I. OBJETIVO

Proporcionar un lineamiento homologado de control que permita una adecuada instalación y configuración de la Impresora de Credenciales, 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 la Impresora de Credenciales, iniciando desde el momento en que existe un requerimiento para la instalación y/o configuración de la impresora de credenciales, hasta el momento en que se envía correo informando que se concluyó el requerimiento.

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1) DGIS: Dirección General de Informática y Sistemas.
2) Manual del usuario: el manual de Impresora de tarjetas Zebra® ZXP Series 8™.
3) Manual de Operación: el manual de Diseño de tarjetas Card Studio versión 1.1 o el manual de Configuración de Componentes.
4) ODBC: interfaz de programación de aplicaciones estándar para acceder a la base de datos de Empleados, Jubilados, pensionados y beneficiarios.
5) Pad de firmas: digitalización de una firma manuscrita.
6) Responsable del Centro de Servicio: personal del área de Soporte Técnico encargado de recibir peticiones del instituto, registrar en sistema y asignar tareas.
7) Técnico Especialista: Encargado de dar atención a las solicitudes de Credencialización.
8) Usuario Requirente: personal encargado del resguardo de la Impresora de Credenciales y del Sistema Card Studio versión 1.1.

IV. MARCO NORMATIVO

N/A

V. INDICADOR (ES) DE DESEMPEÑO

N/A

VI. PROCEDIMIENTO

Riesgo 1. Las actividades del personal asignado a la instalación y configuración de impresora de credenciales no se encuentran delimitadas.

Control 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.

1) El Técnico Especialista recibe el correo de solicitud de la Instalación y Configuración de la Impresora de Credenciales de parte del Responsable del Centro de Servicio;

2) El Técnico Especialista, informa y solicita indicación de inicio al Coordinador de Soporte Técnico:

3) El Coordinador de Soporte Técnico, informa y solicita autorización de inicio al Director General de la DGIS para proceder en atención a la solicitud;

4) ¿El Director de la DGIS autoriza iniciar con la solicitud?

   4.1) Si, el Director de la DGIS autoriza de forma verbal iniciar con la Instalación y Configuración de la Impresora de Credenciales. Continúa el procedimiento en el paso 5.

   4.2) No, el Director de la DGIS informa al Coordinador de Soporte Técnico, que por el momento no puede iniciar, hasta nuevo aviso. Regresa el procedimiento al paso 3.

5) El Coordinador de Soporte Técnico, informa al Técnico Especialista proceder con la solicitud;

6) El Técnico Especialista solicita permiso al Usuario Requirente para iniciar con la configuración;

7) El Usuario Requirente verifica que haya existencia de material para la impresión de credenciales (tarjetas PVC, Rodillos de laminador, Rodillos de color);

8) ¿Existe material suficiente?

   8.1) Si, el Usuario Requirente informa al Técnico Especialista la existencia del material, así mismo permite el inicio de la instalación y configuración de la impresora de credenciales. Continúa el procedimiento en el paso 9.

   8.2) No, el Usuario Requirente solicita el material faltante al área de Adquisiciones. Continúa en el procedimiento "Solicitud de compra". Regresa el procedimiento al paso 7.

9) El Técnico Especialista inicia pruebas para verificar que el Pad de Firmas y la Cámara Fotográfica funcionen correctamente;

10) ¿Los componentes funcionan correctamente?

10.1) Si, el Técnico Especialista enciende la impresora de credenciales para verificar que funcione correctamente. Continúa el procedimiento en el paso 11.

10.2) No, el Técnico Especialista configura los componentes de acuerdo al "Manual de Operación _ Configuración de Componentes". Regresa el procedimiento al paso 9.

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 Manuales de usuario y operación que indican la configuración y mantenimientos requeridos.

11) ¿La impresora de credenciales funciona correctamente?

11.1) Si, el Técnico Especialista verifica con el Usuario Requirente la existencia del diseño de la credencial. Continúa el procedimiento en el paso 12.

