I. OBJETIVO

Proporcionar un lineamiento homologado de control que permita una adecuada instalación y configuración del Sistema SIC, 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, configuración del Sistema SIC, iniciando desde el momento en que el Técnico Especialista recibe solicitud por correo o por medio del Formato *"Alta o modificación v.3",* hasta el momento que el Responsable del Centro de Servicio recibe el formato de seguimiento y lo archiva;

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1) Administrador del Sistema: encargado de crear la clave de ingreso al Sistema.
2) DGIS: Dirección General de Informática y Sistemas.
3) Formato de Alta o Modificación v.3: documento que se utiliza para solicitar algún tipo de requerimiento relacionado a Hardware y Software.
4) JIRA: Sistema de Informática donde se lleva el control de incidencias.
5) Responsable del Centro de Servicio: personal del área de Soporte Técnico encargado de recibir peticiones del instituto, registrar en sistema JIRA y asignar tareas.
6) SIC: Sistema integral computarizado que permite administrar la información por medio de los programas informáticos propios del instituto.
7) Técnico Especialista: personal del área de Soporte Técnico para cubrir incidencias de la Institución.
8) Tarea: actividad asignada de acuerdo a la petición del formato con el nombre de Alta o Modificación v.3.
9) Usuario Requirente: personal del Instituto y/o áreas foráneas, que realizan trámites de prestaciones en las ventanillas.

IV. MARCO NORMATIVO

N/A

V. INDICADOR (ES) DE DESEMPEÑO

Porcentaje de solicitudes resueltas $= \left(\frac{Total\ de\ solicitudes\ resueltas}{Total\ de\ solicituder\ recibidas}\right) * 100$

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 SIC, 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"* solicitando la instalación y configuración del sistema SIC, de parte del Responsable del Centro de Servicio;

2) El Técnico Especialista revisa en el Sistema JIRA el registro de la tarea que sea asignada acorde al formato recibido físicamente;

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 de los Sistemas SIC. 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 sistema, el Técnico Especialista inicia con la instalación del Sistema, de acuerdo al *"Manual de Instalación y configuración de los sistemas SIC"* (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 Manual para la instalación y configuración del sistema SIC, que indican la configuración e instalación requeridos.

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

6) ¿El Sistema funciona correctamente?

   6.1) Si, el Técnico Especialista muestra al Usuario Requirente 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 Usuario Requirente recibe nombre de usuario y contraseña, y procede a realizar una prueba de acceso al Sistema.

9) ¿El Usuario Requirente ingresó al Sistema?

9.1) Si, el Usuario Requirente informa vía telefónica al Técnico Especialista que pudo ingresar sin problema al Sistema. Continúa el procedimiento en el paso 10.

