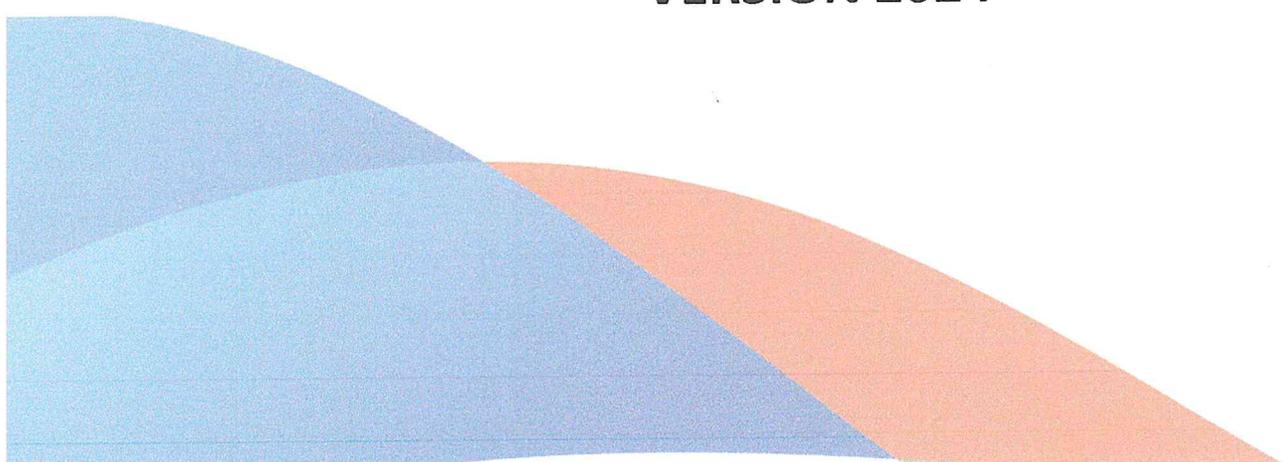




UNIDAD DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN 2024



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	MNP-UI-03
Elaboración de Solicitudes de Materiales y entrega 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 Usuario 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
Back up configuración de switches.	MNP-UI-SI-08
Creación de VPN	MNP-UI-SI-09
Backup de equipo de Seguridad Firewall	MNP-UI-SI-10
Actualización de Contraseña de Usuarios de Red.	MNP-UI-SI-11
Ingreso de Equipo Ajeno al Centro de Datos	MNP-UI-SI-12
Asignar o Revocar Accesos a Internet.	MNP-UI-SI-13
Auditoria de Equipos	MNP-UI-SI-14
Auditoría de Actividades de Usuarios	MNP-UI-SI-15
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
Control de espacio en Nodos 0,1	MNP-UI-SI-T-05
Revisión de Dispositivos de protección de data center	MNP-UI-SI-T-06
Detección de Accesos no Autorizados	MNP-UI-SI-T-07

000007

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	MNP-UI-03
Elaboración de Solicitudes y entrega 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	
10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-01			

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

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

1. ISO 27001 Seguridad de la Información.
7.5.3 Control de Información Documentada

2. BASC. 6 Business Alliance for Secure Commerce
A.5.9

3. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro
4.5.4 Control de registros

000010

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA		
					RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA
		No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-01
			10	2024	
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.
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 entrega correspondencia
08	Recibir Correspondencia	Unidad de Informática/secretaria	Recibe del Jefe de la Unidad correspondencia con las marginaciones correspondientes

000011

RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA	No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2024
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Unidad de Informática	
CÓDIGO: MNP-UI-01			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
09 Envía Correspondencia	Unidad de Informática/Secretaria.	Envía correspondencia por medio del correo institucional, al help desk para que ingrese al sistema de tickets y asigne las tareas al personal de la Unidad de Informática.
10 Asignar Tarea	Unidad de Informática / Help Desk.	Ingresa al sistema de tickets y asigna tarea, enviando notificación de asignación de la misma al correo institucional de la persona a la que se le asignó la actividad para que proceda su realización.

