## I. OBJETIVO

Proporcionar un lineamiento homologado de control que permita una adecuada instalación y Configuración del Sistema Laserfiche, 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 Sistema Laserfiche, iniciando desde el momento en que el Técnico Especialista recibe el correo o formato *"Alta o modificación v.3"* solicitando la instalación y configuración del Sistema Laserfiche, hasta que el Técnico Especialista hace entrega del formato *"Alta o modificación v.3"* al Responsable del *Centro de* Servicio y cambia la tarea a terminada en el sistema JIRA.

## III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1) Digitalización: es una forma de captura y almacenaje de imágenes utilizando la tecnología computacional. Una cámara digital o un escáner sacan una fotografía electrónica, que convierte la imagen del documento en códigos numéricos para que sean tratados por el ordenador mediante un software de captura.
2) JIRA: Sistema de Control de tareas.
3) Laserfiche: sistema de digitalización de documentos.
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) 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 del Sistema Laserfiche en computadoras y celulares, 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 el correo o formato "*Alta o modificación v.3*" de parte del Responsable de Centro de Servicio, en cual se solicita la instalación y configuración del Sistema Laserfiche;

2) El Técnico Especialista revisa en el Sistema JIRA el registro de la tarea que sea asignada acorde al formato recibido físicamente;

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

   3.1) Sí, el Técnico Especialista solicita al Usuario Requirente, permiso para iniciar con la instalación del Sistema Laserfiche. Continúa 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 que el Usuario Requirente aprueba la instalación del sistema, el Técnico Especialista inicia con la instalación del Sistema Laserfiche, de acuerdo al "Manual de Instalación y configuración de Laserfiche" (ver anexo 2);

   *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 del Sistema Laserfiche en computadoras y celulares, que indican la configuración y mantenimientos requeridos.*

5) El Técnico Especialista al finalizar la instalación, muestra al usuario el acceso y/o ruta de la instalación;

6) El Técnico Especialista informa al Usuario Requirente, que su nombre de usuario y contraseña, le serán enviados por correo institucional de parte del Administrador del Sistema;

*Riesgo 3. Los usuarios habilitados en el Sistema cuentan con permisos de acceso no autorizados.*

*Control 3. Existe un formato autorizado por el nivel jerárquico correspondiente en el que se establece el nivel de acceso de acuerdo a las funciones del usuario.*

7) El Usuario Requirente recibe nombre de usuario y contraseña, y procede a realizar una prueba de acceso al Sistema.

8) ¿El Usuario Requirente ingresó al Sistema?

   8.1) Sí, el Usuario Requirente informa vía telefónica al Técnico Especialista que pudo ingresar sin problema al Sistema. Continúa el procedimiento en el paso 9.

   8.2) No, el Usuario Requirente informa por correo, respondiendo al mensaje en que se le envío el usuario y contraseña, el problema que tiene para ingresar. Regresa al procedimiento al paso 4.

