

EMPRESA PORTUARIA QUETZAL



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE INFORMÁTICA

PUERTO QUETZAL, OCTUBRE 2021

PRESENTACIÓN

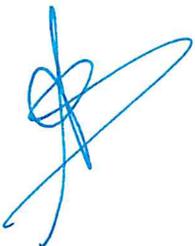
Empresa Portuaria Quetzal, en su calidad de entidad estatal, autónoma y descentralizada, realiza su gestión administrativa dentro del marco legal establecido por organismos e instituciones de Gobierno. En tal sentido y para dar cumplimiento a las normas de Control interno emitidas por la Contraloría General de Cuentas, para ordenar, sistematizar y normar el buen funcionamiento de las instituciones públicas, las Autoridades Superiores de la Empresa promueven la implementación de instrumentos administrativos que regulen, orienten y apoyen el buen funcionamiento de las actividades.

Bajo dicho contexto, el **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA**, fue estructurado en observancia de los instrumentos legales externos, y a normativa y disposiciones internas emitidas por las Autoridades Superiores de la Empresa, y está conformado por Normas y Procedimientos descritos de manera teórica y gráfica (flujograma), los cuales reflejan la forma detallada, ordenada, sistemática e integral de realizar las actividades de la Unidad.



OBJETIVO

Contar con un instrumento de gestión administrativa, que establezca en forma pormenorizada, secuencial y gráfica, los pasos que deben seguirse para desarrollar las actividades de manera ordenada, estableciendo las interrelaciones con otras áreas de trabajo y las disposiciones internas y externas que regulan el ámbito de acción de la Unidad de Informática.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**UNIDAD DE INFORMATICA****CONTENIDO**

PROCEDIMIENTO	CODIGO
UNIDAD DE INFORMÁTICA	
Recepción y Control de Correspondencia	MNP-UI-01
Solicitud de Usuario	MNP-UI-02
Ingreso de Visitantes a la Unidad de Informática	MNP-UI-03
Elaboración de Solicitudes de Materiales	MNP-UI-04
Acceso a Data Center Personal Externo	MNP-UI-05
Ingreso de Personal de Informática al Data Center	MNP-UI-06
Baja de Trabajador en Sistemas y/o Red	MNP-UI-07
ÁREA DE SISTEMAS	
Modificación de Reportes en los Sistemas	MNP-UI-AS-01
Cambio de Contraseña en los Sistemas	MNP-UI-AS-02
Cambio de Rol en Sistemas	MNP-UI-AS-03
Respaldo de Fuentes de Sistema	MNP-UI-AS-04
Creación de Nuevo Usuario	MNP-UI-AS-05
Solicitud de Nuevo Sistema	MNP-UI-AS-06



PROCEDIMIENTO	CODIGO
ÁREA TÉCNICA	
Control de Fallas del Equipo	MNP-UI-AT-01
Elaboración Dictamen de Baja de Equipos	MNP-UI-AT-02
Instalación de Impresora	MNP-UI-AT-03
Solicitud y Entrega de Equipo	MNP-UI-AT-04
Análisis de Equipo con Virus	MNP-UI-AT-05
Backup de Equipo en Sistema Operativo Windows	MNP-UI-AT-06
Actualización de Sistema Operativo Windows y Aplicaciones.	MNP-UI-AT-07
Baja de Disco Duro	MNP-UI-AT-08
Reciclaje de Cartuchos Usados	MNP-UI-AT-09
Requerimiento de Usuarios Críticos	MNP-UI-AT-10
Solicitud de Equipo Nuevo de Cómputo	MNP-UI-AT-11
PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS	
Formateo de Equipo	MNP-UI-AT-T-01
Mantenimiento Preventivo de Equipos	MNP-UI-AT-T-02
Backup de Equipo en Sistema Operativo Mac os.	MNP-UI-AT-T-03
Encriptación de Equipos Portátiles con Sistema Operativo Mac	MNP-UI-AT-T-04
Encriptación de Equipos Portátiles con Sistema Operativo Windows	MNP-UI-AT-T-05
Restauración de Equipo por Formateo	MNP-UI-AT-T-06
Instalación de Antivirus	MNP-UI-AT-T-07
Uso de Herramienta para Obtener Información de Equipos	MNP-UI-AT-T-08

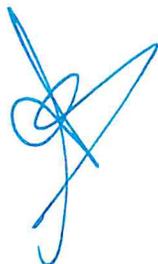
PROCEDIMIENTO	CODIGO
ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA, REDES Y SERVICIOS	
Verificar Fallas de Conectividad de un Puerto de Red	MNP-UI-SI -01
Armado de Cable UTP con Conector RJ45	MNP-UI-SI-02
Testeo de Cable UTP.	MNP-UI-SI-03
Solicitud de Acceso a WIFI Usuarios Internos	MNP-UI-SI-04
Solicitud de Acceso a WIFI Usuarios Externos	MNP-UI-SI-05
Configuración FIREWALL	MNP-UI-SI-06
Revocar y/o Cambiar Permisos de Red	MNP-UI-SI-07
Actualización de Contraseña de Usuarios de Red.	MNP-UI-SI-08
Ingreso de Equipo Ajeno al Centro de Datos	MNP-UI-SI-09
Asignar o Revocar Accesos a Internet.	MNP-UI-SI-10
Auditoría de Equipos	MNP-UI-SI-11
Auditoría de Actividades de Usuarios	MNP-UI-SI-12
PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS	
Destrucción de Cintas para Backup	MNP-UI-SI-T-01
Restablecimiento de Data Center	MNP-UI-SI-T-02
Restore (Recuperación de Servidores Virtuales)	MNP-UI-SI-T-03
Verificación del Funcionamiento de Alta Disponibilidad de Servicios de Base de Datos.	MNP-UI-SI-T-04
Restauración de la Información de la Base de Datos (Escenario de Pruebas).	MNP-UI-SI-T-05

UNIDAD DE INFORMÁTICA



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**UNIDAD DE INFORMATICA**

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Recepción y Control de Correspondencia	MNP-UI-01
Solicitud de Usuario	MNP-UI-02
Ingreso de Visitantes a la Unidad de Informática	MNP-UI-03
Elaboración de Solicitudes de Materiales	MNP-UI-04
Acceso a Data Center Personal Externo	MNP-UI-05
Ingreso de Personal de Informática al Data Center	MNP-UI-06
Baja de Trabajador en Sistemas y/o Red	MNP-UI-07





NORMAS

UNIDAD DE INFORMÁTICA

RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA

FECHA

MES

AÑO

10

2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-01

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

- 1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce
4.4.5 Control de Documentos
- 2. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro
4.5.4 Control de registros

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA		No. DE PASOS: 09		No. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2021	CÓDIGO: MNP-UI-01
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Unidad de Informática		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Entregar correspondencia	Gerencia o Unidad/ Interesado	Entrega a la secretaria de la Unidad de Informática el documento que lleva con algún requerimiento o información.
02	Revisar correspondencia	Unidad de Informática/ Secretaria	Verifica que el documento que va a recibir inicialmente tenga correctamente el nombre del jefe de la Unidad de Informática y contenga las firmas y sellos necesarios, incluyendo el del Gerente del Área, si todo está correcto recibe, si no devuelve el documento.
03	Recibir Correspondencia	Unidad de Informática/ Secretaria	Revisado el documento procede a colocar el sello de recibido incluyendo fecha, hora y firma de quien recibe el mismo.
04	Trasladar correspondencia	Unidad Informática/ Secretaria	La correspondencia recibida es trasladada a la Jefatura de la Unidad para su conocimiento y tramite respectivo.
05	Recibir correspondencia	Unidad de Informática/ Jefe	Recibe correspondencia y firma el conocimiento de entrega.
06	Analizar correspondencia	Unidad de Informática/ Jefe	Analiza la correspondencia recibida y sus respectivos requerimientos para determinar si es procedente lo solicitado.

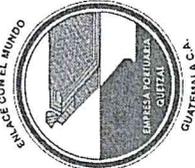


RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA	No. DE PASOS: 09		No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2021
INICIA: Gerencia o Unidad	TERMINA: Unidad de Informática		
CÓDIGO: MNP-UI-01			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
07 Marginar Correspondencia	Unidad de Informática/ Jefe	Margina el documento asignando a la persona responsable de ejecutar el requerimiento y luego avisa a la secretaria de la Unidad que la papelería ya está revisada y que proceda a retirarla para la entrega correspondiente.
08 Recibir Correspondencia	Unidad de Informática/ Secretaria	Recibe del Jefe de Unidad correspondencia con las marginaciones correspondientes, las cuales deberá ingresar al sistema de tickets.
09 Entregar correspondencia	Unidad de Informática/ Secretaria	Entrega la correspondencia al área que corresponda (Redes, Sistemas Técnica, Servidores) con el ticket que se elaboró de acuerdo a la marginación realizada por el jefe de la Unidad.

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA		
Fecha Validación 03/12/2021	Nombre Jefe UAPP Lidia Anuluisa Myra	Firma y Sello
Fecha Autorización 03/12/2021	Nombre Gerente/Jefe Oscar A. Lopez	Firma y Sello





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA

No. DE PASOS: 09
 FECHA: MES 10 AÑO 2021

NO. DE HOJA: 1 de 2
 CÓDIGO: MNP-UI-01

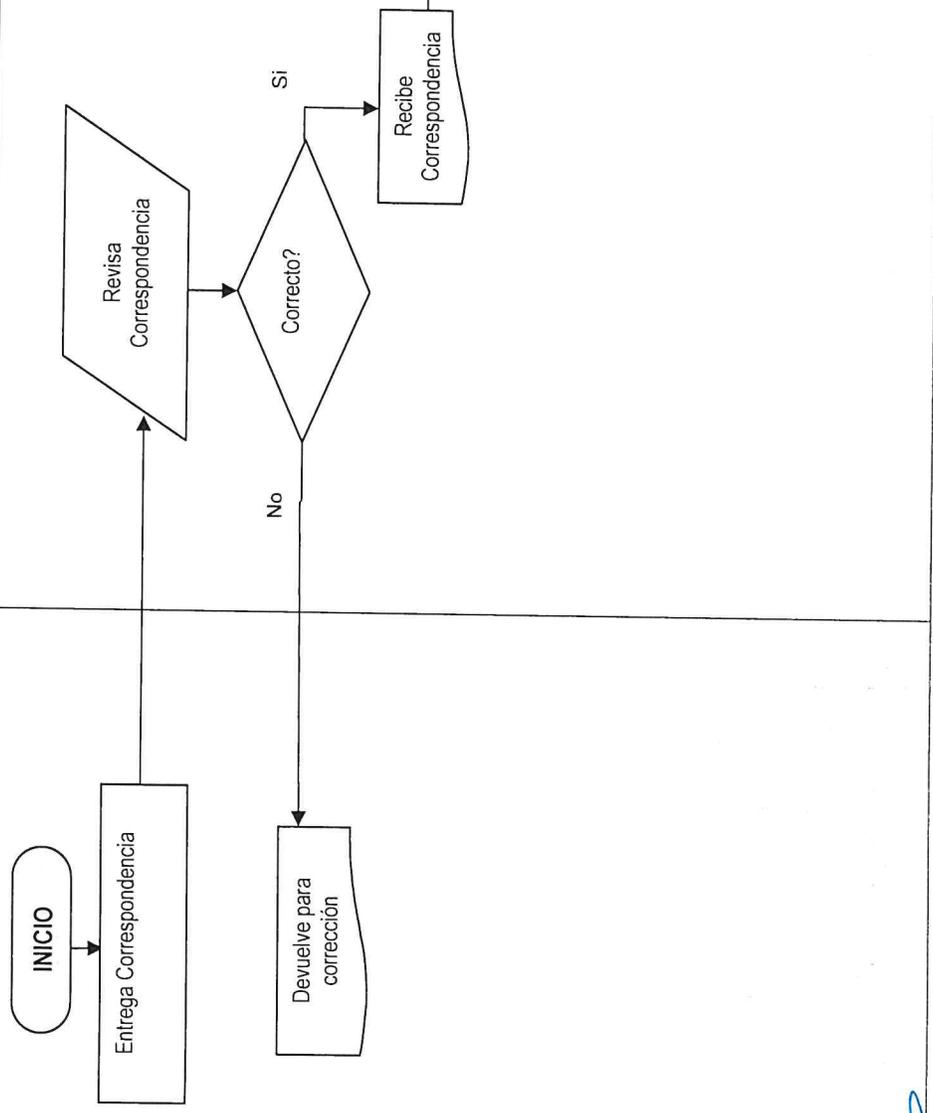
INICIA: Gerencia o Unidad

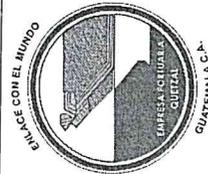
TERMINA: Unidad de Informática

GERENCIA O UNIDAD

UNIDAD DE INFORMÁTICA
 SECRETARIA

UNIDAD DE INFORMÁTICA
 JEFE





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

RECEPCIÓN Y CONTROL DE
CORRESPONDENCIA

No. DE PASOS: 09

NO. DE HOJA: 2 de 2

FECHA

MES
10

AÑO
2021

CÓDIGO: MNP-UI-01

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática

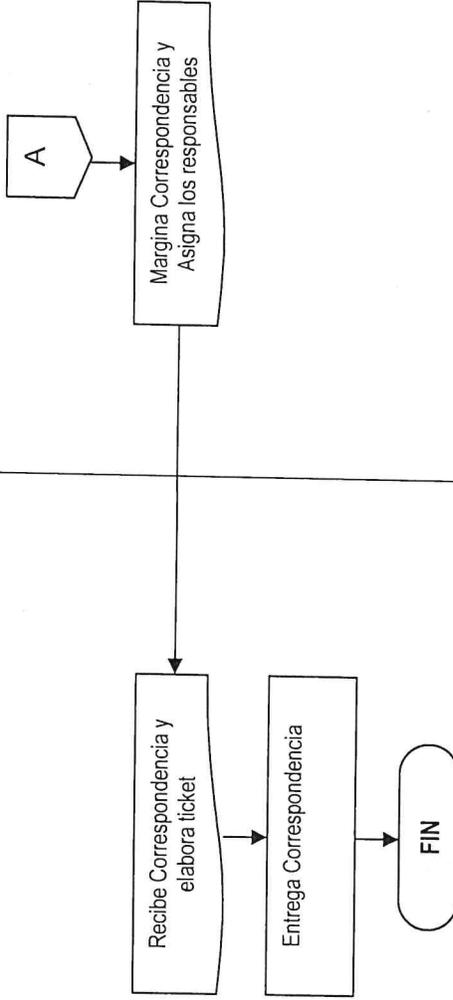
GERENCIA O UNIDAD

UNIDAD DE INFORMATICA

UNIDAD DE INFORMATICA

SECRETARIA

JEFE





NORMAS

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SOLICITUD DE USUARIO

FECHA

MES

AÑO

NO. DE HOJA: 1 de 1

10

2021

CÓDIGO: MNP-UI-02

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

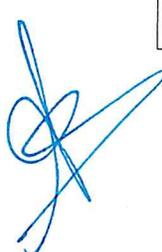
Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce
6.2 Seguridad de la Información b), h)
2. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro
4.5.4

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, located in the bottom right corner of the page.

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA						
	SOLICITUD DE USUARIO		No. DE PASOS: 14		No. DE HOJA: 1 de 2				
		FECHA		CÓDIGO: MNP-UI-02					
		<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">2021</td> </tr> </table>		MES	AÑO	10	2021		
MES	AÑO								
10	2021								
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Unidad de Informática						

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar usuario Gerencia Unidad/ Gerente/ Jefe	Solita creación de usuario (RED,BASE DE DATOS, CORREO, SIGES, SICOIN ETC). por medio de oficio firmado por el Jefe Inmediato con Vo. Bo. de Gerente de Área o Jefe de Unidad.
02	Revisar solicitud Unidad de Informática/ Secretaria	Revisa solicitud de la creación de un nuevo usuario para: Red, Base de Datos, Correo Interno etc, indicando el tipo de usuario que se solicita, verifica que la nota contenga firma del Jefe y Vo.Bo del Gerente de Área o Jefe de Unidad, además revisa la documentación adjunta, si el usuario es de entidades que trabajan dentro del DAT, debe adjuntar fotocopia de DPI del usuario solicitante.
03	Recepcionar solicitud Unidad de Informática/ Secretaria	Si la nota y documentación adjunta cumple los requerimientos, se procede a recibir la nota de solicitud, sellando y firmando como constancia de recepción.
04	Trasladar solicitud Unidad de Informática/ Secretaria	Traslada solicitud a Jefatura de la Unidad de Informática.
05	Conocer y Marginar Solicitud Unidad de Informática/ Jefe	Conoce y margina solicitud al Área que corresponda según el tipo de usuario a crear y devuelve a la secretaria.
06	Ingresar Solicitud a los Sistemas Unidad de Informática/ Secretaria	Ingresar solicitud a los sistemas SAS y Expedientes Web, para asignación de tareas y monitoreo de requerimientos.
07	Trasladar Solicitud Unidad de Informática/ Secretaria	Traslada solicitud al Jefe del Área donde se creará el usuario (Redes, Servidores, Sistemas).



SOLICITUD DE USUARIO	No. DE PASOS: 14		No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2021
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Unidad de Informática	
CÓDIGO: MNP-UI-02			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
08	Analizar Solicitud	Unidad de Informática/ Jefe de Área	Analiza la solicitud, si es procedente asigna tarea, en caso no ser procedente envía oficio indicando los motivos por los cuales no se aprueba solicitud.
09	Crear nuevo usuario	Unidad de Informática/ Técnico o Profesional	Crema usuario de acuerdo a lo solicitado, (usuarios de red, Base de Datos, Correo Electrónico, Internet etc).
10	Trasladar Información del Usuario	Unidad de Informática/ Técnico o Profesional	Traslada usuario y contraseña a secretaria de Unidad de Informática para que elabore la documentación de entrega, la cual consta de Normativa para usuarios (MNP-UI-SR-13-A01), Anexo entrega de la documentación y/o información (Código: SGSI-EPQ-A10), Formato de Usuario.
11	Elaborar Documentación	Unidad de Informática/ Secretaria	Si el usuario es externo se elabora nota de confidencialidad, si es interno se elabora normativo y nota de entrega.
12	Informar al Usuario	Unidad de Informática/ Secretaria	Vía telefónica informa al usuario que su solicitud fue aprobada y se elaboró el usuario y que debe presentarse a la Unidad de Informática a recoger dicho usuario
13	Recibir documentación	Gerencia o Unidad/ Usuario	Recibe documentación y firma de recibido.
14	Finalizar Tarea	Unidad de Informática/ Secretaria	Finaliza Ticket o tarea en Sistema Tickets.

REVISADO

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE USUARIO		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Licda. Ana Luisa Mejía	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez.	



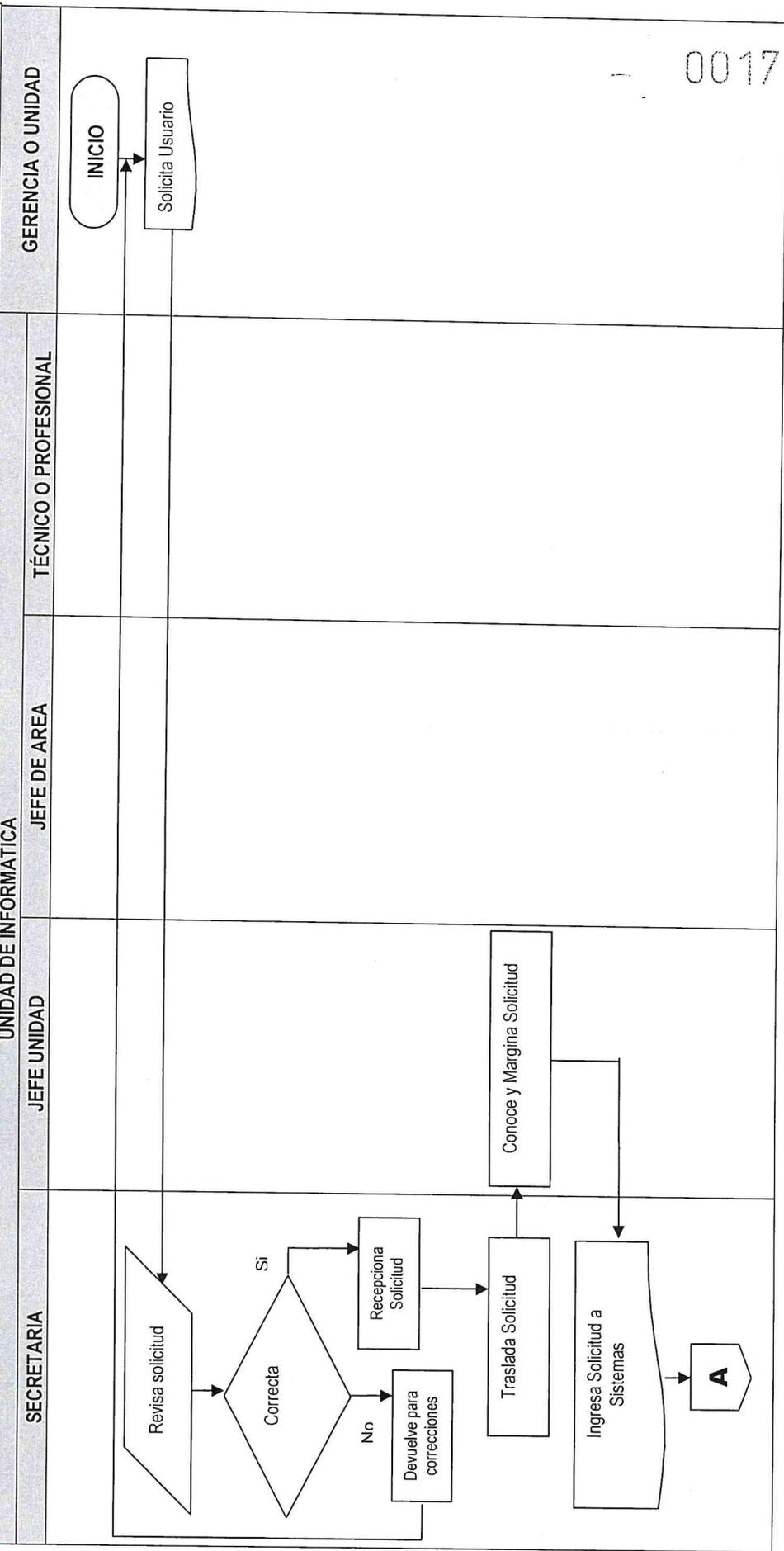


FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SOLICITUD DE USUARIO		No. DE PASOS: 14		NO. DE HOJA: 1 de 3	
FECHA	MES	AÑO			
	10	2021	CODIGO:MNP-UI-02		

INICIA: Gerencia o Unidad TERMINA: Unidad de Informática



0017



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SOLICITUD DE USUARIO

No. DE PASOS: 14

NO. DE HOJA: 2 de 3

FECHA

MES

10

AÑO

2021

CÓDIGO:MNP-UI-02

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática

UNIDAD DE INFORMÁTICA

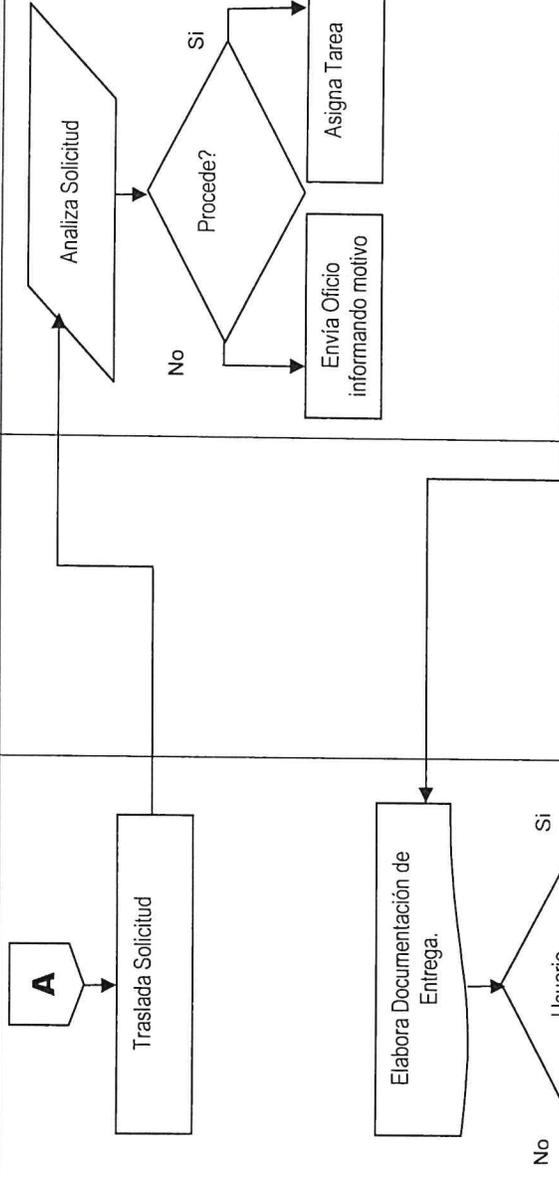
TÉCNICO O PROFESIONAL

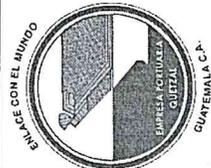
GERENCIA O UNIDAD

JEFE UNIDAD

JEFE DE AREA

SECRETARIA





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SOLICITUD DE USUARIO

No. DE PASOS: 14

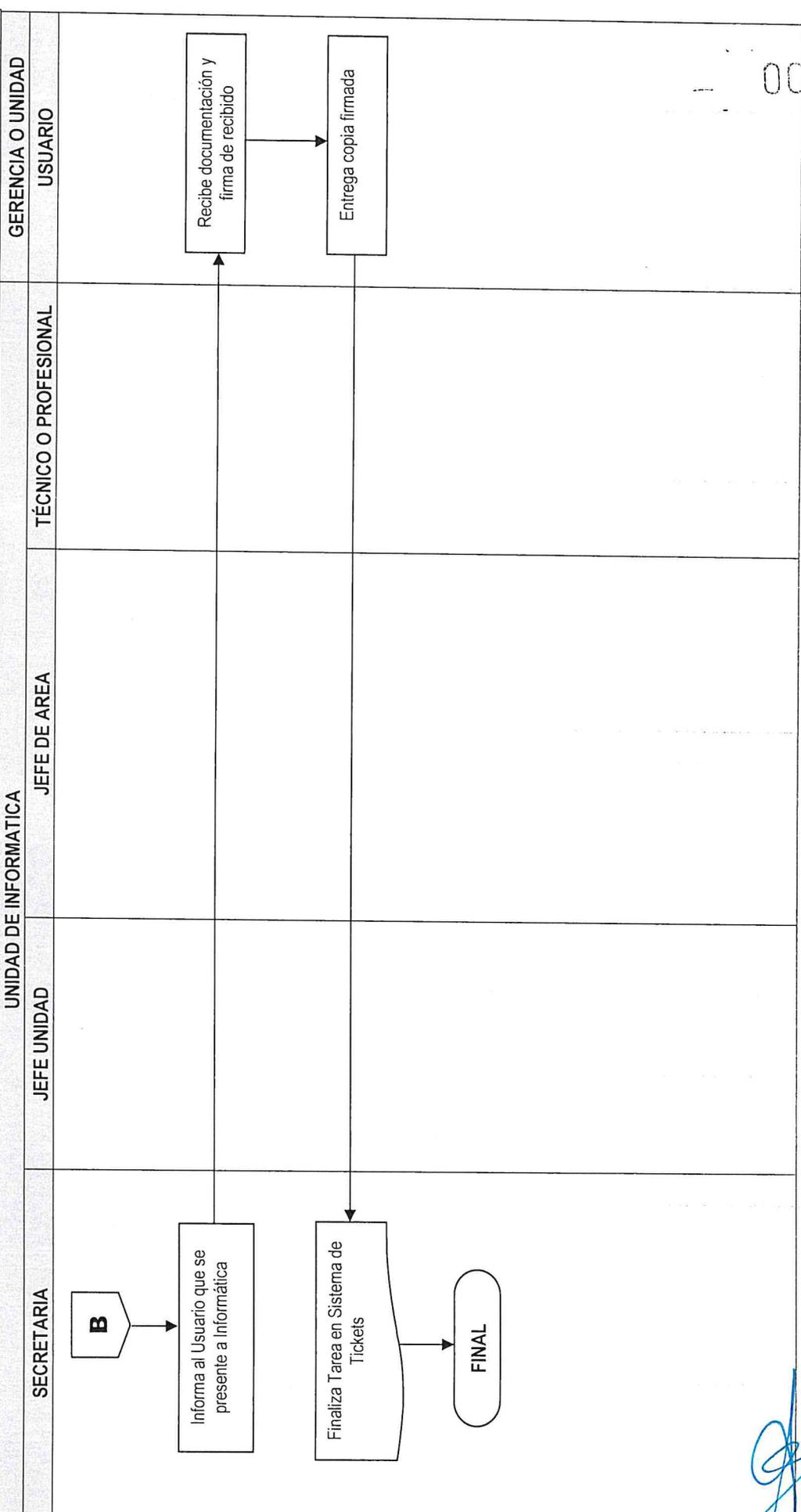
FECHA	MES	AÑO
	10	2021

NO. DE HOJA: 3 de 3

CÓDIGO: MNP-UI-02

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMATICA	
		FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
				10	2021

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS
<p>Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce 4.4.6 5.12. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro 3.9

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA		
	INGRESO DE VISITANTES A LA UNIDAD DE INFORMÁTICA		No. DE PASOS: 06		
		No. DE HOJA: 1 de 2			
		FECHA		CÓDIGO: MNP-UI-03	
		MES		AÑO	
		10		2021	
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Unidad de Informática		

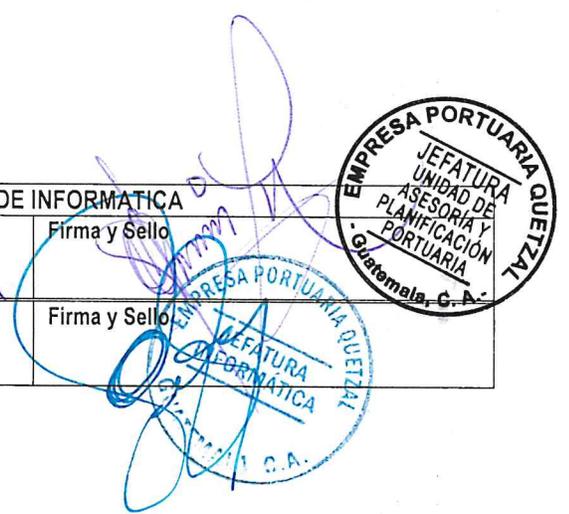
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Accionar Intercomunicador Gerencia o Unidad/ Visitante	Accionará el intercomunicador por medio de acceso ubicado en la puerta principal al ingreso de la Unidad de Informática.
02	Atender solicitud de ingreso Unidad de Informática/Secretaria	Atiende el intercomunicador, y solicitará datos al visitante, como el motivo del ingreso, así como la persona de la Unidad de Informática que lo atenderá.
03	Informar Ingreso de visitante Unidad de Informática /Secretaria	Informa a la persona que corresponda (técnico o profesional), que personal ajeno a la Unidad solicita ingreso.
04	Verificar solicitud Unidad Informática/ Técnico o Profesional	Se trasladará a la puerta de ingreso, para entablar conversación con el solicitante y determinar si es necesario el ingreso ó no, de ser necesario, la responsabilidad del ingreso de personal ajeno, estará a cargo del.
05	Instruir a visitante para el Ingreso. Unidad Informática/ Técnico o Profesional	Al determinar que es o procedente el ingreso del visitante, debe indicar los procedimientos para el ingreso, como es la firma en el control de acceso, y limitarse a permanecer únicamente en el área donde se efectuará la labor, indicándole que los procedimientos obedecen a la seguridad informática.

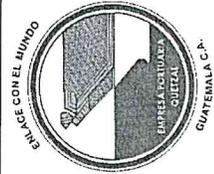


INGRESO DE VISITANTES A LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 02	AÑO 2021
CÓDIGO: MNP-UI-03		INICIA: Gerencia o Unidad	
TERMINA: Unidad de Informática			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
06 Acompañar al visitante	Unidad Informática/ Técnico o Profesional	Acompaña al visitante al egreso y se asegura que firme el formato de control de ingreso/egreso, acompañándolo hasta la puerta de salida y usa su registro (reconocimiento facial), para que el visitante pueda egresar de la Unidad.

PROCEDIMIENTO: INGRESO DE VISITANTES A LA UNIDAD DE INFORMÁTICA		
Fecha Validación 03/12/2021	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía	Firma y Sello
Fecha Autorización 03/12/2021	Nombre Gerente/Jefe OSCAR A. LOPEZ	Firma y Sello



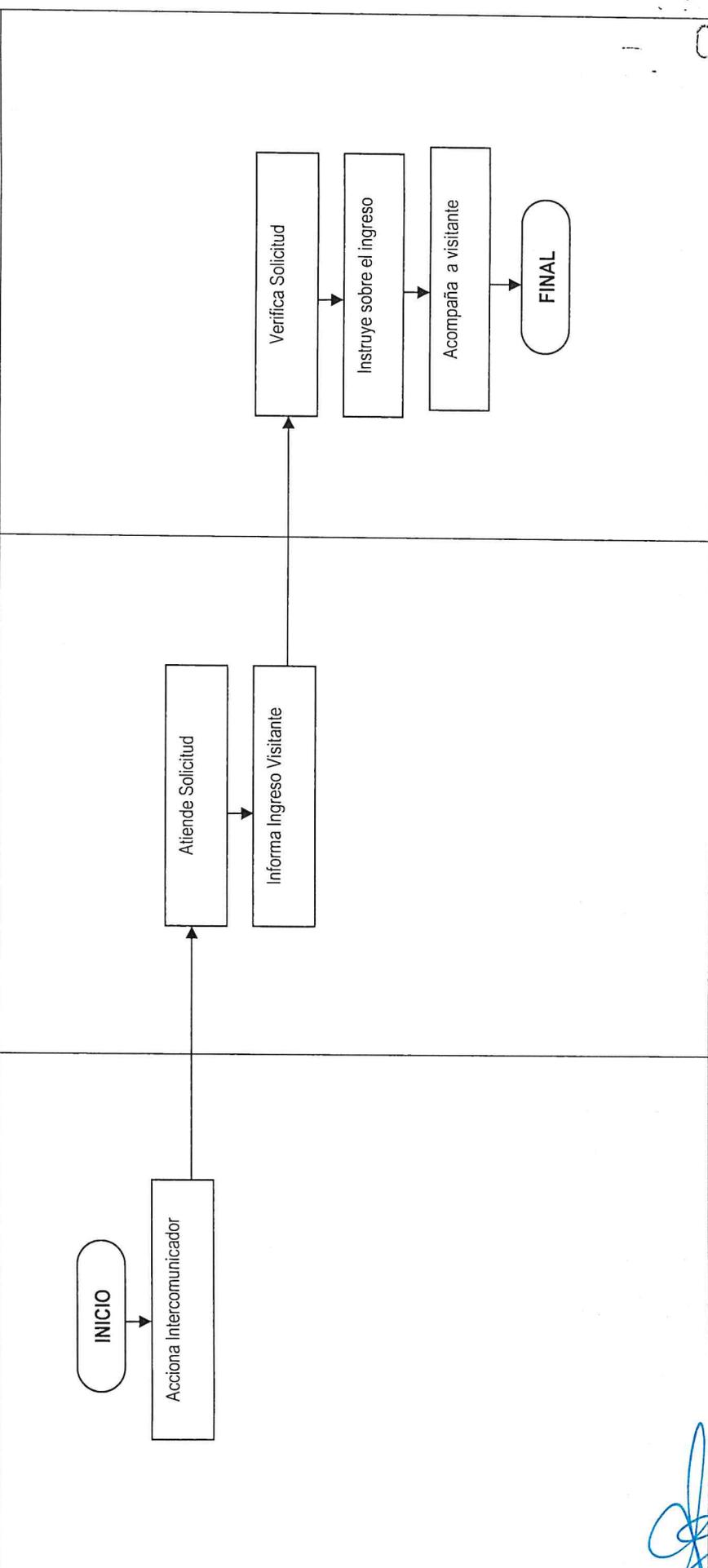


FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMATICA

INGRESO DE VISITANTES A LA UNIDAD DE INFORMATICA		No. DE PASOS: 6		NO. DE HOJA: 1 de 1	
FECHA	MES	AÑO			
	10	2021			
TERMINA: Unidad de Informática					

INICIA: Gerencia o Unidad	UNIDAD DE INFORMATICA	UNIDAD DE INFORMATICA
GERENCIA O UNIDAD VISITANTE	SECRETARIA	TECNICO O PROFESIONAL





NORMAS

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ELABORACIÓN DE SOLICITUDES DE MATERIALES	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CODIGO: MNP-UI-04

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

1. Previo a la elaboración de la solicitud de materiales se debe verificar en el sistema de Almacén la existencia de materiales a solicitar.
2. La solicitud debe de estar firmada por el solicitante y con el Vo. Bo. del Jefe de Unidad.

		PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA		
ELABORACIÓN DE SOLICITUDES DE MATERIALES			No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 1 de 2	
			FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-04
			10	2021		
INICIA: Unidad de Informática			TERMINA: Unidad de Informática			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
01	Determinar necesidades	Unidad de Informática, / Jefe		Determina las necesidades de suministros que se tiene, trasladando la información a la persona encargada para la elaboración de la solicitud de materiales.		
02	Ingresar al sistema	Unidad de Informática / Encargado de Solicitudes de Almacén		Ingresa al sistema de almacén con su respectivo usuario y contraseña e inicia verificando la existencia de los productos a requerir en el sistema.		
03	Elaborar Solicitud	Unidad de Informática / Encargado de Solicitudes de Almacén		Elabora la solicitud de materiales de acuerdo a la existencia de los productos en almacén y la necesidad de los mismos.		
04	Generar Solicitud	Unidad de Informática / Encargado de Solicitudes de Almacén		Genera la solicitud de materiales el sistema asigna número de solicitud e imprime para la firma de autorización o visto bueno del jefe de la Unidad de Informática. En caso de ausencia del Jefe de Unidad se requiere la firma de la persona designada por él para la autorización de la solicitud de materiales.		
05	Imprimir Solicitud	Unidad de Informática / Encargado de Solicitudes de Almacén		Imprime solicitud de materiales y firma como solicitante		
06	Firmar Solicitud	Unidad de Informática / Jefe de Unidad		Firma solicitud, asignando el Vo. Bo. del Jefe de la Unidad de Informática o la persona designada.		
07	Fotocopiar Solicitud	Unidad de Informática / Encargado de Solicitudes de Almacén		Fotocopia la solicitud de materiales, tres copias: una para el archivo de informática, otra para Almacén y la tercera para entregar al oficial de protección de ingreso y egreso del recinto portuario para poder retirar los materiales solicitados.		
08	Entregar copias	Unidad de Informática / Encargado de Solicitudes de Almacén		Entrega la solicitud de materiales y las tres copias al Jefe del Área Técnica, Sistemas, Redes o Servidores.		