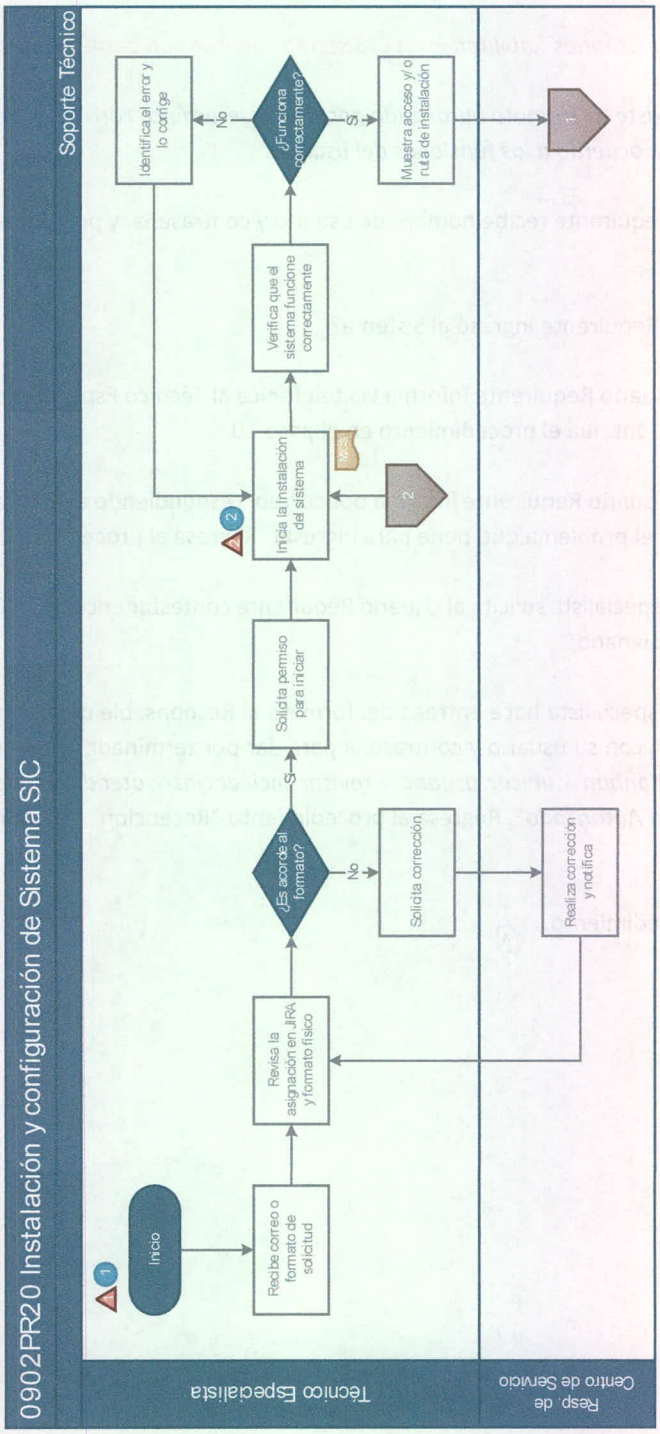
9.2) No, el Usuario Requirente informa por correo, respondiendo al mensaje en que se le envío el usuario y contraseña, el problema que tiene para ingresar. Regresa al procedimiento al paso 4.

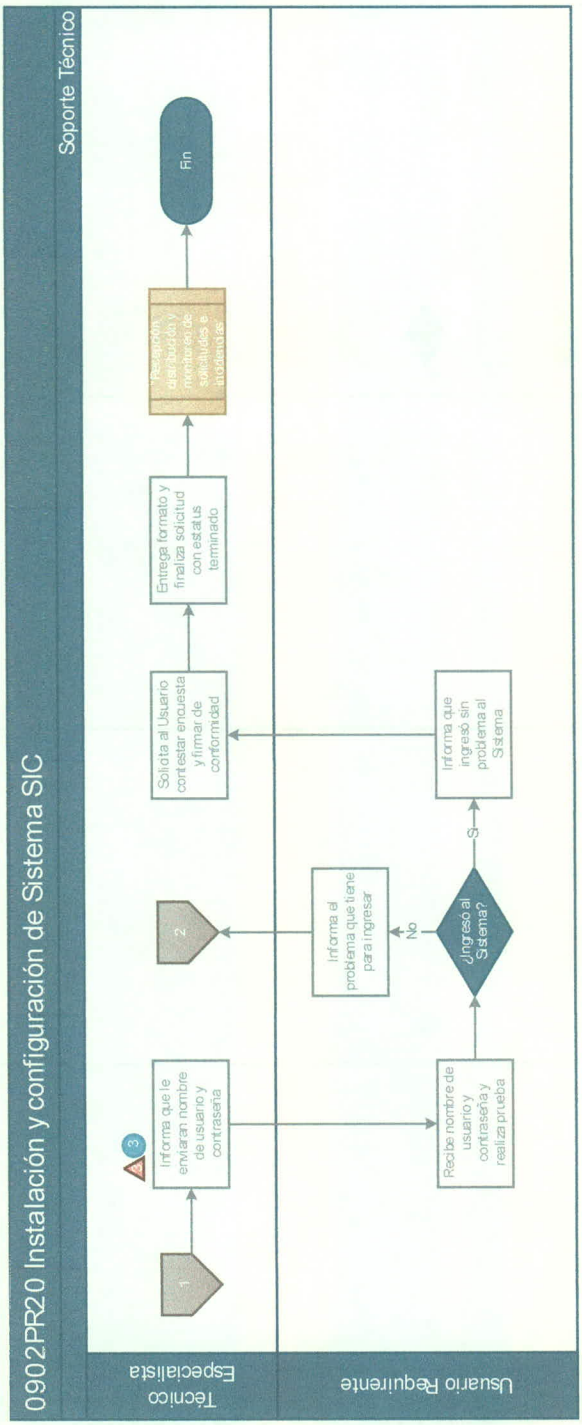
10) El Técnico Especialista solicita al Usuario Requirente contestar encuesta y firmar de conformidad el formato que le fue asignado;

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

12) Fin del procedimiento.