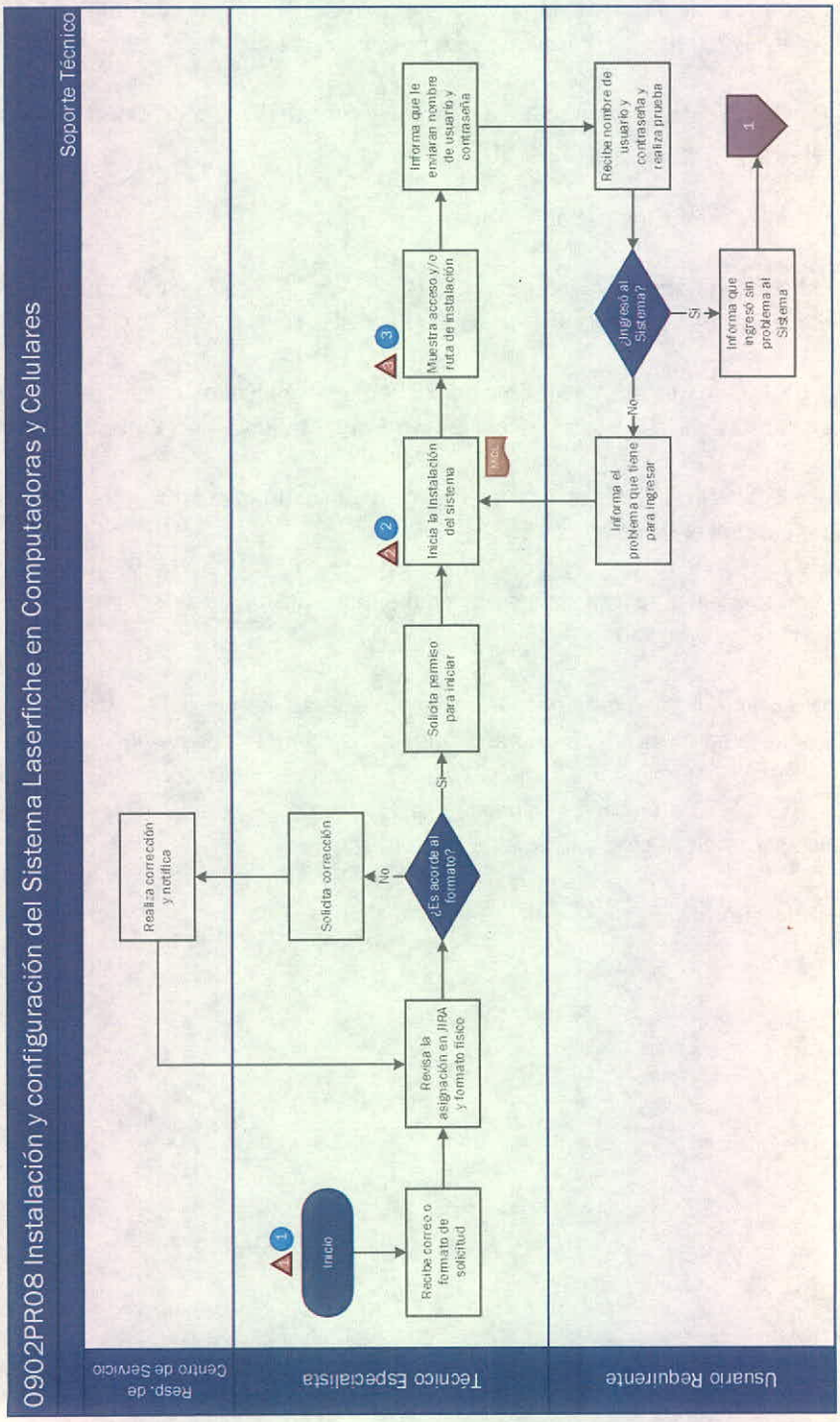
9) El Técnico Especialista acude al lugar de trabajo del Usuario para otorgarle una breve capacitación de cómo funciona el Sistema Laserfiche;

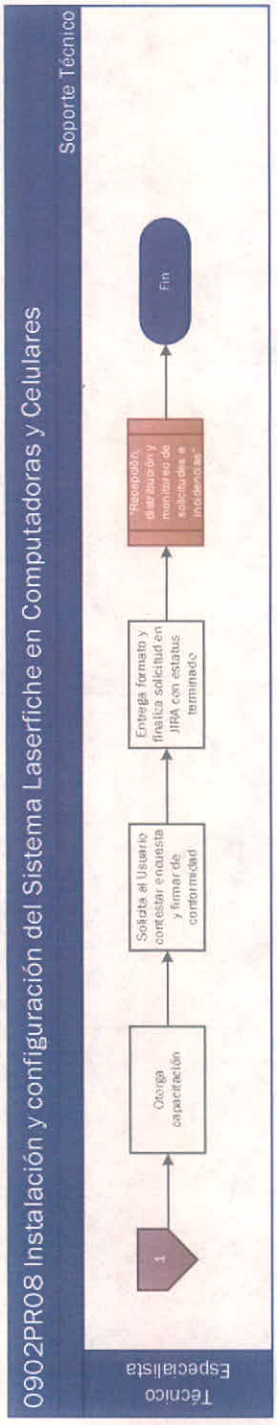
10) El Técnico Especialista solicita al Usuario Requirente contestar encuesta y firmar de conformidad el formato que le fue asignado;

