## I. OBJETIVO

Proporcionar un lineamiento homologado de control que permita una adecuada instalación y configuración del Sistema Baby Human, 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 instalación y configuración del Sistema Baby Human, iniciando desde el momento en que el Técnico Especialista recibe solicitud por correo o por medio del formato de *"Alta o modificación v.3"* hasta el momento que el Técnico Especialista ingresa al Sistema JIRA para finalizar la solicitud asignada, realizando el cambio de estatus en "Terminado".

## III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1) Baby Human: Sistema de para la gestión de los procesos de nóminas, recursos humanos y administración de tiempos.
2) JIRA: Sistema de Informática donde se lleva el control de incidencias.
3) Responsable del Centro de Servicio: Personal del área de Soporte Técnico para recibir peticiones del instituto, registra en sistema JIRA y asigna tareas.
4) 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 del Sistema Baby Human, 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 correo o Formato *"Alta o Modificación v.3."*, de parte del Responsable del centro de servicio, en el cual se solicita la instalación y configuración del Sistema Baby Human;

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) Sí, el Técnico Especialista solicita al usuario requirente, permiso para iniciar con la instalación del Sistema Baby Human. 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 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, de acuerdo al Manual de Instalación y configuración del Sistema Baby Human. (ver anexo 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 un "Manuales para la instalación y configuración del Sistema Baby Human", que indican la configuración y mantenimientos requeridos.*

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

6) ¿El Sistema funciona correctamente?

6.1) Sí, el Técnico Especialista muestra al usuario el acceso y/o ruta de la instalación. 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 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.*

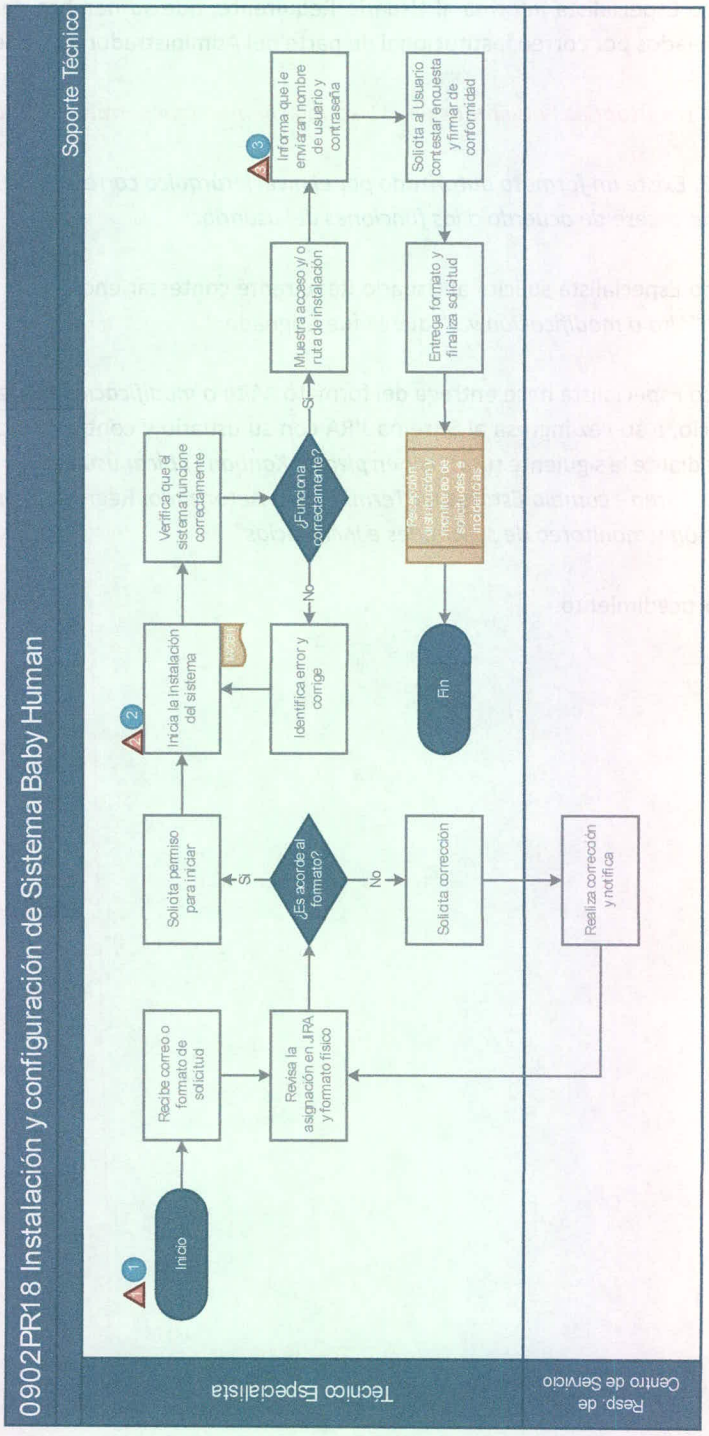
*Control 3. Existe un formato autorizado por el nivel jerárquico correspondiente en el que se establece el nivel de acceso de acuerdo a las funciones del usuario.*

