I. OBJETIVO

Proporcionar un lineamiento homologado de control que permita una instalación y configuración del sistema Capture Pro, 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 del sistema Capture Pro, iniciando desde el momento en que el Técnico Especialista recibe correo o formato *"Alta o modificación v.3"*, solicitando la instalación y configuración del sistema Capture Pro, 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) Capture Pro: Sistema para captura y almacenaje de imágenes, utilizando la tecnología computacional, atreves de una cámara digital o un escáner que emite una fotografía electrónica, que convierte la imagen del documento en códigos numéricos para que sean tratados por el ordenador mediante un software de captura y almacenarlos en una base de datos.
2) Responsable del Centro de Servicio: personal del área de Soporte Técnico encargado de recibir peticiones del instituto, registrar en sistema y asignar tareas.
3) Técnico especialista: personal del área de Soporte Técnico para cubrir Incidencias de la Institución.

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 Capture Pro, 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 de parte del Responsable del Centro de Servicio, correo o formato *"Alta o Modificación v.3", solicitando* la instalación y configuración del Sistema Capture Pro;

2) El Técnico Especialista ingresa al Sistema JIRA con su usuario y contraseña para revisar que la tarea fue asignada acorde al correo o formato 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 asignada en JIRA es acorde al formato?

3.1) Sí, el Técnico Especialista solicita al Usuario Requirente, permiso para iniciar con la instalación y configuración del sistema Capture Pro. Continúa el procedimiento al paso 4.

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

3.2.1) El Responsable de 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 acude al lugar en donde se realizará la instalación para verificar que el Usuario Requirente cuente con escáner y/o multifuncional, los cuales son necesarios para la instalación

5) ¿El Usuario Requirente cuenta con escáner y/o multifuncional?

5.1) Si, el Técnico Especialista inicia con la instalación, de acuerdo al "Manual de Instalación y configuración del sistema Capture pro" (ver anexo 2). Continúa el procedimiento en el paso 6.

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 Capture Pro", que indican la configuración y mantenimiento requeridos.

5.2) No, el Técnico Especialista da la indicación al Usuario Requirente solicite al Centro de Servicios el escáner y/o multifuncional necesario. Regresa el procedimiento al paso 3.1.

6) Al finalizar la instalación, el Técnico Especialista verifica que el sistema funcione correctamente;

7) ¿El Sistema funciona correctamente?

7.1) Sí, el Técnico Especialista muestra al usuario el acceso y/o ruta de la instalación. Continúa el procedimiento en el paso 8.

7.2) No, el Técnico Especialista identifica el error y lo corrige. Regresa el procedimiento al paso 5.1.

8) 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.