11.2) No, el Técnico Especialista deberá aplicar solución en relación al no. de error presentado en la pantalla de la impresora, de acuerdo al "Manual Impresora de Tarjetas ZXP Serie 8". Regresa el procedimiento al paso 10.1.

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 Manuales de usuario y operación que indican la configuración y mantenimientos requeridos.

12) ¿Existe el diseño de la Credencial?

12.1) Si, el Técnico Especialista configura el diseño de la imagen (medidas, tipo de letra y color en el Sistema Card Sistem) consultando el "Manual de usuario". Continúa el procedimiento en el paso 13.

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 Manuales de usuario y operación que indican la configuración y mantenimientos requeridos.

12.2) No, el Técnico Especialista solicita el diseño por correo electrónico al área de Comunicación Social.

12.2.1) Comunicación social envía por correo el diseño de la credencial al Técnico Especialista. Regresa el procedimiento en el paso 12.1.

13) El Técnico Especialista verifica la conexión a la base de datos de Empleados, Afiliados, Jubilados y/o Pensionados;

14) ¿Existe conexión con la base de datos de Empleados, Afiliados, Jubilados y/o Pensionados?

14.1) Si, el Técnico Especialista procede a realizar pruebas de impresión. Continúa el procedimiento en el paso 15.

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

Control 3. El Técnico Especialista realiza pruebas de impresión previo a la conclusión de la instalación y configuración de impresora de credenciales.

14.2) No, El Técnico Especialista solicita por correo al Director de Ingeniería de Software, el nombre de la vista y clave de acceso a la base de datos ODBC para que sea configurada nuevamente.

14.2.1) El Director de Ingeniería de Software asigna la solicitud en el Sistema Jira para que sea atendido por un Especialista en Procesamientos de Información y este a su vez envié por correo la contestación al Técnico Especialista.

14.2.2) El Técnico Especialista recibe por correo el nombre de la vista y clave de acceso y procede a realizar la configuración en el Sistema Card Sistem. Regresa el procedimiento al paso 13.

15) El Técnico Especialista muestra impresión al Usuario y a la Dirección Requirente;