ELABORACIÓN DE SOLICITUDES DE MATERIALES		No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-04
		10	2021		
INICIA: Unidad de Informática			TERMINA: Unidad de Informática		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
09	Retirar suministros	Unidad de Informática / Persona Asignada		Procede a ingresar al Recinto Portuario y dirigirse al Almacén de Suministros para solicitar la entrega de los mismos, debiendo presentar la solicitud original y la copia. Retira los suministros solicitados y entrega una copia de la solicitud de materiales al oficial de protección de ingreso y egreso del recinto portuario a la salida de la garita de egreso.	
10	Entregar suministros	Unidad de Informática / Persona designada		Realiza entrega de los materiales recibidos de almacén según solicitud de materiales al Jefe de la Unidad de Informática o Jefe de Área solicitante.	

PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE SOLICITUDES DE MATERIALES					
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello			
03/12/2021	Lieda Dna. Luisa Negra				
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello			
03/12/2021	Oscar A. Lopez.				





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ELABORACION DE SOLICITUDES DE MATERIALES

No. DE PASOS: 10

NO. DE HOJA: 1 de 1

FECHA

MES
10

AÑO
2021

CODIGO:MNP-UI-04

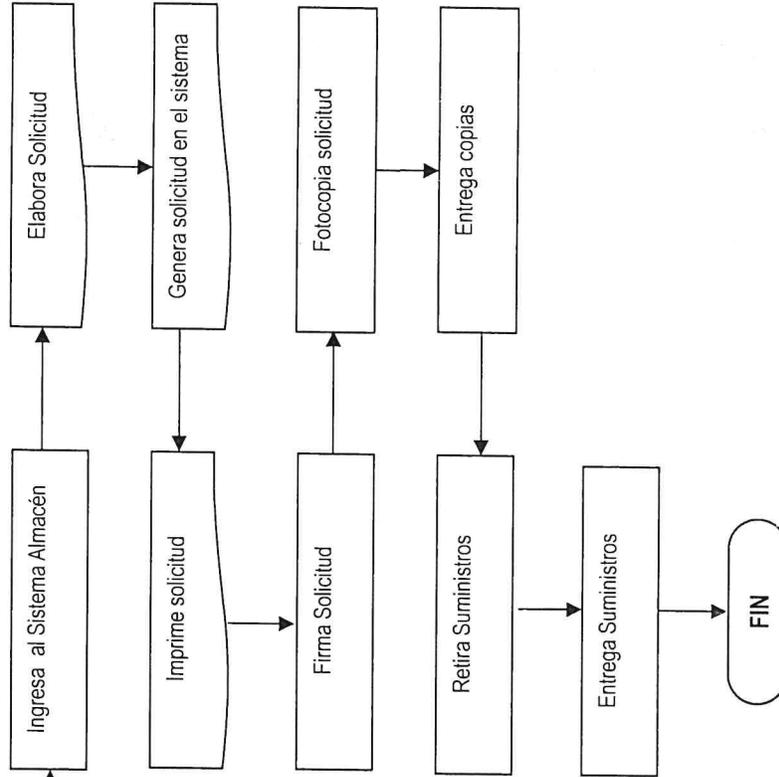
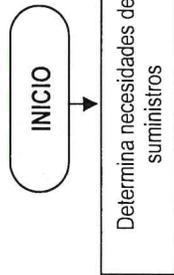
INICIA: Unidad de Informática

TERMINA: Unidad de Informática

UNIDAD DE INFORMÁTICA

JEFE

ENCARGADO DE SOLICITUDES DE ALMACÉN / PERSONA ASIGNADA





NORMAS

UNIDAD DE
INFORMÁTICA

0028

ACCESO A DATA CENTER
PERSONAL EXTERNO

FECHA

MES

AÑO

10

2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

CODIGO: MNP-UI-05

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce
6.2
2. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro
3.9

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA
	ACCESO A DATA CENTER PERSONAL EXTERNO		No. DE PASOS: 9
		FECHA	No. DE HOJA: 1 de 2
		MES 10	AÑO 2021
INICIA: Empresa Externa		TERMINA: Unidad de Informática	
CÓDIGO: MNP-UI-05			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar acceso a Data Center	Empresa Externa/Gerente o Representante Legal	Solicita por medio de oficio autorización para ingresar al Data Center para realizar labores relacionadas a mantenimiento de servidores o base de datos, adjuntando listado del personal que contenga el nombre, DPI. e identificación de la Empresa a la que pertenece.
02	Recepcionar Oficio	Unidad de Informática/ Secretaria	Recepciona oficio y documento de empresa particular, sellando y firmando de recibido, constatando que tenga adjunto el listado de personal que ingresará al Data Center para poder realizar labores para las que fueron contratados.
03	Trasladar Oficio	Unidad de Informática/ Secretaria	Traslada oficio al Jefe de la Unidad para su conocimiento y aprobación respectiva.
04	Aprobar Listado	Unidad de Informática / Jefe	Aprueba listado y margina al área correspondiente, entregando a secretaria para trámites subsiguientes
05	Trasladar oficio	Unidad de Informática/ Secretaria	Traslada oficio al área correspondiente la cual tiene adjunto listado del personal con sus respectivas identificaciones.
06	Recibir oficio	Área de Sistemas, Área de Seguridad Informática, Redes y Servicios / Encargado	Recibe oficio y listado de personal que ingresará al data center.
07	Dar Instrucciones	Área de Sistemas, Área de Sistemas, Área de Seguridad Informática, Redes y Servicios / Técnico o Profesional	La persona que realice el acompañamiento da instrucciones sobre el ingreso, tales como, anotar datos en el libro de registro de ingreso-egreso a Data Center, restricción de ingresar dispositivos electrónicos (cámaras, celulares etc), los cuales deberá depositar en el gabinete diseñado para dicho fin. Asimismo, debe indicar al Personal de que las labores se realizan a puerta cerrada.

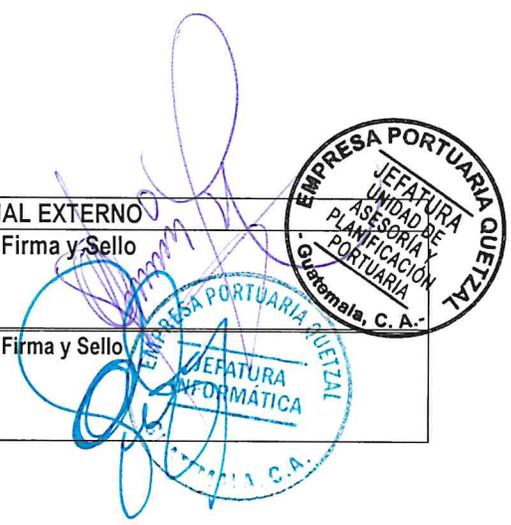


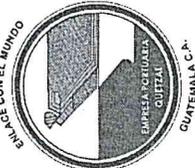
0030

ACCESO A DATA CENTER PERSONAL EXTERNO	No. DE PASOS: 9		No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2021
CÓDIGO: MNP-UI-05		INICIA: Empresa Externa	
TERMINA: Unidad de Informática			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
08 Ingreso al Data Center	Área de Sistemas, Área de Sistemas, Área de Seguridad Informática, Redes y Servicios / Técnico o Profesional	Se abre la puerta para poder ingresar por medio de reconocimiento facial en el biométrico, el cual será accionado para el ingreso por medio del empleado de la Empresa Portuaria Quetzal, asignado al acompañamiento respectivo.
09 Egresar de Data Center	Técnico o profesional asignado / Empresa Externa	Egresan del Data Center abriendo la puerta por el biométrico, y deberá la persona que realiza el acompañamiento debe verificar que el personal de la empresa externa realice las anotaciones respectivas en el libro de registro de ingreso-egreso del Data Center.

PROCEDIMIENTO: ACCESO A DATA CENTER PERSONAL EXTERNO		
Fecha Validación 03/12/2021	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía	Firma y Sello
Fecha Autorización 03/12/2021	Nombre Gerente/Jefe Oscar A. Lopez	Firma y Sello





FLUJJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ACCESO A DATA CENTER
PERSONAL EXTERNO

No. DE PASOS: 9

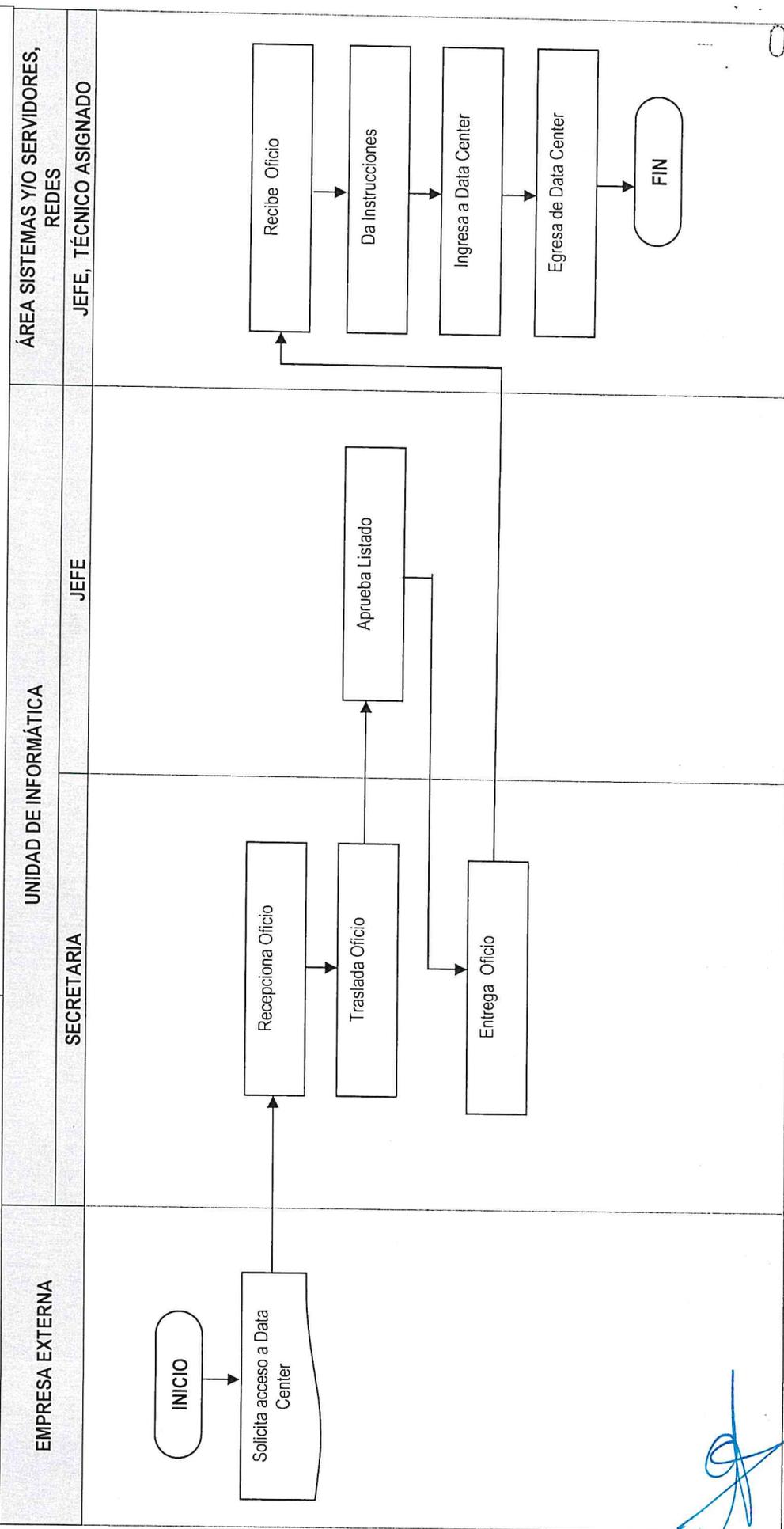
NO. DE HOJA: 1 de 1

FECHA	MES	AÑO
	10	2021

CODIGO:MNP-UI-05

INICIA: Empresa Externa

TERMINA: Unidad de Informática





NORMAS

UNIDAD DE
INFORMÁTICA

INGRESO DE PERSONAL DE
INFORMÁTICA AL DATA
CENTER

FECHA

MES

AÑO

10

2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

CODIGO: MNP-UI-06

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce
6.2
2. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro
3.9

	PROCEDIMIENTO		0033
			UNIDAD DE INFORMÁTICA
INGRESO DE PERSONAL DE INFORMÁTICA AL DATA CENTER	No. DE PASOS: 05		No. DE HOJA: 1 de 1
	FECHA	MES 10	AÑO 2021
		CÓDIGO MNP-UI-06	
INICIA: Unidad de Informática		TERMINA: Unidad de Informática	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Registrar datos en el libro de notas	Área de Sistemas, Servidores, Redes/ Profesional ó Técnico Asignado	Previo a ingresar al data center, el personal de informática registra en el libro de notas, su nombre, código, fecha y firma (debe estar debidamente autorizado).
02	Registrar ingreso en biométrico	Área de Sistemas, Servidores, Redes/ Profesional ó Técnico Asignado	Registra su ingreso en el sistema biométrico, el cual es accionado por medio de reconocimiento facial (el trabajador debe estar previamente autorizado o enrolado para el ingreso).
03	Realizar labores	Área de Sistemas, Servidores, Redes/ Profesional ó Técnico Asignado	Realiza sus labores con la puerta cerrada tomando en cuenta la seguridad informática.
04	Egresar del Data Center	Área de Sistemas, Servidores, Redes/ Profesional ó Técnico Asignado	Egresar del data center, utilizando el biométrico para el egreso respectivo.

PROCEDIMIENTO: INGRESO DE PERSONAL DE INFORMÁTICA AL DATA CENTER		
Fecha Validación 03/12/2021	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Lurda Myria	Firma y Sello 
Fecha Autorización 03/12/2021	Nombre Gerente/Jefe Oscar A. Lopez	Firma y Sello 





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

INGRESO DE PERSONAL DE
INFORMÁTICA AL DATA CENTER

No. DE PASOS: 05

NO. DE HOJA: 1 de 1

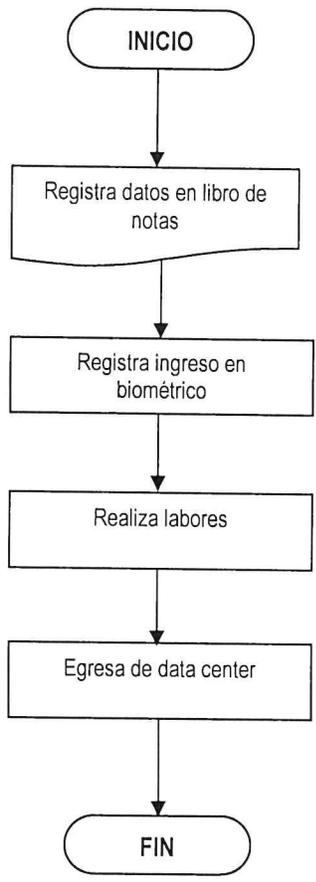
FECHA	MES	AÑO
	10	2021

CODIGO:MNP-UI-06

INICIA: Unidad de Informática

TERMINA: Unidad de Informática

UNIDAD DE INFORMÁTICA
ÁREA DE SISTEMAS, SERVIDORES, REDES

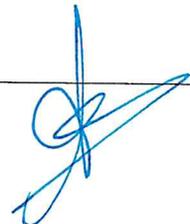


A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive script.

	NORMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA
	BAJA DE TRABAJADOR EN SISTEMAS Y/O RED	FECHA	MES 10	AÑO 2021

NORMA DEL PROCEDIMIENTO

- BASC. Business Alliance for Secure Commerce.
6.2 *Seguridad de la Información*
- ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro
3.9 *Cadena de Suministro*





PROCEDIMIENTO

UNIDAD DE
INFORMÁTICA

0036

BAJA DE TRABAJADOR EN
SISTEMAS Y/O RED

No. DE PASOS: 06

NO. DE HOJA: 1 de 1

FECHA

MES

AÑO

10

2021

CÓDIGO: MNP-UI-07.

INICIA: Departamento de Personal

TERMINA: Área de Servidores

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01 Notificar retiro del trabajador	Departamento de Personal / Jefe	Notifica el retiro del trabajador a la Unidad de Informática, por medio de oficio dirigido al Jefe de la Unidad.
02 Recibir notificación de retiro	Unidad de Informática / Secretaria	Recibe notificación de retiro del trabajador por parte del Departamento de Personal, para conocimiento del Jefe de Informática.
03 Conocer solicitud y notificar	Unidad de Informática / Jefe	Conoce la solicitud y notifica al Jefe del Área de Servidores, para que proceda a dar de baja al trabajador en los sistemas y/o red.
04 Verificar usuarios	Seguridad Informática Redes y Servicios, Base de Datos/ Técnico	Verifica los accesos y permisos que tenga asignados el trabajador para darles de baja en los sistemas y/o red.
05 Dar baja en sistemas y/o red	Seguridad Informática Redes y Servicios, Base de Dtos/ Técnico	Da baja al trabajador de los accesos asignados en los sistemas y/o red.
06 Notificar baja de sistemas y/o red	Seguridad Informática Redes y Servicios, Base de Datos/ Técnico	Notifica al Departamento de Personal, por escrito, que al trabajador se le dio baja de los sistemas y/o red, con lo cual se le limitan los accesos.

PROCEDIMIENTO: BAJA DE TRABAJADOR EN SISTEMAS Y/O RED

Fecha Validación <i>03/12/2021</i>	Nombre Jefe UAPP <i>Lidia Anabelisa Mejía</i>	Firma y Sello 
Fecha Autorización <i>03/12/2021</i>	Nombre Gerente/Jefe <i>Oscar A. Lopez</i>	Firma y Sello 





DIAGRAMA DE FLUJO

UNIDAD DE INFORMÁTICA

BAJA DE TRABAJADOR EN SISTEMAS Y/O DE RED

No. DE PASOS: 05

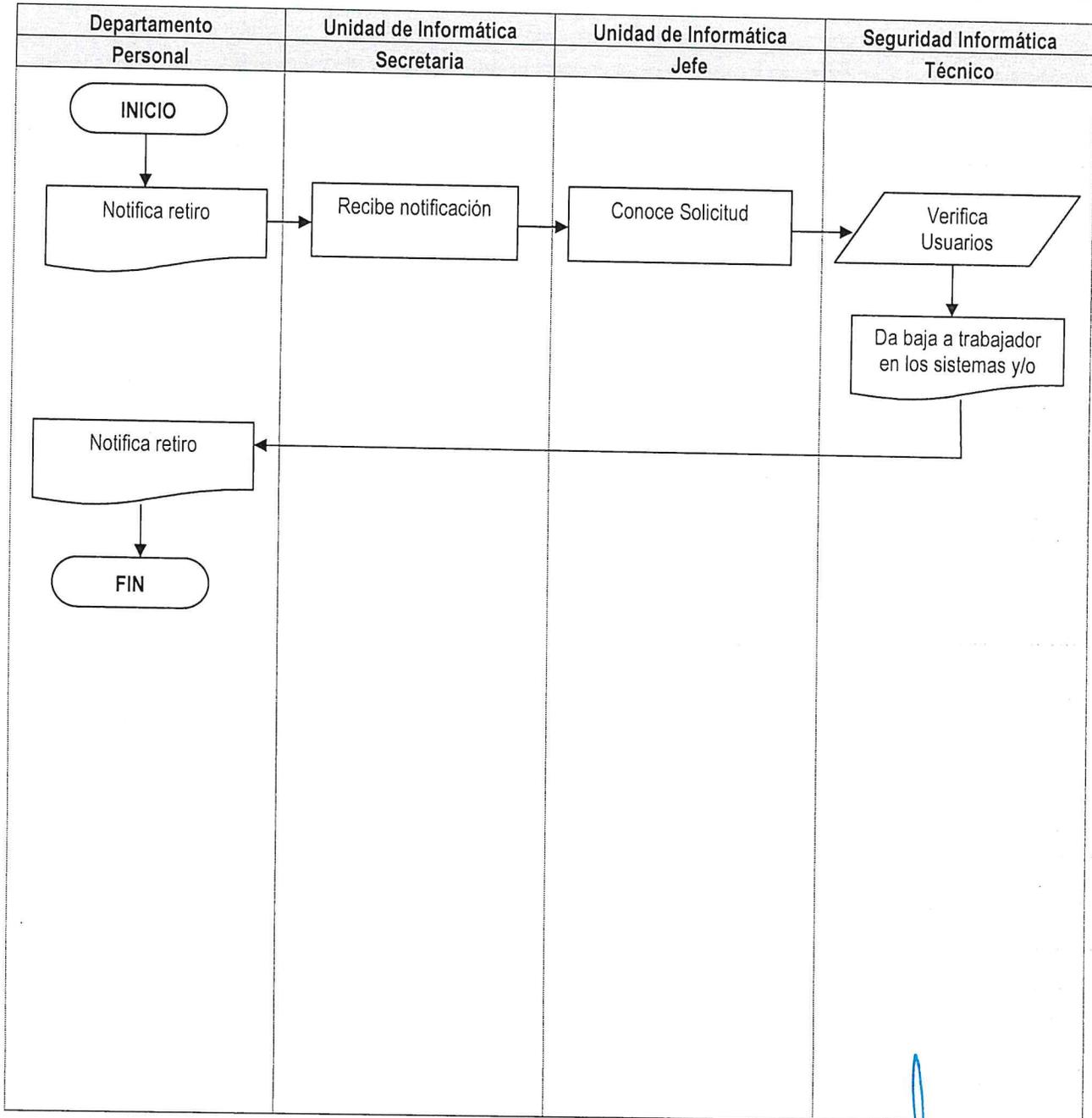
NO. DE HOJA: 1 de 1

FECHA	MES	AÑO
	10	2021

CÓDIGO: MNP-UI-07

INICIA: Departamento de Personal

TERMINA: Área de Servidores



ÁREA DE SISTEMAS

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

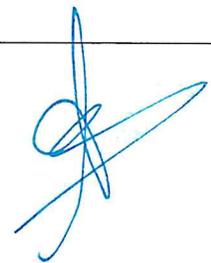
ÁREA DE SISTEMAS**CONTENIDO**

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Modificación de Reportes en los Sistemas	MNP-UI-AS-01
Cambio de Contraseña en los Sistemas	MNP-UI-AS-02
Cambio de Rol en Sistemas	MNP-UI-AS-03
Respaldo de Fuentes de Sistema	MNP-UI-AS-04
Creación de Nuevo Usuario	MNP-UI-AS-05
Solicitud de Nuevo Sistema	MNP-UI-AS-06

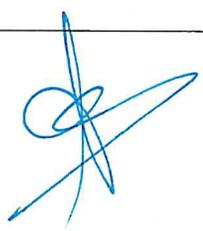


	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
MODIFICACIÓN DE REPORTES EN LOS SISTEMAS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJAS: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AS-01

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS
<p>1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce. 6.2 Seguridad en Tecnología de la Información.</p> <p>2. ISO 28000. Seguridad de la Cadena de Suministro. 3.9 Cadena de Suministro</p>

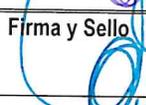


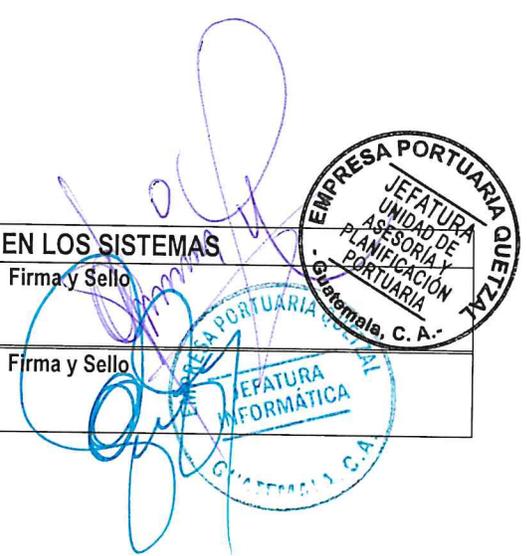
	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA DE SISTEMAS	
MODIFICACION DE REPORTES EN LOS SISTEMAS			No. DE PASOS: 11		No. DE HOJA: 1 de 2
			FECHA	MES 10	AÑO 2021
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Área de Sistemas		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Solicitar modificar reportes	Gerencia o Unidad/Jefe		Solicita por medio de oficio (firmado por el jefe inmediato con visto bueno del Gerente de Área la modificación de reporte o reportes en los sistemas de acuerdo a requerimientos del trabajo.	
02	Recibir solicitud	Unidad de Informática / Secretaria		Recibe la solicitud de modificación de reporte en el Sistemas por medio de oficio dirigido al Jefe de la Unidad de Informática emitido por el Gerente de Área o Jefe de Unidad, donde detalle los cambios que requiere en el reporte.	
03	Revisar y marginar solicitud	Unidad de Informática / Jefe de Unidad		Revisa la solicitud y margina al Jefe del Área de Sistemas.	
04	Aprobar solicitud	Área de Sistemas/ Jefe de Área de Sistemas		Analiza los requerimientos especificados en la solicitud de modificación. En caso de aprobarlos, se asigna el trabajo, con orden de servicio de SAS o Sistema Tickets Web. En caso de no aprobarlos, regresa a Secretaria de la Unidad para la elaboración y envío de oficio indicando los motivos por los cuales no se aprueba o no se recomienda el cambio requerido.	
05	Analizar requerimiento	Área de Sistemas / Programador asignado		Analiza en coordinación con el usuario designado por el Gerente o Jefe de Área o Unidad los requerimientos de los cambios solicitados.	
06	Modificar Fuentes.	Área de Sistemas/Programador asignado.		Realiza la modificación de fuentes según el análisis de los requerimientos del usuario.	
07	Realizar pruebas	Área de Sistemas/Programador asignado		Realiza las pruebas de los cambios realizados.	

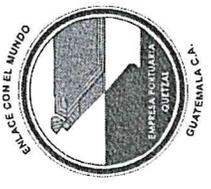


0042

MODIFICACION DE REPORTES EN LOS SISTEMAS		No. DE PASOS: 11		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AS-01
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Área de Sistemas			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
08	Verificar cambios	Área de Sistemas/Programador asignado.		Coordina con el usuario solicitante la realización de las pruebas necesarias para verificar que se encuentra como es requerido. Si el usuario indica que el reporte cumple con lo requerido debe continuarse con el paso 09, de lo contrario, regresa al paso 04.	
09	Entregar cambios	Área de Sistemas/Programador asignado.		Realiza una copia de los archivos modificados en el servidor de aplicaciones.	
10	Registrar cambios	Área de Sistemas/Programador asignado		Actualiza el archivo de control de cambios en programas y/o reportes.	
11	Finalizar tarea	Unidad de Informática/ Secretaría Informática		Finaliza la tarea asignada en el sistema de Administración de Servicios o Sistema de Tickets Web.	

PROCEDIMIENTO: MODIFICACION DE REPORTES EN LOS SISTEMAS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Liedor Ana Luisa Mojica	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMATICA

ÁREA DE SISTEMAS

MODIFICACION DE REPORTES EN LOS SISTEMAS

No. DE PASOS: 11

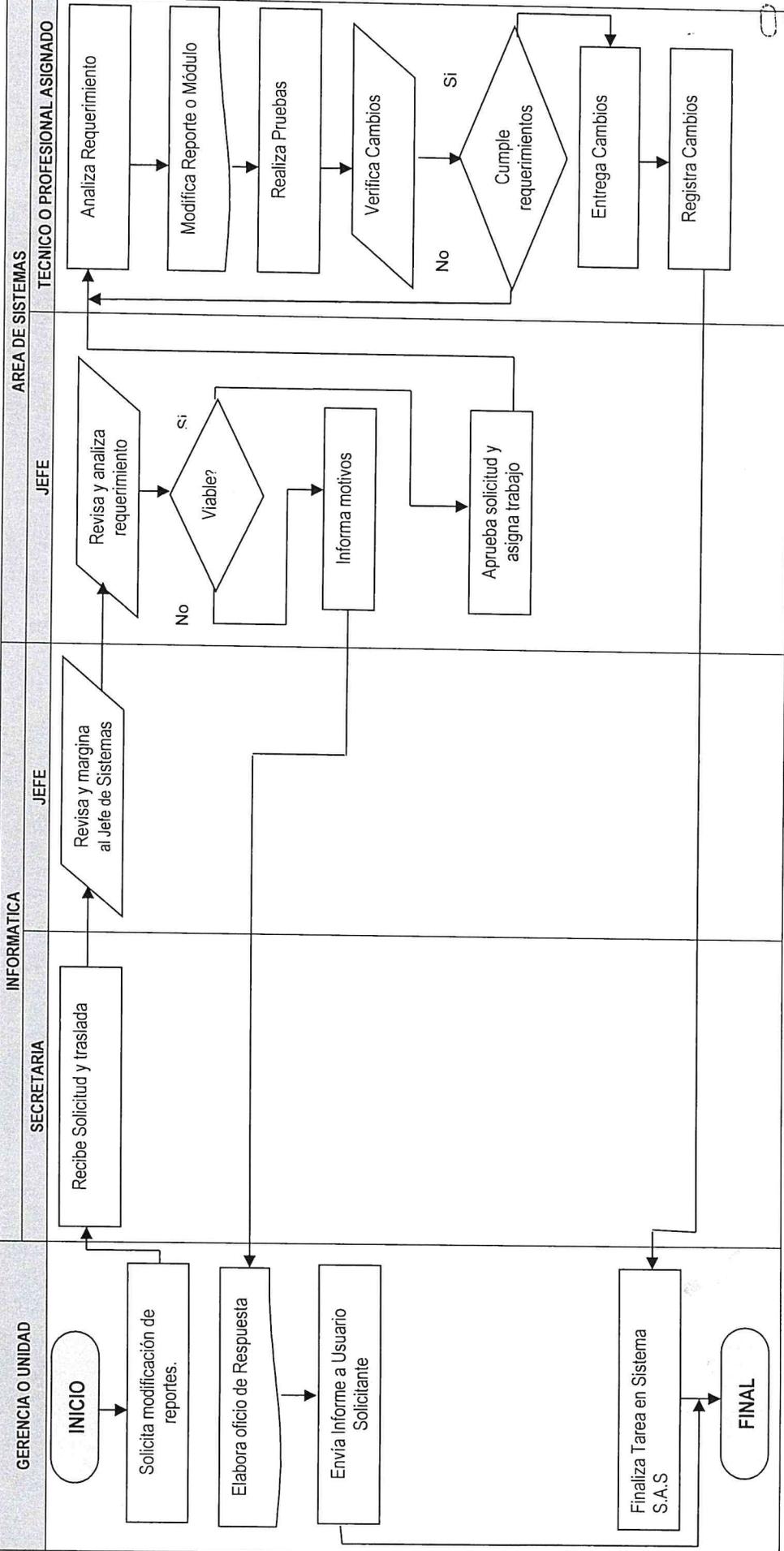
FECHA	MES	AÑO
	10	2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

CODIGO:MNP-UJ-AS-01

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área de Sistemas



0043

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
CAMBIO DE CONTRASEÑA EN LOS SISTEMAS		MES	AÑO	No. DE HOJAS: 1 de 1
	FECHA	10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AS-02

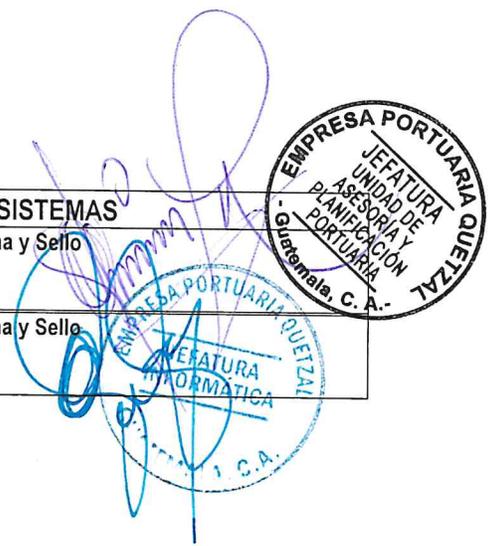
DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce. 6.2 b) Seguridad en tecnología de la información 2. ISO 28000. Seguridad de la Cadena de Suministro.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
CAMBIO DE CONTRASEÑA EN LOS SISTEMAS		No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2021
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Área de Sistemas		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Solicitar cambio de contraseña	Gerencia o Unidad/ Solicitante.	Elabora nota solicitando cambio de contraseña en el sistema que utilice para realizar su labor, la nota debe estar avalada por el Jefe inmediato.	
02	Recibir solicitud	Unidad de Informática / Secretaria	Recibe solicitud para el cambio de contraseña del Sistema que indique el usuario solicitante.	
03	Trasladar Solicitud	Unidad de Informática/Secretaria	Traslada Solicitud al Jefe de la Unidad de Informática.	
04	Marginar Solicitud	Unidad de Informática / Jefe de Unidad	Margina Solicitud y la traslada al Jefe del Área de Sistemas, para su asignación y ejecución. Si no es presencial se solicita al Jefe del Área de Sistemas.	
05	Asignar trabajo	Área de Sistemas /Jefe de Área de Sistemas	Se asigna el trabajo, con orden de servicio de SAS o Sistema Tickets Web.	
06	Coordinar con usuario solicitante	Área de Sistemas/ Programador Asignado	Solicita al usuario que se haga presente en la Unidad de Informática para realizar el cambio de contraseña.	
07	Cambiar Contraseña	Área de Sistemas/ Programador Asignado	Asesora al Usuario en el cambio de contraseña, el estándar que debe contener la contraseña (números, letras y signos especiales).	

0046

CAMBIO DE CONTRASEÑA EN LOS SISTEMAS		No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AS-02
INICIA: Unidad de Informática		TERMINA: Área de Sistemas			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
08	Verificar Cambio	Área de Sistemas/ Programador Asignado		Solicita al usuario que ingrese al sistema con su nueva contraseña.	
09	Firmar libro	Área de Sistemas/Programador Asignado		Solicita al usuario que firme el libro de actas correspondiente y la hoja de servicio.	
10	Archivar	Área de Sistemas/Programador Asignado		Archiva la documentación generada como solicitud y hoja de servicio.	

PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE CONTRASEÑA EN LOS SISTEMAS		
Fecha Validación 03/12/2021	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía	Firma y Sello
Fecha Autorización 03/12/2021	Nombre Gerente/Jefe Oscar A. Lopez	Firma y Sello





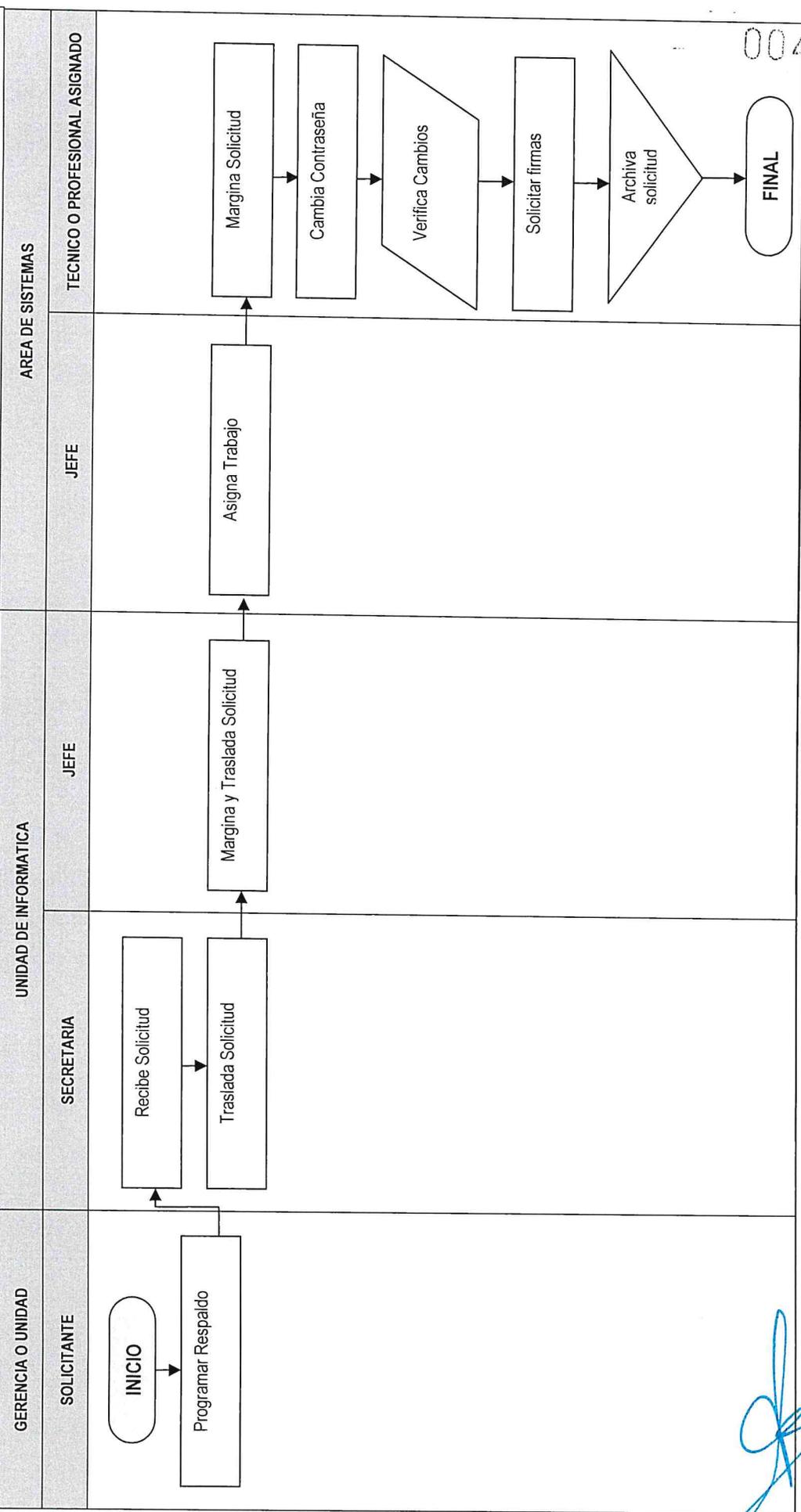
FLUJOGRAMA

CAMBIO DE CONTRASEÑA EN LOS SISTEMAS

No. DE PASOS: 10
 MES 10 AÑO 2021
 FECHA

UNIDAD DE INFORMATICA
 ÁREA DE SISTEMAS
 NO. DE HOJA: 1 de 1
 CODIGO:MNP-UI-AS-02

INICIA: Gerencia o Unidad TERMINA: Unidad de Informática





NORMAS

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE SISTEMAS

CAMBIO DE ROL EN SISTEMAS		MES	AÑO	No. DE HOJAS: 1 de 1
	FECHA	10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AS-03

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

- BASC Business Alliance for Secure Commerce. 6.2 b)
- ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA DE SISTEMAS	
CAMBIO DE ROL EN SISTEMAS		No. DE PASOS: 07		No. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES 10	AÑO 2021	CÓDIGO: MNP-UI-AS-03
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Gerencia o Unidad		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Solicitar cambio de rol	Gerencia o Unidad / Jefe		Solicita por medio de oficio en el que se detalla las nuevas funciones del usuario al cual se le solicita el cambio de rol, el oficio debe ser dirigido al Jefe de la Unidad de informática, firmado y sellado por el Jefe inmediato y con el Vo.Bo. del Gerente o Jefe de Unidad.	
02	Recepcionar solicitud	Unidad de Informática / Secretaria		Recibe solicitud colocando el sello de recibido, fecha y hora que se recibe así como la firma de la persona que recibe.	
03	Trasladar solicitud	Unidad de Informática / Jefe de Unidad		Recibe solicitud y la traslada al Jefe del Área de Sistemas, para su asignación y ejecución.	
04	Asignar trabajo	Área de Sistemas/ Jefe		Determina rol de acuerdo al listado de funciones solicitadas y asigna trabajo a personal a su cargo de acuerdo a funciones del personal del área de sistemas.	
05	Cambiar rol	Área de Sistemas/ programador asignado		Ingresa al Sistema en el cual se solicita el cambio de rol, verifica el menú y selecciona los roles necesarios, interactuando con el usuario para verificar que se efectúa el cambio de rol correspondiente.	
06	Firmar libro de actas y hoja de servicio	Gerencia o Unidad / Usuario		Firma el libro de actas y hoja de servicio como constancia del cambio de rol.	
07	Archivar documentación	Área de Sistemas/ programador asignado		Archivar documentación generada con el cambio de rol, (solicitud, hoja de servicio)	

PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE ROL EN LOS SISTEMAS					
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello			
03/12/2021	Lidia Ana Luisa Mejía				
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello			
03/12/2021	Oscar A. Lopez				





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE SISTEMAS

CAMBIO DE ROL EN SISTEMAS

No. DE PASOS: 07		
FECHA	MES	AÑO
	10	2021

NO. DE HOJA: 1 de 1
 CÓDIGO: MNP-UI-AS-03

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Gerencia o Unidad

GERENCIA O UNIDAD

SECRETARIA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SECRETARIA

JEFE

ÁREA DE SISTEMAS

JEFE

TECNICO O PROFESIONAL ASIGNADO

INICIO

Solicita cambio de rol

Recepciona solicitud

Traslada solicitud

Asigna trabajo

Cambia rol en sistema

Firma libro

Archiva

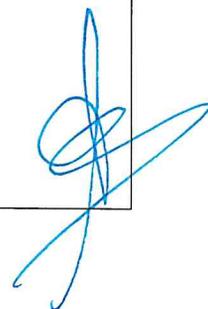
FINAL

0050

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
RESPALDO DE FUENTES DE SISTEMAS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJAS: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AS-04

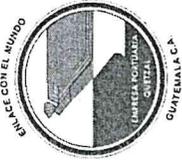
DESCRIPCION DE LAS NORMAS

- BASC Business Alliance for Secure Commerce 6.2 f)
- ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro



	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA DE SISTEMAS	
RESPALDO DE FUENTES DE SISTEMAS		No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES 10	AÑO 2021	CÓDIGO: MNP-UI-AS-04
INICIA: Área de Sistemas			TERMINA: Área de Sistemas		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Programar respaldo	Área de Sistemas / Programador Asignado		Programa fecha y hora en que se va a realizar el respaldo, para que todas las fuentes se encuentren en el servidor.	
02	Realizar Backup	Área de Sistemas / Programador Asignado		La persona asignada de forma semanal realiza el Backup de los sistemas fuentes, según lo programado.	
03	Conectar a servidor de Aplicaciones	Área de Sistemas/Programador Asignado		Se conecta al servidor de fuentes. Si hay conexión, se continúa con el proceso normal. Si no hubiera conexión, se continúa intentando.	
04	Copiar archivos	Área de Sistemas/Programador Asignado		Crea una carpeta con la fecha de la semana correspondiente y realiza una copia de los archivos fuentes, grabándolos en la carpeta creada en un disco duro externo.	
05	Registrar actividad	Área de Sistemas/Programador Asignado		Deja registro documentado del backup, indicando la fecha y la hora en que se realizó, así como el volumen del archivo copiado.	
06	Resguardar	Área de Sistemas/Programador Asignado		Resguarda en la oficina de la jefatura de Sistemas.	

PROCEDIMIENTO: RESPALDO DE FUENTES DE SISTEMAS					
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP		Firma y Sello		
03/12/2021	Licda. Ana Luisa Myra				
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe				
03/12/2021	OSCAR A. Lopez				



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE SISTEMAS

RESPALDO DE FUENTES DE SISTEMAS

No. DE PASOS: 06

NO. DE HOJA: 1 de 1

FECHA

MES 10 AÑO 2021

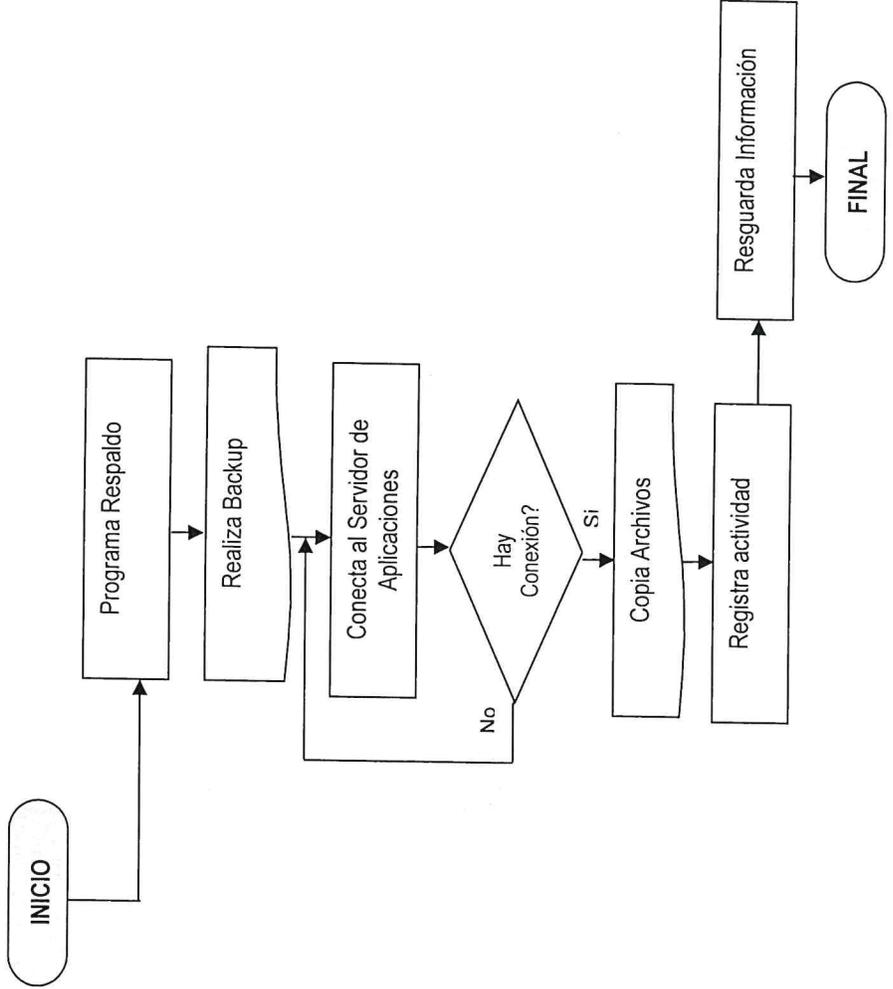
CÓDIGO: MNP-UI-AS-04

INICIA: Área de Sistemas

TERMINA: Área de Sistemas

ÁREA DE SISTEMAS.

TÉCNICO O PROFESIONAL ASIGNADO

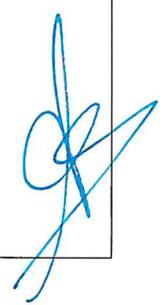


	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
CREACIÓN DE NUEVO USUARIO	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJAS: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AS-05

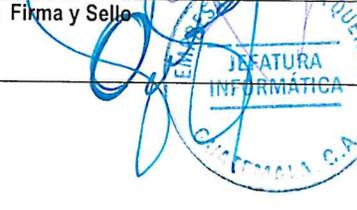
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

-BASC Business Alliance for Secure Commerce
6.2 Seguridad en Tecnología de la Información.

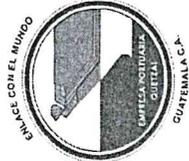
-ISO 28000
3.9



	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA DE SISTEMAS	
CREACIÓN DE NUEVO USUARIO			No. DE PASOS: 07		No. DE HOJA: 1 de 1
			FECHA	MES 10	AÑO 2021
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Unidad de Informática		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Solicitar creación de usuario	Gerencia o Unidad / Jefe		Solicita por medio de oficio firmado y sellado por el jefe inmediato y Vo.Bo. del Gerente o Jefe de Unidad, la creación de nuevo usuario.	
02	Recibir solicitud	Unidad de Informática / Secretaria		Recibe la solicitud de creación de nuevo usuario para los sistemas informáticos, y traslada al Jefe de la Unidad para su conocimiento.	
03	Revisar solicitud	Unidad de Informática / Jefe		Revisa la solicitud y margina al Jefe del Área de Sistemas para su análisis.	
04	Apruebar solicitud	Área de Sistemas / Jefe		Aprueba la solicitud, asignando la tarea al programador asignado.	
05	Crear nuevo usuario	Área de Sistemas / Programador Asignado.		Verifica cual es el sistema para su creación y establece los derechos o roles del usuario, trasladando el usuario y contraseña a la secretaria para trámites subsiguientes.	
06	Elaborar y entregar documentación	Unidad de Informática / Secretaria		Elabora los documentos de confidencialidad y entrega al usuario, solicitando la firma respectiva.	
07	Archivar documentación	Unidad de Informática / Secretaria		Archiva la documentación generada para la creación de nuevo usuario.	

PROCEDIMIENTO: CREACIÓN DE NUEVO USUARIO					
Fecha Validación		Nombre Jefe UAPP		Firma y Sello	
03/12/2021		Lidia Anuluisa Mejía			
Fecha Autorización		Nombre Gerente/Jefe		Firma y Sello	
03/12/2021		OSCAR A. LOPEZ			





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE SISTEMAS

CREACIÓN DE NUEVO USUARIO

No. DE PASOS: 07

FECHA	MES	AÑO
	10	2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-AS-05

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática

GERENCIA O UNIDAD

INICIO

Solicita creación de usuario

Recibe solicitud

Revisa solicitud

Aprueba solicitud y asigna tarea

Crea nuevo usuario

Elabora y entrega documentación

Archiva

FINAL

SECRETARIA

UNIDAD DE INFORMATICA

JEFE

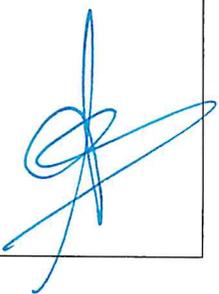
AREA DE SISTEMAS

JEFE

PROGRAMADOR ASIGNADO

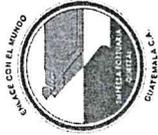
0056

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
SOLICITUD DE NUEVO SISTEMA	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJAS: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AS-06

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS
<p>-BASC Business Alliance for Secure Commerce</p> <p>-ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro</p> <p style="text-align: right;"></p>

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA DE SISTEMAS	
SOLICITUD DE NUEVO SISTEMA			No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 1 de 1
			FECHA	MES 10	AÑO 2021
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Área de Sistemas		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
01	Solicitar nuevo sistema	Gerencia o Unidad / Jefe	Solicita por escrito con visto bueno del gerente o jefe de unidad, la creación de un nuevo sistema.		
02	Recibir solicitud de creación de un nuevo sistema.	Unidad de Informática / Secretaria	Recibe la solicitud de creación de un nuevo Sistema por medio de oficio dirigido al Jefe de la Unidad de Informática emitido por el Gerente de Área o Unidad, donde detalle los requerimientos.		
03	Revisar solicitud	Unidad de Informática / Jefe	Revisa la solicitud y margina al Jefe del Área de Sistemas.		
04	Revisar requerimiento	Área de Sistemas / Jefe	Revisa los requerimientos especificados en la solicitud de nuevo sistema. En caso de aprobarlos, se asigna el trabajo. En caso de no aprobarlos, envía oficio indicando los motivos por los cuales no se aprueba o no se recomienda lo solicitado.		
05	Analizar requerimiento	Área de Sistemas/ Programador Asignado	Analiza los requerimientos del nuevo Sistema, y si es posible comienza con el análisis y posterior desarrollo del nuevo sistema.		
06	Realizar pruebas	Área de Sistemas / Programador Asignado	Realiza las pruebas necesarias en ambiente de pruebas. Si las pruebas satisfacen los requerimientos del usuario, continúa con el proceso normal, de lo contrario vuelve a analizar los requerimientos.		
07	Implementar nuevo sistema	Área de sistemas/ Programador Asignado	Implementa el nuevo sistema, verificando que el mismo funcione adecuadamente, finalizando tarea en sistema SAS.		
08	Entregar fuentes	Área de sistemas/ Programador Asignado	Hace entrega de las fuentes detallándolas en oficio el cual es dirigido al Jefe del Área de Sistemas.		

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE NUEVO SISTEMA		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Lidia Ana Luisa Mejía	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	OSCAR A. Lopez	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMATICA

ÁREA DE SISTEMAS

No. DE PASOS: 07

NO. DE HOJA: 1 de 1

SOLICITUD DE NUEVO SISTEMA

FECHA	MES	AÑO
	10	2021

CÓDIGO: MNP-UI-AS-06

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área de Sistemas

GERENCIA/UNIDAD

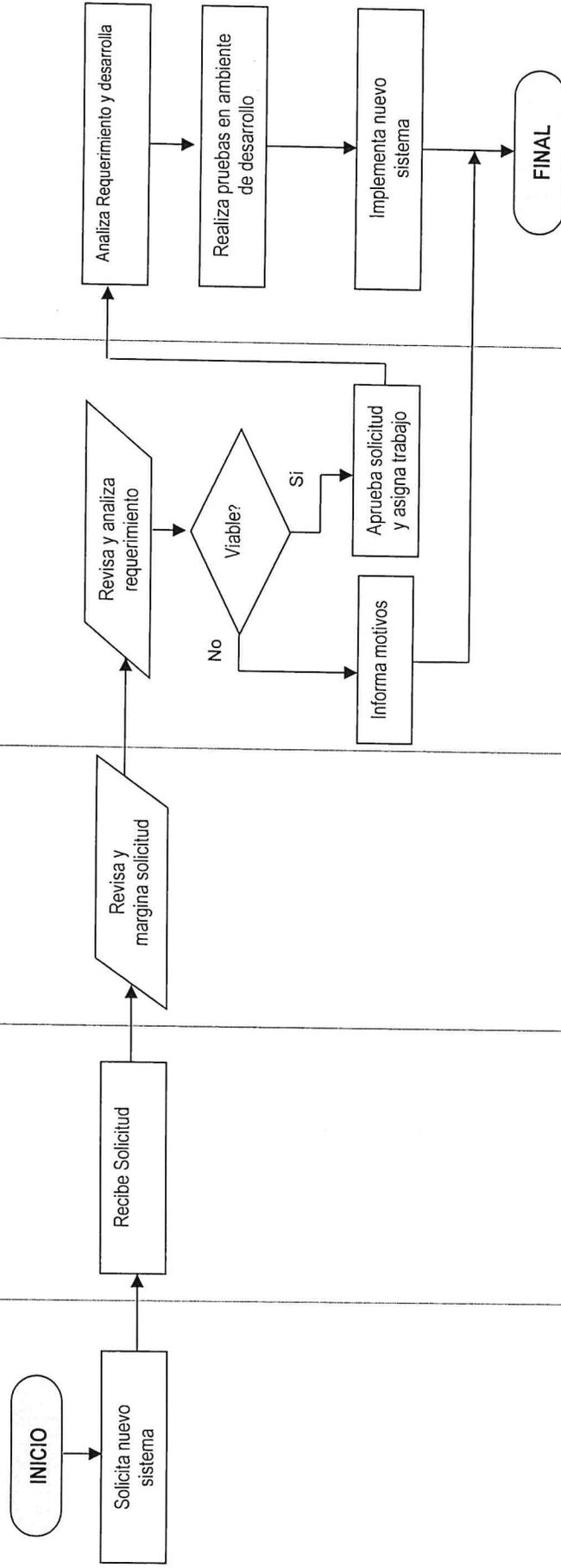
UNIDAD DE INFORMATICA

AREA DE SISTEMAS

SECRETARIA

JEFE

PROGRAMADOR ASIGNADO



ANEXOS

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive-like mark.

ÁREA DE SISTEMAS**ÍNDICE DE ANEXOS**

No.	NOMBRE
1	FORMULARIO PARA REGISTRO DE CAMBIO A LOS SISTEMAS DE COMPUTACIÓN.





0062

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMULARIO

FORMULARIO PARA REGISTRO DE CAMBIO A LOS SISTEMAS DE COMPUTACION



Nombre del Sistema: _____ 1
Mes: _____ 2 Año: _____ 3
Proceso: _____ 4 Versión: _____ 5

Área de Sistemas / Unidad de Informática

Observaciones: Este formulario sirve para registrar todos los cambios solicitados de forma verbal o escrita de mejoras o correcciones a los sistemas de la Empresa Portuaria Quetzal.



0064



Empresa Portuaria Quetzal
Area de Sistemase dad de Informática
Guía Técnica para resolver problemas.

8

3. Aprobacion de trabajo.

Pruebas: _____

Documentos: _____

Fuentes y lineas de programacion: _____

9

10

11

4. Firmas:

Jefe Area de Sistemas

Analista Programador

12

Usuario Final _____

14

Nombre: _____

Fecha y Hora: _____

No. Ticket: _____

13

15

Nota: Adjuntar documentos de solicitud del usuario.



INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMULARIO CAMBIO O MODIFICACION

0065

A LOS SISTEMAS DE COMPUTACION.

Area de Sistemas:

1. Nombre del Sistemas: En este campo se ingresa el nombre del Sistema que se trabajara.
2. Mes: En este campo se ingresa el mes de la solicitud
3. Año: En este campo se ingresa el año de la solicitud
4. Proceso: En este campo se ingresa el nombre del proceso que se trabaja del sistema antes mencionado.
5. Versión: En este campo se ingresa el numero de versión que corresponde según el mes.
6. Descripción del problema: En estas lineas se escribe toda la información dada por los usuarios del problema o mejara que solicita al sistema en mension.
7. Solucion propuesta: En este campo se describe como el Analisita o Programador hara una solucion según un proceso o cambios en los lenguajes de programación.
8. Pruebas: En este campo se ingresa la información de los registros que se haran cambios y muestra como o cuantos ejercicios hicieron.
9. Documentos: En este campo se ingresan los nombres de los documentos que utilizaron, por ejemplo nombre del reporte (BQ01, Reporte de Almacenaje, etc)
10. Fuentes y Lineas de programación. En este campo se ingresa el nombre de la fuente y librería de donde estan haciendo los cambios en los lenguajes de programación.
11. Firmas: En este campo firma el jefe del Area de Sistemas, como autorizando los cambios a los sistemas.
12. Usuario final: En este campo firma el usuario final la aceptación del cambio o mejora al sistema.
13. Nombre: En este campo se ingresa el nombre del solicitante
14. Fecha y Hora: En este campo se ingresa la fecha y hora que finalizo el trabajo.
15. Numero de Ticket: En este campo se ingresa el numero correlativo que obtenemos del Sistema de Administracion de Servicios SAS, donde se lleva el control de las actividades asignadas al pesonal de informatica.

0066

AREA TÉCNICA

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

AREA TÉCNICA**CONTENIDO**

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Control de Fallas del Equipo	MNP-UI-AT-01
Elaboración Dictamen de Baja de Equipos	MNP-UI-AT-02
Instalación de Impresora	MNP-UI-AT-03
Solicitud y Entrega de Equipo	MNP-UI-AT-04
Análisis de Equipo con Virus	MNP-UI-AT-05
Backup de Equipo en Sistema Operativo Windows	MNP-UI-AT-06
Actualización de Sistema Operativo Windows y Aplicaciones.	MNP-UI-AT-07
Baja de Disco Duro	MNP-UI-AT-08
Reciclaje de Cartuchos Usados	MNP-UI-AT-09
Requerimiento de Usuarios Críticos	MNP-UI-AT-10
Solicitud de Equipo Nuevo de Cómputo	MNP-UI-AT-11

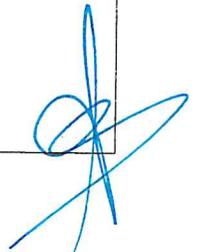


	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TECNICA
CONTROL DE FALLAS DEL EQUIPO	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 DE 1
		10	2021	CODIGO: MNP-UI-AT-01

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

DISPOSICIONES INTERNAS

1. El equipo en período de garantía, no puede ser reparado por técnicos de informática (Reglas Internas acuerdo a los términos de garantías del equipo)
2. Es fundamental solicitar la entrega del certificado de garantía con la identificación del respaldo; sus alcances, limitaciones y demás requisitos exigidos por la ley.
3. Los gastos de traslado a fábrica corren por la cuenta del responsable de la garantía.
4. Las garantías no cubrirán los defectos provocados por el mal uso del producto.

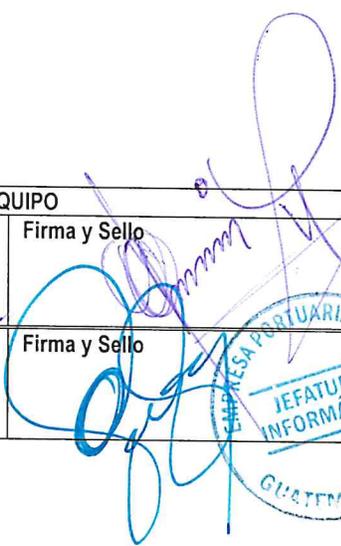


		PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
					ÁREA TECNICA	
CONTROL DE FALLAS DEL EQUIPO			No. DE PASOS: 11		No. DE HOJA: 1 de 2	
			FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-01
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Área Técnica.			
					DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
01	Reportar Fallas en Equipo	Gerencia o Unidad/Jefe		Se reporta fallas en equipo por medio de solicitud escrita la cual debe ser firmada por el jefe de Sección o Departamento con Vo. Bo. Del Gerente de Área o Jefe de Unidad.		
02	Recibir solicitud	Unidad de Informática / Secretaria		Recibe solicitud de la Gerencia o Unidad solicitante, siguiendo procedimiento MNP-UI-PS-01 Recibo y control de documentación.		
03	Conocer solicitud	Área Técnica / Jefe Área Técnica		Conoce solicitud y de acuerdo a la distribución del trabajo, asigna trabajo al técnico que tenga menos tareas.		
04	Revisar Equipo	Área Técnica/ Técnico Asignado		Puede presentarse para revisar el equipo o recibirlo directamente en la Unidad de Informática, realiza la revisión		
05	Emitir Diagnostico	Área Técnica/ Técnico Asignado		Emite diagnóstico y verifica si el equipo cuenta con garantía vigente.		
06	Informar al Proveedor	Área Técnica/ Técnico Asignado		Informa vía telefónica o correo al proveedor del problema, enviando dato el equipo para abrir un número de caso con el proveedor del equipo. Si el equipo no cuenta con garantía vigente, realiza la reparación del equipo o cambio de pieza, según se requiera.		
07	Recibir y Analizar Requerimiento	Centro de Servicio/ Técnico		Se recibe llamada y recaban datos del problema y analizan el problema reportado, brindan asesoría técnica.		
08	Coordinar y realizar visita técnica.	Centro de Servicio / Técnico		Coordina fecha y hora de la visita técnica con el técnico asignado.		
09	Reemplazar pieza dañada.	Centro de Servicio / Técnico		Técnico enviado por el centro de servicio del proveedor se presenta a la Unidad de Informática para realizar el reemplazo de la pieza del equipo, según el diagnóstico efectuado por el técnico asignado.		

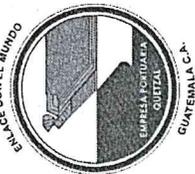


CONTROL DE FALLAS DEL EQUIPO		No. DE PASOS: 11		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-01
		10	2021		
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Unidad de Informática		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
10	Verificar Funcionamiento de Equipo.	Área Técnica/ Técnico asignado		<p>Comprueba el funcionamiento del equipo reparado por el técnico de la marca.</p> <p>Si el equipo presenta fallo, informa a proveedor para coordinar con el técnico de la marca para que realice una segunda visita con el reemplazo de la pieza correcta.</p> <p>Si el equipo funciona correctamente, se cierra el caso con el proveedor de la marca.</p>	
11	Entregar Equipo	Área Técnica/ Técnico Asignado		Técnico asignado firma hoja de servicio del técnico de la marca y entrega el equipo reparado al usuario.	

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE FALLAS DEL EQUIPO

Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Licda. Ana Luisa Myra	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMATICA

ÁREA TÉCNICA

CONTROL DE FALLAS DEL EQUIPO

No. DE PASOS: 11

FECHA	MES	AÑO
	10	2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

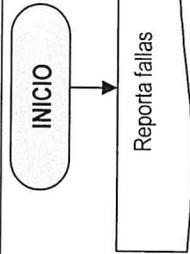
CODIGO:MNP-UI-AT-01

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área Técnica

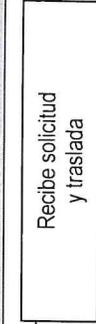
GERENCIA O UNIDAD

Jefe

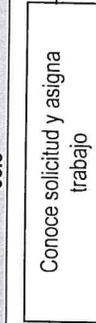


UNIDAD DE INFORMATICA

Secretaria

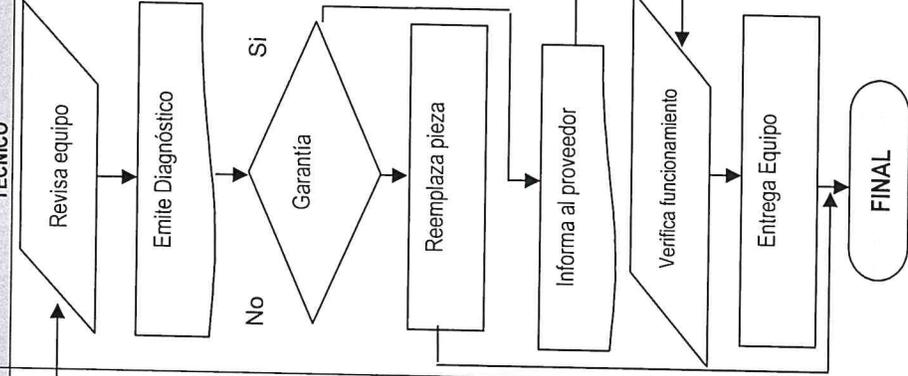


Jefe

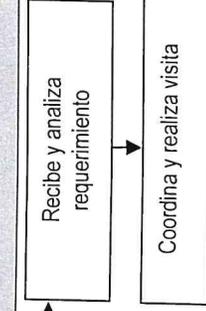


ÁREA TÉCNICA

TÉCNICO



CENTRO DE SERVICIO



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
ELABORACIÓN DE DICTAMEN DE BAJA DE EQUIPOS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AT-02

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

DISPOSICIONES INTERNAS

1. Los dictámenes de baja de Bienes se originan del procedimiento de Reportes de Bienes informáticos, del cual se emite un Dictamen Técnico para la baja del equipo por encontrarse en estado de obsolescencia.
2. Los dictámenes deberán contener los aspectos técnicos correspondientes.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TÉCNICA	
ELABORACIÓN DE DICTAMEN DE BAJA DE EQUIPOS		No. DE PASOS: 07		NO. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES 10	AÑO 2021	CÓDIGO: MNP-UI-AT-02
INICIA: Área Técnica		TERMINA: Área Técnica			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Realizar diagnóstico	Área Técnica/ Técnico Asignado		Realiza el diagnóstico al equipo de cómputo del usuario según asignación del Jefe de Área Técnica.	
02	Informar resultados del diagnóstico	Área Técnica/ Técnico Asignado		Informa al usuario los resultados del diagnóstico. Si el equipo presenta fallos o desperfectos que no pueden ser solucionados, informa al usuario que el equipo de cómputo necesita ser dado de baja debido a su inutilidad y que debe solicitar un dictamen de baja para descargar su equipo.	
03	Solicitar dictamen de baja de equipo	Gerencia o Unidad / Usuario		Solicita al Jefe del Área Técnica que emita un dictamen de baja para su equipo de cómputo.	
04	Autorizar dictamen y asignar trabajo	Área Técnica / Jefe		Solicita al técnico que realizó el diagnóstico del equipo de cómputo, que proporcione los datos del equipo al encargado de elaborar dictámenes técnicos.	
05	Elaborar Dictamen	Área Técnica/ Técnico encargado de elaborar dictámenes		Elabora dictamen con base al diagnóstico realizado por el técnico asignado, tomando los siguientes datos: descripción del equipo, ubicación y cargo del empleado, firma del Jefe de Área Técnica y Técnico Asignado.	
06	Notificar a usuario	Área Técnica/ Técnico asignado		Notifica al usuario para que se presente a la Unidad de Informática para otorgarle el dictamen de baja del equipo.	
07	Entregar dictamen	Área Técnica/ Técnico asignado		Entrega original del dictamen al usuario que lo solicitó y se solicita firme de recibido la copia respectiva.	

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE DICTAMEN DE BAJA DE EQUIPOS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Lidia Anahuisa Mejía	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	
03/12/2021	Oscar A. Lopez	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

ELABORACIÓN DE DICTAMEN DE BAJA DE EQUIPOS

No. DE PASOS: 07

NO. DE HOJA: 1 de 1

FECHA	MES	AÑO
10	10	2021

CÓDIGO: MNP-UI-AT-02

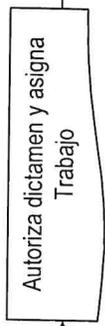
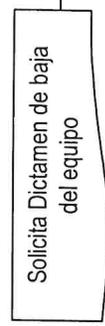
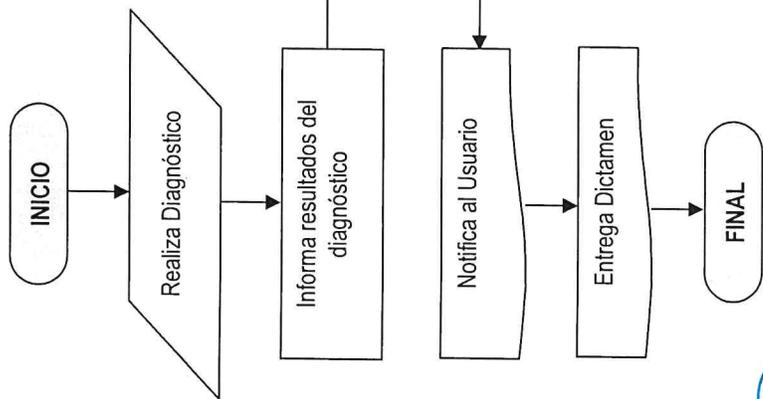
INICIA: Área Técnica

TERMINA: Área Técnica

UNIDAD DE INFORMATICA / AREA TÉCNICA
TECNICO ASIGNADO

GERENCIA / UNIDAD

UNIDAD DE INFORMATICA / AREA TECNICA
JEFE
TECNICO/DICTAMEN



0075



NORMAS

UNIDAD DE
INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

INSTALACIÓN DE IMPRESORA

FECHA

MES

AÑO

NO. DE HOJA: 1 de 1

10

2021

CÓDIGO: MNP-UI-AT-03

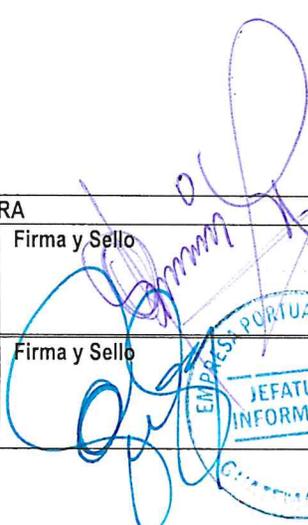
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

- BASC Business Alliance for Secure Commerce.
- ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA		
				ÁREA TÉCNICA		
INSTALACIÓN DE IMPRESORA			No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 1 de 2	
			FECHA	MES 10	AÑO 2021	CÓDIGO: MNP-UI-AT-03
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Área Técnica			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
01	Solicitar instalación de impresora	Gerencia o Unidad / Usuario		Solicita instalación de impresora al Jefe del Área Técnica, ya sea por medio de solicitud por escrito o por llamada telefónica.		
02	Recibir requerimiento	Área Técnica/ Jefe.		Recibe requerimiento de instalación de impresora.		
03	Asignar Trabajo	Área Técnica/ Jefe		Asigna trabajo al técnico para instalación de impresora en área solicitada, siguiendo procedimiento MNP-UI-G-01 Recepción de requerimientos y asignación.		
04	Verificar existencia Drivers	Área Técnica/ Técnico Asignado		Verifica si tiene existencia de Drivers para esa impresora, si cuenta con ellos procede a instalarlos si no cuenta con los drivers procede a descargarlos de Internet		
05	Instalar impresora	Área Técnica/ Técnico Asignado		Realiza la instalación de la impresora en el equipo requerido, si la impresora se encuentra en red se configura de acuerdo a la dirección IP que tiene asignado dicha impresora, si la configuración es local se hace colocando la impresora con un cable USB y si la impresora es compartida con otro equipo se configura de acuerdo al nombre del equipo donde se encuentra conectada la impresora.		
06	Llenar hoja de servicio	Área Técnica/ Técnico Asignado		Llena la hoja de servicio con los datos del usuario y le solicita que firme y califique la hoja de servicio.		
07	Firmar hoja de servicio	Gerencia o Unidad / Usuario		Firma hoja de servicio y califica el servicio del técnico.		



INSTALACIÓN DE IMPRESORA		No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-03
10	2021				
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Área Técnica		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
08	Archivar hoja de Servicio	Área Técnica/ Técnico asignado		Archiva hoja de servicio.	

PROCEDIMIENTO: INSTALACION DE IMPRESORA		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Dador Ana Lurisa Mejía	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

NO. DE HOJA: 1 de 2

CODIGO: MNP-UI-AT-03

No. DE PASOS: 10

FECHA	MES	AÑO
10	10	2021

INSTALACIÓN DE IMPRESORA

TERMINA: Área Técnica

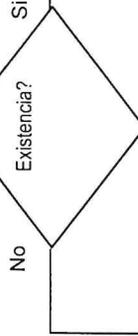
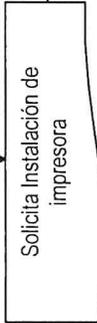
INICIA: Gerencia/Unidad solicitante

ÁREA TÉCNICA

GERENCIA / UNIDAD

JEFE

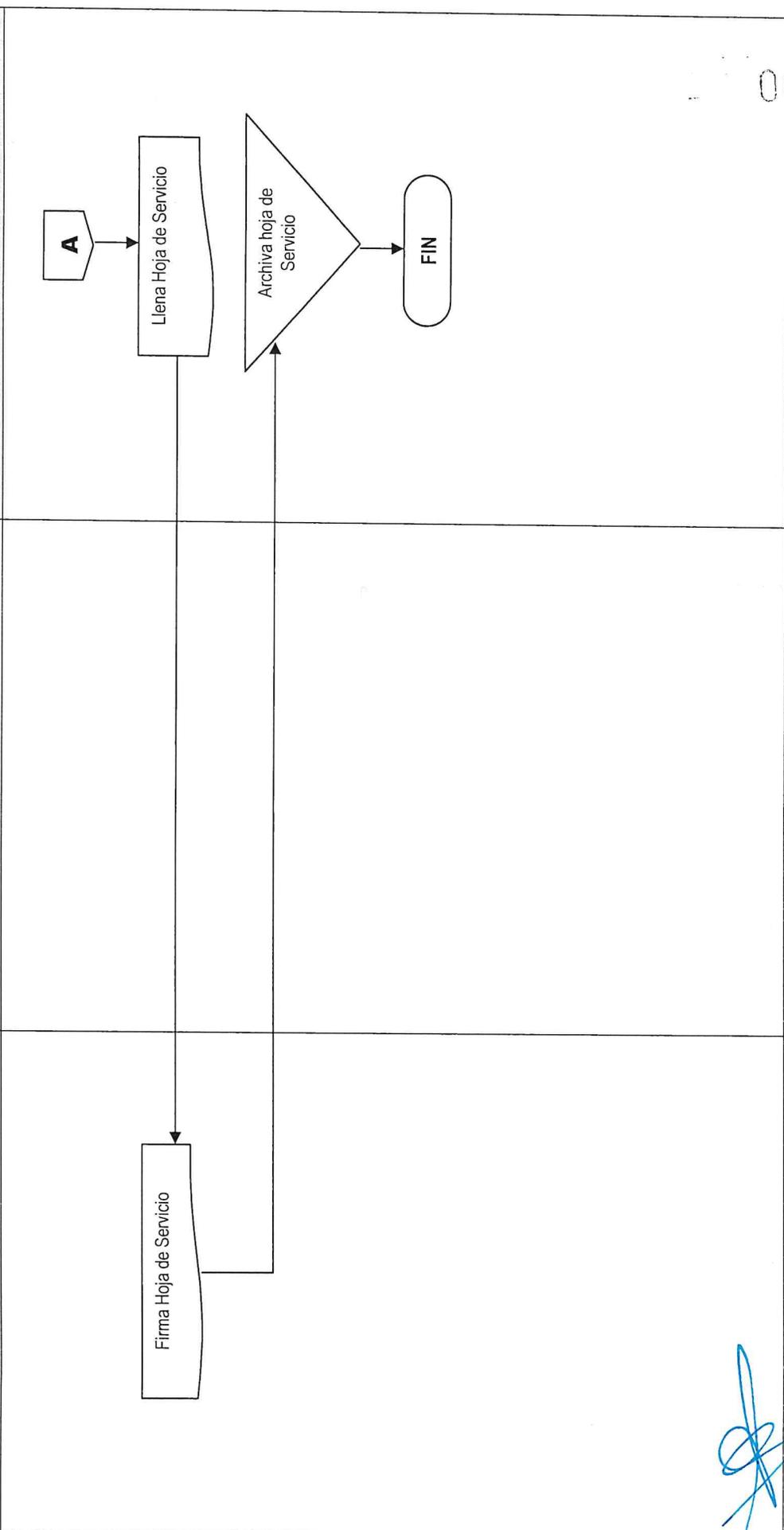
TECNICO ASIGNADO



INSTALACIÓN DE IMPRESORA	No. DE PASOS: 10		NO. DE HOJA: 2 de 2	
	FECHA	MES	AÑO	CODIGO:MNP-UI-AT-03
		10	2021	

INICIA: Gerencia/Unidad solicitante **TERMINA:** Área Técnica

GERENCIA / UNIDAD	JEFE	AREA TECNICA	TECNICO ASIGNADO
--------------------------	-------------	---------------------	-------------------------



[Handwritten signature]



NORMAS

UNIDAD DE
INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

SOLICITUD Y ENTREGA DE
EQUIPO

FECHA

MES

AÑO

NO. DE HOJA: 1 de 1

10

2021

CÓDIGO: MNP-UI-AT-04

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

- Se realiza la asignación de equipo de acuerdo las necesidades del usuario
Se revisa si el usuario se encuentra en el listado de cambio de equipo.