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




0902PR08 Instalación y configuración del Sistema Laserfiche en Computadoras y Celulares
Soporte Técnico
Técnico Especialista
1
Otorga capacitación
Solicita al Usuario contestar encuesta y firmar de conformidad
Entrega formato y finaliza solicitud en JIRA con estatus terminado
"Recepción, distribución y monitoreo de solicitudes e incidencias"
Fin

## 0902PR08 Instalación y configuración del Sistema Laserfiche en Computadoras y Celulares

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 Sistema Laserfiche en computadoras y celulares, 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 del Sistema Laserfiche | 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 del sistema Laserfiche en computadoras y celulares, que indica la configuración y mantenimientos requeridos. | | Actividad. Se utiliza para representar las actividades del procedimiento dentro del diagrama. |
| Los usuarios habilitados en el Sistema cuentan con permisos de acceso no autorizados. | 3 Existe un formato autorizado por el nivel jerárquico correspondiente en el que se establece el nivel de acceso de acuerdo a las funciones del usuario. | | 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 laserfiche<br><br>Ruta de acceso: \\smsoptec1\SoporteTecnico\Manuales de instalación\Manual de instalación y configuración Laserfiche.docx<br><br>1 hoja | Documento Técnico que facilita la instalación y configuración del sistema de digitalización Laserfiche. | |

**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 ☐ Capacitación ☐ | Solicitud de Cambios ☐ Clave de Acceso ☐ | Instalación ☐ Configuración ☐ | Reemplazo ☐ 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. | |
| ☐ Quilix Server Gestión 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 nómina. | | ☐ Uso de USB. | |
| ☐ Control de Turnos y Cita Electrónica "E-flow". | | ☐ Teclado. | |
| ☐ Ib Med- Sistema de Expediente Clínico. | | ☐ Aparato Telefónico. | |
| ☐ Ib Media- Sistema de Administración de Almacenes y Farmacias. | | ☐ Crédito Telefónico: | |
| ☐ CSIP- Sistema Integral de Pensionados. | | Alta Crédito: ☐ | Modificación Crédito: ☐ |
| 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: | **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. | |

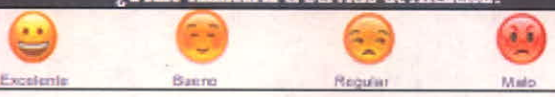
| Sistemas: | | | Llenado por el personal de Informática | |
|---|---|---|---|---|
| **Nombre:** | **" Selecciona el Módulo que requieres "** | | **Rol:** | **Nivel:** |
| **SIC R2** Sistema Integral Computarizado v2 | ☐ 1.- Incorporación de EPP.<br>☐ 2.- Intercambio de información de las EPP.<br>☐ 3.- Otorgamientos créditos de FCP y PMP, Trámite de Pensión. | | | |
| **SIC** Sistema Integral Computerizado | ☐ 1.- Trámites PMP.<br>☐ 2.- Trámites Vivienda CRPH.<br>☐ 3.- Trámite Arrendamiento<br>☐ 4.- Contratos de Arrendamiento.<br>☐ 5.- Afiliación y vigencias.<br>☐ 6.- Aportadores voluntarios.<br>☐ 7.- Cobranza Administrativa.<br>☐ 8.- Administ. Cuentas por Cobrar EPPs.<br>☐ 9.- Caja.<br>☐ 10.-Jurídico.<br>☐ 11.-Aplicador de pagos por banco.<br>☐ 12.-Actualizador de pagos de la EAD.<br>☐ 13.-Nómina de pensionados.<br>☐ 14.-Administrador Dispersión Pagos de Pensionados.<br>☐ 15.-Intranet.<br>☐ 16.- ABC de Concursos.<br>☐ 17.- Impresión de Caretules.<br>☐ 18.-Motor de registro cont.<br>☐ 19.- Control de folios DG.<br>☐ 20.-Captura de fondo.<br>☐ 21.- Archivo General.<br>☐ 22.- BEDAR. | | | |
| | **Módulo:** | **Rol:** | **Vista:** | |
| **SIIF** Sol. 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**

Edgar Raymundo Villarreal Ramirez
**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 2021** |
| | |