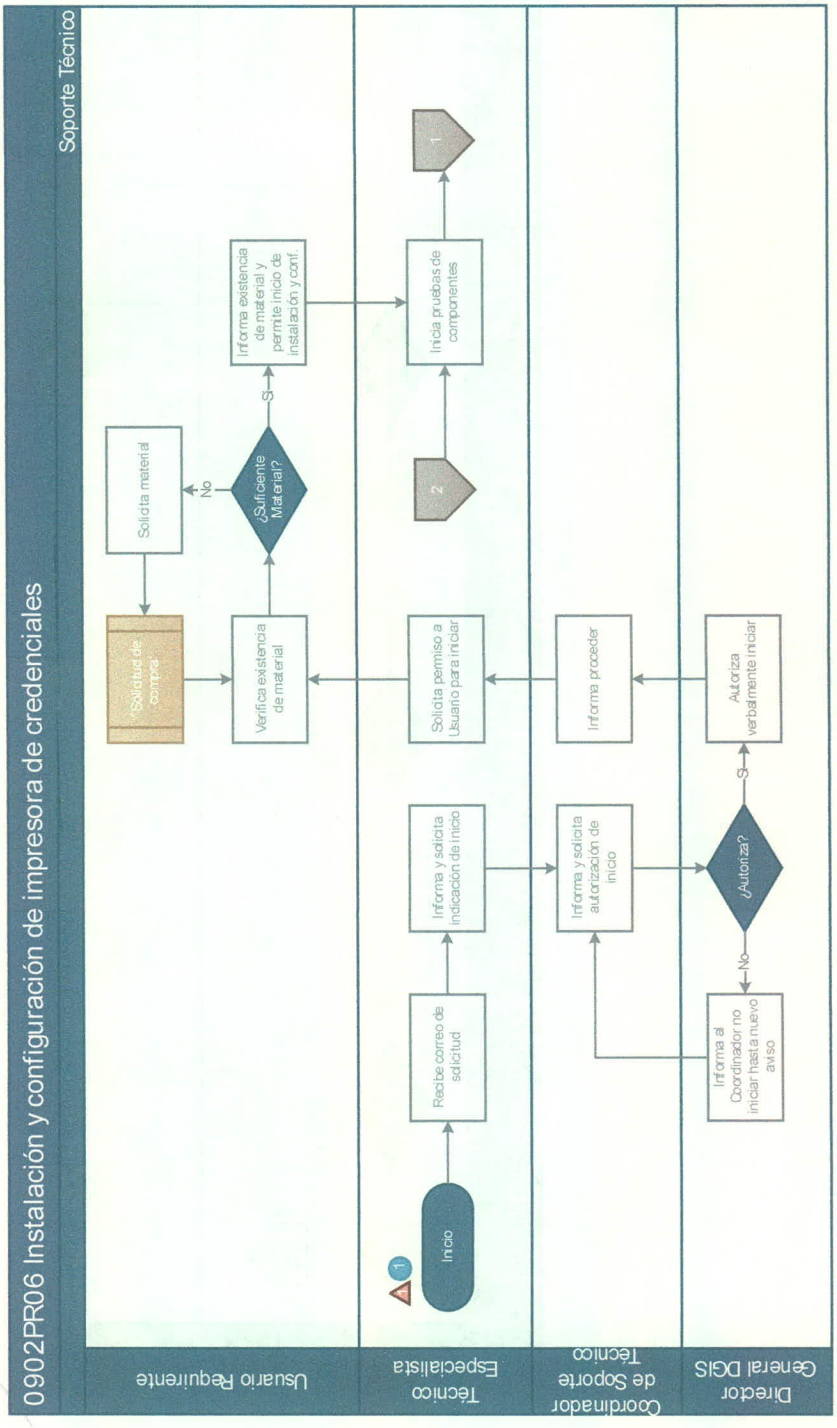
16) ¿El Usuario Requirente aprueba el resultado final?

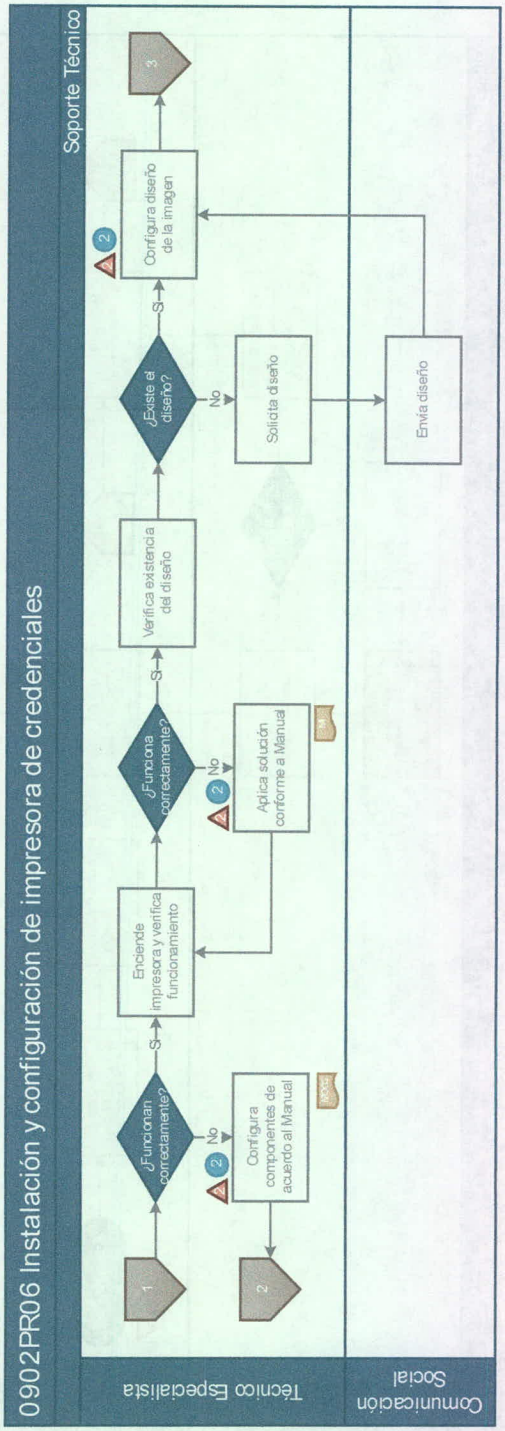
16.1) Si, el Técnico Especialista envía correo a las áreas Involucradas informando que la solicitud fue atendida. Continúa en el procedimiento 17.