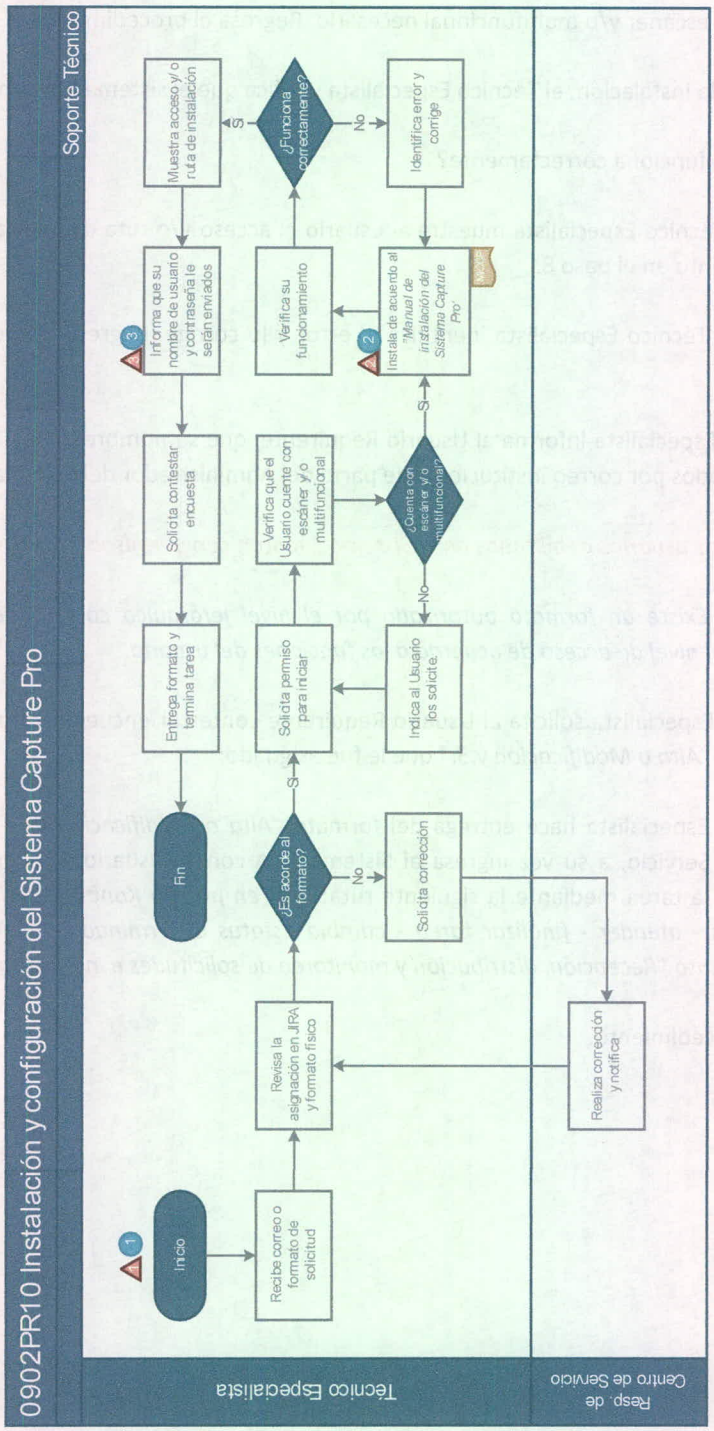
Control 3. Existe un formato autorizado por el nivel jerárquico correspondiente en el que se establece el nivel de acceso de acuerdo a las funciones del usuario.

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

10) 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 a Terminado o Autorizado. Regresa al procedimiento "Recepción, distribución y monitoreo de solicitudes e incidencias";*

11) Fin del procedimiento.

VII. FLUJOGRAMA



0902PR10 Instalación y configuración del Sistema Capture Pro

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 del sistema Capture Pro, 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 Capture Pro.	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 Capture Pro, que indican la configuración y mantenimiento 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
Manual de instalación y configuración capture pro Ruta de acceso: \\smsoptec1\SoporteTecnico\ Manual de instalación y configuración capture pro.docx 3 hojas	Documento Técnico que facilita la instalación y configuración de capture pro.	

Formato: MP0209-A01

IPEJAL

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

11.5.4 Uso de las Utilidades del Sistema. Conforme a ISO 27001:2005

IPEJAL – SG-21

Alta o Modificación V. 1 N-4

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

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

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

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

Seleccionar "Servicio Requerido"

Software:

Instalación ☐ Solicitud de Cambios ☐
Capacitación ☐ Clave de Acceso ☐

- ☐ SIC R2 Sistema Integral Computarizado v2.
- ☐ SIC- Sistema Integral Computarizado.
- ☐ SIIF- Sistema Integral de Información Financiera.
- ☐ Capture Pro- Digitalización de Documentos.
- ☐ Quilix Server Gestión de Flujo de Documentos Digitalizados.
- ☐ Laserfiche- Recepción de Documentos Digitales.
- ☐ Timbrado (CFDI-Factura Electrónica).
- ☐ Compac 10 Sistema Contable.
- ☐ SIGPG-Gestión de expedientes de Cobranza Jurídica.
- ☐ Bejo Human- Administración de personal, pago de la nomina.
- ☐ Control de Turnos y Cita Electrónica "E-flow".
- ☐ Ib Med- Sistema de Expediente Clínico.
- ☐ Ib Medte- Sistema de Administración de Almacenes y Farmacias.
- ☐ CSIP- Sistema Integral de Pensionados.