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA		
Fecha Validación 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello 



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA

No. DE PASOS: 09
FECHA: MES 10 AÑO 2024

No. DE HOJA: 1 de 2
CÓDIGO: MNP-UI-01

INICIA: Gerencia o Unidad

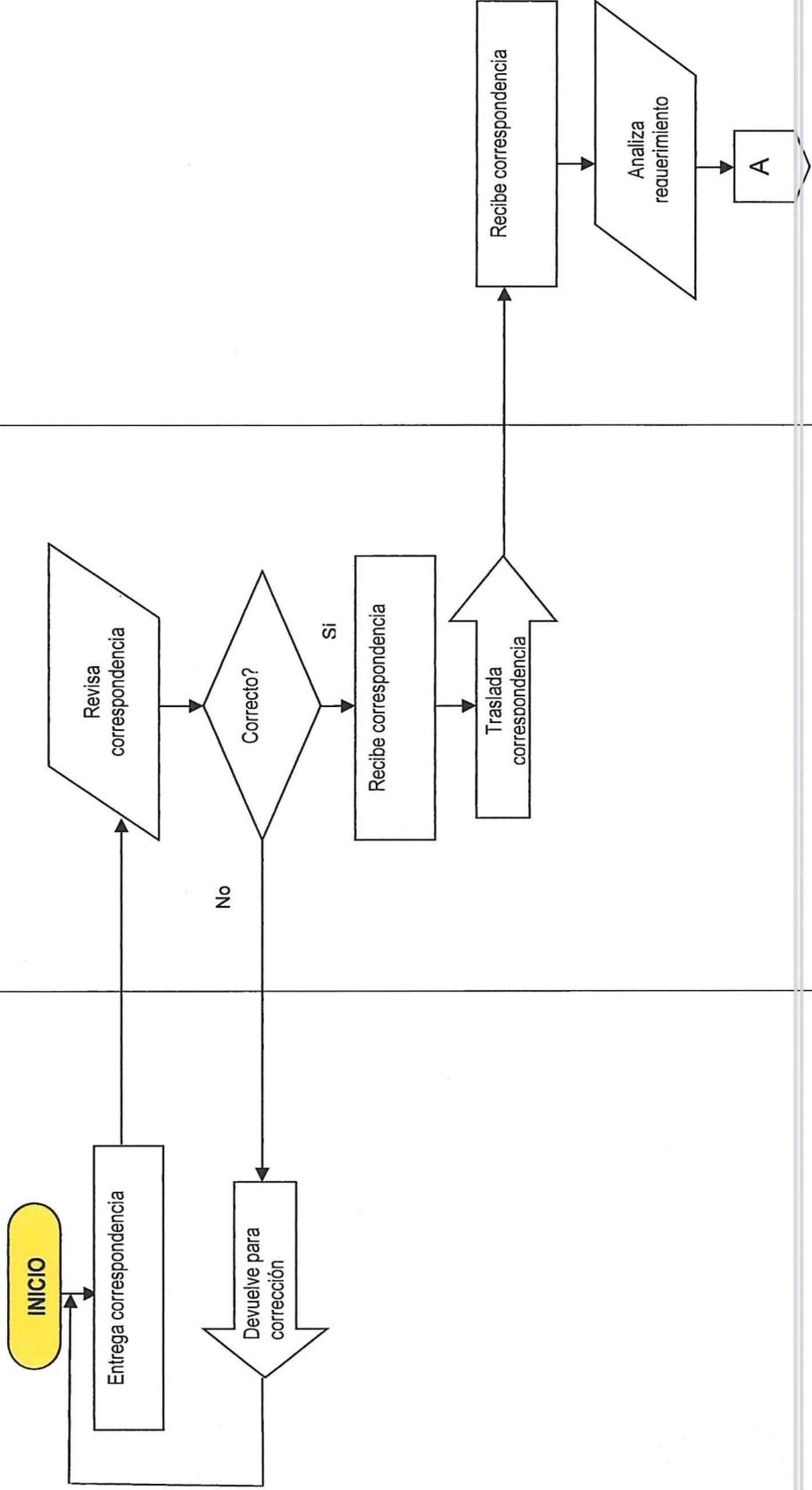
TERMINA: Unidad de Informática