PROCEDIMIENTO

UNIDAD DE
INFORMÁTICA

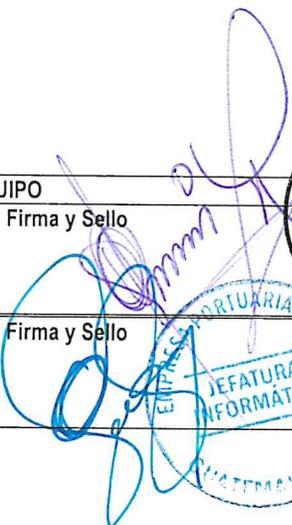
ÁREA TÉCNICA

SOLICITUD Y ENTREGA DE EQUIPO	No. DE PASOS: 08			No. DE HOJA: 1 de 2
	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-04
	10	2021		
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Área Técnica		

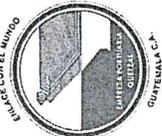
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar equipo de cómputo	Gerencia o Unidad / Gerente, Jefe	Solicita al Jefe de la Unidad de Informática mediante un oficio, que sea proporcionado un equipo de cómputo al usuario.
02	Recepcionar solicitud	Unidad Informática/ Secretaria.	Recibe la solicitud, (sellando de recibido) y traslada al Jefe de Unidad.
03	Conocer y marginar solicitud	Unidad Informática/ Jefe	Conoce el requerimiento contenido en el oficio, y margina al Jefe del Área Técnica para su consideración y trámite correspondiente.
04	Asignar trabajo a técnico	Área Técnica/ Jefe	Asigna trabajo a técnico para que realice el diagnóstico de las necesidades de equipo del usuario.
05	Realizar diagnóstico de equipo	Área Técnica/ Técnico Asignado	Realiza diagnóstico de las necesidades del usuario, si cuenta o no cuenta con equipo, y si este está en buen estado.
06	Informar Diagnóstico	Área Técnica/ Técnico asignado	Informa verbalmente al Jefe Inmediato sobre el resultado del diagnóstico realizado, evaluando conjuntamente la necesidad de cambiar equipo, y si este está en buen estado y cumple con características técnicas necesarias para el trabajo que realiza el usuario, si procede el cambio del equipo sigue el proceso normal, de lo contrario se le informa con nota de la improcedencia.
07	Revisar disponibilidad de Equipo	Área Técnica/ Jefe	Revisa la disponibilidad de equipo y si el usuario está contemplado en el listado para la asignación de equipo nuevo, o en caso contrario se le asigna otro equipo en óptimas condiciones.

SOLICITUD Y ENTREGA DE EQUIPO		No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-04
10	2021				
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Unidad de Informática		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
08	Entregar Equipo	Área Técnica/ Jefe		Realiza entrega del equipo de cómputo solicitado para el usuario, por medio nota de cargo la cual registra firma de la persona que entrega y la que recibe, enviando copia a la Sección de Inventarios para el registro correspondiente	

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y ENTREGA DE EQUIPO		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Licda. Ana Luisa Mayta	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMATICA

ÁREA TÉCNICA

SOLICITUD Y ENTREGA DE EQUIPO

No. DE PASOS: 8

FECHA	MES	AÑO
10	10	2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

CODIGO: MNP-UI-AT-04

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área Técnica

GERENCIA O UNIDAD

UNIDAD DE INFORMATICA

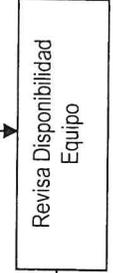
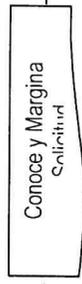
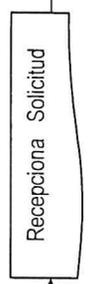
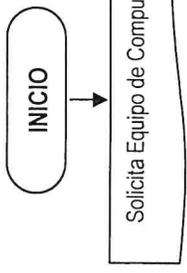
AREA TÉCNICA

SECRETARIA

JEFE

JEFE

TÉCNICO ASIGNADO



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TECNICA
ANÁLISIS DE EQUIPO CON VIRUS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AT-05

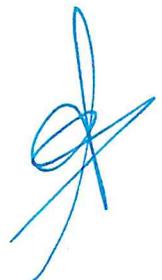
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

- BASC Business Alliance for Secure Commerce.
- 6.2 Seguridad de la Tecnología de la Información

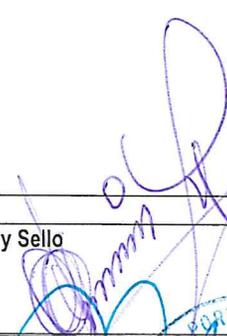
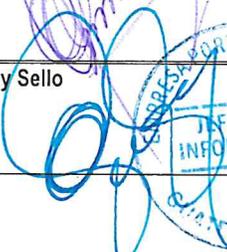
ISO 28000

- 3.9 Cadena de Suministro.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TÉCNICA	
ANÁLISIS DE EQUIPO CON VIRUS			No. DE PASOS: 09		NO. DE HOJA: 1 de 2
			FECHA	MES	AÑO
			10	2021	
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Gerencia o Unidad		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Solicitar diagnóstico del equipo	Gerencia o Unidad / Usuario		Solicita de manera se realice diagnóstico al equipo asignado por posible contaminación por virus.	
02	Realizar diagnóstico	Área Técnica / Técnico asignado		Realiza diagnóstico del equipo para verificar su funcionamiento y contaminación por virus.	
03	Revisar status del antivirus	Área Técnica / Técnico asignado		Si el equipo tiene virus, procede a revisar el status de actualización del antivirus instalado, de lo contrario instala el antivirus autorizado.	
04	Escanear equipo	Área Técnica / Técnico asignado		Procede a escanear el equipo de cómputo con el antivirus instalado.	
05	Informar a usuario	Área Técnica / Técnico asignado		Informa al usuario el status del equipo de cómputo, si la situación del equipo es grave, el equipo deberá llevarse al Área Técnica para un mejor análisis y escaneo profundo.	
06	Realizar escaneo profundo	Área Técnica / Técnico asignado		Procede a realizar un escaneo más profundo, quitando el disco del equipo y conectándolo a otro equipo con antivirus instalado.	
07	Verificar el Funcionamiento	Área Técnica / Técnico asignado		Técnico prueba el funcionamiento del equipo, software y antivirus, si el equipo después del escaneo profundo no funciona correctamente al equipo se le realiza backup, reinstalación de Sistema Operativo, software y antivirus	



ANÁLISIS DE EQUIPO CON VIRUS		No. DE PASOS: 09		NO. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-05
10	2021				
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Gerencia o Unidad		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
08	Entregar del Equipo	Área Técnica / Técnico asignado		Técnico entrega equipo de cómputo en buen funcionamiento y configurado así como la instalación de los sistemas, si fuese necesario.	
09	Recepcionar y firmar	Gerencia Unidad/ Usuario		Recibe de conformidad el equipo y firma hoja de servicio del trabajo realizado donde da el visto bueno del mismo.	

PROCEDIMIENTO: ANÁLISIS DE EQUIPO CON VIRUS					
Fecha Validación		Nombre Jefe UAPP		Firma y Sello	
03/12/2021		Licda. Anahuisa Mejía			
Fecha Autorización		Nombre Gerente/Jefe		Firma y Sello	
03/12/2021		Oscar A. Lopez			





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

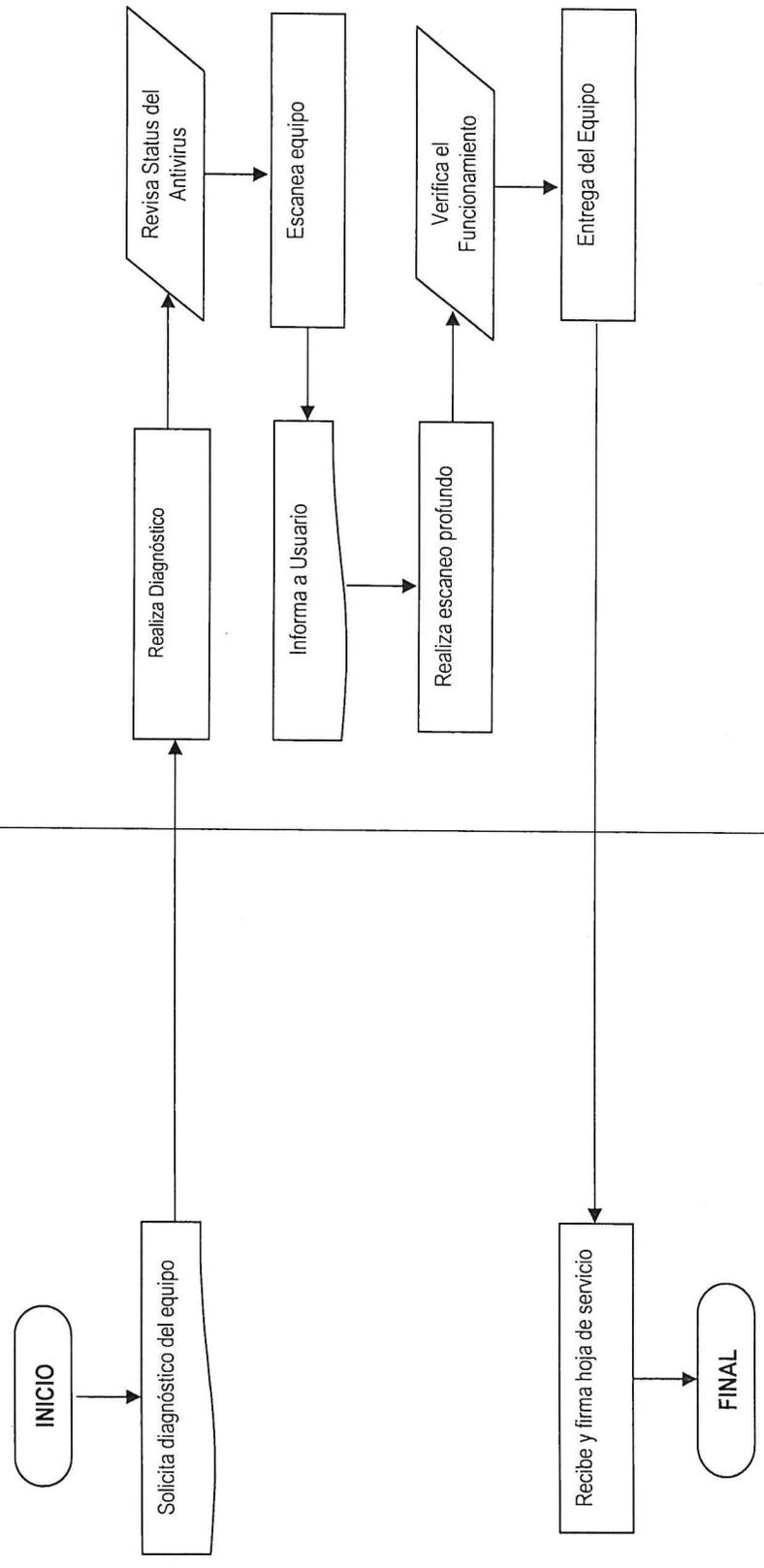
ÁREA TÉCNICA

ANÁLISIS DE EQUIPO CON VIRUS		No. DE PASOS: 9		NO. DE HOJA: 1 de 1	
FECHA	MES	AÑO			
	10	2021			

INICIA: Gerencia o Unidad TERMINA: Gerencia o Unidad

GERENCIA O UNIDAD AREA TECNICA

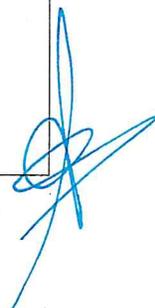
TECNICO ASIGNADO



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
BACKUP DE EQUIPO EN SISTEMA OPERATIVO WINDOWS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AT-06

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

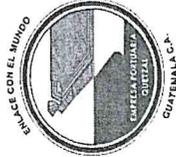
- BASC Business Alliance for Secure Commerce.
6.2 Seguridad en Tecnología de la Información
- ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro
- *3.9 Cadena de Suministro*



	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TÉCNICA	
BACKUP DE EQUIPO EN SISTEMA OPERATIVO WINDOWS		No. DE PASOS: 07		NO. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-06
		10	2021		
INICIA: Gerencia Unidad			TERMINA: Área Técnica		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Solicitar revisión de equipo	Gerencia o Unidad/ Usuario		Solicita revisión de equipo de cómputo por llamada telefónica, al Jefe del Área Técnica, el cual asigna un técnico para dicha labor	
02	Recibir Solicitud	Unidad de Informática, Área Técnica/Jefe		Recibe solicitud por medio de llamada telefónica.	
03	Asignar Tarea	Unidad de Informática, Área Técnica/Jefe		Asigna Tarea a Técnico que tenga menos tareas asignadas.	
04	Revisar Equipo	Área Técnica / Técnico asignado		Revisa el equipo y en caso de daño de sistema operativo o a solicitud del usuario, se procede a extraer el disco para realizar el backup.	
05	Crear copia de respaldo	Área Técnica / Técnico asignado		Crear copia de respaldo de la información del equipo.	
06	Guardar copia de respaldo	Área Técnica / Técnico asignado		Guarda o graba la copia de respaldo en el disco externo asignado para el backup	
07	Entregar Backup efectuado	Área Técnica / Técnico asignado		Entrega del Backup al usuario e informa que existe una copia en la Unidad de Informática.	

PROCEDIMIENTO: BACKUP DE EQUIPO EN SISTEMA OPERATIVO WINDOWS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Lidia Aníbalisa Mejía	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	OSCAR A. LOPEZ	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

BACKUP DE EQUIPO EN SISTEMA OPERATIVO WINDOWS

No. DE PASOS: 07

NO. DE HOJA: 1 de 1

FECHA

MES 10 AÑO 2021

CÓDIGO: MNP-UI-AT-06

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área Técnica

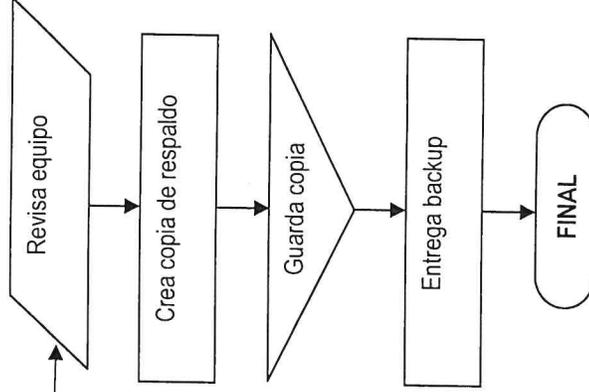
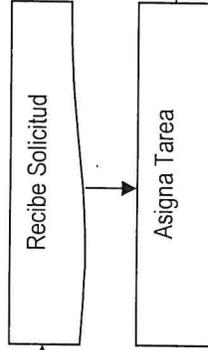
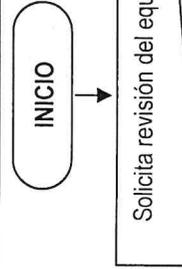
GERENCIA O UNIDAD

ÁREA TÉCNICA

ÁREA TÉCNICA

JEFE

TÉCNICO ASIGNADO





NORMAS

UNIDAD DE INFORMÁTICA 0091

ÁREA TÉCNICA

ACTUALIZACIÓN DE
SISTEMA OPERATIVO
WINDOWS Y APLICACIONES

FECHA

MES

AÑO

10

2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-AT-07

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce.
6.2 Seguridad en Tecnología e Información e.
2. ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro
Cadena de Suministros

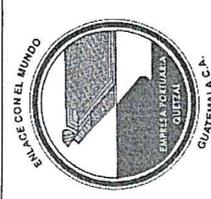
		PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
					ÁREA TÉCNICA	
ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS Y APLICACIONES			No. DE PASOS: 11		NO. DE HOJA: 1 de 1	
			FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-07
			10	2021		
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Área Técnica			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
01	Solicitar revisión del equipo.	Gerencia o Unidad/ Usuario		Solicita de forma verbal al Jefe de Área Técnica revisión de su equipo de cómputo para reparación debido que presenta problemas de lentitud.		
02	Asignar Técnico	Área Técnica/ Jefe		Según el roleo de trabajo, asigna el técnico para que realice diagnóstico y determine si es necesaria la actualización del Sistema Operativo Windows.		
03	Realizar diagnostico	Área Técnica/ Técnico Asignado		Diagnostica y concluye que el equipo tiene problemas con el sistema operativo, siendo procedente la actualización respectiva.		
04	Entregar diagnostico	Área Técnica/ Técnico Asignado		Traslada diagnóstico al Jefe de Área Técnica para su conocimiento.		
05	Asignar tarea de Instalación de Windows	Área Técnica/ Jefe		Asigna la actualización respectiva al técnico que realizó el diagnóstico y entrega tarea de instalación de Windows, levantando un ticket en el Sistema de tickets.		
06	Realizar Back Up	Área Técnica/ Técnico Asignado		Previo a realizar la actualización de Windows, ya sea formatear o restaurar el sistema operativo, se debe realizar un back-up o copia de respaldo para asegurar el resguardo de la información contenida en el equipo que se actualizará.		
07	Instalar Sistema Operativo Windows	Área Técnica/ Técnico Asignado		Instala el Sistema Operativo Windows con la licencia respectiva.		
08	Instalar aplicaciones	Área Técnica/ Técnico Asignado		Terminada la instalación del sistema operativo, se procede a instalar las aplicaciones como programas, así como las actualizaciones recomendadas de Windows.		



ACTUALIZACION DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS Y APLICACIONES		No. DE PASOS: 11		NO. DE HOJA: 2 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2021
INICIA: Área Técnica		TERMINA: Área Técnica		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
09	Instalar y configurar actualizaciones	Área Técnica/ Técnico Asignado		Instala y configura actualizaciones. Para comenzar con la instalación de las actualizaciones, en windows7 se realizan desde panel de control, en windows 8 con el menú inicio, configuración y actualización de seguridad así mismo es con Windows 10 y se configura que las actualizaciones se realicen en forma automática
10	Elaborar Hoja de Servicio	Área Técnica/ Técnico Asignado		Elabora hoja de servicio indicando en trabajo efectuado a la PC.
11	Entregar al Usuario	Área Técnica/ Técnico Asignado		Al terminar todo lo correspondiente al equipo de cómputo, entrega al usuario el equipo, quien debe firmar de conformidad.

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS Y APLICACIONES		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Licda. Ana Luisa Negra	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

**ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO
WINDOWS Y APLICACIONES**

No. DE PASOS: 11
MES 10
AÑO 2021

NO. DE HOJA: 1 de 1
CÓDIGO:MNP-UI-AT-07

INICIA: Gerencia o Unidad

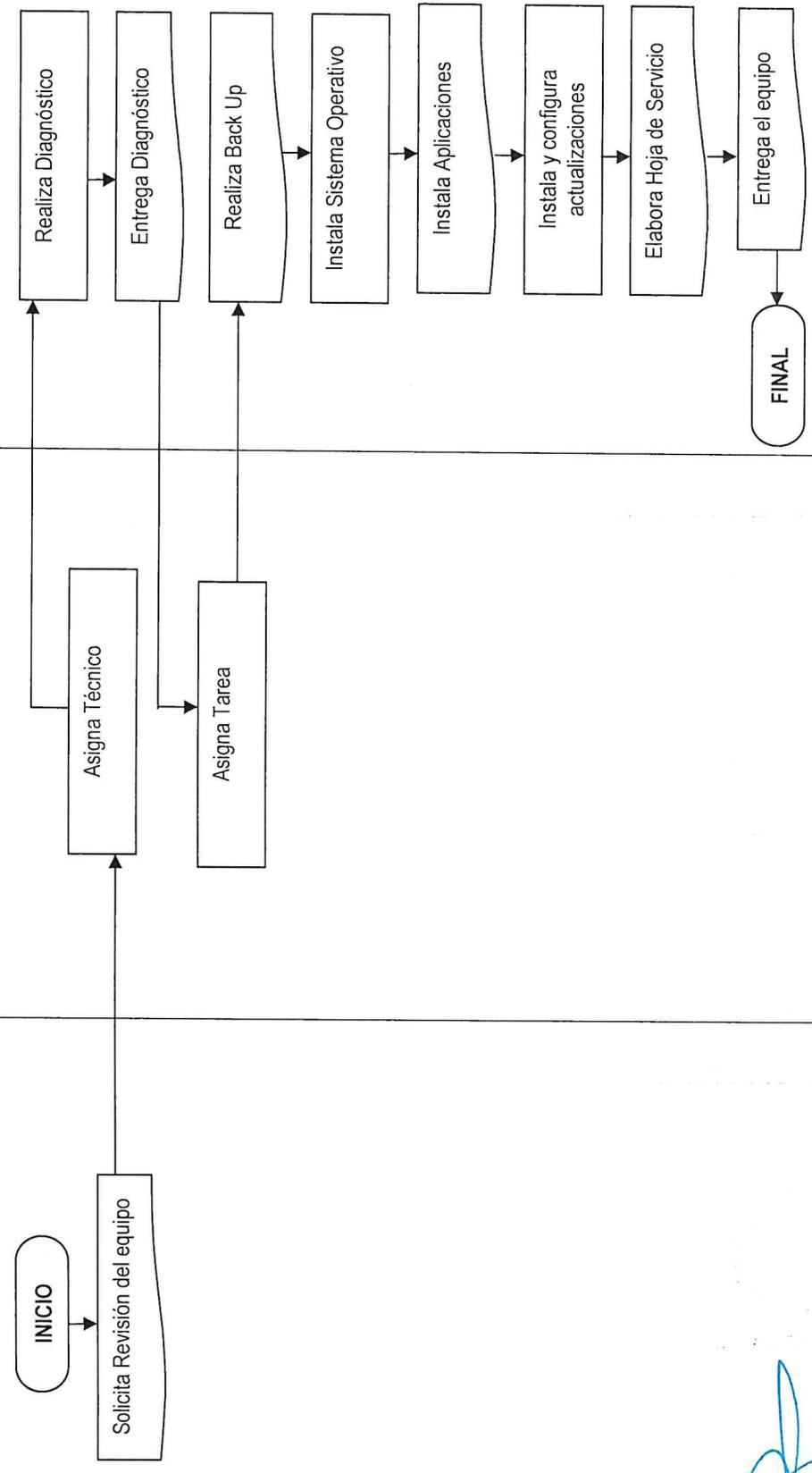
TERMINA: Área Técnica

GERENCIA O UNIDAD

ÁREA TÉCNICA

JEFE

TÉCNICO





NORMAS

UNIDAD DE INFORMÁTICA

0095

ÁREA TÉCNICA

BAJA DE DISCO DURO

FECHA

MES

AÑO

NO. DE HOJA: 1 de 1

10

2021

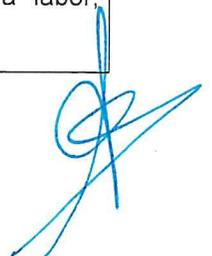
CÓDIGO: MNP-UI-AT-08

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce
6.2 Seguridad de Tecnología de la Información
2. ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro

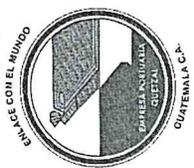
		PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
					ÁREA TÉCNICA	
BAJA DE DISCO DURO		No. DE PASOS: 11			NO. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA	MES 10	AÑO 2021		CÓDIGO: MNP-UI-AT-08
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Área Técnica				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
01	Solicitar diagnóstico	Gerencia o Unidad/ Usuario		Solicita vía telefónica o de manera verbal al Jefe de Área Técnica, diagnóstico para determinar la obsolescencia del disco duro.		
02	Asignar tarea	Área Técnica/ Jefe		Asigna Técnico para realizar el diagnóstico, de acuerdo al rol de trabajo.		
03	Realizar diagnóstico	Área Técnica/ Técnico Asignado		Realiza Diagnóstico determinando que el equipo llegó a su vida útil, sin embargo posee el disco duro el cual contiene información.		
04	Informar diagnóstico	Área Técnica/ Técnico Asignado		Informa en forma verbal al Jefe del Área Técnica sobre la obsolescencia del disco duro,		
05	Solicitar autorización para destruir el disco duro	Área Técnica/ Técnico Asignado		Solicita autorización para proceder a destruir el disco, en forma magnética o física.		
06	Autorizar destrucción de disco duro	Área Técnica/ Jefe		Autoriza destrucción de Disco Duro.		
07	Destruir disco duro	Área Técnica/ Técnico Asignado		Al contar con la autorización del Jefe de Área Técnica, (previa solicitud) procede a eliminar la información por medio de magnetización, que consiste en colocar un imán con fuerza magnética encima del disco para destruir las particiones de la información. Si es por daño físico se realizan pequeñas perforaciones al disco eliminando por completo toda la información y dejando a este obsoleto.		
08	Entregar características del disco duro	Área Técnica/ Técnico Asignado		Entrega al Jefe del Área Técnica, características del disco duro (capacidad, marca, modelo, serie etc).		
09	Solicitar dictamen	Área Técnica/ Jefe		Solicita al Técnico encargado de dicha labor, elaborar el dictamen respectivo.		



BAJA DE DISCO DURO		No. DE PASOS: 11		NO. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-08
		10	2021		
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Área Técnica		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
10	Elaborar Dictamen	Área Técnica/ Técnico		Elabora dictamen con base al diagnóstico realizado por el técnico asignado, tomando los siguientes datos: descripción del equipo, ubicación y cargo del empleado, firma del Jefe de Área Técnica y Técnico Asignado.	
11	Entregar Dictamen	Área Técnica/ Técnico asignado		Entrega original del dictamen al usuario que lo solicitó, requiriendo firmar de recibido la copia respectiva.	

PROCEDIMIENTO: BAJA DE DISCO DURO					
Fecha Validación		Nombre Jefe UAPP		Firma y Sello	
03/12/2021		Lidian Anahuisa Mejía			
Fecha Autorización		Nombre Gerente/Jefe		Firma y Sello	
03/12/2021		Oscar A. Lopez			





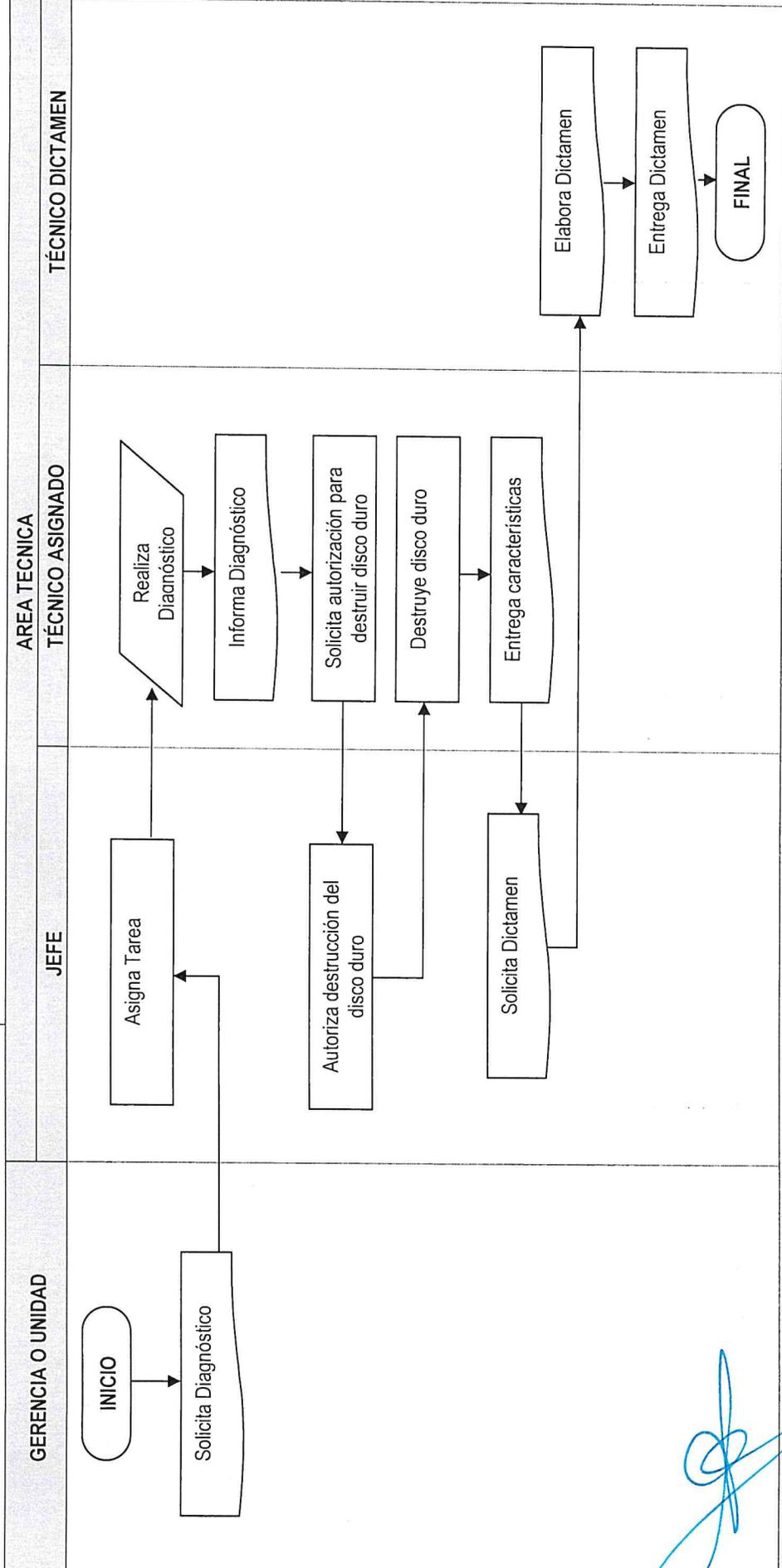
FLUJJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMATICA

ÁREA DE TÉCNICA

BAJA DE DISCO DURO	No. DE PASOS: 11		NO. DE HOJA: 1 de 1
	FECHA	MES	AÑO
	10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AT-08

INICIA: Área Técnica TERMINA: Área Técnica





NORMAS

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA.

RECICLAJE DE
CARTUCHOS USADOS

FECHA

MES

AÑO

10

2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

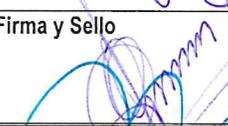
CODIGO: MNP-UI-AT-09

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

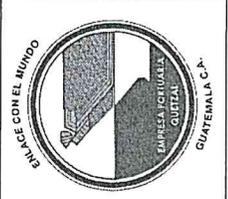
Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce.
2. ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
			ÀREA TÈCNICA	
RECICLAJE DE CARTUCHOS USADOS		No. DE PASOS: 04		NO. DE HOJA: 1 de 1
		FECHA	MES 10	AÑO 2021
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Empresa Recicladora		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Almacenar Cartuchos	Área Técnica/ Técnico Asignado o Profesional Asignado		Almacena en la Bodega de la Unidad de Informática, cartuchos vacíos los cuales provienen de cada Gerencia o Unidad de la Empresa Portuaria Quetzal.
02	Gestionar Envío	Área Técnica / Técnico o Profesional asignado		Coordina para el envío de los cartuchos a la empresa recicladora, elaborando oficio de envío con la firma del Jefe del Área Técnica y el Jefe de la Unidad de Informática.
03	Entregar Cartuchos	Área Técnica / Técnico o Profesional asignado		Entrega los cartuchos a la Empresa Recicladora con el respectivo oficio de entrega firmado por el Jefe del Área Técnica y Vo. Bo. Del Jefe de la Unidad de Informática.
04	Elaborar Constancia	Empresa Recicladora/ Encargado		Emite Constancia que indica que la Empresa Portuaria Quetzal, respeta y conserva los recursos del medio ambiente, mediante la donación de los cartuchos vacíos para impresora

PROCEDIMIENTO: RECICLAJE DE CARTUCHOS USADOS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Licda. Anneluisa Mejza	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

RECICLAJE DE CARTUCHOS USADOS

No. DE PASOS: 04
 MES 10 AÑO 2021
 FECHA

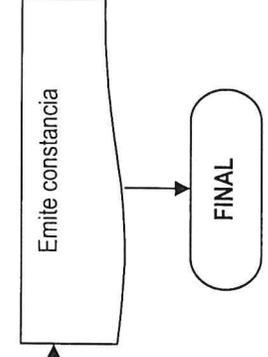
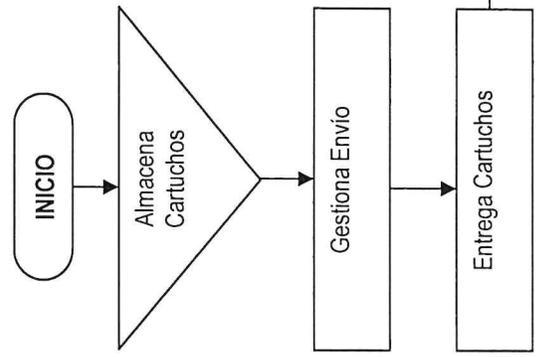
NO. DE HOJA: 1 de 1
 CÓDIGO: MNP-UI-AT-09

INICIA: Área Técnica

TERMINA: Empresa Recicladora

UNIDAD DE INFORMÁTICA
 AREA TECNICA

EMPRESA
 RECICLADORA





NORMAS

UNIDAD DE INFORMÁTICA

0102

ÁREA TÉCNICA

REQUERIMIENTO DE
USUARIOS CRÍTICOS

FECHA

MES

AÑO

NO. DE HOJA: 1 de 1

10

2021

CÓDIGO: MNP-UI-AT-10

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

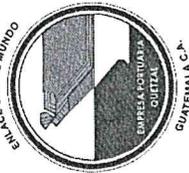
Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

1. BASC Business Alliance for Secure Commerce
2. ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro

	<h2>PROCEDIMIENTO</h2>	UNIDAD DE INFORMÁTICA		
		ÁREA TÉCNICA		
REQUERIMIENTO DE USUARIOS CRÍTICOS	No. DE PASOS: 05		No. DE HOJA: 1 de 1	
	FECHA	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"> MES 10 </td> <td style="text-align: center;"> AÑO 2021 </td> </tr> </table>	MES 10	AÑO 2021
MES 10	AÑO 2021			
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Área Técnica		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Gerencia o Unidad/ Usuario	Solicita de manera telefónica la presencia de un técnico para poder resolver el problema al presentarse una eventualidad en el equipo, red o servicio de Internet, en las denominadas Áreas Críticas de la Empresa (Gerencia Financiera, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia Administrativa).
02	Área Técnica/ Jefe	Asigna tarea dando prioridad a la solicitud por tratarse de un área crítica.
03	Área Técnica/ Técnico Asignado	Atiende el requerimiento, trasladándose al lugar donde requieren sus servicios, preguntando al usuario la descripción del problema para proceder a buscar la causa.
04	Área Técnica/ Técnico Asignado	Al determinar la causa del problema, intenta resolver el mismo, utilizando el conocimiento y los recursos disponibles para solventarlo.
05	Área Técnica/ Técnico Asignado	Al finalizar, solicita firmas al usuario y al jefe del Área en la hoja de servicio correspondiente, las cuales avalan la solución de la eventualidad, dicha información en la hoja de servicio se utilizará para levantar un ticket de Servicio por medio de SAS (Sistema de Administración de Servicios), y Sistema de Expedientes Web.

PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTO DE USUARIOS CRÍTICOS		
Fecha Validación <i>03/12/2021</i>	Nombre Jefe UAPP <i>Linda Ana Luisa Mejía</i>	Firma y Sello 
Fecha Autorización <i>03/12/2021</i>	Nombre Gerente/Jefe <i>Oscar A. Lopez</i>	Firma y Sello 



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

AREA TÉCNICA

REQUERIMIENTO DE
USUARIOS CRÍTICOS

No. DE PASOS: 5

FECHA

MES

AÑO

10

2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO:MNP-UI-AT-10

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática, Área Técnica

GERENCIA O UNIDAD

UNIDAD DE INFORMÁTICA

USUARIO

ÁREA TÉCNICA





NORMAS

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA.

SOLICITUD DE EQUIPO
NUEVO DE CÓMPUTO

FECHA

MES

AÑO

10

2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

CODIGO: MNP-UI-AT-11

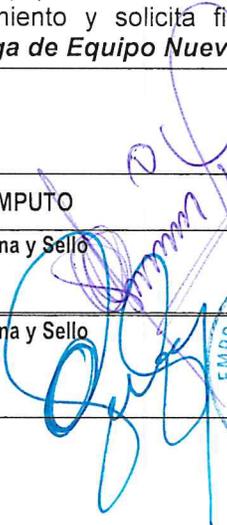
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

- 1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce
- 2. ISO 28000. Seguridad de la Cadena de Suministro

	<h2>PROCEDIMIENTO</h2>	UNIDAD DE INFORMÁTICA	0106			
		ÁREA TÉCNICA				
SOLICITUD DE EQUIPO NUEVO DE CÓMPUTO	No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 1 de 1			
	FECHA	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">2021</td> </tr> </table>	MES	AÑO	10	2021
MES	AÑO					
10	2021					
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Área Técnica				

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar Equipo	Gerencia o Unidad/ Usuario	Solicita a la Unidad de Informática por medio de oficio firmado y sellado por el Jefe Inmediato y Vo. Bo. del Jefe de Unidad o Gerente de Área, equipo nuevo o en buen estado, debido a problemas con desperfectos o fallas del equipo de cómputo (UPS, PC, Impresora o monitor). El oficio debe indicar la capacidad del equipo necesario, el sistema operativo requerido y las aplicaciones que deben ser instaladas, según el trabajo asignado del trabajador.
02	Recibir Solicitud	Unidad de Informática/ Secretaria	Recibe sella y firma solicitud de equipo la cual se trasladada al Jefe de la Unidad para su conocimiento.
03	Conocer solicitud y marginar	Unidad de Informática/ Jefe	Conocer la solicitud y traslada al Área Técnica para evaluación y trámite respectivo.
04	Analizar solicitud	Área Técnica/ Jefe	Conoce la solicitud y analiza, verificando si tiene equipo en existencia, si no cuenta con el equipo verifica el PAC (Plan Anual de Compras), si tiene programado compra del equipo que se solicita, si existe solicitud verifica el estatus y estima el tiempo que podrá cumplir con el requerimiento.
05	Ingresar Solicitud	Área Técnica/ Jefe	Ingresar solicitud al archivo " Programación Entrega de Equipo ", para tener control del equipo solicitado y poder atender requerimientos, cuando se realice la compra del equipo.
06	Entregar Equipo	Área Técnica/ Técnico Asignado	Hace entrega del equipo debidamente configurado de acuerdo al requerimiento y solicita firma del formato denominado " Entrega de Equipo Nuevo ".

