con el aditivo de poder tener una autonomía razonable como consecuencia del uso de una batería.
4) Responsable del Centro de Servicio: personal del área de Soporte Técnico responsable para recibir peticiones del Instituto, registrar en sistema y áreas asignadas.
5) Software: equipamiento lógico que poseen los sistemas informáticos como computadoras y otros aparatos como teléfonos inteligentes, cajeros automáticos y diversos aparatos tecnológicos, entendiéndose por software a todos los programas.
6) Técnico Especialista: personal del área de soporte técnico para cubrir incidencias.

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 instalación y configuración de computadora o laptop, 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) Una vez asignada la tarea, el Técnico Especialista recibe correo o formato *"Alta o Modificación v.3."*, de parte del Responsable del Centro de Servicio, en el cual se solicita la instalación y configuración de computadora y/o laptop;

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) El Técnico Especialista revisa el correo o formato *"Alta o Modificación v.3."*, a fin de verificar el sistema operativo y características del equipo a entregar;

4) El Técnico Especialista inicia con la instalación del Sistema operativo requerido, de acuerdo al *"Manual de instalación y configuración de computadora o laptop"*;

Riesgo 2. La instalación realizada no es de conformidad con los criterios y lineamientos establecidos en el Manual correspondiente.

Control 2. El Área de Soporte Técnico cuenta con un Manual para la instalación y configuración de computadora y laptop, que indican la configuración e instalación requeridos.

5) El Técnico Especialista realiza check list de la instalación;

- Instalación de Windows y activación de la licencia.
- Instalación de paquetería de office y activación de la licencia.
- Instalación de antivirus y activación de la licencia.
- Instalación de software solicitado por el usuario requirente.

6) Al finalizar la instalación, el Técnico Especialista verifica el funcionamiento del sistema operativo;

7) ¿El sistema operativo funciona correctamente?

7.1) Sí, el Técnico Especialista acude al lugar de trabajo del Usuario Requirente para entregar el equipo de cómputo o laptop. Continúa el procedimiento en el paso 8.

7.2) No, el Técnico Especialista identifica el error y lo corrige. Regresa el procedimiento al paso 4.

8) El Técnico Especialista solicita al Usuario Requirente ingresar una contraseña segura que sea sólo de su conocimiento;

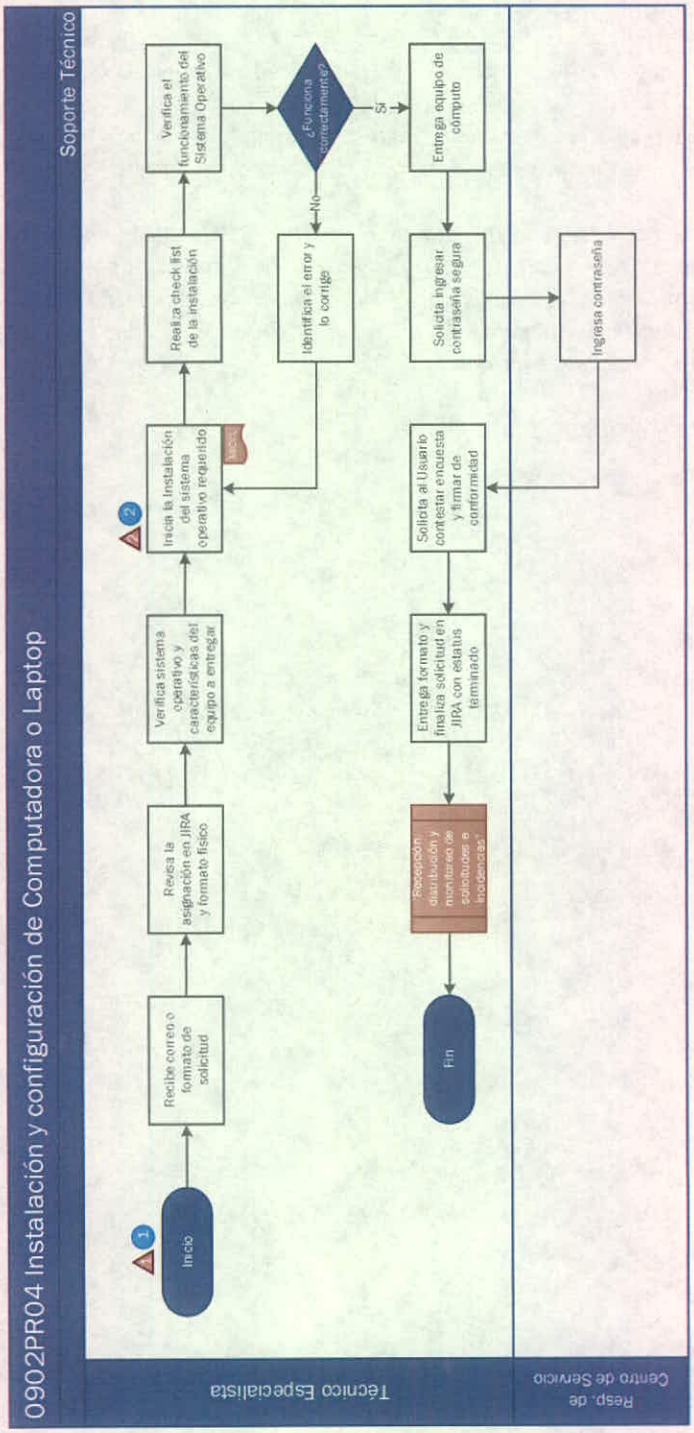
9) El Usuario Requirente ingresa contraseña para acceder al equipo;