GERENCIA O UNIDAD

SECRETARIA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

JEFE



RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA

No. DE PASOS: 10

No. DE HOJA: 2 de 2

FECHA

MES

AÑO

CÓDIGO: MNP-UI-01

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática

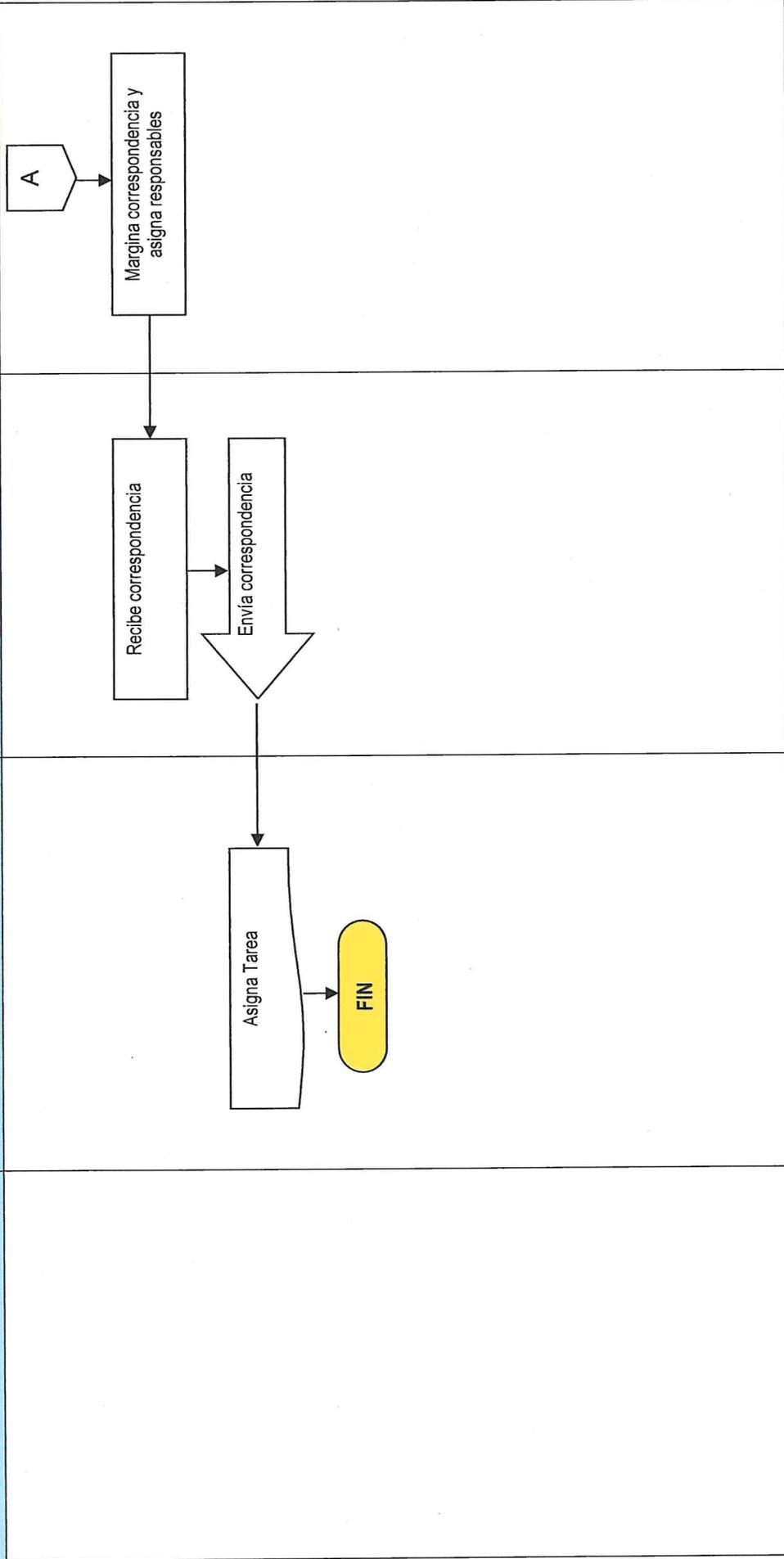
GERENCIA O UNIDAD

UNIDAD DE INFORMÁTICA

HELP DESK.