Hardware:

Instalación ☐ Reemplazo ☐
Configuración ☐ Clave de Acceso ☐

- ☐ Impresora.
- ☐ Laptop.
- ☐ Computadora Escritorio.
- ☐ Grabador de CD/DVR.
- ☐ Escaner.
- ☐ Regulador.
- ☐ Mouse.
- ☐ Monitor.
- ☐ Proyector.
- ☐ Lap de USB.
- ☐ Teclado.
- ☐ Aparato Telefónico.
- ☐ Credito Telefónico:

Alta Credito ☐ Modificacion Credito ☐

- 1- Llamadas Locales. ☐
- 2- Llamadas Locales + Celulares (044). ☐
- 3- Llamadas Locales + Celulares (044) + Nacionales. ☐
- 4- Llamadas Locales + Celulares (044) + Nacionales + Celulares Nacionales (045). ☐
- 5- Llamadas Locales + Celulares (044) + Nacionales + Celulares Nacionales (045) + Internacionales. ☐
- 6- Llamadas Locales + Celulares (044) + Nacionales + Celulares Nacionales (045) + Internacionales+ Mundiales. ☐

Agregar no. ext: ☐ Agregar monto: ☐

Otros Servicios:	
Observaciones:	

Firma de Autorización

Nombre y Firma Director Solicitante	Nombre y Firma Director de Area	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 Modulos que contienen ciertos Sistemas, los cuales es necesario seleccionar despues de haberlo indicado en esta hoja principal.	

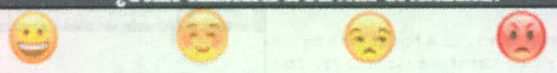
Sistemas:			Llenado por el personal de Informática	
Nombre:	**" Selecciona el Módulo que requieres "**		**Rol:**	**Nivel:**
SIC R1 Sistema Integral Computarizado v2	☐ 1.- Incorporación de EPF. ☐ 2.- Intercambio de Información de las EPF. ☐ 3.- Otorgamientos creditos de FCP y PMP, Tramite de Pensión.			
SIC Sistema Integral Computarizado	☐ 1.- Trámites PMP ☐ 2.- Tramites Vivienda CRPH. ☐ 3.- Trámite Arrendamiento ☐ 4.- Contratos de Arrendamiento. ☐ 5.- Afiliación y vigencias ☐ 6.- Aportadores voluntarios. ☐ 7.- Cobranza Administrativa. ☐ 8.- Administ. Cuentas por Cobrar EPFs ☐ 9.- Cale. ☐ 10.-Jurídico. ☐ 11.-Aplicador de pagos por banco. ☐ 12.-Actualizador de pagos de la EAD. ☐ 13.-Nomina de pensionados. ☐ 14.-Administrador Dispersión Pagos de Pensionados. ☐ 15.-Intranet. ☐ 16.- ABC de Concursos. ☐ 17.- Impresion de Caretulas. ☐ 18.-Motor de registro cont. ☐ 19.- Control de folios DG. ☐ 20.-Captura de fondo. ☐ 21.- Archivo General. ☐ 22.- BEDAR.			
SIIF Sist. Integral de Información Financiera	**Módulo:**	**Rol:**	**Vista:**	

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 DIS esta capacitado para solventar tus necesidades?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. ¿Que tan satisfecho estas 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. ¿Cuanto 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 Villareal Ramírez
Técnico Especialista

Elizabeth Torres Pérez
Analista

b) Revisión

Héctor Manuel Villalpando Galindo
Coordinador de Soporte Técnico

Luis Felipe Carrillo Díaz
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	**30 de enero de 2020**