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE EQUIPO NUEVO DE CÓMPUTO			
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello	
03/12/2021	Lidia Ana Luisa Myra		
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello	
03/12/2021	Oscar A. Lopez		





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

SOLICITUD DE EQUIPO NUEVO DE COMPUTO

No. DE PASOS: 6

NO. DE HOJA: 1 de 1

FECHA	MES	AÑO
10	10	2021

CÓDIGO:MNP-UI-AT-11

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área Técnica

GERENCIA O UNIDAD

SECRETARIA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

AREA TECNICA

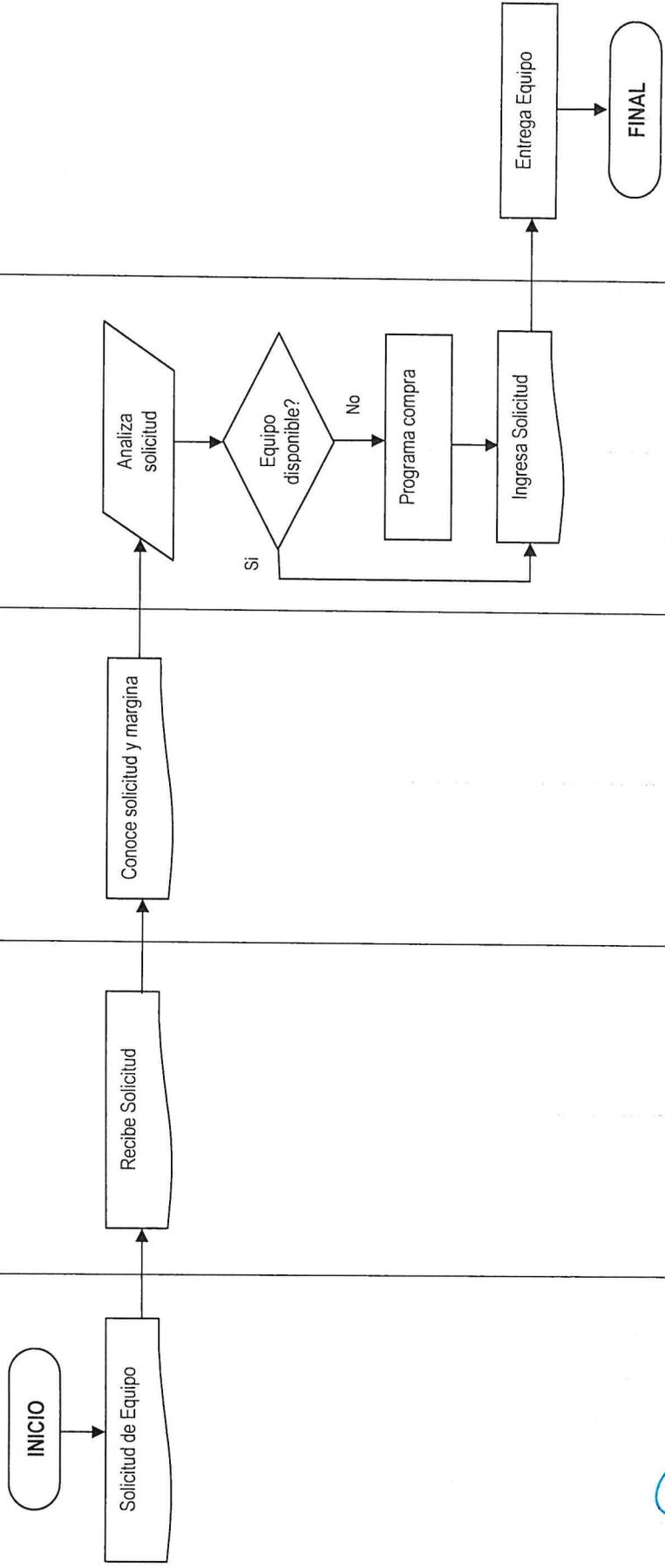
SECRETARIA

JEFE UNIDAD

JEFE

AREA TECNICA

TÉCNICO ASIGNADO



PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

A handwritten signature in blue ink, consisting of a vertical line that curves into a loop and then extends downwards and to the right.

PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS (ÁREA TÉCNICA)

CONTENIDO

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Formateo de Equipo	MNP-UI-AT-T-01
Mantenimiento Preventivo de Equipos	MNP-UI-AT-T-02
Backup de Equipo en Sistema Operativo Mac os.	MNP-UI-AT-T-03
Encriptación de Equipos Portátiles con Sistema Operativo Mac	MNP-UI-AT-T-04
Encriptación de Equipos Portátiles con Sistema Operativo Windows	MNP-UI-AT-T-05
Restauración de Equipo por Formateo	MNP-UI-AT-T-06
Instalación de Antivirus	MNP-UI-AT-T-07
Uso de Herramienta para Obtener Información de Equipos	MNP-UI-AT-T-08



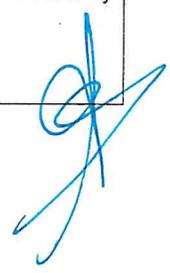
	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
FORMATEO DE EQUIPO	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-01

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

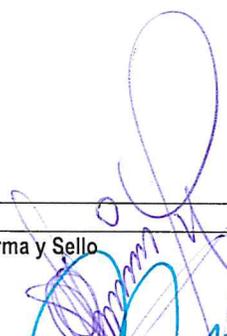
- Todo sistema deberá contar con la documentación de los procedimientos de resguardo y recuperación antes de entrar en producción. La misma será controlada por el área responsable de la Seguridad Informática para verificar esa clara, completa y contempla como mínimo la recuperación de los elementos siguientes:
 - ✓ El sistema operativo y configuración (parámetros, file systems, particiones, usuarios y grupos, etc.
 - ✓ Los utilitarios y paquetes de base necesarios para que la aplicación se ejecute.
 - ✓ Los programas que componen la aplicación
 - ✓ El traslado del backup antes del formateo
 - ✓ Protección del sistema con el antivirus.



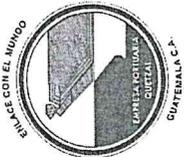
		PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
					ÁREA TÉCNICA	
FORMATEO DE EQUIPO		No. DE PASOS: 15			NO. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA	MES	AÑO		CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-01
		10	2021			
INICIA: Área Técnica			TERMINA: Área Técnica			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
01	Realizar diagnóstico del equipo	Área Técnica/ Técnico asignado		Realiza diagnóstico del equipo de cómputo del usuario.		
02	Informar al usuario	Área Técnica/ Técnico asignado		Si el técnico diagnostica que debe realizarse un formateo al equipo, informa al usuario que requiere que el equipo sea enviado a Informática para su formateo.		
03	Solicitar formateo a equipo	Gerencia o Unidad / Usuario		Solicita mediante oficio dirigido al Jefe del Área Técnica de la Unidad de Informática que se realice un formateo al equipo de cómputo del usuario.		
04	Recibir solicitud de formateo de equipo	Unidad de Informática/ Secretaria		Recibe la solicitud de formateo de equipo y la traslada al Jefe del Área Técnica,		
05	Asignar trabajo	Área Técnica/ Jefe		Asigna trabajo a técnico que realizó el diagnóstico del equipo, y realiza procedimiento para ingreso de la actividad al SAS (Sistema de Administración de Servicios).		
06	Crear copia de respaldo	Área Técnica/ Técnico asignado		El técnico asignado procede a crear copia de los documentos del equipo y la guarda en el disco de respaldo.		
07	Formatear equipo	Área Técnica/ Técnico asignado		Procede a formatear el disco duro del equipo y procede reinstalar con un CD de instalación original del Sistema Operativo.		
08	Trasladar información	Área Técnica/ Técnico asignado		Traslada al equipo la copia de respaldo de información, realizada en el paso 6.		
09	Informar al usuario	Área Técnica/ Técnico asignado		Informa al usuario que se completó el formateo a su equipo de cómputo y que debe presentarse a Informática para proceder a retirar el equipo.		
10	Entregar equipo de cómputo	Área Técnica/ Técnico asignado		Entrega el equipo de cómputo al usuario y solicita que firme hoja de servicio.		



FORMATEO DE EQUIPO		No. DE PASOS: 15		NO. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-01
10	2021				
INICIA: Unidad de Informática			TERMINA: Área Técnica		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
11	Firmar hoja de servicio	Gerencia o Unidad / Usuario		Firma hoja de servicio proporcionada por el técnico asignado, y la devuelve al Técnico Asignado.	
12	Informar al Jefe de Área Técnica	Área Técnica/ Técnico asignado		Se le informa al Jefe del Área Técnica de la finalización del trabajo asignado.	
13	Revisar Tarea	Área Técnica/ Jefe		Revisa el trabajo asignado, y firma de Visto Bueno, y traslada a secretaria para que finalice la tarea en el SAS (Sistema de Administración de Servicios).	
14	Finalizar Tarea	Unidad de Informática/ Secretaria		Finaliza tarea en el S.A.S, (Sistema de Administración de Servicios), devuelve hoja de servicio.	
15	Archivar hoja de servicio	Área Técnica/ Técnico Asignado		Archiva hoja de servicio	

PROCEDIMIENTO: FORMATEO DE EQUIPO		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Licda. Ana Luisa Mejía	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

FORMATEO DE EQUIPO

No. DE PASOS: 15

NO. DE HOJA: 1 de 2

FECHA	MES	AÑO
	10	2021

CÓDIGO:MNP-UI-AT-T-01.

INICIA: Área Técnica

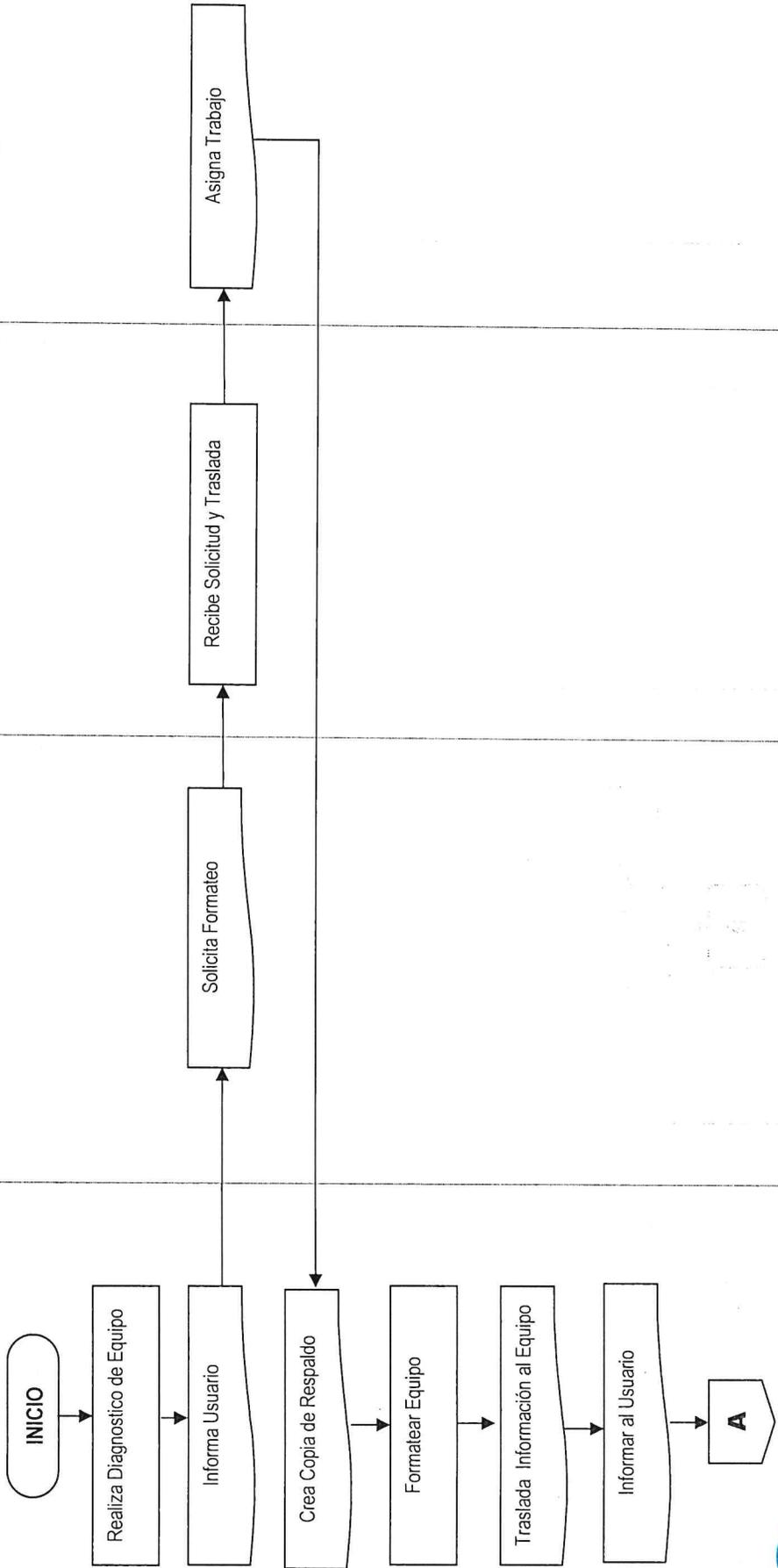
TERMINA: Área Técnica

AREA TECNICA
TECNICO ASIGNADO

GERENCIA / UNIDAD

UNIDA DE INFORMATICA
SECRETARIA

AREA TECNICA
JEFE





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

NO. DE HOJA: 2 de 2

CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-01

No. DE PASOS: 15

MES 10

AÑO 2021

FORMATEO DE EQUIPO

TERMINA: Unidad de Informática

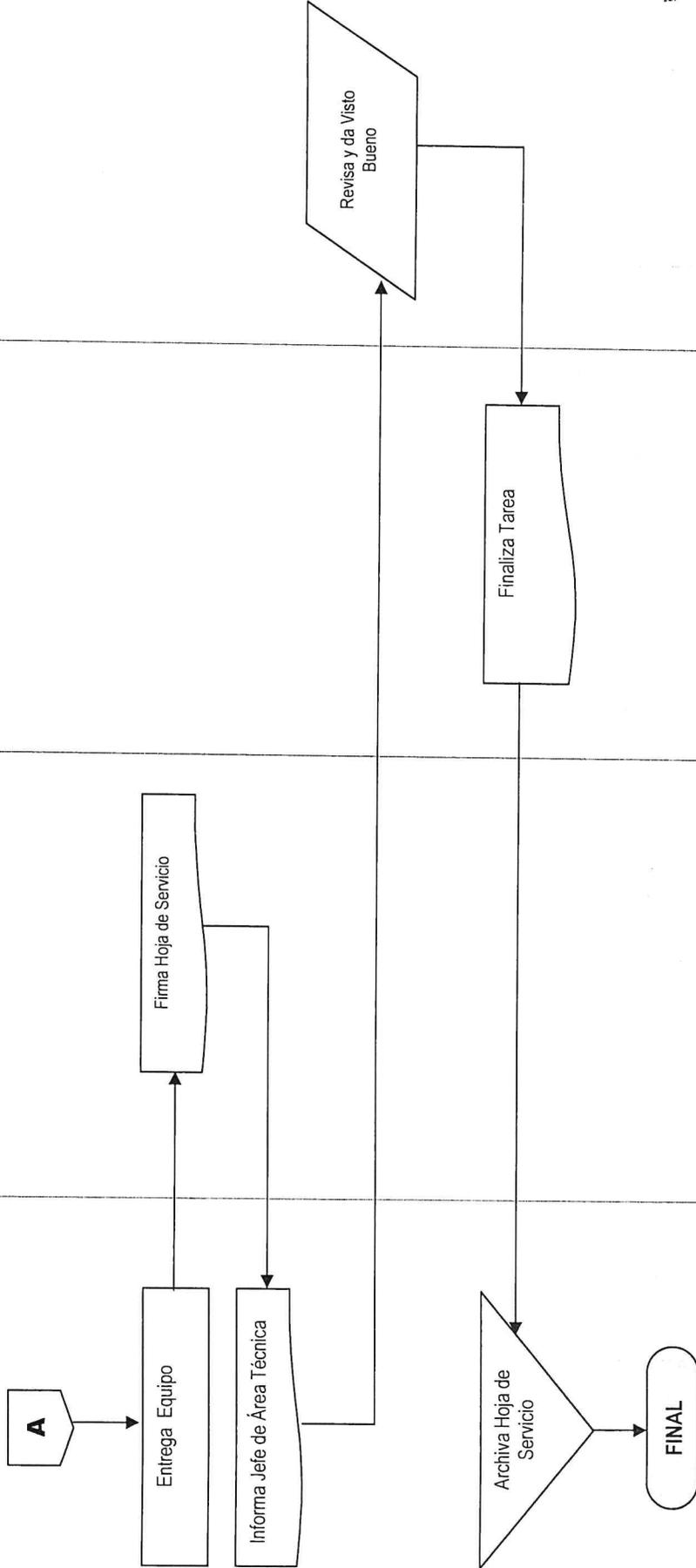
INICIA: Área Técnica

ÁREA TÉCNICA
TÉCNICO ASIGNADO

GERENCIA / UNIDAD

UNIDAD DE INFORMÁTICA
SECRETARÍA

ÁREA TÉCNICA
JEFE



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AT-02

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

El **mantenimiento preventivo** debe evitar los fallos en el equipo antes de que estos ocurran. Para la elaboración de Mantenimiento de Equipo de Computo existen reglas como debe ser realizado:

- Evaluación del Equipo: Se hace una evaluación previa de las especificaciones del equipo a modo de registro de entrada del mismo.
- Diagnóstico de Equipo: Se evalúa el funcionamiento del equipo, así como su estado físico, su desempeño y el estado de sus partes
- Detectar fallas: Se trata de detectar y reparar fallas en el equipo
- Abrir el case y aspirar el Equipo
- Limpiar la Fuente de Poder
- Limpiar la armazón del case con espuma: Se debe concentrar la limpieza en las partes difíciles de limpiar tales como la caratula, la parte baja y los bordes, además de las ralladuras.
- Aplicar limpia contactos: Solo se debe hacer en caso necesario, en caso que se encuentre demasiado sucio, además se debe de esperar un aproximado de 15 minutos para en lo que se seque.
- Teclado y limpieza de monitor.



	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TÉCNICA	
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS			No. DE PASOS: 07		NO. DE HOJA: 1 de 1
			FECHA	MES	AÑO
INICIA: Área Técnica			TERMINA: Área Técnica		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
01	Elaborar programa	Área Técnica/ Jefe	Elabora el programa de mantenimiento para todos los equipos de EPQ, siendo elaborado en el primer mes de cada año, el cual se refleja en el POA (Plan Operativo Anual).		
02	Revisar existencia de suministros	Área Técnica / Jefe	Revisa la existencia de los respectivos suministros (Espuma, Limpia contacto y aire comprimido) para cada tipo de equipo. En caso de que no se cuente con los suministros necesarios, se ejecuta el procedimiento MNP-UI-AT-07 Elaborar solicitudes de materiales.		
03	Coordinar Mantenimiento	Área Técnica/ Jefe	Coordina con el personal técnico la ejecución del programa de mantenimiento preventivo, dando a conocer el cronograma.		
04	Evaluar Funcionamiento de Equipo	Área Técnica/ Técnicos Asignados	Previo a realizar el mantenimiento evalúa el funcionamiento de los equipos de cómputo.		
05	Realizar el mantenimiento	Área Técnica / Técnico Asignado	Realiza el mantenimiento preventivo (Limpieza de equipo); Si el técnico determina que el equipo requiere de un mantenimiento correctivo mayor, debe llevarlo a la Unidad de Informática en donde se rehabilitará el equipo de cómputo de acuerdo al problema encontrado.		
06	Entregar de Equipo	Área Técnica/ Técnico Asignado	Entrega el equipo al usuario solicitando compruebe el funcionamiento del mismo y con el mantenimiento preventivo realizado.		
07	Solicitar Firma	Área Técnica/ Técnico Asignado	Solicita al usuario que firme de conformidad la hoja de servicio respectiva, la cual servirá de constancia del mantenimiento preventivo.		

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS					
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP		Firma y Sello		
03/12/2021	Licda. Ana Luisa Negra				
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe		Firma y Sello		
03/12/2021	Oscar A. Lopez				



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS

No. DE PASOS: 7	
FECHA	MESES
10	10
AÑO	
2021	

NO. DE HOJA: 1 de 1
 CÓDIGO: MNP-UI-AT-02

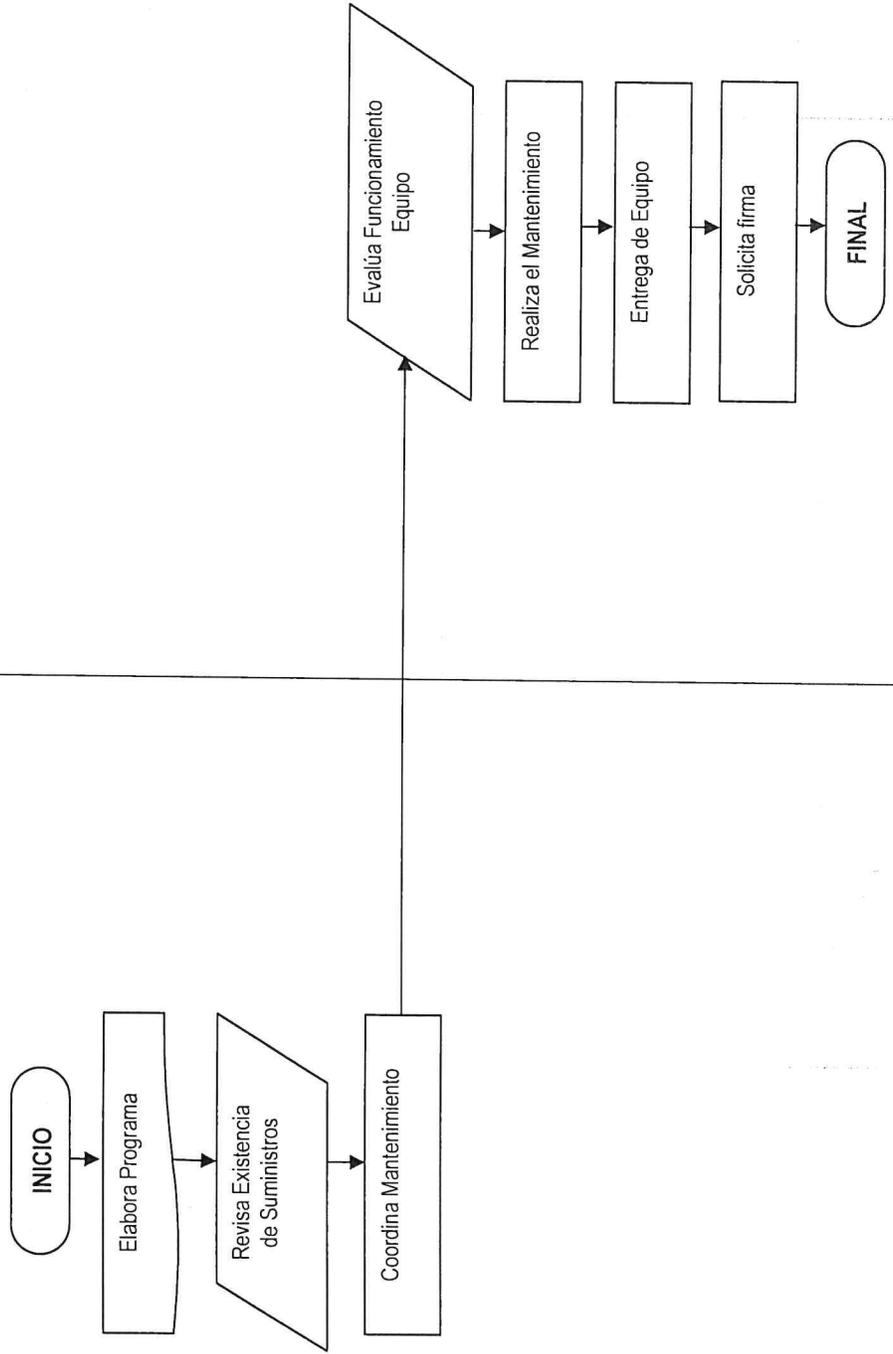
INICIA: Área Técnica

TERMINA: Área Técnica

ÁREA TÉCNICA

JEFE

TECNICO(S) ASIGNADO(S)



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TECNICA
BACKUP DE EQUIPO EN SISTEMA OPERATIVO MAC OS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AT-03

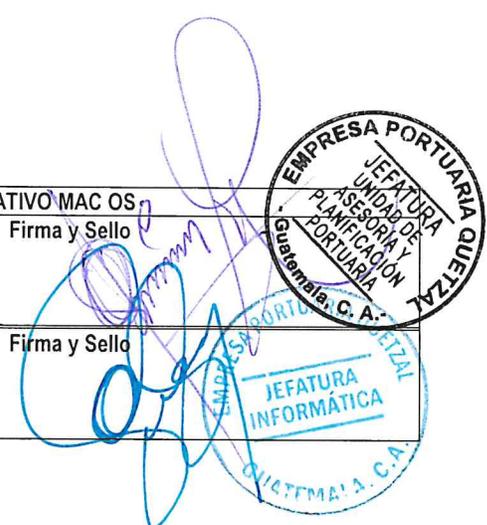
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

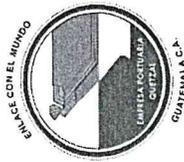
- BASC Business Alliance for Secure Commerce.
 - 6.2 *Seguridad en Tecnología de la Información*

- ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro
 - 3.9 *Cadena de Suministro*



	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TÉCNICA	
BACKUP DE EQUIPO EN SISTEMA OPERATIVO MAC OS			No. DE PASOS: 05		No. DE HOJA: 1 de 1
			FECHA	MES	AÑO
INICIA: Área Técnica			TERMINA: Área Técnica		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Revisar equipo	Área Técnica/ Técnico asignado		Revisa el equipo y en caso de daño del sistema operativo, procede a extraer el disco duro	
02	Insertar el disco de respaldo	Área Técnica/ Técnico asignado		Inserta el disco externo con formato FAT 32 o con formato MAC OS Plus para guardar la copia de respaldo	
03	Crear copia de respaldo	Área Técnica/ Técnico asignado		Crea copia de respaldo de equipo.	
04	Guardar copia de respaldo	Área Técnica/ Técnico asignado		Guarda la copia de respaldo en el disco duro externo.	
05	Entregar Backup efectuado	Área Técnica/ Técnico asignado		Entrega Backup al usuario e informa que existe una copia en la Unidad de Informática.	

PROCEDIMIENTO: BACKUP DE EQUIPO EN SISTEMA OPERATIVO MAC OS					
Fecha Validación		Nombre Jefe UAPP		Firma y Sello	
03/12/2021		Licda. Ana Luisa Mejía			
Fecha Autorización		Nombre Gerente/Jefe			
03/12/2021		OSCAR A. LOPEZ			



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

BACKUP DE EQUIPO EN SISTEMA OPERATIVO MAC OS

No. DE PASOS: 5

FECHA

10

MES

2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

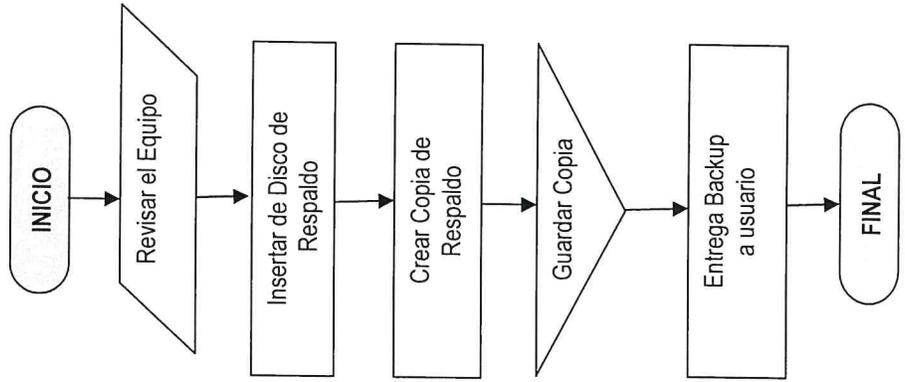
CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-03

INICIA: Área Técnica

TERMINA: Área Técnica

ÁREA TÉCNICA

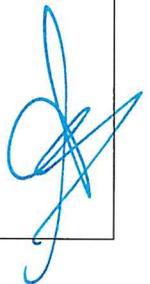
TÉCNICO ASIGNADO



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
ENCRIPCIÓN DE EQUIPOS PORTÁTILES CON SISTEMA OPERATIVO MAC	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-04

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

- BASC Business Alliance for Secure Commerce.
- ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro





PROCEDIMIENTO

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

ENCRIPCIÓN DE EQUIPOS PORTÁTILES CON SISTEMA OPERATIVO MAC

No. DE PASOS: 03

NO. DE HOJA: 1 de 1

FECHA
MES: 10
AÑO: 2021

CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-04.

INICIA: Área Técnica

TERMINA: Área Técnica

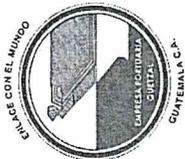
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01 Activar File Vault	Área Técnica/ Técnico Asignado	Activa y configura FileVault para sistemas OS Mac, seleccionando el menú Apple Preferencias del sistema, y luego hace clic en seguridad y privacidad, en donde deben seguirse los siguientes pasos: 1) Hace clic en la pestaña FileVault. 2) Hace clic en el botón del candado y luego, ingresa el nombre de administrador y la contraseña correspondiente. 3) Hace clic en Activar FileVault. Si otros usuarios tienen cuentas en la MAC, es posible que aparezca un mensaje que indique que todos los usuarios deben ingresar sus contraseñas para poder desbloquear el disco. Si ese fuera el caso, se hace clic en el botón Activar usuario e ingresa la contraseña de cada uno de los usuarios. Las cuentas de usuario que se agreguen después de activar FileVault, se activarán automáticamente. Seleccionar cómo quiere desbloquear el disco y restablecer la contraseña en caso de que se olvide.
02 Encriptar equipos portátiles	Área Técnica/ Técnico Asignado	Encripta equipo portátil. Si se usa OS X Mavericks, puede elegir almacenar una clave de recuperación de FileVault en Apple, mediante la opción de responder tres preguntas de seguridad. Asegurarse de ingresar respuestas que recordará. Si se usa OS X Yosemite o una versión posterior, se puede elegir usar la cuenta de iCloud para desbloquear el disco y restablecer la contraseña. Si no se quiere usar la recuperación de FileVault mediante iCloud, se puede crear una clave de recuperación local. Mantener los números y las letras de la clave en algún lugar seguro que no sea el disco de arranque encriptado.
03 Finalizar encriptación	Área Técnica/ Técnico Asignado	Finalizada la configuración de FileVault, la Mac se reinicia y solicita que inicie sesión con la contraseña de la cuenta. Al ingresar la contraseña, se desbloquea el disco y permite que su Mac termine de iniciarse. Al usar FileVault, es necesario que inicie sesión cada vez que Mac se inicie.

PROCEDIMIENTO: ENCRIPCIÓN DE EQUIPOS PORTATILES CON SISTEMA OPERATIVO MAC

Fecha Validación <i>03/12/2021</i>	Nombre Jefe UAPP <i>Licda. Ana Luisa Myra</i>	Firma y Sello
Fecha Autorización <i>03/12/2021</i>	Nombre Gerente/Jefe <i>Oscar A. Lopez</i>	Firma y Sello





FLUJOGRAMA

ENCRIPCIÓN DE EQUIPOS
PORTÁTILES CON SISTEMA
OPERATIVO MAC

No. DE PASOS: 3

FECHA	MES	AÑO
	10	2021

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE TÉCNICA

NO. DE HOJA: 1 de 1

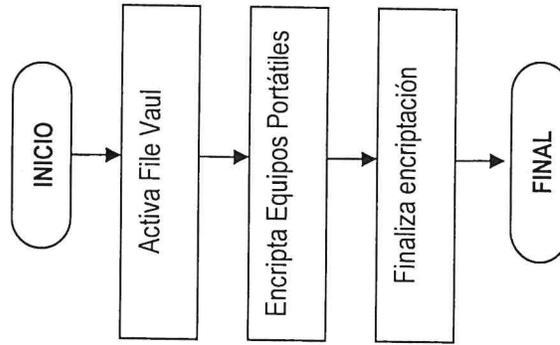
CÓDIGO:MNP-UI-AT-T-04

INICIA: Área Técnica

TERMINA: Área Técnica

ÁREA TÉCNICA

TÉCNICO ASIGNADO



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
ENCRIPCIÓN DE EQUIPOS PORTÁTILES CON SISTEMA OPERATIVO WINDOWS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-05

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

- BASC Business Alliance for Secure Commerce.
6.2 *Seguridad en Tecnología de Información.*
- ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro
3.9 *Cadena de Suministro*

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
ENCRIPCIÓN DE EQUIPOS PORTÁTILES CON SISTEMA OPERATIVO WINDOWS		No. DE PASOS: 03		NO. DE HOJA: 1 de 1
		FECHA	MES 10	AÑO 2021
INICIA: Área Técnica		TERMINA: Área Técnica		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Acceder a Panel de Control	Área Técnica / Técnico		Accede a panel de control para activar el cifrado de la unidad BitLocker, haciendo clic en el inicio, panel de control, sistema y seguridad y a continuación en cifrado de unidad BitLocker.
02	Acceder a aplicación de encriptación	Área Técnica / Técnico		<p>Accede a la aplicación de encriptación, haciendo click en activar BitLocker para la unidad del sistema operativo.</p> <p>BitLocker examinará el equipo a fin asegurarse de que cumple con los requisitos del sistema de BitLocker. Si el Equipo cumple con los requisitos, BitLocker, tales como la preparación de la unidad, la activación del módulo de plataforma, de confianza TPM (Trusted Platform Module) por sus siglas en inglés, y el cifrado de la unidad.</p> <p>Luego que el equipo se reinicie BitLocker estará empezando el proceso de encriptación, hasta que este finalice por completo</p>
03	Finalizar actividad	Área Técnica / Técnico		Finaliza la actividad de encriptación del equipo portátil.

PROCEDIMIENTO: ENCRIPCIÓN DE EQUIPOS PORTÁTILES CON SISTEMA OPERATIVO WINDOWS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Lidia Anahisa Mejía	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE TÉCNICA

ENCRIPCIÓN DE EQUIPOS PORTÁTILES
CON SISTEMA OPERATIVO WINDOWS

No. DE PASOS: 03

FECHA	MES	AÑO
	10	2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

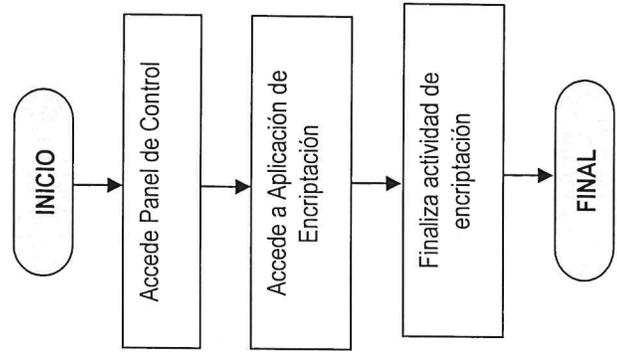
CÓDIGO: MNP-UI-AT-05

INICIA: Área Técnica

TERMINA: Área Técnica

ÁREA TÉCNICA

TÉCNICO ASIGNADO

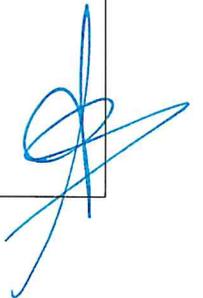


	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
RESTAURACIÓN DE EQUIPO POR FORMATEO.	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-06

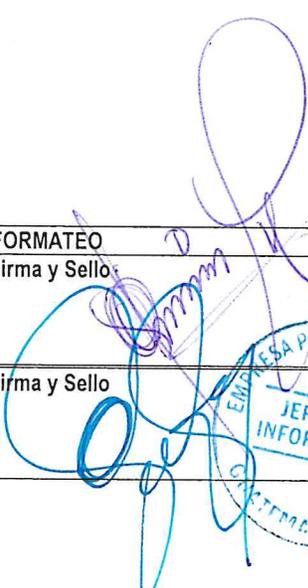
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

- BASC Business Alliance for Secure Commerce.
6.2 Seguridad en Tecnología de la Información

- ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro
3.9 Cadena de Suministros



	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TÉCNICA	
RESTAURACIÓN DE EQUIPO POR FORMATEO		No. DE PASOS: 04		NO. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-06
		10	2021		
INICIA: Área Técnica			TERMINA: Área Técnica		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Realizar Backup del equipo	Área Técnica / Técnico asignado		Realiza backup de la información a un disco duro externo, antes de trabajar el equipo del usuario. El backup de información se realiza de la PC, reuniendo toda la información contenida en los archivos, en los documentos como la información que está dentro de las carpetas que estén en el escritorio, imágenes etc.	
02	Verificar Backup	Área Técnica / Técnico asignado		Luego de realizar el backup o copia de la información se verifica el tamaño de la cantidad de archivos como el volumen de los mismos, esto para asegurarse de tener toda la información que utiliza el usuario.	
03	Formatear equipo	Área Técnica / Técnico asignado		Estando seguro de tener el backup con toda la información, procede a formatear el equipo.	
04	Restaurar Backup	Área Técnica / Técnico asignado		Terminado el formateo del equipo, procede a realizar la restauración del backup de toda la información extraída y se coloca a sus destinos correspondientes	

PROCEDIMIENTO: RESTAURACION DE EQUIPO POR FORMATEO					
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP		Firma y Sello		
03/12/2021	Licda. Ana Luisa Mejía				
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe		Firma y Sello		
03/12/2021	OSCAR A. LOPEZ				





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

RESTAURACIÓN DE EQUIPO POR FORMATEO.