10) Una vez que el Usuario Requirente ingresó al equipo, el Técnico Especialista solicita al Usuario Requirente contestar encuesta y firmar de conformidad el formato que le fue asignado;

11) El Técnico Especialista hace entrega del formato 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



0902PR04 Instalación y configuración de Computadora o Laptop

Soporte Técnico

Riesgos	Actividades de Control	Descripción	Simbología
⚠ 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 Computadora o Laptop, en el que el personal y áreas involucradas se apegan al cumplimiento de las actividades y acciones necesarias para una adecuada y eficiente operación.	Manual de Instalación y Configuración de Computadoras/ Laptop	Inicio o Fin. Se utiliza para representar el principio o término de un procedimiento.
⚠ La instalación realizada no es de conformidad con los criterios y lineamientos establecidos en el Manual correspondiente.	(2) El Área de Soporte Técnico cuenta con un Manual para la instalación y configuración de computadora o laptop, que indican la configuración e instalación requeridos.		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
1.- Manual de instalación y configuración de computadoras/laptop Ruta de acceso: \\smsoptec1\SoporteTecnico\Manuales 4 hojas	Documento técnico que facilita la instalación y configuración de computadoras/laptop.	

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-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.	
☐ Quillix 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 Cobrenza Jurídica.		☐ Proyector.	
☐ Baby-Human- Administración del personal, pago de la nómina.		☐ Uso de USB.	
☐ Control de Turnos y Cita Electrónica "E-flow".		☐ Teclado.	
☐ Ib Med- Sistema de Expediente Clínico.		☐ Aparato Telefónico.	
☐ Ib Medix- Sistema de Administración de Almacenes y Farmacias.		☐ Crédito Telefónico:	
☐ CSIP- Sistema Integral de Pensionados.		Alta Crédito: ☐	Modificación Crédito: ☐
		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.	

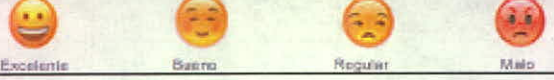
Sistemas:				Llenado por el personal de Informática	
Nombre:	**" Selecciona el Módulo que requieres "**			**Rol:**	**Nivel:**
SIC R2 Sistema Integral Computarizado v2	☐ 1.- Incorporación de EPP. ☐ 2.- Intercambio de información de las EPP. ☐ 3.- Otorgamientos créditos de FCP y PMP, Trámite de Pensión.				
SIC Sistema Integral Computerizado	☐ 1.- Tramites PMP. ☐ 2.- Trámites Vivienda CRPH. ☐ 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.- 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 Sist. Integral de Información Financiera					

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. ¿Qué 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 al 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

Mónica Isabel de Jesús Migliano Montiel
Técnico Especialista

Elizabeth Torres Pérez
Analista

b) Revisión

Héctor Manuel Villalpando Galindo
Coordinador de soporte técnico

Anais Farias Orozco
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

Héctor Pizano Ramos
Director General del Instituto

No. Revisión	Fecha de Finalización
0	**18 de marzo de 2020**