I. OBJETIVO

Proporcionar un lineamiento homologado de control que permita una adecuada instalación y configuración de correo electrónico en computadora y/o dispositivo móvil, 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 correo electrónico en computadora y/o dispositivo Móvil, iniciando desde el momento en que el Técnico Especialista recibe correo o Formato *"Alta o Modificación v.3."*, de parte del Responsable del Centro de Servicio, solicitando la instalación y configuración de correo electrónico en computadora y/o móvil, 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) Correo Electrónico: medio con el que los usuarios envían mensajes institucionales, así como mensajes externos.
2) JIRA: Sistema de Control de tareas.
3) Outlook: programa de Correo Electrónico que pertenece a la paquetería de Microsoft Office.
4) Responsable del Centro de Servicio: personal del área de Soporte Técnico encargado de recibir peticiones del instituto, registrar en sistema y asignar tareas.
5) Técnico Especialista: personal del área de Soporte Técnico para cubrir Incidencias de la Institución.
6) 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 correo electrónico en computadora y/o dispositivo móvil, 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 de correo electrónico en computadora y/o dispositivo móvil;

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) ¿La tarea asignada en JIRA es acorde al formato?

   3.1) Si, el Técnico Especialista solicita al Usuario Requirente, permiso para iniciar con la instalación y configuración del correo electrónico en computadora y/o dispositivo móvil. 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 correo electrónico, el Técnico Especialista inicia con la instalación, de acuerdo al "Manual de Instalación y configuración de correo electrónico". (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 correo electrónico en computadora y/o dispositivo móvil", que indican la configuración y mantenimientos requeridos.

5) Al finalizar la instalación, el Técnico Especialista verifica que el correo electrónico funciones correctamente;

6) ¿El correo electrónico funciona correctamente?

   6.1) Sí, el Técnico Especialista indica al Usuario Requirente la ubicación del correo electrónico y le brinda una pequeña capacitación de cómo utilizar el correo electrónico instalado. Continúa el procedimiento en el paso 7.

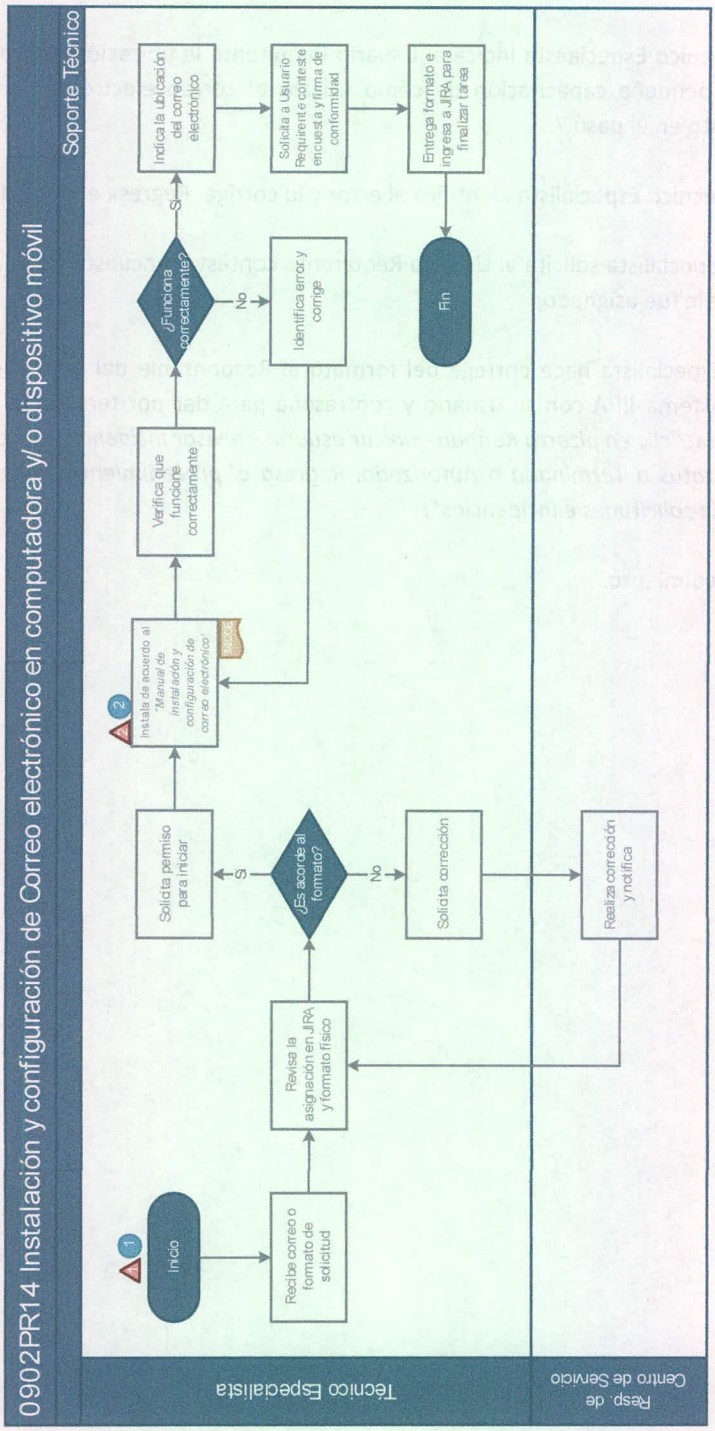
   6.2) No, el Técnico Especialista identifica el error y lo corrige. Regresa el procedimiento al paso 4.