No. DE PASOS: 04

NO. DE HOJA: 1 de 1

FECHA

MES

AÑO

10

2021

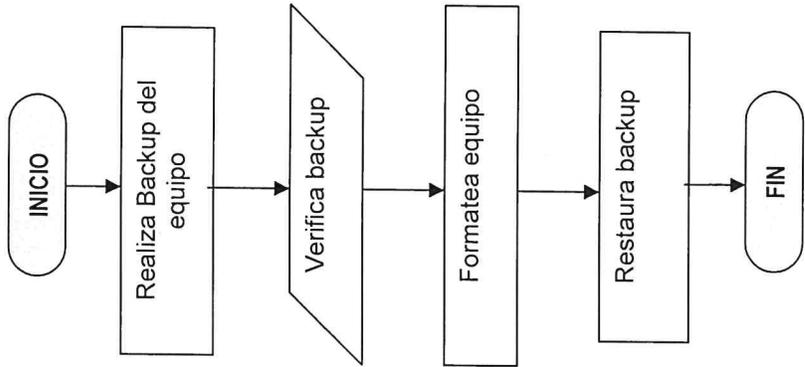
CÓDIGO:MNP-UI-AT-T-06

INICIA: Área Técnica

TERMINA: Área Técnica

AREA TÉCNICA

TÉCNICO ASIGNADO

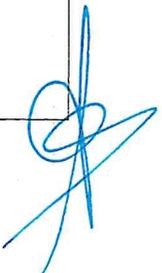


 <p style="text-align: center;">NORMAS</p>				UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TÉCNICA	
INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1	
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-07	

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

1. BASC Bussiness Alliance for Secure Commerce
2. ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro



	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÀREA TÉCNICA	
INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS		No. DE PASOS: 03		NO. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES 10	AÑO 2021	CÒDIGO: MNP-UI-AT-T-07.
INICIA: Área Técnica		TERMINA: Área Técnica			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Eliminar Antivirus Anterior	Área Técnica/ Técnico asignado		Elimina antivirus anterior previo a realizar la instalación del nuevo antivirus que este en todos los equipos, el cual ya no cuenta con vigencia de licenciamiento.	
02	Activar Servicio Escritorio Remoto	Área Técnica/ Técnico asignado		Activa el servicio de escritorio remoto, ingresando desde el Panel de control\ Sistema y seguridad\ Herramientas administrativas\ Servicios, luego a Configuración de Escritorio Remoto dando clic derecho en Propiedades en donde dice Tipo de inicio, seleccionando Automático y nuevamente se da clic en el botón Iniciar y aceptar.	
03	Instalar Antivirus	Area Técnica/Técnico asignado		Instala el antivirus Trend Micro en cada PC por el medio de almacenamiento (USB) teniendo la versión para 32 bits a 64 bits compatible para los Sistemas Operativos Windows 7, Windows 8, Windows 8.1 a Windows 10.	

PROCEDIMIENTO: INSTALACION DE ANTIVIRUS					
Fecha Validación		Nombre Jefe UAPP		Firma y Sello	
03/12/2021		Welder Amaluisa Mejía			
Fecha Autorización		Nombre Gerente/Jefe		Firma y Sello	
03/12/2021		Oscar A. Lopez			






FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS

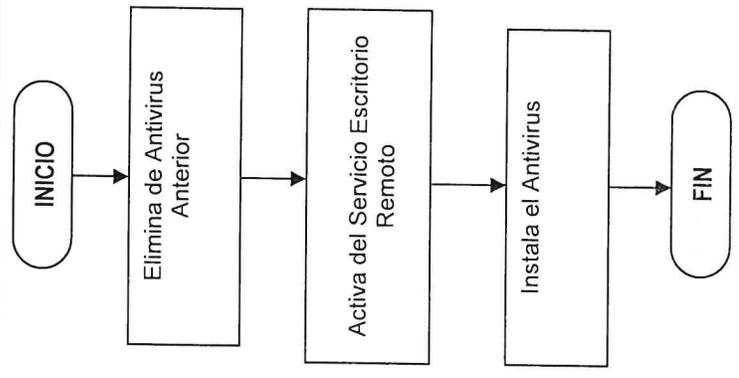
No. DE PASOS: 3
FECHA: 10 / MES: 20 / AÑO: 2021

NO. DE HOJA: 1 de 1
CÓDIGO: MNP-UI-AT-07

INICIA: Área Técnica

TERMINA: Área Técnica

ÁREA TÉCNICA
TÉCNICO ASIGNADO

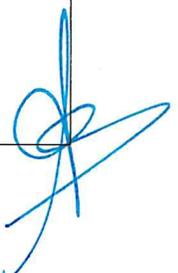


	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
USO DE HERRAMIENTA PARA OBTENER INFORMACIÓN DE EQUIPOS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-08

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

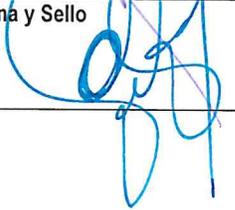
Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

1. BASC Business Alliance for Secure Commerce
2. ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro

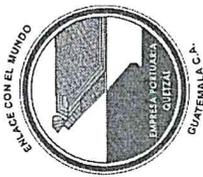


	<h2>PROCEDIMIENTO</h2>	UNIDAD DE INFORMÁTICA				
		ÁREA TÉCNICA				
USO DE HERRAMIENTA PARA OBTENER INFORMACIÓN DE EQUIPOS	No. DE PASOS: 05		No. DE HOJA: 1 de 1			
	FECHA	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">2021</td> </tr> </table>	MES	AÑO	10	2021
MES	AÑO					
10	2021					
INICIA: Área Técnica		TERMINA: Área Técnica				

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Ingresar al Equipo	Área Técnica / Técnico Asignado	Ingresar al equipo con usuario de administrador debido que este software (Belarc), debe ser corrido con privilegios de administrador.
02	Ingresar al Servidor	Área Técnica / Técnico Asignado	Ingresar al servidor ingresando al ejecutable la dirección ip <u>\\10.75.1.21</u> . Debe ingresar con usuario y contraseña previamente establecida.
03	Ingresar a Carpeta que contiene aplicación	Área Técnica/ Técnico Asignado	Ingresar a carpeta de nombre UInf, que es la carpeta que contiene el software Belarc, el cual deberá ser instalado en el equipo.
04	Acceder a la Información	Área Técnica/ Técnico Asignado	Accede a la información por la ruta C:\archivos de programa\Belarc\Belarcadvisor\sistem\tmp, en la cual se encontrará la información requerida.
05	Copiar Información	Área Técnica/Técnico Asignado	Copiar la información obtenida, la cual se trasladará a la dirección ip del servidor <u>\\10.75.1.21</u> , en la carpeta UInf\inventario de equipos, dentro la dirección proporcionada se creará una carpeta con el nombre de la Gerencia o Unidad donde pertenece la información.

PROCEDIMIENTO: USO DE HERRAMIENTA PARA OBTENER INFORMACIÓN DE EQUIPOS			
Fecha Validación 03/12/2021	Nombre Jefe UAPP Licda. Analuisa Mejía	Firma y Sello 	
Fecha Autorización 03/12/2021	Nombre Gerente/Jefe Oscar A. Lopez	Firma y Sello 	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE TÉCNICA

USO DE HERRAMIENTA PARA OBTENER INFORMACION DE EQUIPOS

No. DE PASOS: 5

MES 10

AÑO 2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

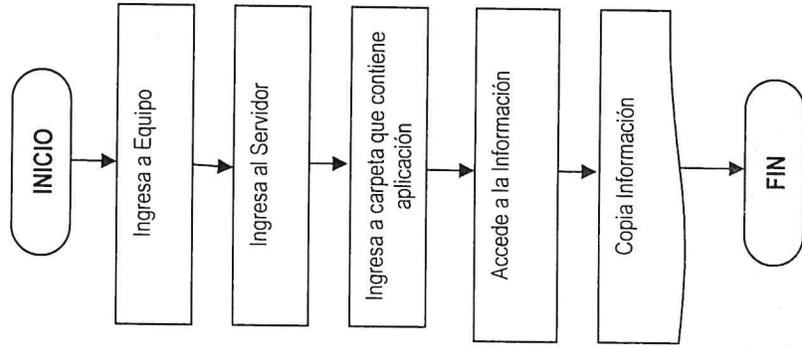
CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-08

INICIA: Área Técnica

TERMINA: Área Técnica

ÁREA TÉCNICA.

TÉCNICO ASIGNADO



ANEXOS

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive script that appears to be a single character or a very short word.

PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS**ÍNDICE DE ANEXOS**

No.	NOMBRE
1	HOJA DE SERVICIO (LISTA DE CHEQUEO)



HOJA DE SERVICIO

0138

LISTA DE CHEQUEO EMPRESA PORTUARIA QUETZAL AREA TECNICA

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

TIPO DE EQUIPO

IMPRESORA PC ESCRITORIO PORTATIL SOFTWARE

FECHA DE SOLICITUD

FECHA FINALIZACION

Tiempo Laborado

HORA

HORA

NO. DE SERIE

MODELO

MARCA

SISTEMA OPERATIVO

CLIENTE

NOMBRE

GERENCIA

DEPARTAMENTO

ASIGNADO POR

NOMBRE

TECNICO ASIG.

NOMBRE

WINDOWS XP

WINDOWS 7

WINDOWS 8

WINDOWS 10

MEMORIA RAM

1Gb 2Gb 4Gb

Disco Duro

250 Gb

320 Gb

500 Gb

Otros Activos

OBSERVACIONES

No.	TRABAJO REALIZADO
INSTALACIONES	
001	Instalar Adobe Reader
002	Instalar Flash Player
003	Instalar Java
004	Instalar Autocad
005	Instalar Sistema Operativo
006	Instalar antivirus
007	Instalar Office
008	Instalar Golden Sutter
009	Instalar Adobe Photoshop C3s
010	Instalar Tides & Ccurrents
011	Instalar Adobe Creative Suite 4
012	Instalar Sistemas (Compras, RRHH, Operac etc)
013	Otras instalaciones
RECUPERACION / ALMACENAMIENTO	
014	Recuperar datos
015	Recuperar Sistema Operativo
016	Formatear disco duro
017	Backup de Información
CHEQUEOS INTERNOS	
018	Checkear fuente de Poder
019	Checkear UPS
020	Checkear memoria USB
021	Checkear disco duro
022	Checkear memoria RAM
CONFIGURACIONES	
023	Configurar de Red
024	Configurar correo Electronico
025	Configurar Impresora
026	Configurar Computadora
027	Configurar Usuario
028	Configurar sistemas
029	Configurar internet
030	Configuración General
031	Configurar Escaner
MANTENIMIENTOS	
032	General de todo el equipo
033	Limpieza de Teclado
034	Limpieza de Memoria RAM
035	Seteo de Mouse
036	Dispositivos Internos
037	Limpieza Monitor

No.	TRABAJO REALIZADO
CAMBIOS DE EQUIPO	
038	Cambiar memoria RAM
039	Cambiar tarjeta de red
040	Cambiar disco duro
041	Cambiar teclado
042	Cambiar UPS
043	Cambiar computadora
ACTUALIZACIONES	
044	Actualizar Antivirus
045	Actualizar Office
046	Actualizar Sistema Operativo
047	Actualizar parches de windows
048	Actualizar version Sistema
049	Otras actualizaciones
ACTIVIDADES VARIADAS	
050	Solicitar Equipo Nuevo
051	Trasladar Equipo
052	Hacer distamen Equipo de baja
053	Mapear
054	Receptorar Equipo Nueva
055	Asistir a una Coordinación
056	Ir a Coordinación Regional
COORDINAR / ELABORACION INFORME	
057	Elaborar informes
058	Coordinar Actividades Externas
059	Entregar Suministros para Impresora
060	Asignar Mouse nuevo
061	Realizar Informe de Activ. Realizador
062	Realizar Seguimiento a Tareas Asignadas
063	Coordinar en Informatica
064	Asignar Teclado nuevo
065	Bajar Drivers
066	Otras Actividades
REPARACIONES	
067	Reparar CPU
068	Checkear fuente de poder
069	Reparar Monitor
070	Reparar UPS
071	Reparar Impresora
072	Reparar teclado
073	Reparar Mouse
074	Otras Reparaciones

Memoria RAM

1Gb 2Gb 4Gb

Otra memoria

Disco Duro

250 Gb

320 Gb

500 Gb

Otra tamaño

12 → FIRMA TECNICO

← 13 FIRMA CLIENTE

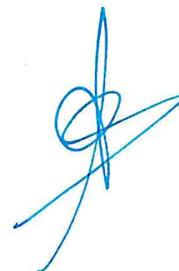
INTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO DE HOJA DE SERVICIO

LISTA DE CHEQUEO

AREA TECNICA

Área Técnica Unidad de Informática:

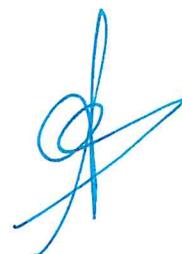
1. En estas casillas se debe seleccionar el tipo de equipo que se ira a revisar según el problema a resolver ya sea **Impresora, Pc- escritorio, Portátil, software** etc.
2. En la casilla de **Fecha de Solicitud** como la **Hora**, se colocara la fecha del requerimiento como la hora en la que se empieza a revisar el equipo.
3. En la casilla de **Fecha de Finalización** y en la casilla **Hora**, se colocara la fecha y la hora de la terminación o solución del requerimiento realizado.
4. En estas casillas se debe de anotar los siguientes **Datos del Equipo**: No. de Serie, Modelo, marca.
5. En los **Datos de Requerimientos**, se llenara los datos del usuario que solicita la solución del problema del equipo, colocando en la casilla **Cliente** su código y seguidamente de la línea su **Nombre** completo.
6. En la casilla **Asignado por** se colocara el código de la persona encargada del área o Jefatura, seguidamente de la línea en donde dice **Nombre** se escribirá su nombre completo. Luego en la otra casilla donde dice **Tecnico asig** se colocara el código del Técnico como su Nombre completo.
7. En estas casillas siguientes en donde dice **Sistema Operativo**, se identificara con cual sistema operativo cuenta el equipo de cómputo, ya sea Windows Xp, Windows 7, Windows 8, o Windows 10.
8. En las siguiente casilla donde dice **Memoria Ram**, se debe de seleccionar la capacidad de memoria que cuenta el equipo, en caso tuviera más capacidad de memoria se escribirá donde dice **Otra memoria**
9. En las casillas siguientes donde dice **Disco Duro** se seleccionara la capacidad que cuenta el equipo, si la capacidad es mas a las que están descritas en las casillas se anotara donde dice otro tamaño la capacidad del Disco duro.



10. En las casillas siguientes donde dice **Trabajo Realizado** se seleccionaran los ítems los cuales se realicen o se hayan utilizado para solucionar el requerimiento solicitado del usuario.
11. En donde esta las **Observaciones** el técnico asignado a la tarea a realizar escribirá si realizo algo adicional en donde los ítems del paso 10 no tenga registrado en las casillas.
12. En este paso de **Firma Tecnico**, firmara el técnico asignado a quien culmino el requerimiento o tarea establecida.
13. En este paso de **Firma Cliente**, firmara conforme el cliente o usuario quien pidió el requerimiento.



**AREA DE SEGURIDAD
INFORMÁTICA, REDES Y
SERVICIOS**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive script.

**ÁREA DE SEGURIDAD DE INFORMÁTICA,
REDES Y SERVICIOS**

CONTENIDO

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Verificar Fallas de Conectividad de un Puerto de Red	MNP-UI-SI -01
Armado de Cable UTP con Conector RJ45	MNP-UI-SI-02
Testeo de Cable UTP.	MNP-UI-SI-03
Solicitud de Acceso a WIFI Usuarios Internos	MNP-UI-SI-04
Solicitud de Acceso a WIFI Usuarios Externos	MNP-UI-SI-05
Configuración FIREWALL	MNP-UI-SI-06
Revocar y/o Cambiar Permisos de Red	MNP-UI-SI-07
Actualización de Contraseña de Usuarios de Red.	MNP-UI-SI-08
Ingreso de Equipo Ajeno al Centro de Datos	MNP-UI-SI-09
Asignar o Revocar Accesos a Internet.	MNP-UI-SI-10
Auditoría de Equipos	MNP-UI-SI-11
Auditoría de Actividades de Usuarios	MNP-UI-SI-12

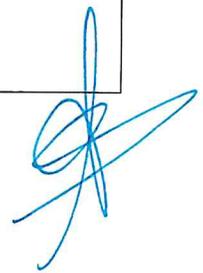


	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.
VERIFICAR FALLAS DE CONECTIVIDAD DE UN PUERTO DE RED	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-SI-01

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

Las indicaciones siguientes son normas aplicadas en la verificación de fallas en un puerto de una red Lan con conexión alámbrica.

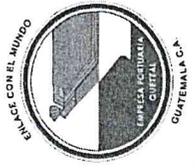
1. Se debe verificar Status del Cable de red (si está bien conectado y/o desconectado)
2. Se debe verificar si hay luz led, en tarjeta de red, indicando conectividad o no conectividad de la misma.
3. Seguir protocolo de verificación de estatus lógico de la tarjeta de Red, en las opciones de red, para comprobar si no está deshabilitada.
4. Seguir procedimiento para habilitación de punto de red, desde el equipo activo (switch) respectivo.



	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS	
VERIFICAR FALLAS DE CONECTIVIDAD DE UN PUERTO DE RED			No. DE PASOS: 05		No. DE HOJA: 1 de 1
			FECHA	MES 10	AÑO 2021
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios.			TERMINA: Área Seguridad Informática Redes y Servicios.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Verificar Link en Equipo	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico en Redes		Verifica si hay Link en el equipo (Led indicativo en la tarjeta de red). Si detecta que la tarjeta de red posee fallos o desperfectos, solicita al jefe de área técnica que realice el cambio de la tarjeta de red al equipo de cómputo.	
02	Realizar cambio de tarjeta de red	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico asignado		Realiza el cambio de la tarjeta de red al equipo de cómputo.	
03	Testear el cable	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico en Redes		Verifica el funcionamiento del cable de red, si comprueba que el cable presenta fallos, se procede a armar un nuevo cable para remplazarlo.	
04	Verificar Puerto Físico	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico en Redes		Verifica el dado en la caja de red para descartar daño físico. En caso de encontrar daño físico en la caja o dado, proceder a realizar la instalación de una caja de red.	
05	Verificar fallas lógicas de punto de red	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico en Redes		Toma los datos de la caja de red y vuelve a cargar la configuración del switch.	

PROCEDIMIENTO: VERIFICAR FALLAS DE CONECTIVIDAD DE UN PUERTO DE RED		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Lic. Ana Luisa Mejía	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

AREA DE SEGURIDAD INFORMATICA, REDES Y SERVICIOS

VERIFICAR FALLAS DE CONECTIVIDAD DE UN PUERTO DE RED

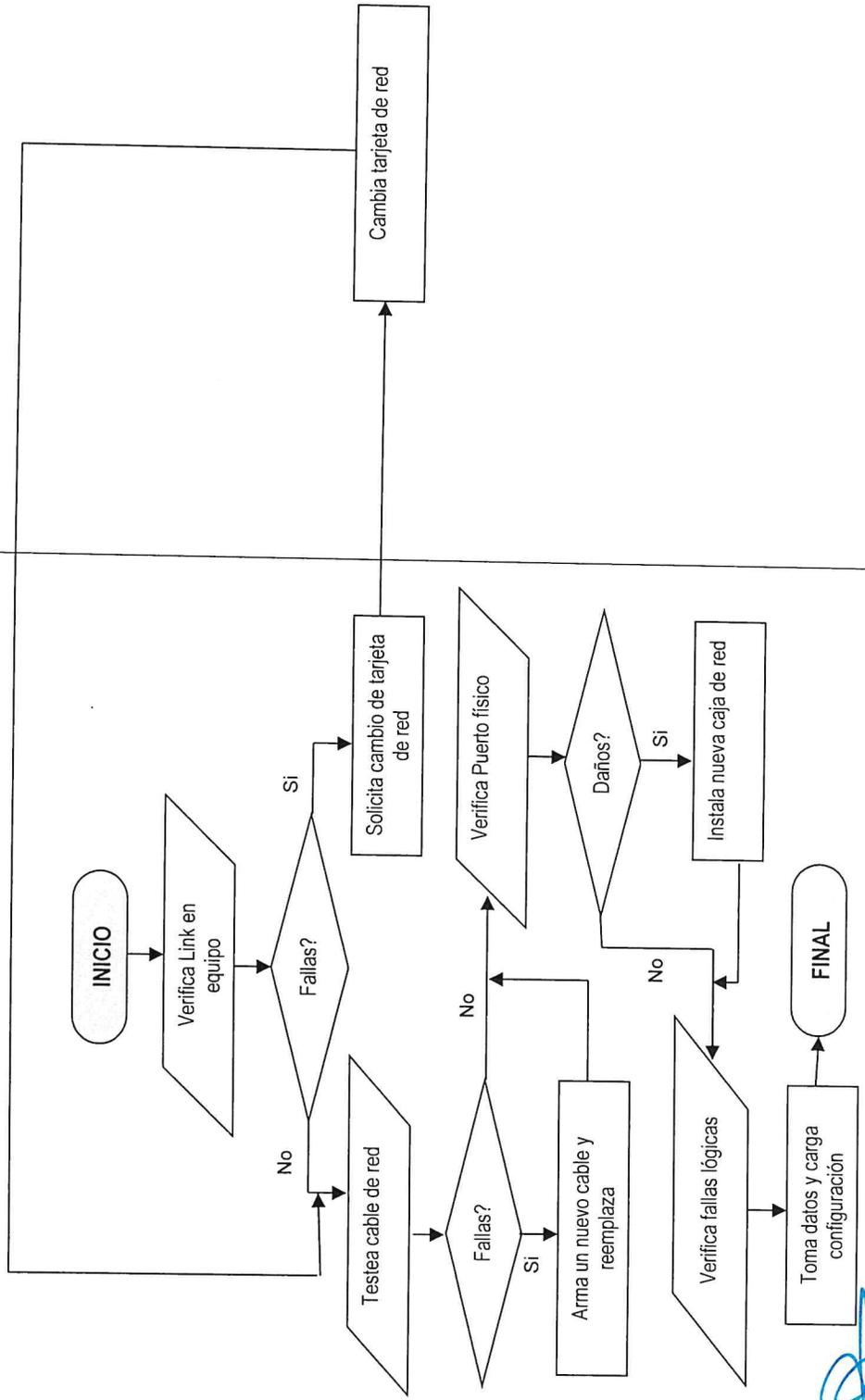
NO. DE PASOS: 5
MES 10 AÑO 2021
CODIGO: MNP-UI-SI-01

INICIA: Área de Seguridad Informática, Redes y Servicios

TERMINA: Área de Seguridad Informática, Redes y Servicios

UNIDAD DE INFORMÁTICA
ÁREA TÉCNICA

UNIDAD DE INFORMÁTICA
ÁREA DE SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS

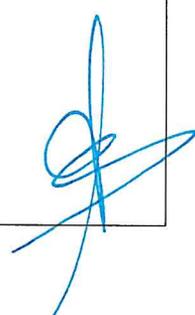


	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
ARMADO DE CABLE UTP CON CONECTOR RJ45	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-SI-02

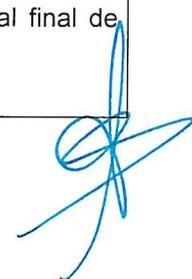
DESCRIPCION DE LAS NORMAS

Las indicaciones siguientes son normas aplicadas en la elaboración de un cable UTP con conector RJ45.

1. El cableado estructurado para redes de computadoras nombran dos tipos de normas o configuraciones a seguir, estas son: la EIA/TIA 568A (T568A) y la EIA/TIA 568B (T568B), siendo la diferencia entre ellas el orden de los colores de los pares a seguir para el conector RJ45.
2. En Empresa Portuaria Quetzal se utiliza el (T568B).



	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS	
ARMADO DE CABLE UTP CON CONECTOR RJ45			No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 1 de 2
			FECHA	MES 10	AÑO 2021
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios			TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Medir y cortar el cable.	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/Técnico y/o profesional asignado		Mede y corta el cable según la medida que se necesita.	
02	Retirar recubrimiento del cable	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios /Técnico y/o profesional asignado		Retira el recubrimiento de plástico de los extremos del cable, realizando un corte desde aproximadamente una pulgada de cada extremo.	
03	Separar los hilos	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios /Técnico y/o profesional asignado		Separa y estira los pares de hilos trenzados	
04	Ordenar los hilos	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios /Técnico y/o profesional asignado		<p>Ordena los hilos dependiendo del tipo de conexión. Para el estándar 568B (blanco/naranja - naranja - Blanco/verde - azul - Blanco/azul - verde - Blanco/café - café.</p> <p>Para el estándar 568A. (blanco/verde - verde. Blanco/naranja - azul - Blanco /azul - naranja - blanco/café - café</p>	
05	Cortar la punta de los Hilos.	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios /Técnico y/o profesional asignado		Corta la parte sobrante de los hilos. Dejando 1.5cm aproximadamente. Es importante que corte quede uniforme en longitud de los hilos.	
06	Introducir los hilos al conector	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios /Técnico y/o profesional asignado		Toma el conector con una mano y con la otra introduce los hilos de tal manera que el pin 1 (blanco/naranja), quede a la izquierda, mirando el conector con la pestaña hacia abajo. Antes de introducirlos hasta el fondo, volvemos a comprobar que el orden es el correcto, de ser así, los introduce hasta el fondo, hasta que los hilos lleguen al final de los conectores de bronce.	



ARMADO DE CABLE UTP CON CONECTOR RJ45		No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-02
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios		TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
07	Fijar con la pinza punchadora	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios /Técnico y/o profesional asignado		Introduce el conector en el espacio que la pinza punchadora tiene para el mismo y presiona hasta escuchar el crujido característico, señal de que el conector está asegurado al cable. Repite el proceso con el otro extremo del cable. Para conectorizar un cable cruzado, solo se usa la configuración 568a en un extremo (blanco verde/verde, blanco naranja / azul, blanco azul / naranja, blanco café / café), y en el otro extremo la 568b, ya antes vista	
08	Verificar conectividad en cable	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios y/o profesional asignado		Verifica la conectividad del cable siguiendo el procedimiento MNP-UI-AR-03, testeo de cable UTP. Si el cable presenta fallos en conectividad se repite el procedimiento en el paso 1.	

PROCEDIMIENTO: ARMADO DE CABLE UTP CON CONECTOR RJ45					
Fecha Validación		Nombre Jefe UAPP		Firma y Sello	
03/12/2021		Licdo. Ana Luisa Myra			
Fecha Autorización		Nombre Gerente/Jefe		Firma y Sello	
03/12/2021		Oscar A. Lopez			





FLUJOGRAMA

ARMADO DE CABLE UTP
CON CONECTOR RJ45

No. DE PASOS: 8
FECHA: MES 10 AÑO 2021

NO. DE HOJA: 1 de 2
CÓDIGO: MNP-UI-SI-02

UNIDAD DE INFORMÁTICA

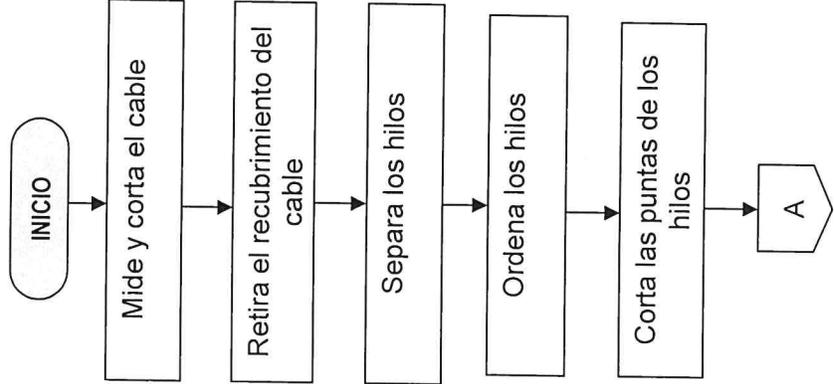
ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.

INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios

TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS



**ARMADO DE CABLE UTP
CON CONECTOR RJ-45**

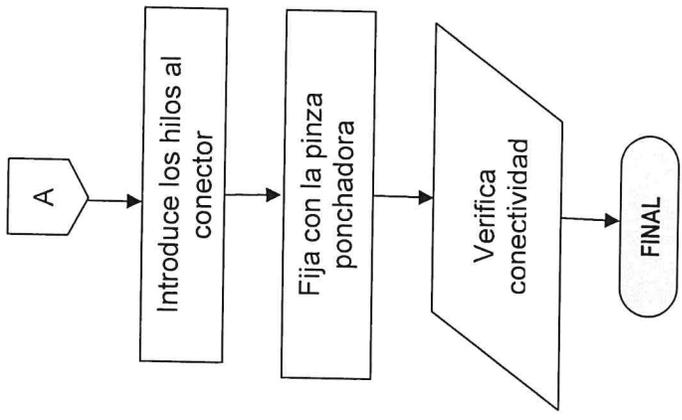
No. DE PASOS: 8
FECHA: MES 10 AÑO 2021

NO. DE HOJA: 2 de 2
CÓDIGO: MNP-UJ-SI-02

INICIA: Seguridad Informática Redes y Servicios

TERMINA: Seguridad Informática Redes y Servicios

UNIDAD DE INFORMATICA
SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				AREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.
TESTEO DE CABLE UTP	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-SI-03

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

Según las normas T568a y T 568B, se debe realizar un testeo de los cables para verificar la continuidad de corriente entre los puntos de los mismos y comprobar si los cables fueron colocados de la forma correcta en sus respectivos conectores RJ45.

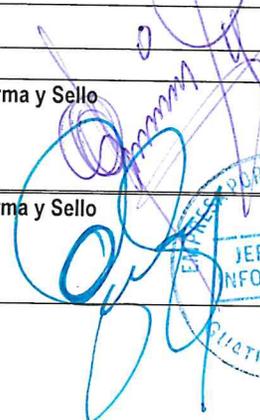
BASC Business Alliance for Secure Commerce
6.2 Seguridad en Tecnología de la Información

Seguridad en la Tecnología de la Información
3.9 Cadena de Suministro

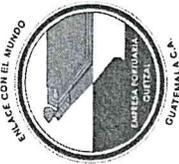


	<h2>PROCEDIMIENTO</h2>	UNIDAD DE INFORMÁTICA				
		ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS				
TESTEO DE CABLE UTP	No. DE PASOS: 03		No. DE HOJA: 1 de 1			
	FECHA	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">2021</td> </tr> </table>	MES	AÑO	10	2021
MES	AÑO					
10	2021					
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios		TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios				

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Insertar los cables en el tester	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico de Redes
02	Verificar los leds indicadores de conexión	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico de Redes
03	Verificar indicadores del status del cable	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico de Redes

PROCEDIMIENTO: TESTEO DE CABLE UTP		
Fecha Validación <div style="font-size: 1.5em; font-family: cursive;">03/12/2021</div>	Nombre Jefe UAPP <div style="font-size: 1.2em; font-family: cursive;">Lider Anahuisa Mejía</div>	Firma y Sello 
Fecha Autorización <div style="font-size: 1.5em; font-family: cursive;">03/12/2021</div>	Nombre Gerente/Jefe <div style="font-size: 1.2em; font-family: cursive;">Oscar A. Lopez</div>	Firma y Sello 





FLUJJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

TESTEO DE CABLE UTP

No. DE PASOS: 03		
FECHA	MES	AÑO
	10	2021

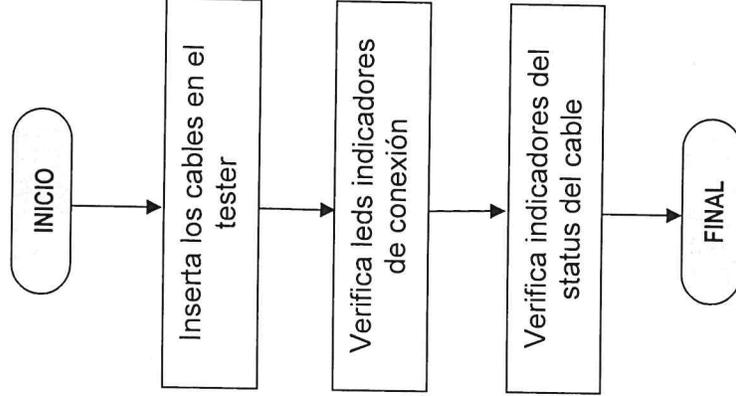
NO. DE HOJA: 1 de 1
CÓDIGO: MNP-UI-SI-03

INICIA: Seguridad Informática Redes y Servicios

TERMINA: Seguridad Informática Redes y Servicios

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS



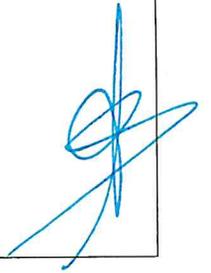
	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
SOLICITUD DE ACCESO A WIFI USUARIOS INTERNOS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-SI-04

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce
6.2 Seguridad de la Tecnología de la Información

2. ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro



	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				AREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
SOLICITUD DE ACCESO A WIFI USUARIOS INTERNOS		No. DE PASOS: 16		No. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2021
INICIA: Gerencia/Unidad		TERMINA: Unidad de Informática		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Presenta Solicitud de acceso a wifi	Gerencia, Unidad/ Gerente, Jefe	Presenta por medio de oficio firmado y sellado, solicitud de acceso a wifi usuarios internos.
02	Revisar Solicitud	Unidad de Informática/ Secretaria	Revisa solicitud de acceso a Red Inalámbrica WIFI, se verifica que la nota contenga firma del Jefe y Bo.Vo. de Gerencia de Área o Jefe de Unidad.
03	Recepcionar solicitud	Unidad de Informática/ Secretaria	Si la nota cumple los requerimientos, procede a recibir el oficio, sellando y firmando como constancia de recepción. Si no cumple con los requerimientos se devuelve para corrección.
04	Trasladar Solicitud	Unidad de Informática/ Secretaria	Traslada solicitud a Jefatura de la Unidad de Informática.
05	Conocer y Marginar Solicitud	Unidad de Informática/ Jefatura	Conoce y margina solicitud al Área de Redes, devolviendo la Secretaria para los controles respectivos.
06	Ingresar Solicitud a los Sistemas	Unidad de Informática/ Secretaria	Ingresar asignación de trabajo a los sistemas SAS y Expedientes Web, para asignación de tareas y monitoreo de requerimientos.
07	Trasladar Solicitud	Unidad de Informática/ Secretaria	Traslada solicitud al Jefe Área de Redes, con el número de ticket que corresponde a la asignación de trabajo.
08	Analizar Solicitud	Área Seguridad Informática Redes y Servicios/Jefe	Analiza la solicitud si es procedente Asigna tarea, en caso no ser procedente envía oficio indicando los motivos por los cuales no se aprueba solicitud.

SOLICITUD DE ACCESO A WIFI USUARIOS INTERNOS	No. DE PASOS: 16		No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2021
CÓDIGO: MNP-UI-SI-04		INICIA: Gerencia/Unidad	
TERMINA: Unidad de Informática			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
09	Asignar Tarea	Área Seguridad Informática Redes y Servicios/Jefe	Asigna tarea de acuerdo al rol de trabajo.
10	Verificar Clave de Acceso	Área Seguridad Informática Redes y Servicios/Técnico	Verifica la clave de acceso a wifi, debido que se actualiza a diario, la introduce en un sobre y lo cierra.
11	Trasladar Clave de Acceso	Área Seguridad Informática Redes y Servicios/Técnico	Traslada clave de acceso en un sobre cerrado a secretaria de Unidad de Informática para que elabore la documentación de entrega.
12	Elaborar Documentación	Unidad de Informática/ Secretaria	Elabora nota de entrega, a la cual debe adjuntarle Normativo de Uso de Internet.
13	Informar al Usuario	Unidad de Informática/ Secretaria	Vía telefónica se le informa al usuario que su solicitud fue aprobada y que debe presentarse a la Unidad de Informática a recoger la clave de acceso a internet
14	Recibir documentación	Gerencia o Unidad/ Usuario	Recibe documentación y firma de recibido.
15	Entregar Documentación	Unidad de Informática/ Secretaria	Entrega al Departamento de Personal para ingreso al file personal, copia de entrega de clave de acceso a Internet, debidamente firmada de recibido.
16	Finalizar Tarea	Unidad de Informática/ Secretaria	Finaliza Ticket o tarea en los sistemas SAS y Expedientes Web.

