I. OBJETIVO

Proporcionar un lineamiento homologado de control que permita una adecuada actualización de drivers, 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 actualización de drivers, iniciando desde el momento en que el usuario requirente presenta una falla en el funcionamiento de su equipo, hasta el momento que el Técnico Especialista entrega la encuesta al Responsable del Centro de Servicio y termina la tarea en JIRA.

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1) Drivers: programas que sirven de intermediarios entre Windows (u otro sistema operativo) y los dispositivos o componentes de hardware del PC. Son necesarios para que funcionen impresoras, escáneres, la tarjeta gráfica, de sonido, de red, la placa base, etc.
2) JIRA: Sistema de Control de tareas.
3) Responsable del Centro de Servicio: personal del área de soporte técnico responsable para 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.

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.

Riesgo 2. El Driver instalado es incompatible con el equipo o estación de servicio.

Control 1. El Instituto cuenta con un procedimiento establecido para la actualización de Drivers, en el que el personal y áreas involucradas se apegan al cumplimiento de las actividades y acciones necesarias para una adecuada y eficiente operación.

Control 2. La Dirección General de Informática se asegura de instalar el Driver necesario según el tipo de equipo.

1) El Usuario Requirente detecta una falla en el funcionamiento de su equipo entre las que principalmente pueden estar:

   - No puede ingresar al sistema
   - No puede imprimir
   - No puede escanear

2) El Usuario Requirente solicita por medio de correo electrónico o telefónicamente a Centro de Servicio la revisión de su equipo;

3) El Responsable del Centro de Servicio atiende la solicitud e ingresa al Sistema JIRA con su usuario y contraseña para registrar la tarea y asignar al Técnico Especialista que le dará seguimiento, mediante la siguiente ruta: *"crear – ventana crear incidencia – ingresa datos de la tarea – ingresa fecha de entrega – selecciona Dirección – selecciona Área – ingresa extensión – ingresa Técnico responsable – clic crear – se genera número de incidencia";*

4) El Responsable del Centro de Servicio informa al Técnico Especialista que le fue asignada una tarea;

5) El Técnico Especialista ingresa al Sistema JIRA con su usuario y contraseña para revisar que la tarea fue asignada correctamente 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";*

6) ¿La tarea fue asignada correctamente?

   6.1) Sí, el Técnico Especialista solicita al Usuario Requirente permiso para acudir a su área de trabajo a revisar el equipo. Continúa el procedimiento en el paso 7.

   6.2) No, el Técnico Especialista solicita al Responsable del Centro de Servicio la corrección.

      6.2.1) El Responsable del Centro de Servicio realiza la corrección en el sistema JIRA y notifica al Técnico Especialista. Regresa el procedimiento al paso 4.

7) Una vez que el Usuario Requirente aprueba la revisión, el Técnico Especialista revisa la falla que fue reportada;

8) De acuerdo a la revisión realizada, el Técnico Especialista determina si se requiere actualizar o reinstalar el Driver;

9) ¿El Driver requiere actualización?

9.1) Sí, el Técnico Especialista ingresa al buscador de Windows tecleando *"Windows up date"* para buscar actualizaciones, posteriormente actualiza. Continúa el procedimiento en el paso 10.

9.2) No, el Técnico Especialista reinstala el driver requerido de acuerdo al *"Manual de instalación de drivers"* (anexo 1). Continúa el procedimiento en el paso 10.

Riesgo 3. La instalación realizada no es de conformidad con los criterios y lineamientos establecidos en el Manual correspondiente.

Control 3. El Área de Soporte Técnico cuenta con un Manual para la instalación de Drivers, que indican la configuración y mantenimientos requeridos.

10) Una vez actualizado o reinstalado el Driver, el Técnico Especialista realiza pruebas para verificar que la falla haya quedado corregida;

11) ¿Se corrigió la falla?

11.1) Sí, el Técnico Especialista entrega al Usuario Requirente el equipo funcionando correctamente. Continúa el procedimiento en el paso 12.