SECRETARIA

JEFE



	NORMAS		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-02

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

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

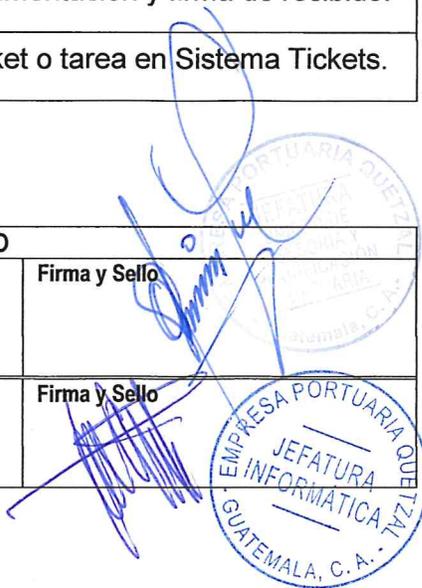
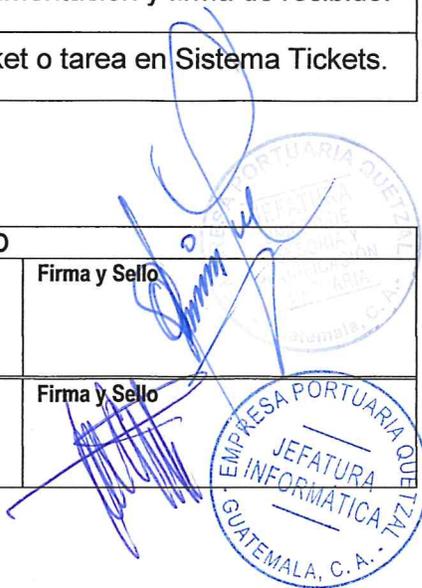
1. ISO 27001 Seguridad de la Información
Ciberseguridad y las Tecnologías de la Información 5.2 e), f).
2. BASC 6. Business Alliance for Secure Commerce
5.2 Ciber Seguridad e), f).

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
		No. DE PASOS: 14		No. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2024
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Unidad de Informática		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar usuario	Gerencia Unidad / Jefe, Gerente de Área	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 2024
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Unidad de Informática	
CÓDIGO: MNP-UI-02			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
08	Unidad de Informática / Encargado 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	Unidad de Informática / técnico o profesional	Crea usuario de acuerdo a lo solicitado (usuarios de red, base de datos, Correo Electrónico, Internet, etc).
10	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	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	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	Gerencia o Unidad / usuario	Recibe documentación y firma de recibido.
14	Unidad de Informática / secretaria	Finaliza Ticket o tarea en Sistema Tickets.

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE USUARIO		
Fecha Validación 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello 



