I. OBJETIVO

Proporcionar un lineamiento homologado de control que permita un adecuada instalación y configuración de multifuncionales, 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 multifuncionales, iniciando desde el momento en que el Técnico Especialista recibe solicitud por correo o por medio del formato *"Alta o modificación v.3"*, solicitando la instalación y configuración de multifuncionales, 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) JIRA: Sistema de Control de tareas.
2) Multifuncional: dispositivo periférico del ordenador que permite conectarse al CPU y que posee las siguientes funciones dentro de un mismo y único bloque físico: impresora, escáner, fotocopiadora (ampliando o reduciendo el original).
3) Responsable del Centro de Servicio: personal del área de soporte técnico responsable de recibir peticiones del instituto, registrar en sistema y áreas asignadas.
4) Técnico Especialista: personal del área de soporte técnico para cubrir Incidencias de la Institución.
5) 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 1. El Instituto cuenta con un procedimiento establecido para la instalación y configuración de multifuncionales, 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 multifuncional;

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 *"Alta o modificación v.3"*?

3.1) Si, el Técnico Especialista solicita al Usuario Requirente, permiso para iniciar con la instalación y configuración del multifuncional. 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 multifuncional, el Técnico Especialista inicia con la instalación del multifuncional de acuerdo al "Manual de instalación de multifuncional" (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 de multifuncionales, que indican la configuración y mantenimiento requeridos.

5) Al finalizar la instalación, el Técnico Especialista realiza pruebas para verificar que la instalación se haya realizado correctamente;

6) ¿Se instaló correctamente?

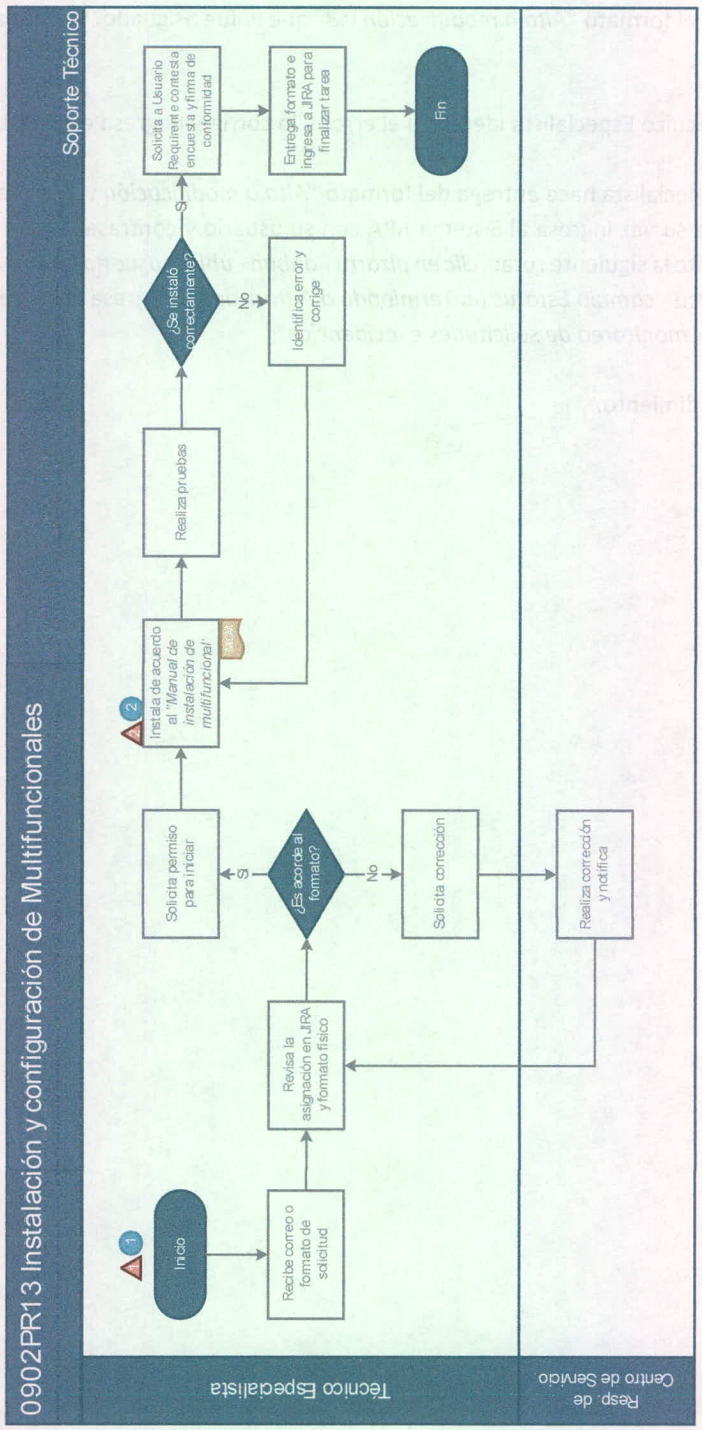
6.1) Si, el Técnico Especialista solicita al Usuario Requirente contestar encuesta y firma de conformidad el formato *"Alta o modificación v.3"* que le fue asignado. Continúa el procedimiento en el paso 7.

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

7) 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"*;

8) Fin del procedimiento.

VII. FLUJOGRAMA



0902PR13 Instalación y configuración de Multifuncionales

Soporte Técnico

Riesgos	Actividades de Control	Descripción	Simbologia
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.	1 El Instituto cuenta con un procedimiento establecido para la instalación y configuración de multifuncionales, 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 un manual para la instalación y configuración de multifuncionales, que indican la configuración y mantenimiento requeridos.	MCM Manual de Instalación y Configuración de multifuncionales	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
Manual de Instalación y configuración de Multifuncionales Ruta de acceso: \\smsoptec1\SoporteTecnico\Manuales de instalación\Manualesparainstalciondemultifuncionales Páginas 2.	Documento externo que facilita la instalación de driver de impresoras	

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 - RG-21

Alta o Modificación V. 3 N-1

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 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: ☐
	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. ☐
	Agregar no. ext: ☐ Agregar monto: ☐

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:
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.

Nombre y firma de conformidad al recibir el servicio

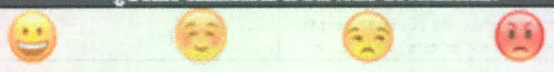
	Sistemas:		Llenado por el personal de Informática	
Nombre:	**" Selecciona el Módulo que requieres "**		**Rol:**	**Nivel:**
SIC R2 Sistema Integral Computarizado v2	☐ 1.- Incorporación de EPP. ☐ 2.- Intercambio de información de las EPP. ☐ 3.- Otorgamientos creditos de PCP y PMP, Tramite de Pension.			
SIC Sistema Integral Computarizado	☐ 1.- Tramites PMP. ☐ 2.- Tramites Vivienda ORPH. ☐ 3.- Tramite 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.-Nomina de pensionados. ☐ 14.-Administrador Dispersión Pagos de Pensionados. ☐ 15.-Internet. ☐ 16.- ABC de Concursos. ☐ 17.- Impresión de Caratulas. ☐ 18.-Validar de registro cont. ☐ 19.- Control de folios O/S. ☐ 20.-Captura de fondo. ☐ 21.- Archivo General. ☐ 22.- SEDAR.			
SIIF Sist. Integral de Información Financiera	**Módulo:**	**Rol:**	**Vista:**	

Encuesta

"Tu eres muy importante para nosotros y queremos mejorar los servicios brindados, ayudanos 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 atencion y solucion que te proporcionaron?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. ¿Te explicaron de manera clara la utilizacion 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

Mónica Isabel de Jesús Montiel Migliano
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**