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE ACCESO A WIFI USUARIOS INTERNOS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Linda Anneluisa Mytz	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

**SOLICITUD DE ACCESO A WIFI
USUARIOS INTERNOS**

No. DE PASOS: 16

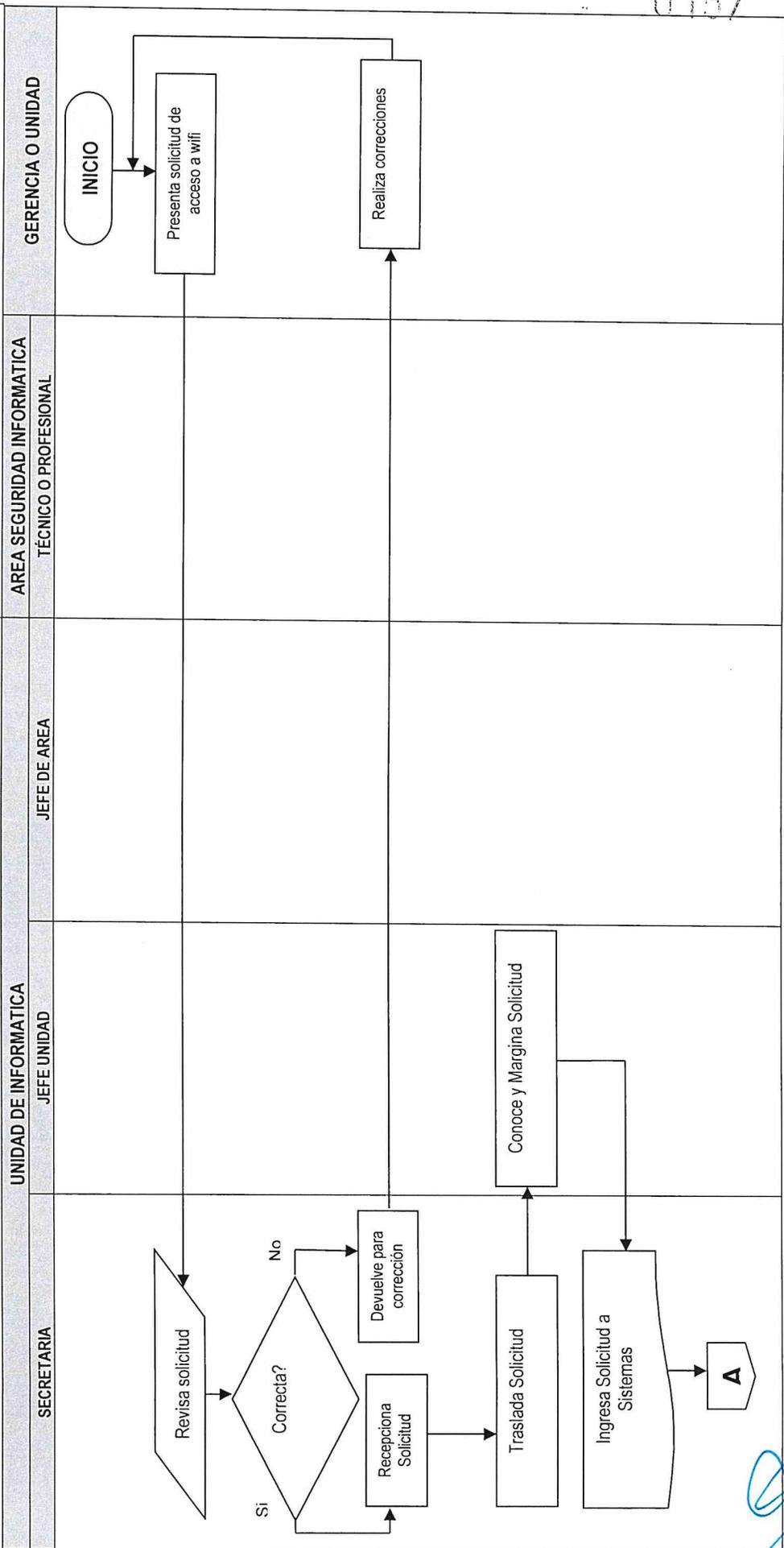
FECHA	MES	AÑO
	10	2021

NO. DE HOJA: 1 de 2

CÓDIGO: MNP-UI-SI-04

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

SOLICITUD DE ACCESO A WIFI
USUARIOS INTERNOS

No. DE PASOS: 16

FECHA

MES

AÑO

NO. DE HOJA: 2 de 2

CÓDIGO: MNP-UI-SI-04

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática

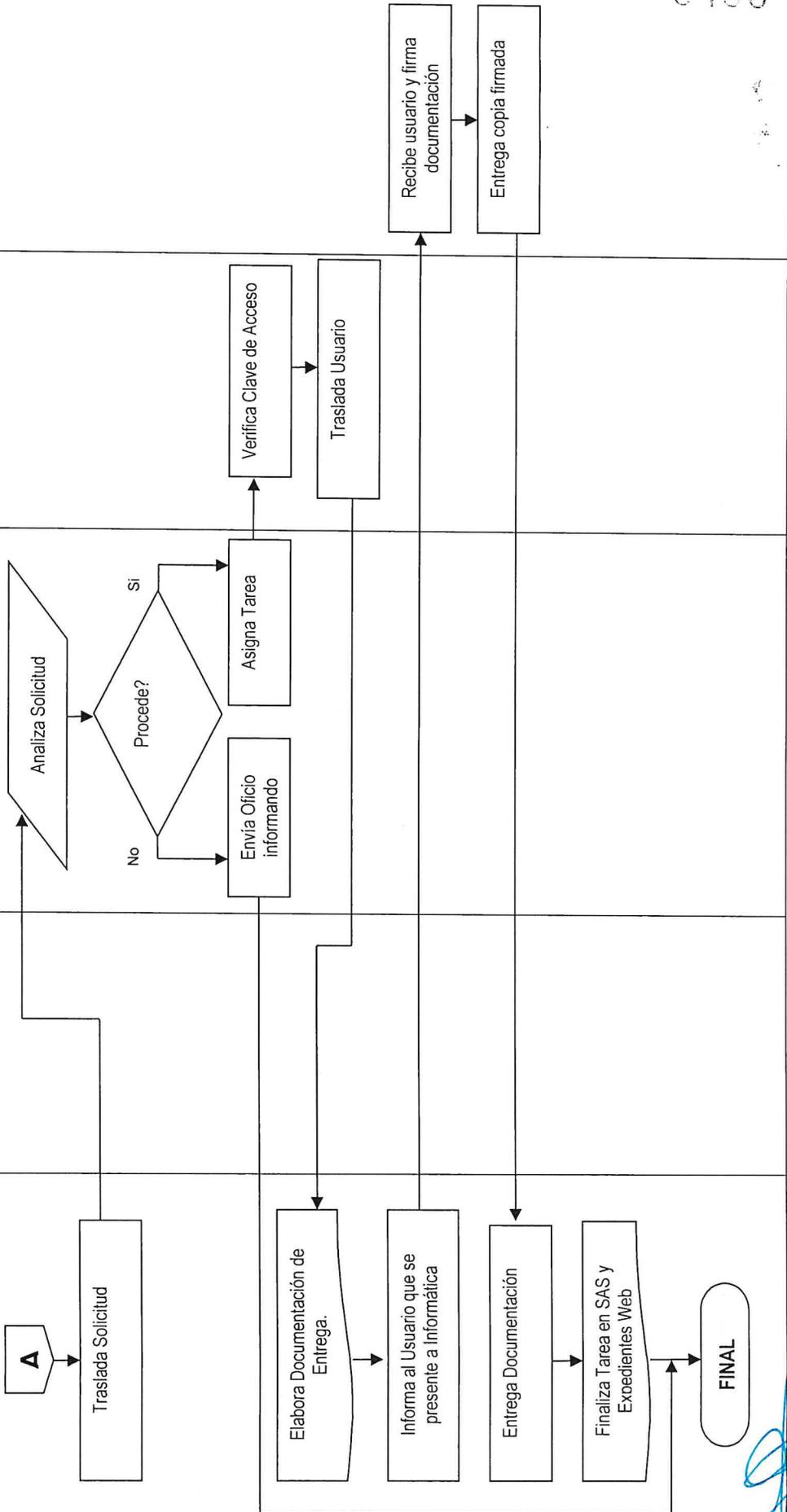
UNIDAD DE INFORMÁTICA
JEFE UNIDAD

AREA SEGURIDAD INFORMÁTICA
TÉCNICO O PROFESIONAL

SECRETARIA

JEFE DE AREA

GERENCIA O UNIDAD



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
SOLICITUD ACCESO A WIFI USUARIOS EXTERNOS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-SI-05

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

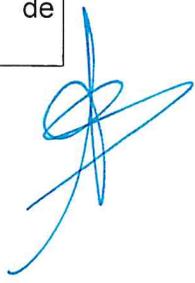
Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

1. BASC Business Alliance for Secure Commerce
6.2 *Seguridad en Tecnología de la Información*
2. ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro
3.9 *Cadena de Suministro*



	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS	
SOLICITUD DE ACCESO A WIFI USUARIOS EXTERNOS			No. DE PASOS: 07		No. DE HOJA: 1 de 2
			FECHA	MES 10	AÑO 2021
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Unidad de Informática		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01 Realizar Solicitud	Gerencia o Unidad / Gerente, Jefe	Solicita a la Unidad de Informática de forma verbal la clave de acceso a WIFI, (usualmente es solicitada en Gerencia General, para invitados o visitantes de la Alta Dirección).
02 Atender Solicitud	Unidad de Informática/ Jefe	Atiende solicitud, asegurándose de contar con WIFI en el Área solicitada; si se cuenta con señal se traslada requerimiento al Área de Redes, si no existe wifi se informa al solicitante.
03 Trasladar Solicitud	Unidad de Informática/ Jefe	Traslada solicitud al Jefe de Área Seguridad Informática Redes y Servicios
04 Asignar Trabajo	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/Jefe	De acuerdo al rol de trabajo, por medio del Sistema de Ticket asigna técnico para configuración del equipo.
05 Configuración de equipo	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/Técnico Asignado	Se traslada al Área que solicitó el acceso a WIFI, para configurar el equipo del visitante (Entidades relacionadas con actividad portuaria, empresas proveedoras de servicios etc); indicando al invitado que debe ir a secretaría de Informática a recibir normativo del uso WIFI para personal ajeno a Empresa Portuaria Quetzal.
06 Entregar Normativo de Acceso	Unidad de Informática/ Secretaria	Hace entrega del normativo al personal ajeno a la Empresa, solicitándole firma de recibido en el conocimiento de entrega.



SOLICITUD DE ACCESO A WIFI USUARIOS EXTERNOS	No. DE PASOS: 07		No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2021
CÓDIGO: MNP-UI-SI-05		INICIA: Gerencia o Unidad	
TERMINA: Unidad de Informática			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
07	Archivar conocimiento	Unidad de Informática/ Secretaria	Archiva el conocimiento de entrega debidamente firmado.

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE ACCESO A WIFI USUARIOS EXTERNOS

Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Licda. Ana Luisa Mejía	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

AREA DE SEGURIDAD INFORMATICA, REDES Y SERVICIOS

SOLICITUD DE ACCESO A WIFI
USUARIOS EXTERNOS

No. DE PASOS: 7

FECHA

MES
10

AÑO
2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-SI-05

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática

GERENCIA O UNIDAD

UNIDAD DE INFORMÁTICA
JEFE

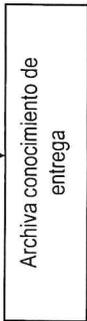
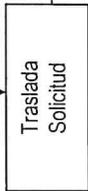
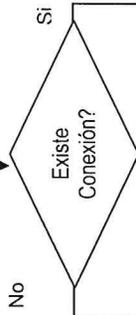
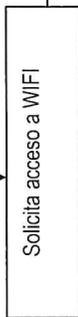
JEFE

AREA DE REDES

TECNICO O PROFESIONAL

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SECRETARIA

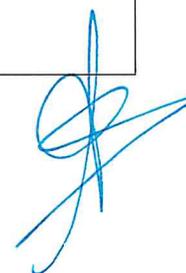


	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SEGURIDAD IFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.
CONFIGURACIÓN FIREWALL	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-SI-06

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce
2. ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro

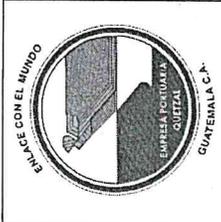


	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
CONFIGURACIÓN FIREWALL		No. DE PASOS: 07		No. DE HOJA: 1 de 1
		FECHA	MES 10	AÑO 2021
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios		TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Conectar al firewall.	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Profesional o Técnico.	Realiza conexión con credenciales nivel quince (15), por medio del usuario y contraseña establecido.
02	Configurar política	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Profesional o Técnico.	Configura política para que cada usuario que se conecta a la LAN local área network (Red de Área Local), se autentique, vinculado al servidor de directorio activo.
03	Configurar política por nivel.	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Profesional o Técnico	Configura políticas con niveles de acceso, según sus funciones y/o área que pertenece el usuario.
04	Configurar NAT	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Profesional o Técnico	Configura NAT Network address translation, para enrutamiento de tráfico.
05	Configurar restricción de accesos	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Profesional o Técnico	Configura política para restringir sitios considerados de alto riesgo.
06	Configurar restricción en extensiones	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Profesional o Técnico	Configura política para restringir extensiones de archivos sospechosos.
07	Configurar filtros anti-spam	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Profesional o Técnico	Configura filtros anti-spam, para evitar que ingresen a correo interno mails que contengan spam (Correo electrónico no solicitado que se envía a un gran número de destinatarios con fines publicitarios o comerciales).

PROCEDIMIENTO: CONFIGURACION FIREWALL			
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello	
03/12/2021	Licda. Ana Luisa Nuyia		
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello	
03/12/2021	Oscar A. Lopez		





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA
ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

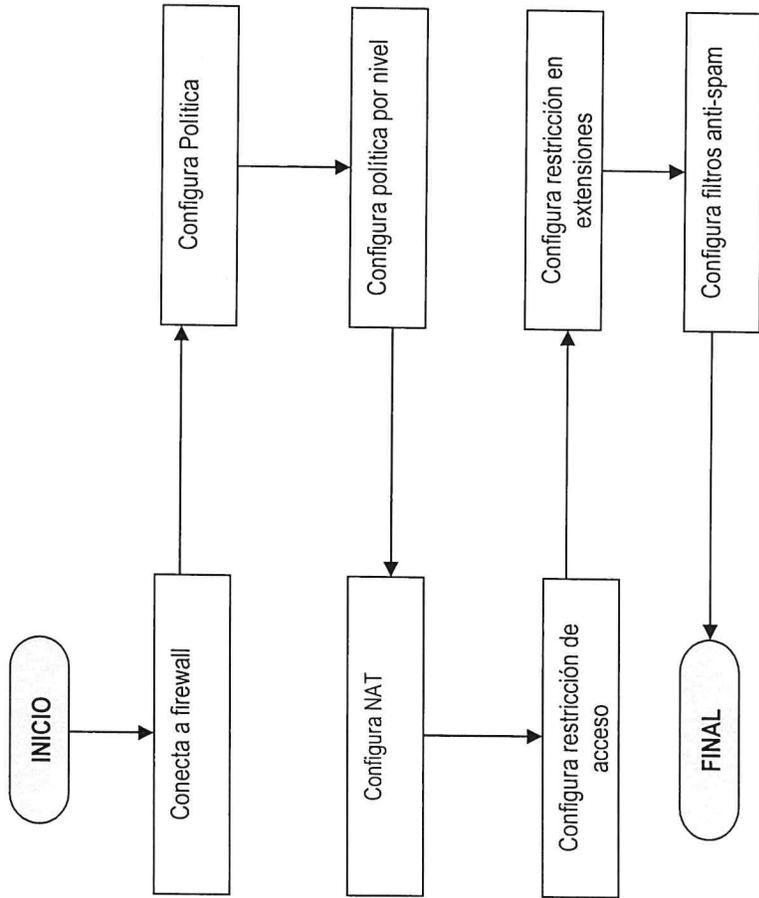
NO. DE PASOS: 7
FECHA: MES 10, AÑO 2021
CÓDIGO: MNP-UI-SI-06

INICIA: Seguridad Informática Redes y Servicios

TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios

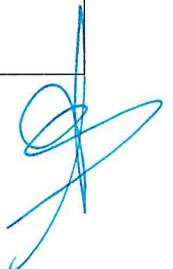
ÁREA SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

PROFESIONAL O TECNICO ASIGNADO



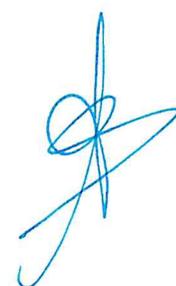
	NORMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
REVOCAR Y/O CAMBIAR PERMISOS DE RED	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO MNP-UI-SI-07

DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<ul style="list-style-type: none"> - BASC. Business Alliance for Secure Commerce. 6.2 <i>Seguridad de la Información</i> - ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro. 3.9 <i>Cadena de Suministros</i>



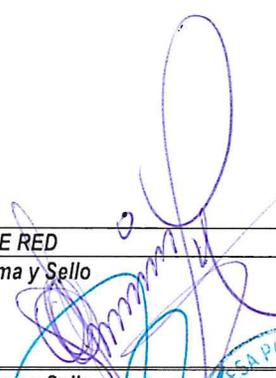
	PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE INFORMÁTICA				
		SEGURIDAD DE INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS				
REVOCAR Y/O CAMBIAR PERMISOS DE RED	No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 1 de 2			
	FECHA	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">2021</td> </tr> </table>	MES	AÑO	10	2021
MES	AÑO					
10	2021					
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Seguridad de Informática Redes y Servicios				

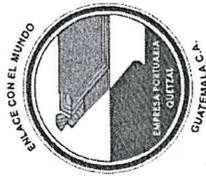
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Gerencia o Unidad Interesada/ Gerente o Jefe	Solicita cambio o eliminación de permisos en la red, en oficio dirigido al Jefe de la Unidad de Informática, especificando el nombre, puesto y código del personal a su cargo y justificación de la solicitud de permisos.
02	Seguridad Informática Redes y Servicios/ Secretaria	Recibe solicitud y traslada al Jefe de Unidad de Informática para conocimiento y autorización.
03	Unidad de Informática / Jefe	Revisa solicitud y autoriza o deniega. Si autoriza, traslada la solicitud al Seguridad Informática Redes y Servicios, para su ejecución, de lo contrario informa los motivos.
04	Unidad de Informática / Jefe	Traslada solicitud al Jefe de Seguridad de Informática Redes y Servicio.
05	Seguridad de Informática Redes y Servicios/Jefe	Asigna tarea de a personal bajo su cargo, en el "Sistema "Sistema de Administración de Servicios S.A.S"
06	Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico Asignado	Ingresa con la clave y contraseña correspondiente al servidor y procede a eliminar o cambiar los permisos solicitados.



REVOCAR Y/O CAMBIAR PERMISOS DE RED	No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2021
CÓDIGO : MNP-UI-SI-07			
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Seguridad de Informática Redes y Servicios	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
07	Informar al Usuario	Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico Asignado	Informa al usuario por vía telefónica o correo interno que se le cambio la asignación de permisos, según solicitud.
08	Finalizar Tarea	Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico Asignado	Finaliza la tarea asignada en el Sistema "S.A.S"

PROCEDIMIENTO: REVOCAR Y/O CAMBIAR PERMISOS DE RED			
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello	
03/12/2021	Licda. Ana Luisa Mejía		
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello	
03/12/2021	Oscar A. Lopez		



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMATICA

SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

REVOCAR Y/O CAMBIAR PERMISOS DE RED

No. DE PASOS: 08

FECHA	MES	AÑO
	10	2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

CODIGO:MNP-UI-SI-07

INICIA: Unidad de Informática

TERMINA: Unidad de Informática

GERENCIA O UNIDAD

UNIDAD DE INFORMATICA

SEGURIDAD DE INFORMATICA REDES Y SERVICIOS

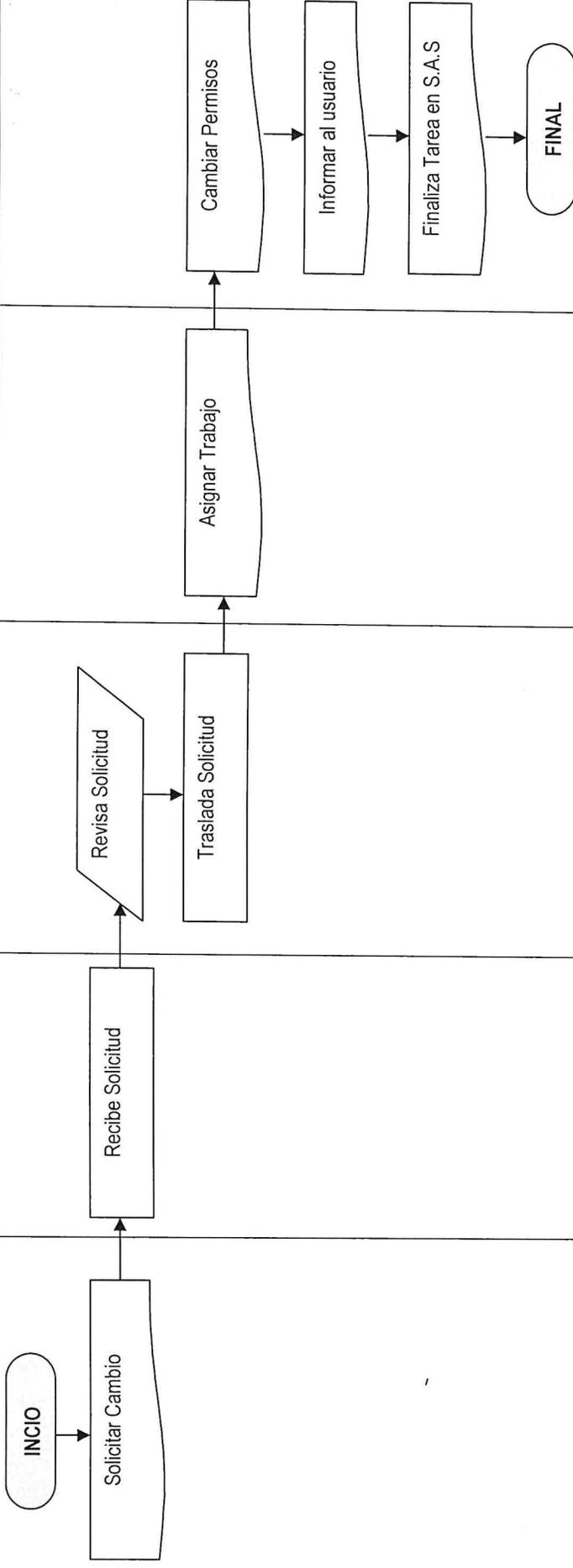
Interesado y/o Jefe

Secretaria

Jefe

Jefe

Técnico o Profesional Asignado



	NORMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				AREA DE SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS
ACTUALIZACIÓN DE CONTRASEÑA DE USUARIO DE RED	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO MNP-UI-SI-08

NORMA DEL PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> - BASC. Business Alliance for Secure Commerce. 6.2 Seguridad de la Información - La contraseña de usuario de red debe expirar cada mes, requiriéndole al usuario su actualización periódica para dar cumplimiento a las recomendaciones de seguridad. - La contraseña debe contener un mínimo de 12 caracteres conteniendo al menos 1 dígito y 1 signo especial (*!/-+\$%) 	

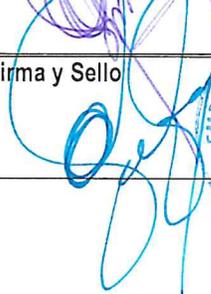
	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
ACTUALIZACIÓN DE CONTRASEÑA DE USUARIO DE RED		No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2021
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Gerencia o Unidad		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar cambio de contraseña	Gerencia o Unidad/Usuario	Se presenta a la Unidad de Informática para solicitar el cambio de contraseña.
02	Recibir requerimiento	Unidad de Informática/Secretaria	Atiende la solicitud verbal de cambio de contraseña.
03	Trasladar solicitud	Unidad de Informática /Secretaria	Traslada el requerimiento verbal de cambio de contraseña de usuario de red al técnico de servidores encargado del cambio de contraseña.
04	Iniciar sesión	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico de Seguridad Informática.	Inicia la sesión en el servidor controlador de dominio para que el usuario pueda cambiar su contraseña.
05	Cambiar contraseña	Gerencia o Unidad / Usuario	Escribe la contraseña anterior e ingresa una nueva contraseña siguiendo el estándar establecido.
06	Actualizar contraseña	Gerencia o Unidad / Usuario	Confirma la contraseña y la actualiza pulsando el botón de Actualizar Contraseña.
07	Elaborar constancia	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios /Técnico de Seguridad Informática.	Elabora en libro de actas constancia del cambio de contraseña, indicando el nombre del usuario el área que labora la fecha y hora del cambio de la contraseña.

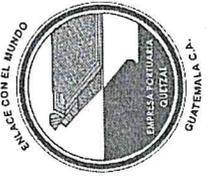


ACTUALIZACIÓN DE CONTRASEÑA DE USUARIO DE RED	No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2021
CÓDIGO MNP-UI-SI-08		INICIA: Gerencia o Unidad	
TERMINA: Gerencia o Unidad			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
08	Firmar constancia	Gerencia o Unidad/Usuario	.Firma en libro de actas la constancia de cambio de contraseña.

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN DE CONTRASEÑA DE USUARIO DE RED		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Licda. Ana Luisa Mejía	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMATICA

SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS

ACTUALIZACION DE CONTRASEÑA DE USUARIO DE RED

No. DE PASOS: 8

FECHA

MES

AÑO

10

2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

CODIGO:MNP-UI-SI-08

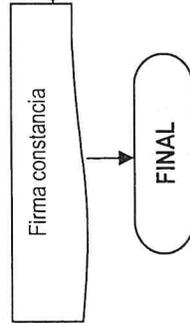
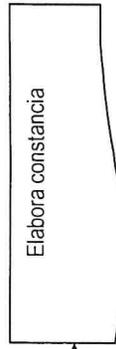
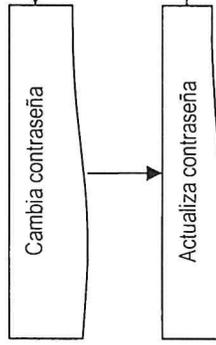
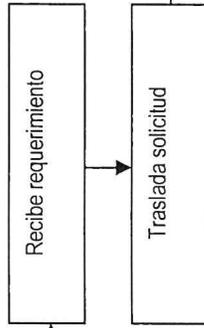
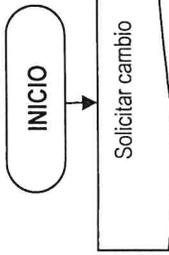
INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Gerencia o Unidad

Gerencia o Unidad
Usuario

Unidad de Informática
Secretaria

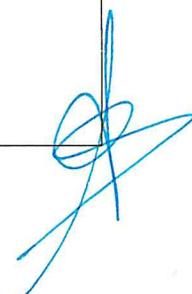
Seguridad Informática Redes y Servicios



	NORMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA
INGRESO DE EQUIPO AJENO AL CENTRO DE DATOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO MNP-UI-SI-09

NORMA DEL PROCEDIMIENTO

- BASC. Business Alliance for Secure Commerce
6.2 Seguridad en Tecnología de la Información.
- ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro
3.9 Cadena de Suministros



	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				SEGURIDAD DE INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.	
INGRESO DE EQUIPO AJENO AL CENTRO DE DATOS			No. DE PASOS: 07		No. DE HOJA: 1 de 1
			FECHA	MES	AÑO
	10	2021			
INICIA: Entidad Externa			TERMINA: Área de Servidores		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar autorización para ingresar equipo	Entidad Externa	Solicita a Unidad de Informática autorización para el ingreso de equipo al Centro de Datos, adjuntando documentación del equipo. (usualmente las entidades externas pueden ser Empresas de Infraestructura, Base de Datos, Electricistas, Refrigeración),
02	Recibir la solicitud	Unidad de Informática /Secretaria	Recibe la solicitud y la documentación del equipo y la traslada al Jefe de la Unidad de Informática para su conocimiento y trámites subsiguientes.
03	Autorizar ingreso de equipo	Unidad de Informática /Jefe	Autoriza el ingreso del equipo, validados previamente los documentos, y traslada al Área de Servidores.
04	Verificar equipo	Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico	Verifica que el número de serie del equipo coincida con en número de serie de la orden de salida de almacén, así mismo verifica si existe algún daño físico para documentarlo.
05	Configurar equipo a la red	Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico	Configura y establece que el equipo sea conectado adecuadamente a la red.
06	Eliminar software innecesario	Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico	Elimina el software innecesario del sistema operativo para que no tenga software malicioso que ponga en peligro la red o base de datos.
07	Verificar el correcto funcionamiento del equipo	Seguridad de Informática Redes y Servicios/ Técnico	Verifica que el equipo funcione correctamente o si existiera algún problema debe ser documentado, se debe considerar que si el equipo hace uso de cualquier software, este debe cumplir con su licenciamiento respectivo, queda terminantemente prohibido hacer uso de cualquier software con licencia adulterada o falsa.

PROCEDIMIENTO: INGRESO DE EQUIPO AJENO AL CENTRO DE DATOS

Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Licda. Ana Luisa Mujica	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

INGRESO DE EQUIPO AJENO AL CENTRO DE DATOS

No. DE PASOS: 07		NO. DE HOJA: 1 de 1	
FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-09
10	10	2021	

INICIA: Entidad Externa

TERMINA: Área de Servidores

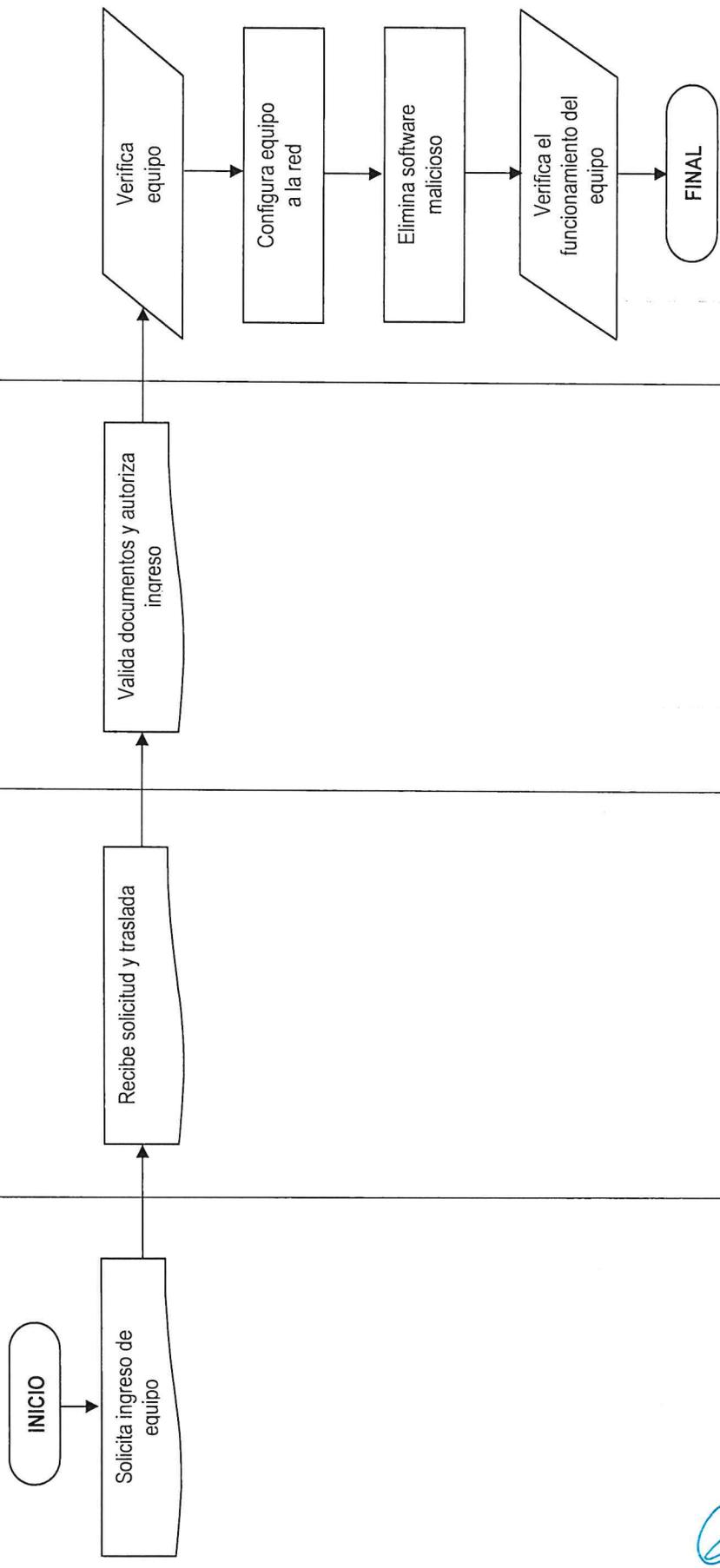
ENTIDAD EXTERNA

SECRETARIA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

JEFE

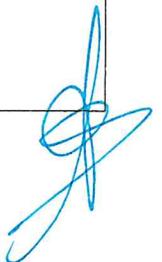
TÉCNICO AREA DE SEVIDORES



	NORMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				SEGURIDAD DE INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
ASIGNAR O REVOCAR ACCESOS A INTERNET	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO MNP-UI-SI-10

NORMA DEL PROCEDIMIENTO

- BASC. Business Alliance for Secure Commerce
6.2 *Seguridad en Tecnología de la Información*
- ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro
3.9 *Cadena de Suministros*



	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
			SEGURIDAD DE INFORMATICA REDES Y SERVICIOS.	
ASIGNAR O REVOCAR ACCESOS A INTERNET		No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 1 de 1
		FECHA	MES 10	AÑO 2021
INICIA: Gerencia o unidad		TERMINA: Seguridad de Informática Redes y Servicios		

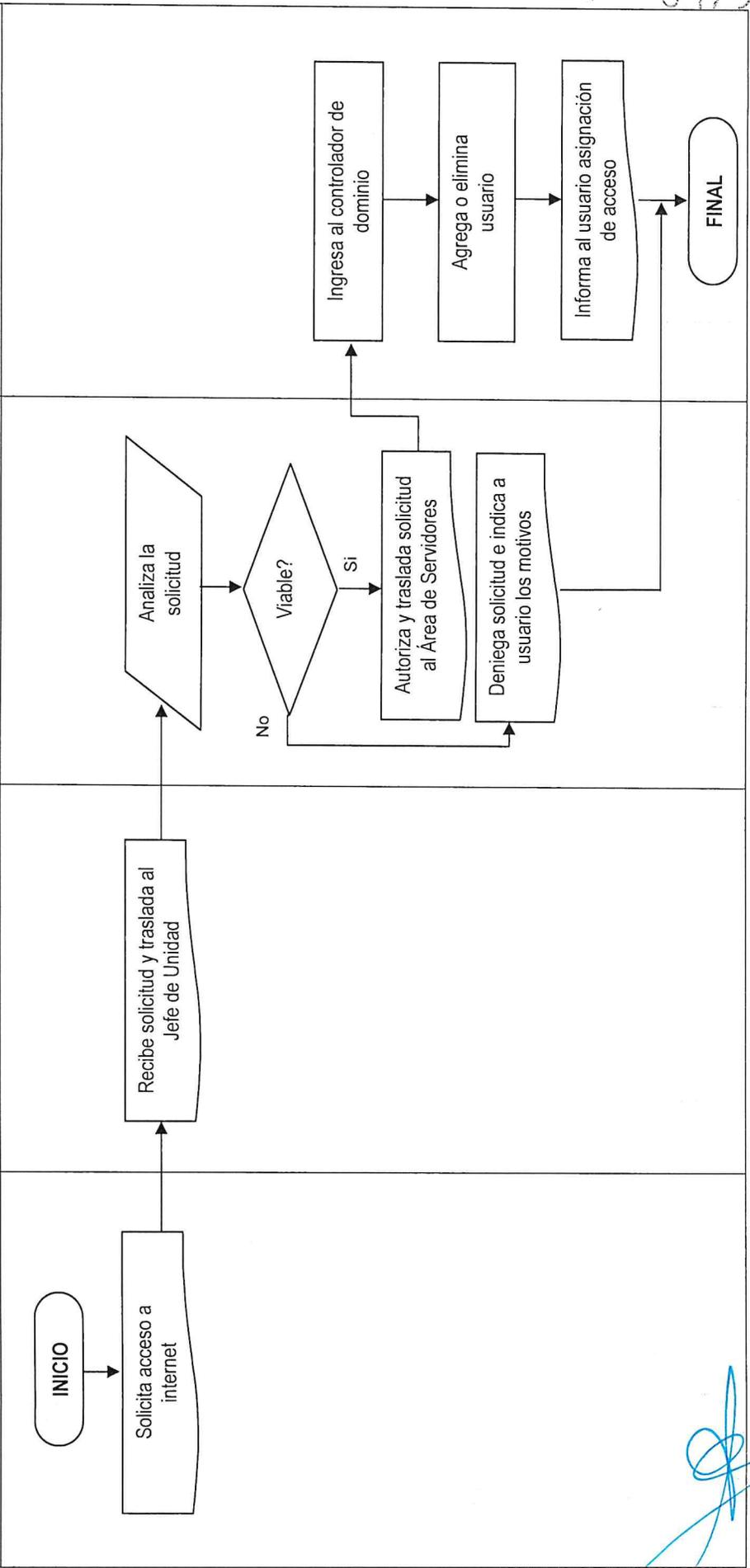
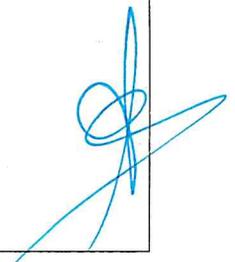
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Solicitar acceso a internet	Gerencia o unidad / Gerente o Jefe	Solicita accesos o modificación de accesos a internet por medio de solicitud dirigida al Jefe de la Unidad de Informática, justificando los cambios de accesos para el usuario.
02	Recibir solicitud	Unidad de Informática / Secretaria	Recibe solicitud y traslada al Jefe de la Unidad para su conocimiento y trámites respectivos.
03	Analizar solicitud	Unidad de Informática / Jefatura	Analiza la solicitud, la cual aprueba o deniega en función de la carga de usuarios y funciones de trabajo del usuario solicitante. En caso de aprobación, asigna trabajo Área de Servidores. En caso de denegar la solicitud, emite oficio a remitente de la solicitud indicando los motivos de la denegación.
04	Ingresar al servidor	Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico	Ingresa al controlador de dominios utilizando las credenciales autorizadas.
05	Agregar o eliminar usuario	Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico	Agrega o remueve el usuario dentro del grupo de navegación contemplado dentro del servidor del Active Directory.
06	Informar al Usuario	Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico	Informa al usuario por vía telefónica o correo interno que se le cambio la asignación de permisos, según solicitud.

PROCEDIMIENTO: ASIGNAR O REVOCAR ACCESOS A INTERNET		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Lic. Aneluisa Mejía	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez	



	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	SEGURIDAD DE INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS			
ASIGNAR O REVOCAR ACCESOS A INTERNET		NO. DE PASOS: 06 No. DE HOJA: 1 de 1 FECHA: 10 / 2021 AÑO: 2021 CÓDIGO: MNP-UI-SI-10		
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Área de Servidores		

SECRETARIA	UNIDAD DE INFORMÁTICA	TÉCNICO SEGURIDAD INFORMÁTICA
JEFE		

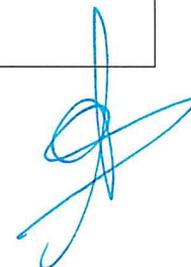



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				AREA DE SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS.
AUDITORÍA DE EQUIPOS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-SI-11

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

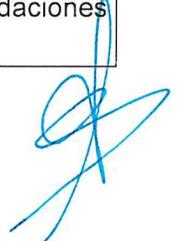
Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce
6.2 *Seguridad en Tecnología de la Información*
2. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro.
3.9 *Cadena de Suministros*



	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA		
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.		
AUDITORÍA DE EQUIPOS.			No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 1 de 2	
			FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-11
			10	2021		
INICIA: Jefatura Unidad de Informática				TERMINA: Área de Servidores		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01 Solicitar Auditoría	Gerencia o Unidad/Gerente Jefe.	Según criterio del Jefe Inmediato solicitará al Jefe de la Unidad de Informática por medio de nota con Visto Bueno del Gerente de Área la elaboración de Auditoría a un equipo específico.
02 Recibir Correspondencia	Unidad de Informática/ Secretaria	Realiza la recepción colocando el sello de recibido, anotando hora y firma de quien recibe el mismo.
03 Trasladar correspondencia	Unidad Informática/ Secretaria	La correspondencia recibida trasladada a la Jefatura de la Unidad para su conocimiento y trámite respectivo, efectuando previamente el control documentado de la cantidad de correspondencia ingresada para firma.
04 Marginar Correspondencia	Unidad de Informática/ Jefe	Margina el documento asignando al Área de Seguridad Informática Redes y Servicios de ejecutar el requerimiento, devuelve a Secretaria para el traslado respectivo.
05 Entregar Correspondencia.	Unidad de Informática /Secretaria.	Entrega la asignación de trabajo al Jefe del Área Seguridad Informática Redes y Servicios por medio de conocimiento.
06 Asignar Tarea.	Seguridad Informática Redes y Servicios/Jefe	De acuerdo a las funciones asigna tarea por medio del sistema expedientes web a personal para realizar auditoría de equipos.
07 Coordinar Acceso	Seguridad Informática Redes y Servicios/Técnico o Asignado	Se coordina acceso con el Jefe inmediato para proceder a lo solicitado.
08 Desarrollar auditoría	Área de Servidores / Técnico asignado	Procede a realizar la auditoría requerida de acuerdo a técnicas de auditoría.
09 Realizar informe	Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico asignado	Realiza informe indicando las herramientas utilizadas para la auditoría los hallazgos encontrados, y las recomendaciones respectivas.