VII. FLUJOGRAMA




0902PR20 Instalación y configuración de Sistema SIC
Soporte Técnico
Técnico Especialista
Usuario Requirente
Fin
Entrega formato y finaliza solicitud con estatus terminado
Solicita al Usuario contestar encuesta y firmar de conformidad
Informa que ingreso sin problema al Sistema
Informa que le enviaran nombre de usuario y contraseña
Informa el problema que tiene para ingresar
¿Ingreso al Sistema?
Recibe nombre de usuario y contraseña y realiza prueba
Si
No
1
2
3

0902PR20 Instalación y configuración de Sistema SIC

Soporte Técnico

Riesgos

- R1 Las actividades del personal asignado al procedimiento no se encuentran delimitadas.
- R2 La instalación realizada no es de conformidad con los criterios y lineamientos establecidos en el Manual correspondiente.
- R3 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 del Sistema SIC, 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 manuales del sistema SIC.
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

MS3 Manual de Instalación y Configuración del Sistema SIC

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 de los sistemas SIC. \\smsoptec1\SoporteTecnico\Manuales de instalacion	Documento que ayuda a configurar e instalar los sistemas SIC.	

Formato: MP0209-A01

IPEJAL Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Control:	11.5.4 Uso de las Utilidades del Sistema- Conforme a ISO 27001:2005
		Documento:	IPEJAL – RG-21
		Formato:	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 ☐	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.	
☐ Qullix Server Gestion de Flujo de Documentos Digitalizados.		☐ Escaner.	
☐ Laserfiche- Reposición de Documentos Digitales.		☐ Regulador.	
☐ Timbrado (CFDI-Facture Electrónica).		☐ Mouse.	
☐ Contpaq 10 Sistema Contable.		☐ Monitor.	
☐ SIGRG-Gestion de expedientes de Cobranza Juridica.		☐ Proyector.	
☐ Baby-Human- Administración del personal, pago de la nomina.		☐ Uso de USB.	
☐ Control de Turnos y Cita Electronica "E-flow".		☐ Teclado.	
☐ Ib Med- Sistema de Expediente Clinico.		☐ Aparato Telefónico.	
☐ Ib Medie- Sistema de Administración de Almacenes y Farmacias.		☐ Crédito Telefónico:	
☐ CSIP- Sistema Integral de Pensionados.		Alta Credito: ☐	Modificación 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.	☐
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.	

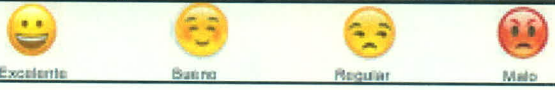
Sistemas:			Llenado por el personal de Informática	
Nombre:	" Selecciona el Módulo que requieres "		**Rol:**	**Nivel:**
SIC R2 Sistema Integral Computarizado v2	☐ 1.- Incorporación de EPP. ☐ 2.- Intercambio de información de las EPP. ☐ 3.- Otorgamientos créditos de FCP y PMP, Trámite de Pensión.			
SIC Sistema Integral Computarizado	☐ 1.- Trámites PMP. ☐ 2.- Trámites Vivienda GRPH. ☐ 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 Caratulas. ☐ 18.-Motor de registro cont. ☐ 19.- Control de folios DG. ☐ 20.-Captura de fondo. ☐ 21.- Archivo General. ☐ 22.- SEDAR.			
SIIF Sist. Integral de Información Financiera	**Módulo:**	**Rol:**	**Vista:**	

Encuesta

"Tú 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 facilitan 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

Héctor Manuel Villalpando Galindo
Coordinador de Soporte Técnico

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	**25 de mayo de 2020**