FLUJOGRAMA

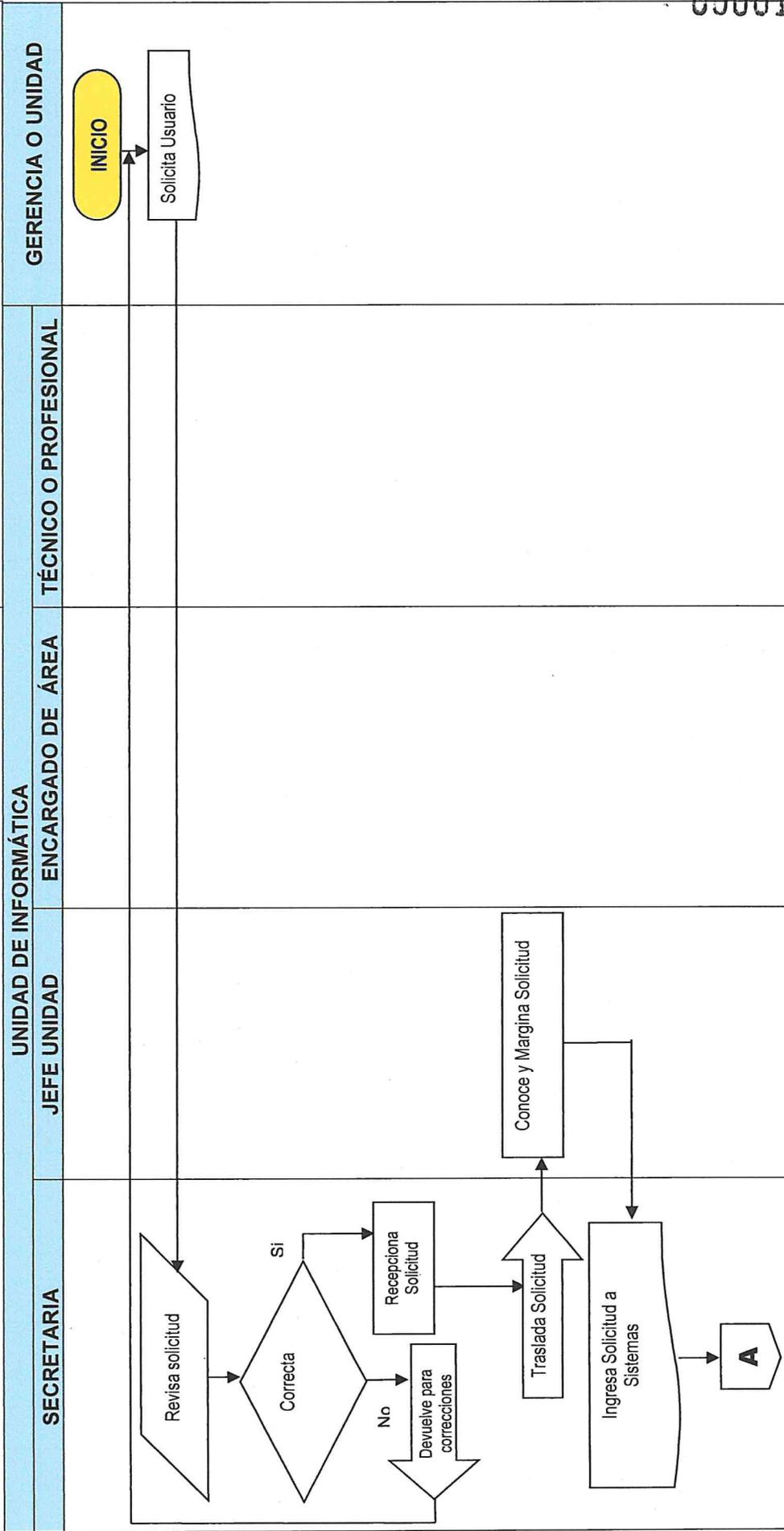
UNIDAD DE INFORMÁTICA

SOLICITUD DE USUARIO

No. DE PASOS: 14

MES: 10 AÑO: 2024
 No. DE HOJA: 1 de 3
 CODIGO: MNP-UI-02

INICIA: Gerencia o Unidad **TERMINA:** Unidad de Informática