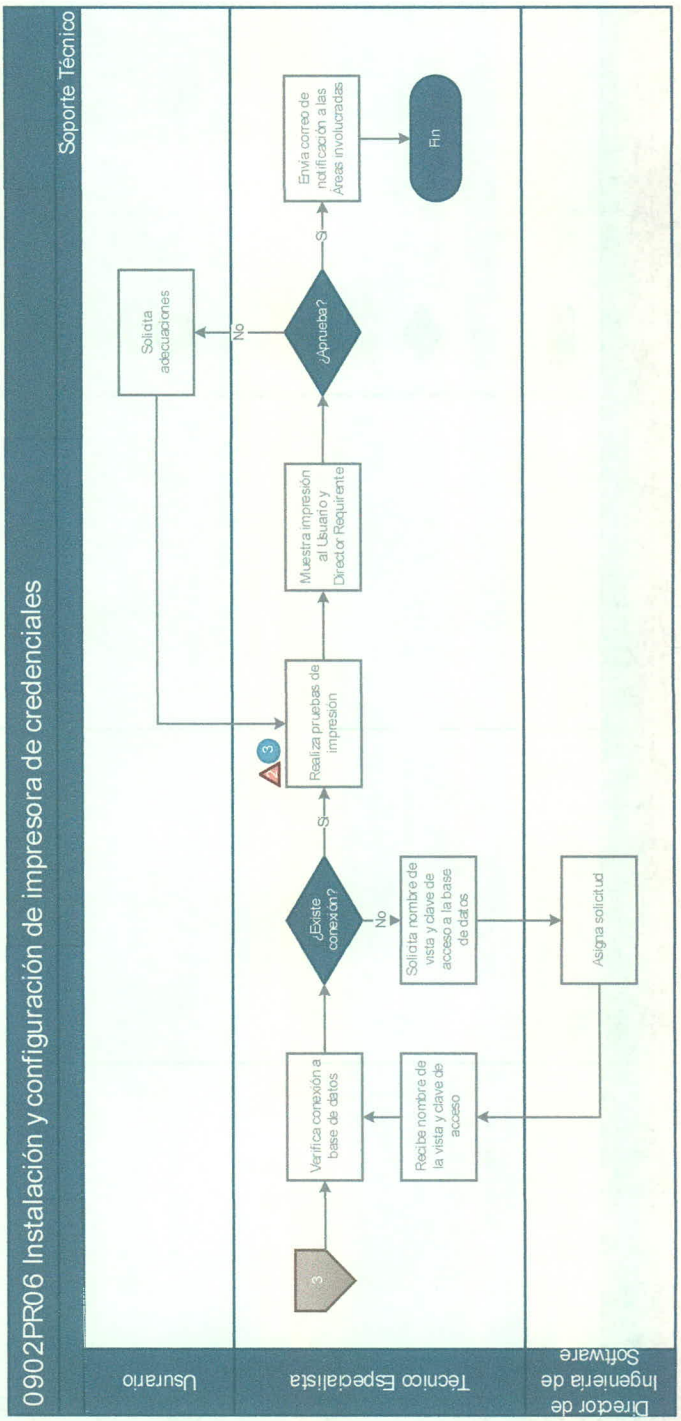
16.2) No, el Usuario Requirente solicita adecuaciones a la impresión. Regresa el procedimiento al paso 14.1

17) Fin del procedimiento.

