I. OBJETIVO

Proporcionar un lineamiento homologado de control que permita un adecuada instalación y configuración de Dispositivos Biométricos Lector de Huella y Cámara, 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 Dispositivos Biométricos Lector de Huella y Cámara, iniciando desde el momento en que el Técnico Especialista recibe solicitud por correo o por medio del formato *"Alta o movimiento 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) Datos biométricos: aquellos datos personales referidos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona que posibiliten o aseguren su identificación única.
2) Formato de Alta o Modificación v3. Documento que se utiliza para solicitar algún tipo de requerimiento relacionado a Hardware o Software.
3) JIRA: Sistema de Control de tareas.
4) Responsable del Centro de Servicio: Persona del área de soporte técnico responsable para recibir peticiones del instituto, registra en sistema y áreas asignadas.
5) Técnico Especialista: Personal del área de soporte técnico para cubrir Incidencias de la Institución.
6) USB: Dispositivo de transferencia de datos.
7) Usuario Requirente: personal del Instituto y/o áreas foráneas, que solicita algún tipo de requerimiento relacionado a Hardware y Software.

IV. MARCO NORMATIVO

1) Ley de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios.
2) Reglamento General de Protección de Datos.

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 Sistemas de Dispositivos de Biométricos de Lector de Huella y Cámara, 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 el 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 de Sistemas de Dispositivos de Biométricos de Lector de Huella y Cámara;

2) El Técnico Especialista ingresa al Sistema JIRA con su usuario y contraseña para revisar que la tarea fue asignada acorde al formato *"Alta o Modificación v.3."* 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 de Dispositivos de Biométricos de Lector de Huella y de Cámara. Continúa procedimiento en el paso 4.

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

      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 de Dispositivos de Biométricos de Lector de Huella y Cámara" (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 de Dispositivos de Biométricos de Lector de Huella y Cámara", que indican la configuración y mantenimientos requeridos.

5) Al finalizar la instalación, el Técnico Especialista realiza pruebas para verificar que el Sistema de Dispositivos de Biométricos de Lector de Huella y Cámara funcione correctamente.

6) ¿El Sistema funciona correctamente?

6.1) Sí, el Técnico Especialista muestra al usuario el acceso y/o ruta de Instalación. Continúa el procedimiento en el paso 7.

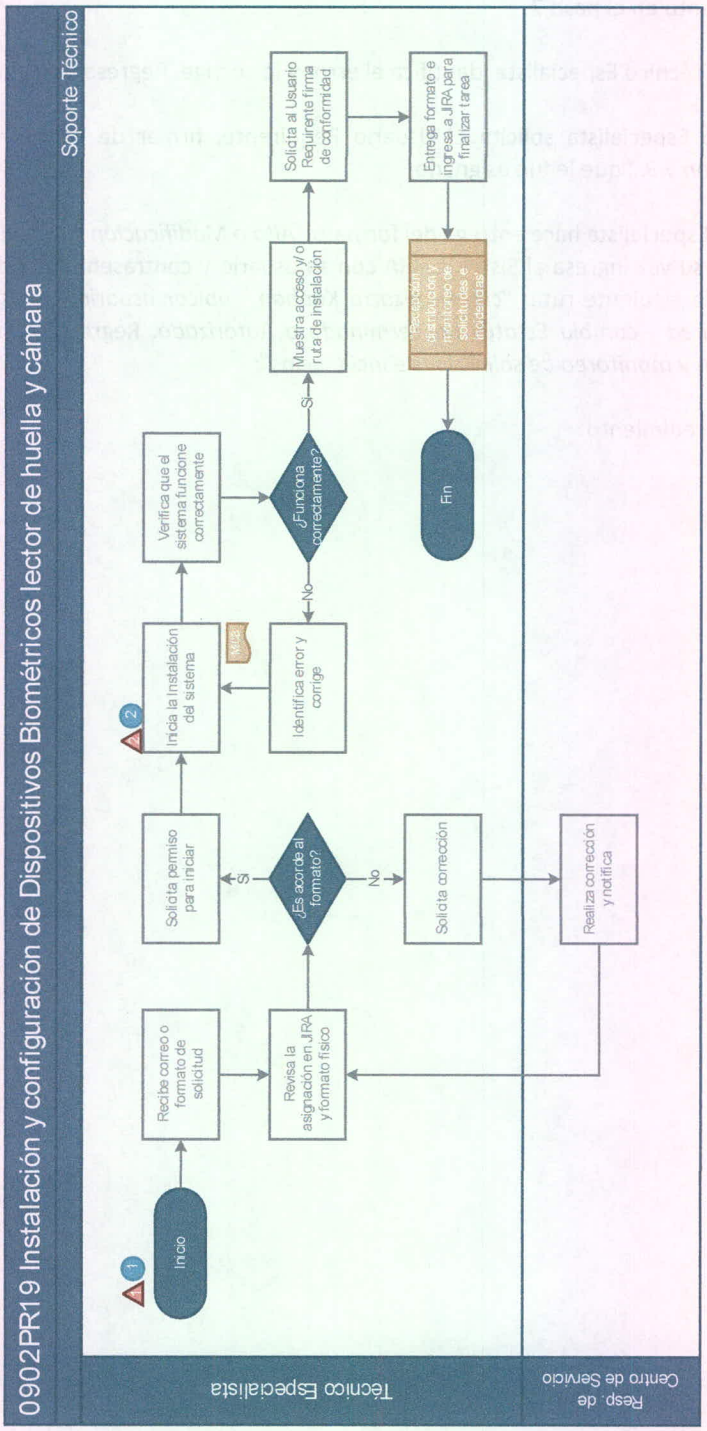
6.2) No, el Técnico Especialista identifica el error y lo corrige. Regresa procedimiento al paso 4.