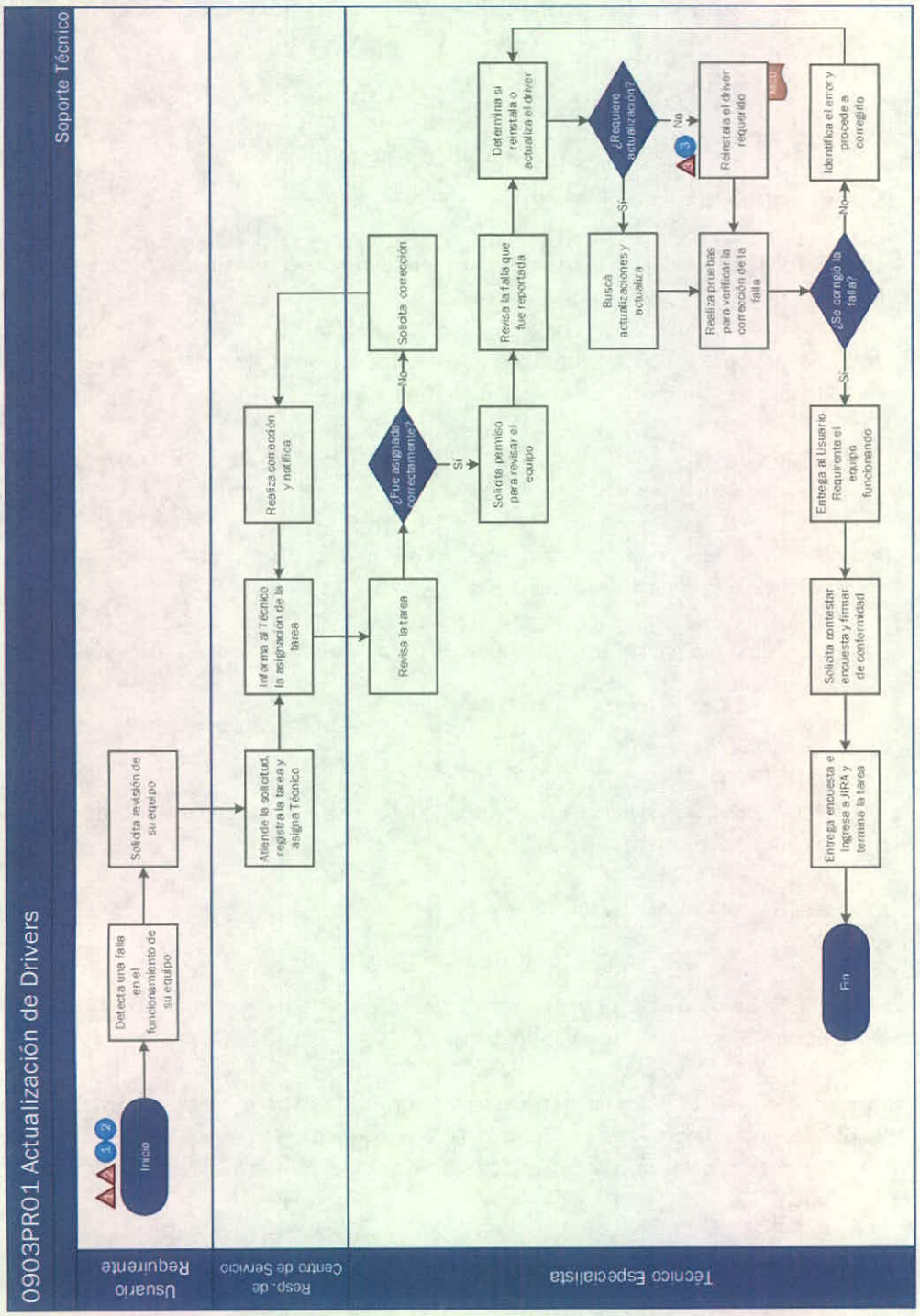
11.2) No, el Técnico Especialista identifica el error y procede a corregirlo. Regresa el procedimiento al paso 8.

12) El Técnico Especialista solicita al Usuario Requirente contestar encuesta en el *"Formato alta o Modificación V.3"* y firmarla de conformidad;

13) El Técnico Especialista entrega la encuesta a centro de servicio e 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"*.

14) Fin del procedimiento.

VII. FLUJOGRAMA



0903PR01 Actualización de Drivers

Soporte Técnico

Riesgos	Actividades de Control	Descripción	Simbología
R1 Las actividades del personal asignado al procedimiento no se encuentran delimitadas. R2 El Driver instalado no es compatible con el equipo o estación de servicio. R3 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 actualización de Drivers, 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 La Dirección General de Informática se asegura de instalar el Driver necesario según el tipo de equipo. 3 El Área de Soporte Técnico cuenta con un Manual para la instalación de Drivers, que indican la configuración y mantenimientos requeridos.	Manual de instalación de Drivers	Inicio o Fin. Se utiliza para representar el principio o termino 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	Valorar por parte del usuario la atención a sus solicitud.	MP0209-A01
Smsoptec1\SoporteTecnico\Manualesde Instalación Contenido 3 hojas	Documento técnico que facilita la Actualización de drivers.	

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 ☐ 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- Reposición de Documentos Digitales.	☐ Regulador.
☐ Timbrado (CFDI-Facture Electrónica).	☐ Mouse.
☐ Contpaq 10 Sistema Contable.	☐ Monitor.
☐ SGPC-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: Alta Crédito: ☐ Modificación Crédito: ☐
☐ CSIP- Sistema Integral de Pensionados.	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. ☐
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: 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 créditos de PCP y PIMP, Trámite de Pensión.		
SIC Sistema Integral Computarizado	☐ 1.- Trámites PIMP. ☐ 2.- Trámites Vivienda CRPH. ☐ 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.-Internet. ☐ 16.- AEC de Concursos. ☐ 17.- Impresión de Carátulas. ☐ 18.-Motor de registro cont. ☐ 19.- Control de folios DG. ☐ 20.-Captura de fondo. ☐ 21.- Archivo General. ☐ 22.- SEDAR.		
	Módulo:	**Rol:**	**Vista:**
SIIF Sist. Integral de Información Financiera			

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 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 Migliano Montiel
Técnico Especialista

Elizabeth Torres Pérez
Analista

b) Revisión

Héctor Manuel Villalpando Galindo
Coordinador de soporte técnico

Anais Farias Orozco
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

Héctor Pizano Ramos
Director General del Instituto

No. Revisión	Fecha de Finalización
0	**18 de marzo de 2021**