VII. FLUJOGRAMA




0902PR06 Instalación y configuración de impresora de credenciales
Soporte Técnico
Técnico Especialista
Comunicación Social
1
¿Funcionan correctamente?
No
2
Configura componentes de acuerdo al Manual
2
Si
Enciende impresora y verifica funcionamiento
¿Funciona correctamente?
No
2
Aplica solución conforme a Manual
Si
Verifica existencia del diseño
¿Existe el diseño?
No
Solicita diseño
Envía diseño
Si
2
Configura diseño de la imagen
3


0902PR06 Instalación y configuración de impresora de credenciales
Soporte Técnico
Usuario
Técnico Especialista
Director de Ingeniería de Software
Asigna solicitud
Solicita nombre de vista y clave de acceso a la base de datos
Recibe nombre de la vista y clave de acceso
Verifica conexión a base de datos
3
¿Existe conexion?
No
Si
Realiza pruebas de impresion
3
Muestra impresión al Usuario y Director Requirente
¿Aprueba?
No
Si
Solicita adecuaciones
Envía correo de notificación a las Áreas involucradas
Fin

IPEJAL Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco

Proceso: **Administración de Niveles de Servicio de TIC.**

Sub Proceso: **Administración de Primer Nivel en Hardware y Software.**

Procedimiento: **Instalación y Configuración de Impresora de Credenciales.**

Código: **0902PR06** | Versión: **0** | Página: **8 de 11**

0902PR06 Instalación y configuración de impresora de credenciales

Soporte Técnico

Riesgos

1. Las actividades del personal asignado al procedimiento no se encuentran delimitadas.
2. La instalación realizada no es de conformidad con los criterios y lineamientos establecidos en el Manual correspondiente.

Actividades de Control

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.
2. El Área de Soporte Técnico cuenta con manuales de usuario y operación que indican la configuración y mantenimientos requeridos.
3. El Técnico Especialista realiza pruebas de impresión previo a la conclusión de la instalación y configuración de impresora de credenciales.

Descripción

- Manual de Operación - Configuración de Componentes
- Manual de Impresara de Tarjetas ZXP Serie 8

Simbología

- 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
Manual de usuario: • Diseño de una Credencial. • Cargar foto de empleado. • Cargar Firma de empleado. Ruta de acceso: \\smnas2\PMO_IPEJAL\5 Manuales\Credencialización de Empleados 26 Hojas.	• Documento Técnico que facilita la configuración del diseño de Credenciales.	
Manual de Operación: Configuración de Componentes: • Instalación Impresora de Credenciales. • Instalación de Pad de firmas. • Instalación de Cámara. • Instalación Sistema Card Studio. • Configuración ODBC. Ruta de acceso: \\smnas2\PMO_IPEJAL\5 Manuales\Credencialización de Empleados 32 Hojas.	• Documento Técnico, que facilita la configuración de la Impresora y sus componentes.	
Manual Impresora de Tarjetas ZXP Serie 8: • Configuración y ajustes de la impresora. • Instalación de componentes "Material". • Limpieza de impresora. • Solución a errores de código. Ruta de acceso: \\smnas2\PMO_IPEJAL\5 Manuales\Credencialización de Empleados 226 hojas.	• Documento Técnico que muestra la solución al cambio y/o atasco de material. • Documento Técnico que describe cómo dar mantenimiento de limpieza a la impresora y cambio te temperatura. • Documento Técnico que facilita la solución a los códigos de errores que refleje la pantalla de la impresora.	

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

Elizabeth Guzmán García
Especialista en Procesos de la Información

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	**31 de octubre de 2019**