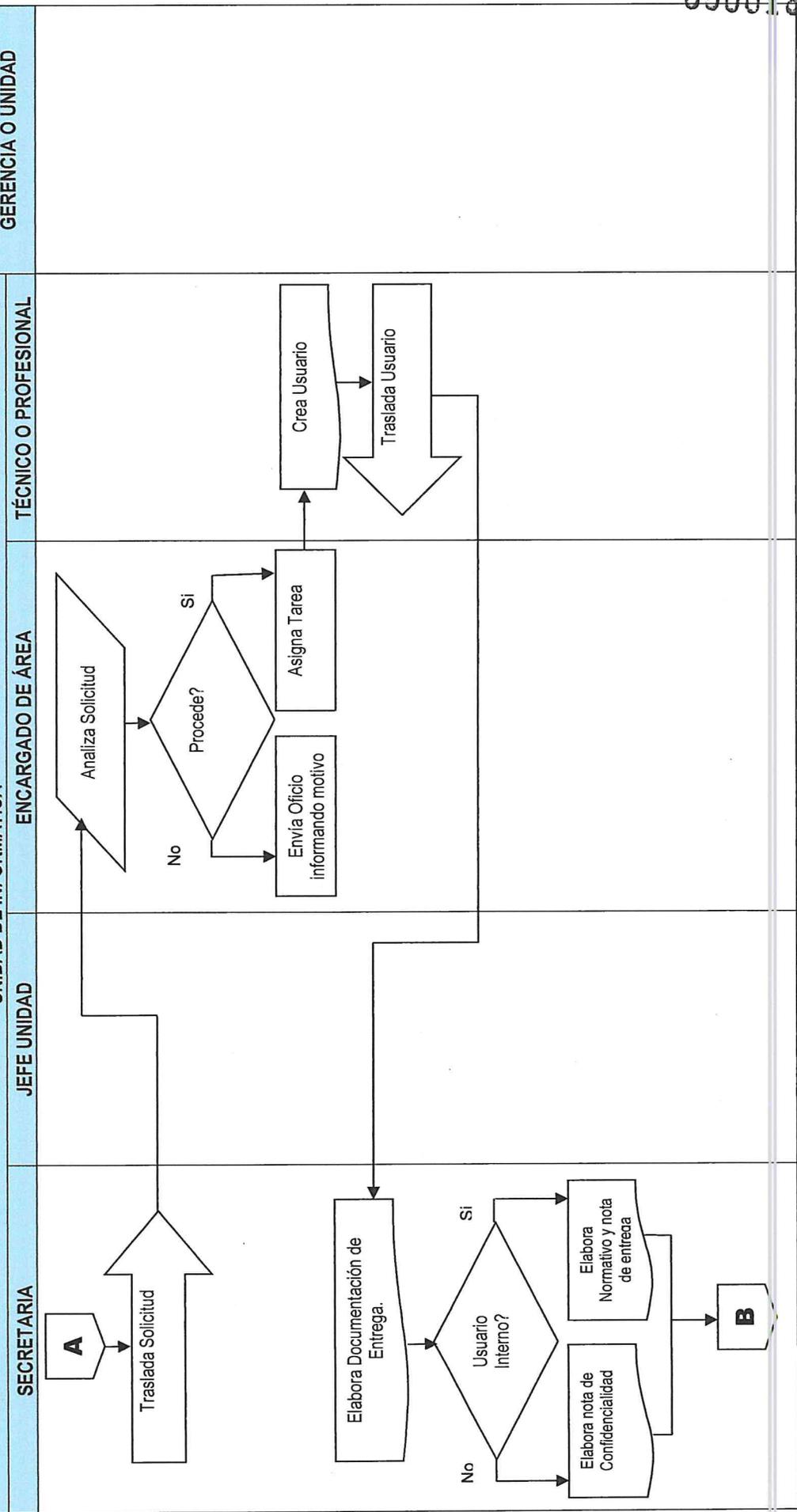


FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SOLICITUD DE USUARIO		No. DE PASOS: 14		NO. DE HOJA: 2 de 3	
FECHA	MES	AÑO			
	10	2024			
TERMINA: Unidad de Informática					