AUDITORÍA DE EQUIPOS.	No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 2 de 2	
	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-11
		10	2021	
INICIA: Jefatura Unidad de Informática			TERMINA: Seguridad Informática Redes y Servicios	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
10 Entregar Informe	Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico asignado	Se realiza entrega del informe por medio de oficio al Jefe del Área del Área Seguridad Informática Redes y Servicios para trámite respectivo, y finaliza actividad en el sistema de expedientes web.

PROCEDIMIENTO: AUDITORIA DE EQUIPOS

Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP
03/12/2021	Licda. Araceli Méndez
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe
03/12/2021	Oscar A. Lopez

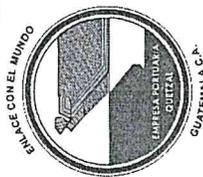
Firma y Sello

Firma y Sello

EMPRESA PORTUARIA GUATEMALA, C.A.

JEFATURA
UNIDAD DE
ASESORIA Y
PLANIFICACIÓN
PORTUARIA
GUATEMALA, C.A.

JEFATURA
INFORMÁTICA
GUATEMALA, C.A.



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS

AUDITORÍA DE EQUIPOS.

No. DE PASOS: 10

NO. DE HOJA: 1 de 1

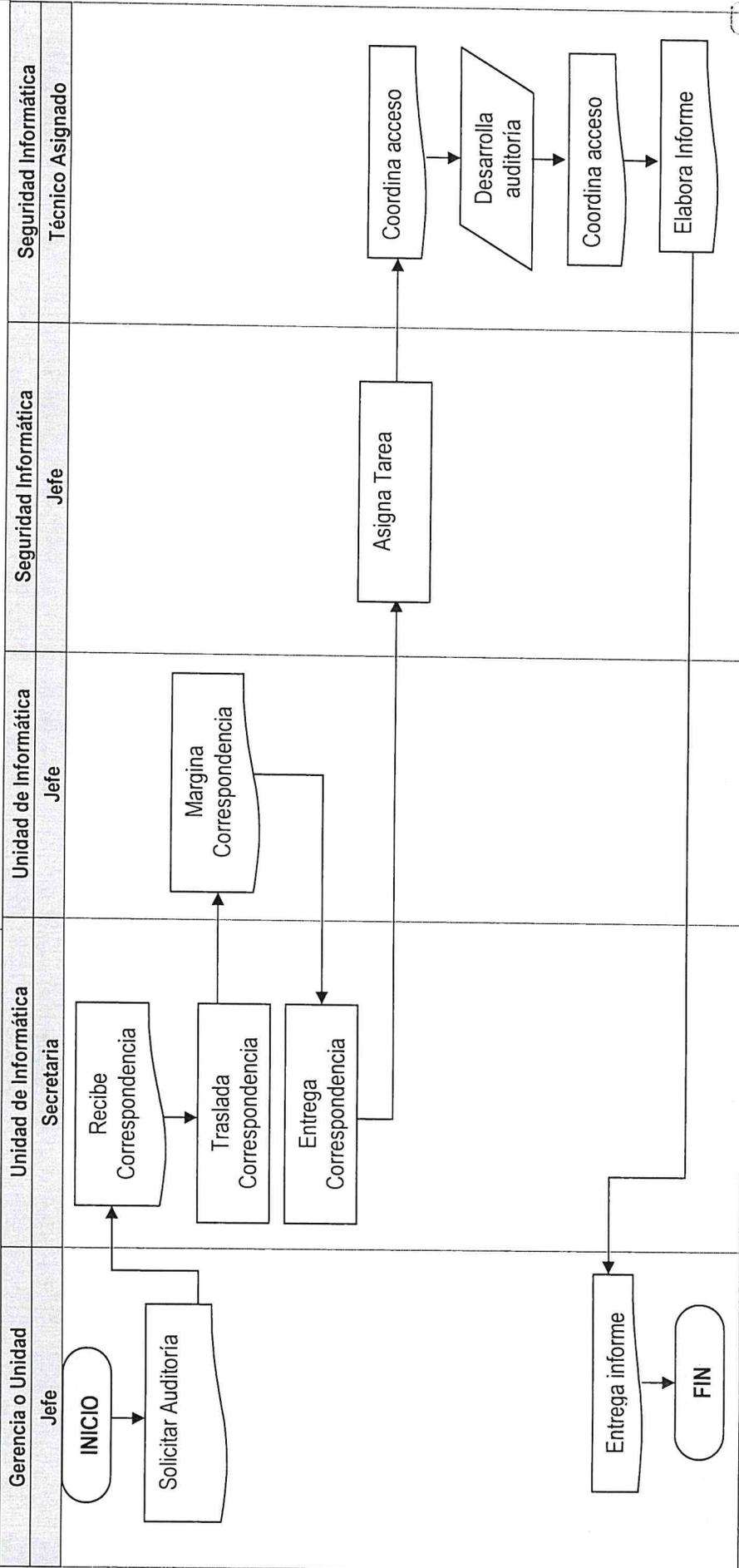
FECHA

MES 10 AÑO 2021

CÓDIGO: MNP-UI-SI-11

INICIA: Unidad de Informática

TERMINA: Unidad de Informática



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
AUDITORÍA DE ACTIVIDADES DE USUARIOS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1	
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-SI-12	

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce
6.2 Seguridad en Tecnología de la Información

2. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro
3.9 Cadena de Suministro

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	AUDITORÍA DE ACTIVIDADES DE USUARIOS		No. DE PASOS: 11		No. DE HOJA: 1 de 1
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-12
			10	2021	
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Unidad de Informática		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Gerencia o Unidad/Jefe	Realiza oficio firmado por el Jefe de Área con Vo. Bo. De la Gerencia a que pertenezca, el cual debe ser dirigido a Jefatura de la Unidad de Informática, solicitando realizar auditoría de las actividades de determinado colaborador bajo su cargo.
02	Unidad de Informática/ Secretaria	Coloca el sello de recibido incluyendo fecha, hora y firma de quien recibe el mismo.
03	Unidad Informática/ Secretaria	La correspondencia recibida es trasladada a la Jefatura de la Unidad para su conocimiento y tramite respectivo
04	Unidad de Informática/ Jefe	Recibe correspondencia y firma el conocimiento de entrega.
05	Unidad de Informática/ Jefe	Analiza la correspondencia recibida y sus respectivos requerimientos para determinar si es procedente lo solicitado.
06	Unidad de Informática/ Jefe	Margina el documento asignando al Encargado de Base de datos y al Área de Seguridad Informática Redes y Servicios, para auditar las actividades del usuario en base de datos, correo, e internet. y luego avisa a la Secretaria de la Unidad que la papelería ya está revisada y que proceda a retirarla para la entrega correspondiente.



AUDITORÍA DE ACTIVIDADES DE USUARIOS	No. DE PASOS: 12			No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-12
	10	2021		
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Unidad de Informática		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
07	Entregar Correspondencia.	Unidad de Informática/ Secretaria	Entrega la correspondencia al área que corresponda (Redes, Sistemas Técnica, Seguridad Informática Redes y Servicios) con el ticket que se elaboró de acuerdo a la marginación realizada por el Jefe de la Unidad.
08	Seleccionar usuario	Área Seguridad Informática, Base Datos/ Encargado	El Encargado de la Base de Datos y/o Seguridad Informática Redes y Servicios selecciona el usuario a auditar.
09	Verificar usuario	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios, Base de Datos / Encargado	Verifica los accesos del usuario y las actividades de auditoría que se registran en la Base de Datos, Red, Correo, Internet, por parte del usuario.
10	Elaborar informe	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios, Base de Datos / Encargado	Elabora un informe de los resultados obtenidos y realiza las correcciones de los accesos en caso existieran permisos que el usuario no debe tener.
11	Entregar informe	Área de Seguridad Informática, Redes y Servicios, Base de Datos/ Encargado	Entrega el informe elaborado a la Jefatura de la Unidad de Informática

PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA DE ACTIVIDADES DE USUARIOS			
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello	
03/12/2021	Lider Ana Luisa Mejía		
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello	
03/12/2021	Oscar A. Lopez		





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

AUDITORÍA DE ACTIVIDADES DE USUARIOS

No. DE PASOS: 11

NO. DE HOJA: 1 de 1

FECHA

MES

CÓDIGO: MNP-UI-SI-12

10

AÑO

2021

INICIA: Área de Servidores

TERMINA: Área de Servidores

Gerencia o Unidad

Unidad de Informática
Secretaría

Unidad
Informática

Seguridad Informática
Redes y Servicios

INICIO

Solicitar Auditoría

Recibe Correspondencia

Traslada Correspondencia

Entrega correspondencia

Recibe Correspondencia

Analiza Correspondencia

Margina Correspondencia

Selecciona usuario

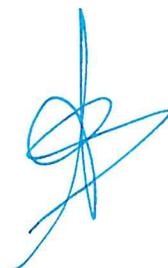
Verifica Usuario

Elabora Informe

Entrega Informe

FINAL

PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long tail, located in the bottom right corner of the page.

PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
(ÁREA DE SEGURIDAD DE INFORMÁTICA, REDES Y SERVICIOS)

CONTENIDO

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Destrucción de Cintas para Backup	MNP-UI-SI-T-01
Restablecimiento de Data Center	MNP-UI-SI-T-02
Restore (Recuperación de Servidores Virtuales)	MNP-UI-SI-T-03
Verificación del Funcionamiento de Alta Disponibilidad de Servicios de Base de Datos.	MNP-UI-SI-T-04
Restauración de la Información de la Base de Datos (Escenario de Pruebas).	MNP-UI-SI-T-05





NORMAS

UNIDAD DE
INFORMÁTICA

SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES
Y SERVICIOS.

DESTRUCCIÓN DE CINTAS
PARA BACK UP

FECHA

MES

AÑO

10

2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-01

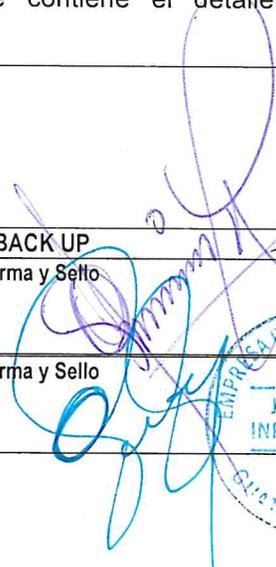
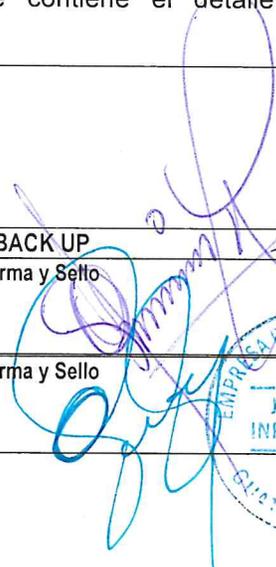
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

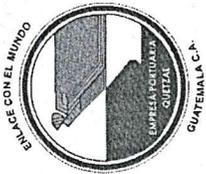
- 1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce.
- 6. PROCESOS RELACIONADOS A TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.
- 2. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro
3.9 Cadena de Suministro

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS	
DESTRUCCIÓN DE CINTAS PARA BACK UP.			No. DE PASOS: 07		No. DE HOJA: 1 de 1
			FECHA	MES	AÑO
10	2021				
INICIA: Unidad de Informática			TERMINA: Unidad de Informática		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD JECUTORA /RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Determinar el tiempo de grabación de la cinta	Unidad de Informática/ Técnico o Profesional asignado	Se verificará el tiempo el tiempo de grabación de la cinta, si la fecha es mayor a tres (3) años de grabación, se procederá a la destrucción respectiva
02	Eliminar información	Unidad de Informática/ Técnico o Profesional asignado	Elimina la información de la cinta que se utilizó para resguardo de información (cintas para back up o copia de respaldo), después de cumplir los 3 años, tiempo reglamentario en que se debe destruir la cinta, según estándares internacionales.
03	Perforar cinta	Unidad de Informática/ Técnico o Profesional asignado	Perfora cuatro (4) veces la cinta con el barreno hasta asegurarse que no se puede leer la información.
04	Mojar cinta	Unidad de Informática/ Técnico o Profesional asignado	Sumerge la cinta en un balde con agua.
05	Desechar cinta	Unidad de Informática / Técnico o Profesional asignado	Desecha la cinta junto con la basura plástica.
06	Realizar informe	Unidad de Informática/ /Técnico o Profesional asignado	Realiza informe con evidencia fotográfica de lo actuado y archiva.
07	Archivar Informe	Unidad de Informática/ /Técnico o Profesional asignado	Archiva informe que contiene el detalle de lo realizado.

PROCEDIMIENTO: DESTRUCCION DE CINTAS PARA BACK UP		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Licdo. Ana Luisa Myra	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS

DESTRUCCIÓN DE CINTAS PARA BACK UP

No. DE PASOS: 7

FECHA	MES	AÑO
	10	2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

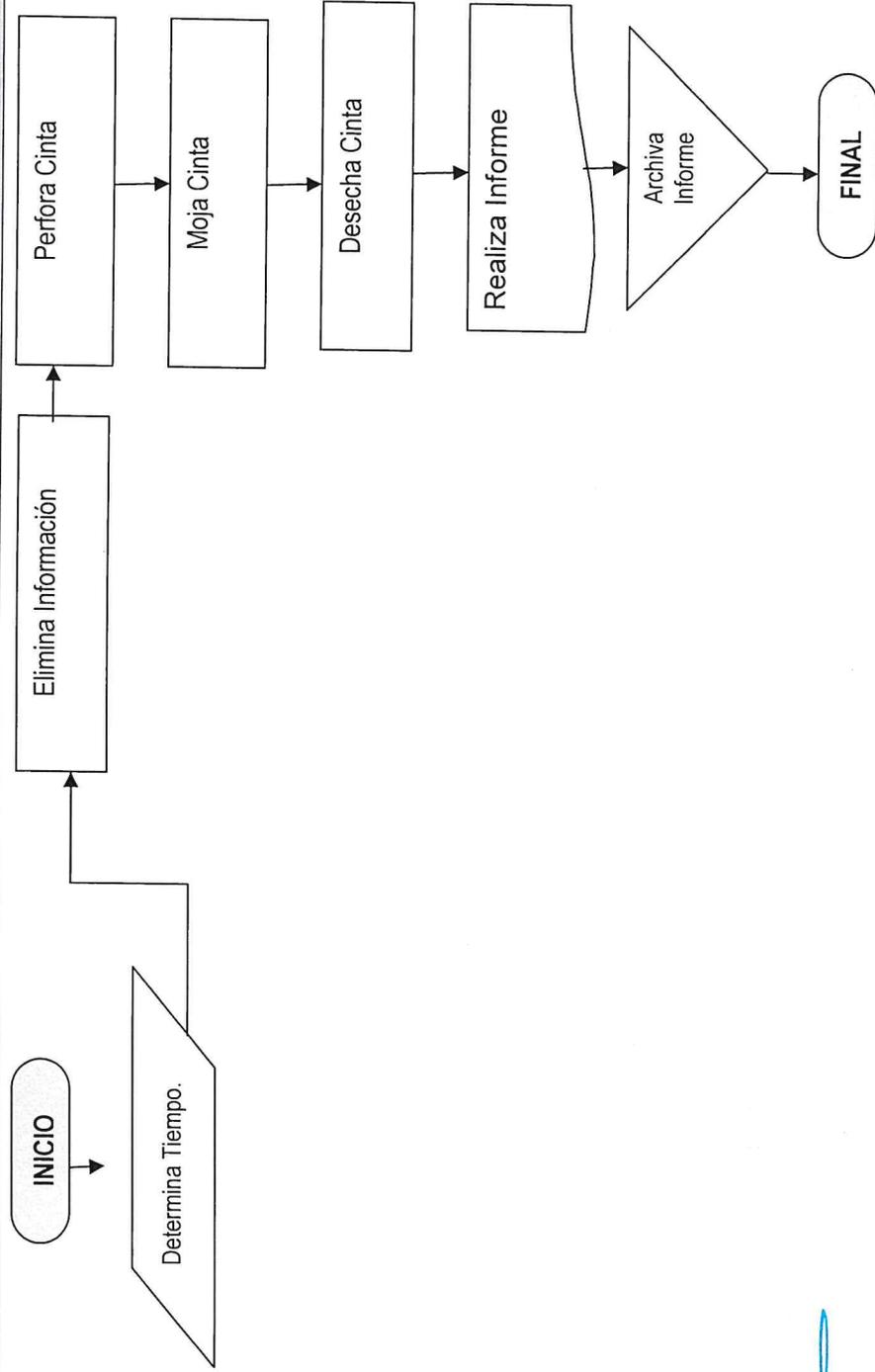
CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-01

INICIA: Unidad de Informática

TERMINA: Unidad de Informática

ÁREA DE SERVIDORES

TÉCNICO O PROFESIONAL ASIGNADO



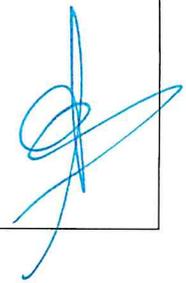
	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				AREA DE SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS
REESTABLECIMIENTO DE DATA CENTER	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-02

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

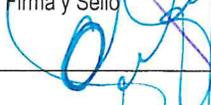
- 1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce.
 - 6.2 Seguridad de Tecnología de la Información.

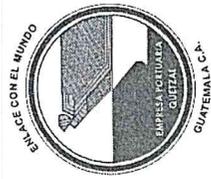
- 2. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro
 - 3.9 Cadena de Suministro.



	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA		
				AREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS		
REESTABLECIMIENTO DE DATA CENTER			No. DE PASOS: 07		No. DE HOJA: 1 de 1	
			FECHA		MES	AÑO
		10	2021			
INICIA: Unidad de Informática			TERMINA: Unidad de Informática			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Verificar último back-up	Unidad de Informática/ Técnico o Profesional Asignado	Verifica el último back-up realizado de la base de datos o servidor, asegurándose que los archivos no tengan errores y que estén íntegros.
02	Importar datos	Unidad de Informática/ Técnico o Profesional Asignado	Realiza el procedimiento de importación de datos, validando si es restauración de base de datos o de servidor virtual.
03	Verificar información	Unidad de Informática/ Técnico o Profesional Asignado	Verifica que la importación de la información haya sido correcta y consistente, si es base de datos, realiza el procedimiento MNP-UI-SR-02 (Restauración de la información de la base de datos).
04	Verificar funcionamiento de los sistemas	Unidad de Informática/ Técnico o Profesional asignado	Verifica el funcionamiento de los sistemas, solicitando al usuario de cada sistema, ingresar y realizar alguna operación de información para certificar que se recupera correctamente.
05	Hacer back-up	Unidad de Informática/ Técnico o Profesional asignado	Por medio de VMware, virtualiza el o los Servidores, lo que permite realizar copia a data storage la cual se deberá agregar al inventario para inicializarla.
06	Iniciar servidor virtual	Área de Servidores/ Técnico o Profesional Asignado	Inicia el servidor virtual y verifica que los servicios se hayan levantado correctamente.
07	Verificar funcionamiento	Unidad de Informática/ Técnico o Profesional Asignado	Verifica que los servicios estén en línea y en la red correcta mediante el comando ping de la consola de cualquier sistema operativo esperando ser consumido por los usuarios.

PROCEDIMIENTO: REESTABLECIMIENTO DE DATA CENTER			
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello	
03/12/2021	Liedor Anahuisa Nyra		
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello	
03/12/2021	Oscar A. Lopez		



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

REESTABLECIMIENTO DE DATA CENTER

No. DE PASOS: 7

NO. DE HOJA: 1 de 1

FECHA

MES 10

AÑO 2021

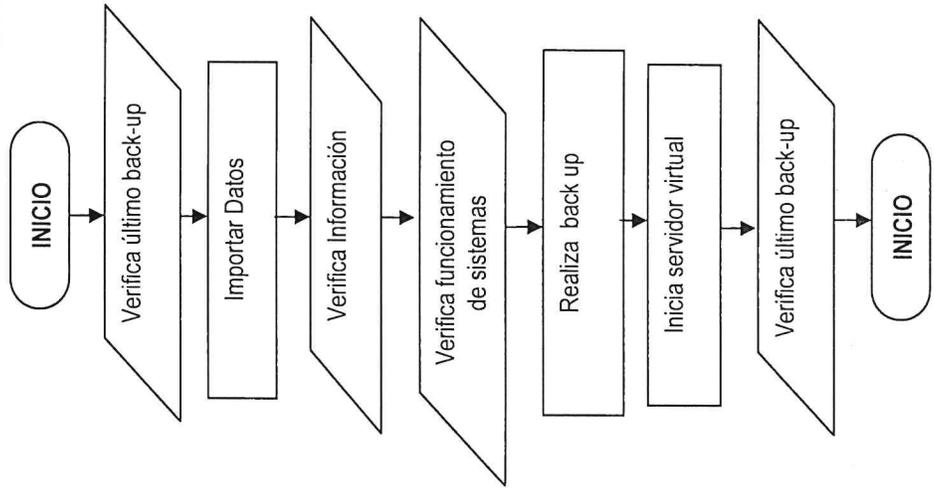
CÓDIGO: MNP-UI-SIT-02

INICIA: Unidad de Informática

TERMINA: Unidad de Informática

UNIDAD DE INFORMATICA

TÉCNICO O PROFESIONAL ASIGNADO



	NORMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS
RESTORE (RECUPERACION) DE SERVIDORES VIRTUALES.	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO MNP-UI-SI-T-03

NORMA DEL PROCEDIMIENTO

- BASC. Business Alliance for Secure Commerce
6.2 Seguridad de la Información.

- ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro
3.9 Cadena de Suministro.



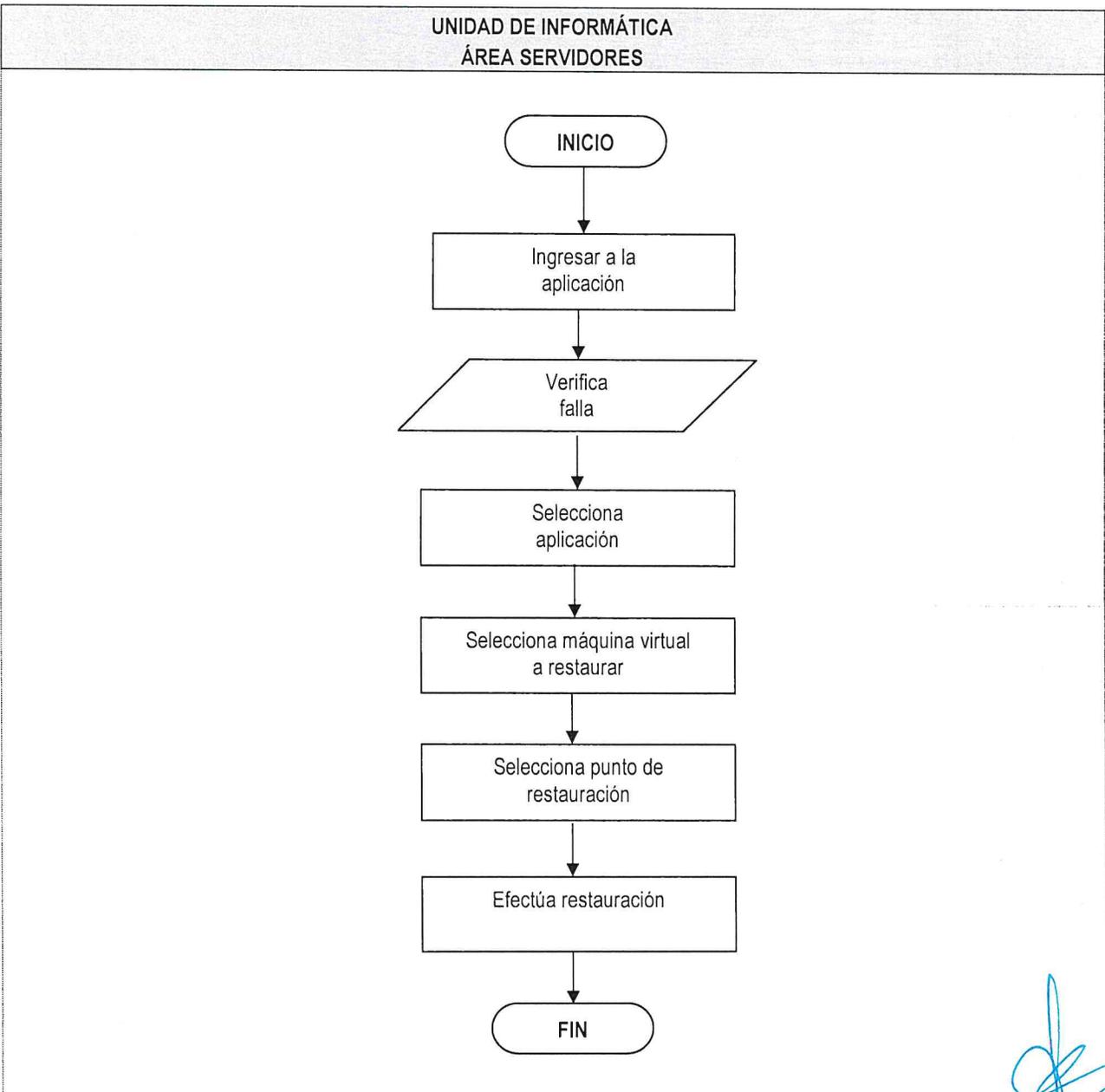
	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA
	RESTORE (RECUPERACIÓN) DE SERVIDORES VIRTUALES		No. DE PASOS: 06	
FECHA			MES 10	AÑO 2021
INICIA: Unidad de Informática			TERMINA: Unidad de Informática	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Ingresar a la aplicación	Unidad de Informática/ Técnico Asignado	Con el usuario y la contraseña asignada, procede a ingresar al cliente de VMvSphere.
02	Verificar falla	Unidad de Informática/ Técnico Asignado	Verifica si la máquina virtual si está fallando, siendo la falla por conectividad, si no existiera falla continua el proceso, si existiera falla se finaliza el proceso
03	Seleccionar aplicación	Unidad de Informática /Técnico Asignado	Si determina que la máquina virtual presenta fallos, selecciona el aplicativo de back-up y restauración de servidores virtuales.
04	Seleccionar máquina virtual a restaurar	Unidad de Informática/ Técnico Asignado	Selecciona la opción RESTAURAR e indica el servidor donde se debe restaurar el servidor virtual.
05	Seleccionar punto de restauración	Unidad de Informática/ Técnico Asignado	Selecciona el punto de restauración, debiendo previamente verificar que en el servidor de destino no exista otra máquina virtual con el mismo nombre.
06	Efectuar restauración	Unidad de Informática/ Técnico Asignado	Procede a realizar la restauración respectiva de la máquina virtual, dejando constancia de lo actuado.

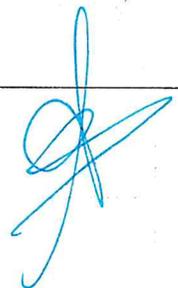
PROCEDIMIENTO: RESTORE (RECUPERACION) DE SERVIDORES VIRTUALES		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Licda Ana Lissa Mejia	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	OSCAR A. LOPEZ	



	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
			SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS	
RESTORE (RECUPERACIÓN) DE SERVIDORES VIRTUALES	No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 1 de 1	
	FECHA	MES 10	AÑO 2021	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-03.
INICIA: Unidad de Informática		TERMINA: Unidad de Informática		

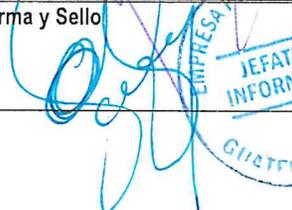


	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS.	
VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE ALTA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE BASE DE DATOS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1	
		10	2021	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-04	
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS					
<p>Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce 2. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro 					

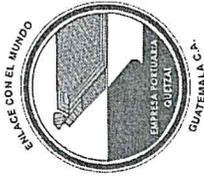


	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS	
VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE ALTA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE BASE DE DATOS		No. DE PASOS: 04		No. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES 10	AÑO 2021	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-04
INICIA: Seguridad Informática Redes y Servicios			TERMINA: Seguridad Informática Redes y Servicios		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Ingresar a la consola	Área de Servidores/ Técnico o Profesional asignado	Ingresar a la consola del servidor en producción.
02	Verificar disponibilidad	Área de Servidores/ Técnico o Profesional asignado	Hace las verificaciones pertinentes a nivel de software de alta disponibilidad de servicios de base de datos.
03	Verificar Bitácora	Área de Servidores/ Técnico o Profesional asignado	Verifica la bitácora del sistema operativo para determinar la salud del servidor y posibles errores presentados durante las pasadas 24 horas.
04	Ingresar al servidor	Área de Servidores/ Técnico o Profesional asignado	Ingresar al servidor para verificar que los servicios estén funcionando correctamente.
05	Registrar datos	Área de Servidores/ Técnico o Profesional asignado	Registra datos (bitácora) para dejar constancia de la verificación respectiva.

PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE ALTA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE BASE DE DATOS			
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello	
03/12/2021	Lieder Análuisa Myza		
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello	
03/12/2021	Oscar A. Lopez		





FLUJOGRAMA

VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE
ALTA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE
BASE DE DATOS

No. DE PASOS: 4

FECHA	MES	AÑO
10		2021

NO. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-04

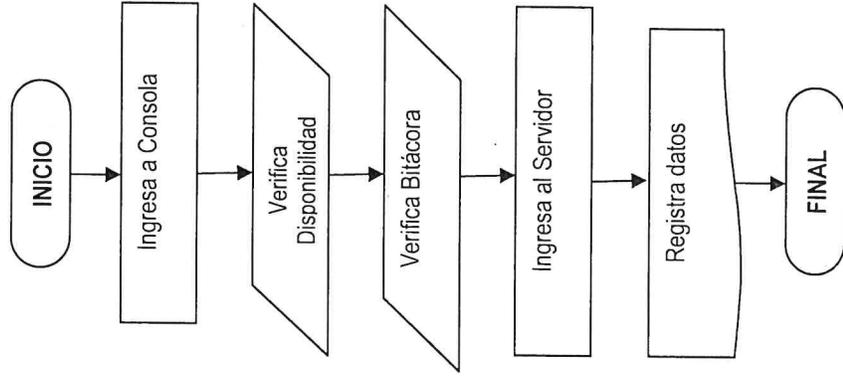
UNIDAD DE INFORMÁTICA

SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

INICIA: Área de Servidores

TERMINA: Área de Servidores

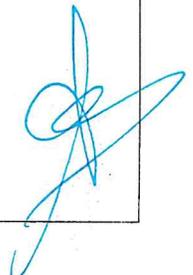
ÁREA DE SERVIDORES
TÉCNICO O PROFESIONAL ASIGNADO



	NORMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS
RESTAURACION DE LA INFORMACION DE BASE DE DATOS (ESCENARIO DE PRUEBAS)	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2021	CÓDIGO MNP-UI-SI-T-05

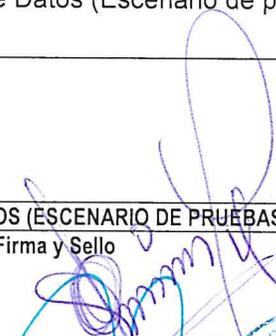
NORMA DEL PROCEDIMIENTO

- BASC. Business Alliance for Secure Commerce
6.2 Seguridad en Tecnología de la Información.
- ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro
3.9 Cadena de Suministro



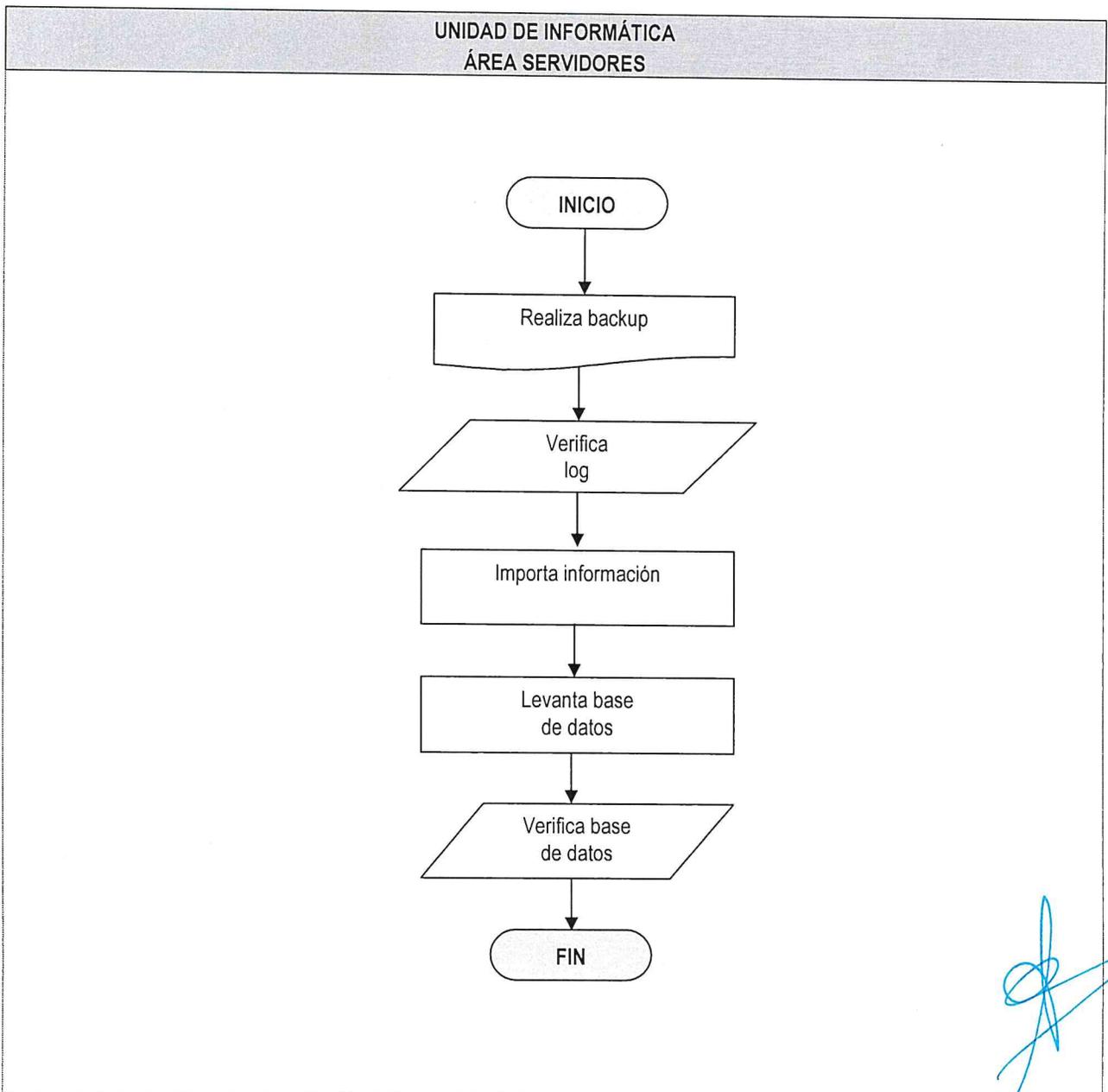
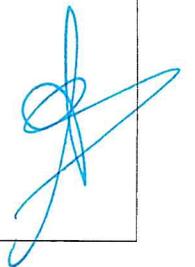
	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA		
			SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS		
RESTAURACIÓN DE LA INFORMACION DE BASE DE DATOS (ESCENARIO DE PRUEBAS)		No. DE PASOS: 05		No. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES 10	AÑO 2021	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-05
INICIA: Unidad de Informática			TERMINA: Unidad de Informática.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01 Realizar Back-up	Unidad de Informática/ Técnico Asignado o Profesional Asignado	Realiza el back-up de la base de datos de producción, desde cualquier equipo que puede conectarse al servidor de producción, dicho back up es almacenado en cintas magnéticas u otros dispositivos de almacenamiento.
02 Verificar LOG	Unidad de Informática/ Técnico o Profesional Asignado	Verifica el archivo de log del back-up para verificar su consistencia.
03 Importar información	Unidad de Informática/ Técnico o Profesional Asignado	Ejecuta las instrucciones para la importación de la información, del servidor a él o los dispositivos de almacenamiento.
04 Levantar base de datos	Unidad de Informática/ Técnico o Profesional Asignado	Ejecuta las instrucciones de acuerdo a manual establecido para levantar la base de datos de pruebas que permita hacer consultas en la información importada.
05 Verificar base de datos	Unidad de Informática/ Técnico o Profesional Asignado	Verifica que la base de datos está en funcionamiento. Restauración de la información de la Base de Datos (Escenario de pruebas).

PROCEDIMIENTO: RESTAURACION DE LA INFORMACION DE BASE DE DATOS (ESCENARIO DE PRUEBAS)		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
03/12/2021	Licda. Ana Luisa Mejía	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
03/12/2021	Oscar A. Lopez	



	<h1>FLUJOGRAMA</h1>	UNIDAD DE INFORMÁTICA				
		SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS				
RESTAURACION DE LA INFORMACION DE BASE DE DATOS (ESCENARIO DE PRUEBAS)	No. DE PASOS: 05					
	No. DE HOJA: 1 de 1					
	FECHA	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">2021</td> </tr> </table>	MES	AÑO	10	2021
	MES	AÑO				
10	2021					
		CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-05				
INICIA: Área de Servidores		TERMINA: Área de Servidores				

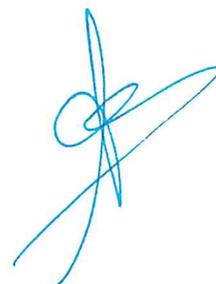



ANEXOS



PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS**ÍNDICE DE ANEXOS**

No.	NOMBRE
1	CONTROL DE LLAVES RACK ALTERNO



INSTRUCTIVO LLENADO
AREA SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y
SERVICIOS

- 1) En esta casilla se anota el número correlativo
- 2) En esta casilla se anota el código de la persona que entrega la llave.
- 3) En esta casilla se anota el Nombre de la persona que entrega la llave
- 4) En esta casilla se ingresa la fecha y hora en que se entrega la llave
- 5) En esta casilla se anota el nombre de la persona que recibe la llave
- 6) En esta casilla se deben anotar las observaciones.
- 7) Esta casilla corresponde a la firma de la persona que entrega la llave.
- 8) Esta casilla corresponde a la firma de la persona que recibe