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

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

9) Fin del procedimiento.

VII. FLUJOGRAMA



0902PR14 Instalación y configuración de Correo electrónico en computadora y/ o dispositivo móvil

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 correo electrónico en computadora y/o dispositivo móvil, 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 correo electrónico en computadora y/o dispositivo móvil"*, que indican la configuración y mantenimiento requeridos.

Descripción

MADE Manual de Instalación y Configuración de correo electrónico en computadora y/o dispositivo móvil

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
Formato Alta o Modificación V.3.	Documento para solicitar instalación, configuración, capacitación, claves de acceso de Hardware y/o Software.	MP0209-A01
Manual de configuración de Correo Electrónico en Computadora Ruta de acceso: \\smsoptec1\SoporteTecnico\Manuales de instalación. Páginas: 3	Documento Técnico que facilita la instalación y configuración del correo electrónico	

Formato: MP0209-A01

IPEJAL

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

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:		Hardware:	
Instalacion ☐ Capacitación ☐	Solicitud de Cambios ☐ Clave de Acceso ☐	Instalacion ☐ Configuración ☐	Reemplazo ☐ Clave de Acceso ☐
☐ SIC R2 Sistema Integral Computerizado v2.		☐ Impresora	
☐ SIC- Sistema Integral Computerizado.		☐ Laptop	
☐ SIIF- Sistema Integral de Información Financiera.		☐ Computadora Escritorio.	
☐ Captura Pro- Digitalización de Documentos.		☐ Grabador de CD/DVR.	
☐ Quilla Server Gestor de Flujo de Documentos Digitalizados.		☐ Escaner.	
☐ Laserfiche- Repositorio de Documentos Digitales.		☐ Regulador.	
☐ Timbrado (CFDI)-Factura Electronica.		☐ Mouse.	
☐ Compac 10 Sistema Contable.		☐ Monitor.	
☐ SIAPJ-Gestion de expedientes de Cobranza Jurídica.		☐ Proyector.	
☐ Baby+Human- Administracion de personal, pago de la nomina.		☐ Uso de USB.	
☐ Control de Turnos y Cita Electronica "E-flow"		☐ Teclado.	
☐ Ix Med- Sistema de Expediente Clinico.		☐ Aparato Telefonico.	
☐ Ix Medic- Sistema de Administracion de Almacenes y Farmacias.		☐ Credito Telefonico:	
☐ CSIP- Sistema Integral de Pensionados.		Alta Credito ☐	Modificacion Credito: ☐
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. ☐	
		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 Modulos que contienen ciertos Sistemas, los cuales es necesario seleccionar despues de haberlo indicado en esta hoja principal.

Nombre y firma de conformidad al recibir el servicio

IPEJAL | Sistema de Gestión de Seguridad de la Información | El SGSI Uso de las Unidades del Sistema. Conforme a ISO 27001:2005 | IPEJAL – RG-21 | Alta o Modificación V. 3. N-1

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 PCP y PMP, Tramite de Pensión.		
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.-Intranet. ☐ 16.- ABC de Concursos. ☐ 17.- Impresión de Carátulas. ☐ 18.-Visor de registro cont. ☐ 19.- Control de folios DIS. ☐ 20.-Captura de fondo. ☐ 21.- Archivo General.		
SIIF Sol. Integral de Información Financiera	**Módulo:**	**Rol:**	**Vista:**

Encuesta

"Tu eres muy importante para nosotros y queremos mejorar los servicios brindados, ayudenos 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 faciliten el aprendizaje de la herramienta?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. ¿Cuanto tiempo tardo el ser atendido en solicitar el servicio?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Cómo calificaría el Servicio de Atención?

Excelente | Bueno | Regular | Malo

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

Héctor Hugo Olivares Franco
Técnico Especialista

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	**30 de enero de 2020**