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

9) 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";*

10) Fin del procedimiento.

## VII. FLUJOGRAMA



# 0902PR18 Instalación y configuración de Sistema Baby Human

Soporte Técnico

## Riesgos

- Las actividades del personal asignado al procedimiento no se encuentran delimitadas.
- La instalación realizada no es de conformidad con los criterios y lineamientos establecidos en el Manual correspondiente.
- Los usuarios habilitados en el Sistema cuentan con permisos de acceso no autorizados.

## Actividades de Control

1. El Instituto cuenta con un procedimiento establecido para la instalación y configuración de Sistema Baby Human, 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 del sistema Baby Human, que indican la configuración y mantenimiento requerido.
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.

## Descripción

Manual de Instalación y Configuración del Sistema Baby Human

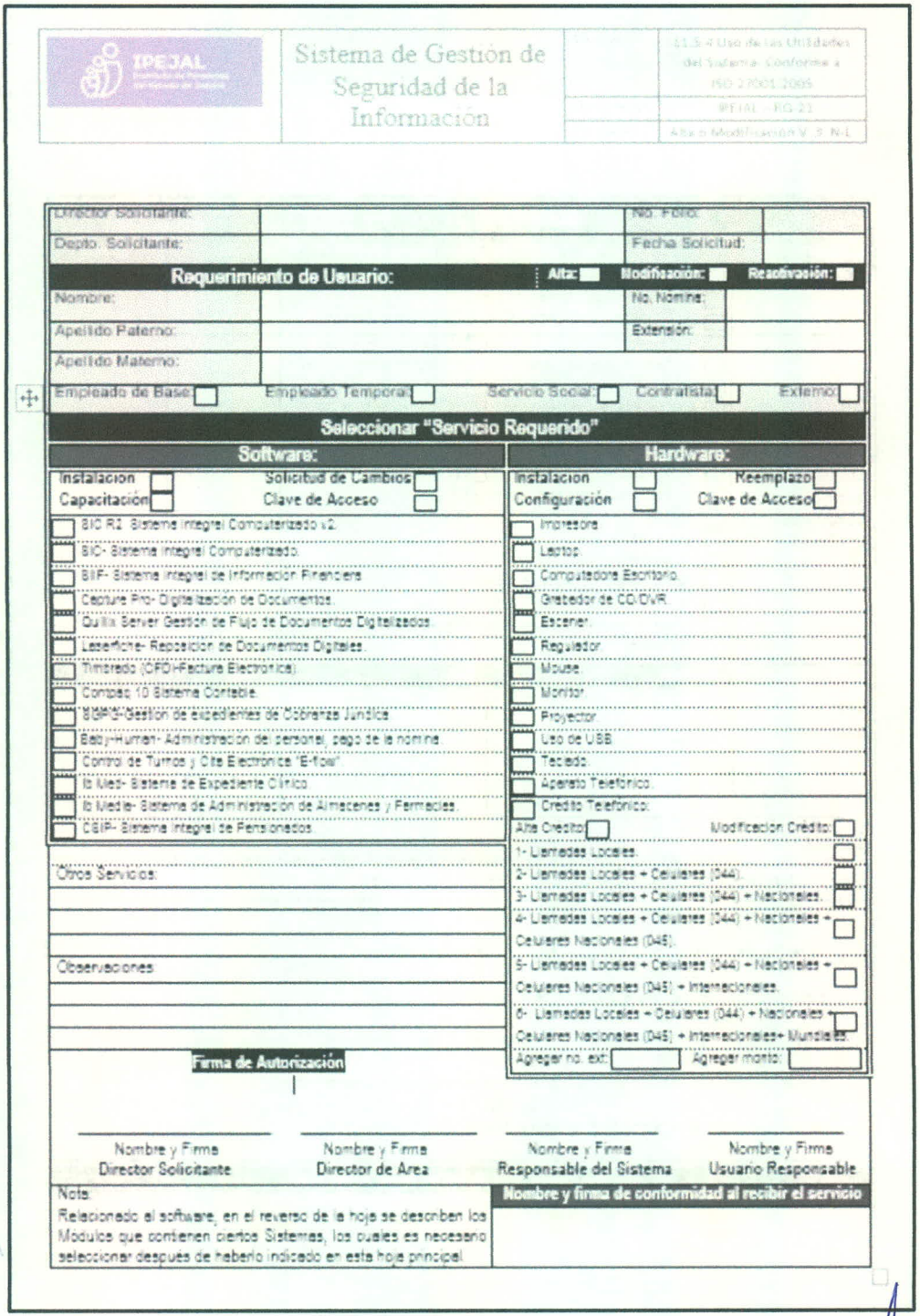
## Simbología

- 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 Instalación y Configuración del Sistema Baby Human.<br><br>Ruta de acceso:<br>\\smsoptec1\SoporteTecnico\Manuales de instalación.<br><br>Páginas 7. | Documento técnico que facilita la instalación y configuración del sistema. | |

**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:**

Instalacion ☐ Solicitud de Cambios ☐
Capacitación ☐ Clave de Acceso ☐

- ☐ BIC R2 Sistema Integral Computarizado v2.
- ☐ BIC- Sistema Integral Computarizado.
- ☐ BIF- Sistema Integral de Información Financiera.
- ☐ Capture Pro- Digitalización de Documentos.
- ☐ Qvilla Server Gestión de Flujo de Documentos Digitalizados.
- ☐ Laserfiche- Reposición de Documentos Digitales.
- ☐ Timbrado (CFDI-Factura Electrónica).
- ☐ Compac 10 Sistema Contable.
- ☐ SGPJ-Gestión de expedientes de Cobranza Jurídica.
- ☐ Baby+Human- Administración de personal, pago de la nomina.