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

8) 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";*

9) Fin del procedimiento.

VII. FLUJOGRAMA



0902PR19 Instalación y configuración de Dispositivos Biométricos lector de huella y cámara

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 Sistema de Dispositivos Biométricos de lector de huella y cámara, 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 de Dispositivos Biométricos de lector de huella y cámara, que indican la configuración y mantenimiento requerido.

Descripción

MCB Manual de Instalación y configuración de Biométricos.

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 de control y seguimiento de requerimientos Hardware y/o Software	MP0209-A01
Manual de Instalación de Biométricos. Smnas2\instaladores\biometricos\os digitalpersonaluareu Smnas2\instaladores\biometricos\camara Contenido: 10 Hojas.	Documento Externo que facilita la instalación de driver de escáner de huella y cámara.	

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-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 ☐ Solicitud de Cambios ☐ Capacitación ☐ Clave de Acceso ☐	Instalación ☐ Reemplazo ☐ 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.
☐ Qullix Server Gestion de Flujo de Documentos Digitalizados.	☐ Escaner.
☐ Laserfiche- Repoción de Documentos Digitales.	☐ Regulador.
☐ Timbrado (CFDI-Factura Electrónica).	☐ Mouse.
☐ Contpaq 10 Sistema Contable.	☐ Monitor.
☐ SIGHO-Gestion de expedientes de Cobranza Jurídica.	☐ Proyector.
☐ Baby-Humen- Administración del personal, pago de la nomina.	☐ Uso de USB.
☐ Control de Turnos y Cita Electronica "E-flow".	☐ Teclado.
☐ Ib Medi- Sistema de Expediente Clinico.	☐ Aparato Telefónico.
☐ Ib Medie- Sistema de Administración de Almacenes y Farmacias.	☐ Crédito Telefónico: Alta Credito: ☐ Modificación Credito: ☐
☐ CSIP- Sistema Integral de Pensionados.	☐ 1- Llamadas Locales.
	☐ 2- Llamadas Locales + Celulares (044).
Otros Servicios:	☐ 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.	

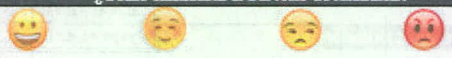
Sistemas:			Llenado por el personal de Informática	
Nombre:	**" Selecciona el Módulo que requieres "**		**Rol:**	**Nivel:**
SIC R2 Sistema Integral Computarizado v2	☐ 1.- Incorporación de EPP. ☐ 2.- Intercambio de información de las EPP. ☐ 3.- Otorgamientos créditos de FCP y PMP, Trámite de Pensión.			
SIC Sistema Integral Computarizado	☐ 1.- Trámites PMP. ☐ 2.- Trámites Vivienda. ORPH. ☐ 3.- Trámite 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.-Nómina 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 DS. ☐ 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, 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 faciliten el aprendizaje de la herramienta?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. ¿Cuánto 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?



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 Especializado

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

Alejandro Gálvez Becerra
Director General de Administración

José García Flores
Director General de Informática y Sistemas

Iván Eduardo Argüelles Sánchez
Director General del Instituto

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