- ☐ Control de Turnos y Cita Electrónica "E-flow".
- ☐ Ib Medi- Sistema de Expediente Clínico.
- ☐ Ib Medic- Sistema de Administración de Almacenes y Farmacias.
- ☐ CSIP- Sistema Integral de Pensionados.

Otros Servicios:

Observaciones:

**Hardware:**

Instalacion ☐ Reemplazo ☐
Configuración ☐ Clave de Acceso ☐

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

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: ☐

**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**

| 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 PDP y PMP, Trámite de Pensión. | | |
| **SIC** Sistema Integral Computarizado | ☐ 1.- Trámites PMP<br>☐ 2.- Trámites Vivienda ORPH.<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.- Deje.<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.-Internet.<br>☐ 16.- ABC de Concursos.<br>☐ 17.- Impresión de Carátulas.<br>☐ 18.-Motor de registro cont.<br>☐ 19.- Control de folios O.S.<br>☐ 20.-Captura de fondo.<br>☐ 21.- Archivo General.<br>☐ 22.- BEDAR. | | |
| **SIIF** Sol. 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 " Seleccione 1 menor a 10 mejor servicio ".

1. ¿Consideres 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 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 faciliten 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?**

Excelente | Bueno | Regular | Malo

| No. Revisión | Fecha de Finalización |
|---|---|
| 0 | **15 de noviembre de 2019** |
| | |

## 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 Especializado**

Elizabeth Torres Pérez
**Analista**

**b) Revisión**

Héctor Manuel Villalpando Galindo
**Coordinador Soporte Técnico**

Luis Felipe Carrillo Diaz
**Director de Desarrollo Institucional y Procesos Normativos**

**c) Autorización**

Alejandro Gálvez Becerra
**Director General de Administración**

José García Flores
**Director General de Informática y Sistemas**

Iván Eduardo Argüelles Sánchez
**Director General del Instituto**