INICIA: Gerencia o Unidad

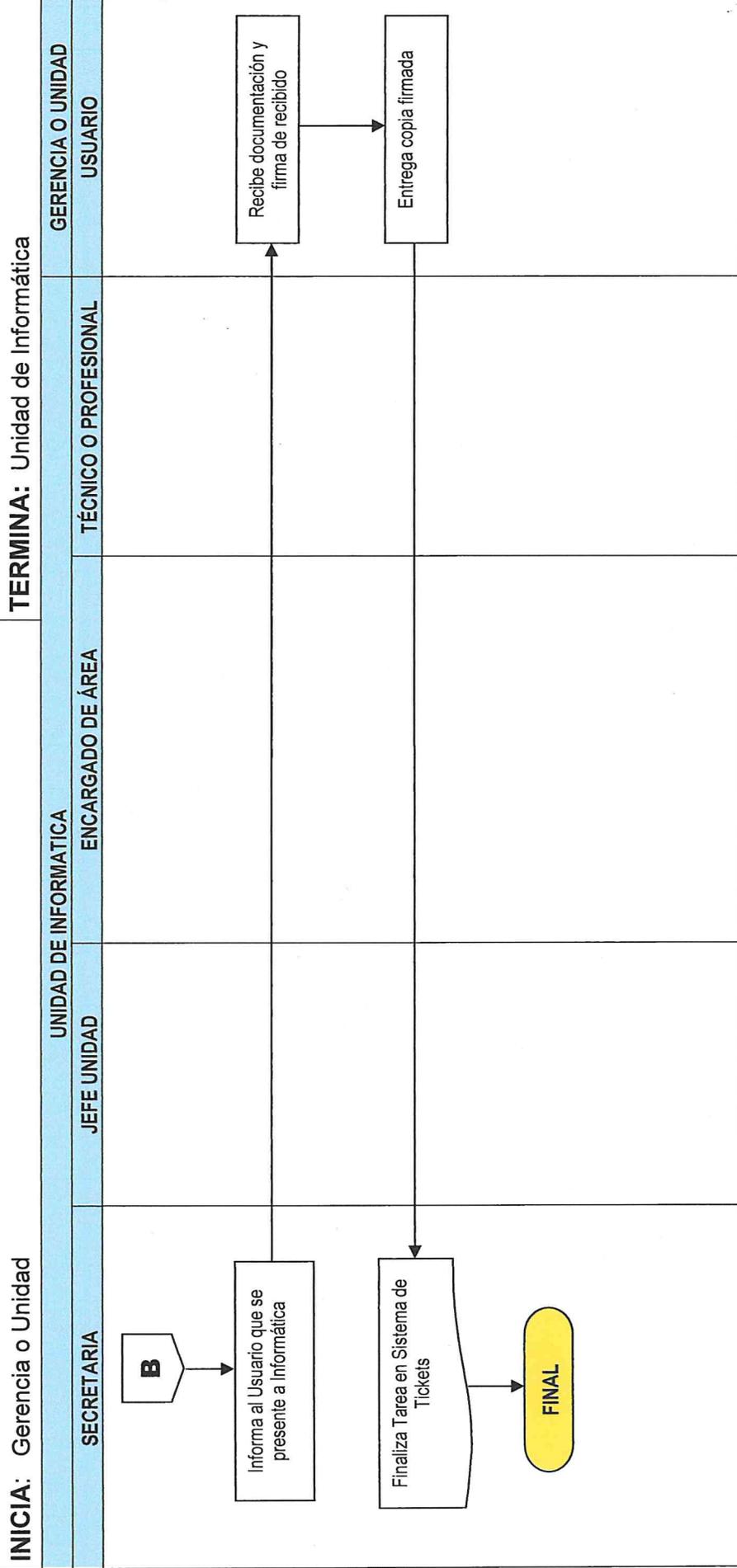




FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SOLICITUD DE USUARIO		No. DE PASOS: 14		No. DE HOJA: 3 de 3	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-02
		10	2024		



000019

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMATICA	
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-03	

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

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

1. ISO 27001 Seguridad de la Información .
Anexo A.1 Controles de la Seguridad de la Información
2. BASC 6 Business Alliance for Secure Commerce.
5.2 Ciberseguridad y Tecnologías de Información
3. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro
3.9

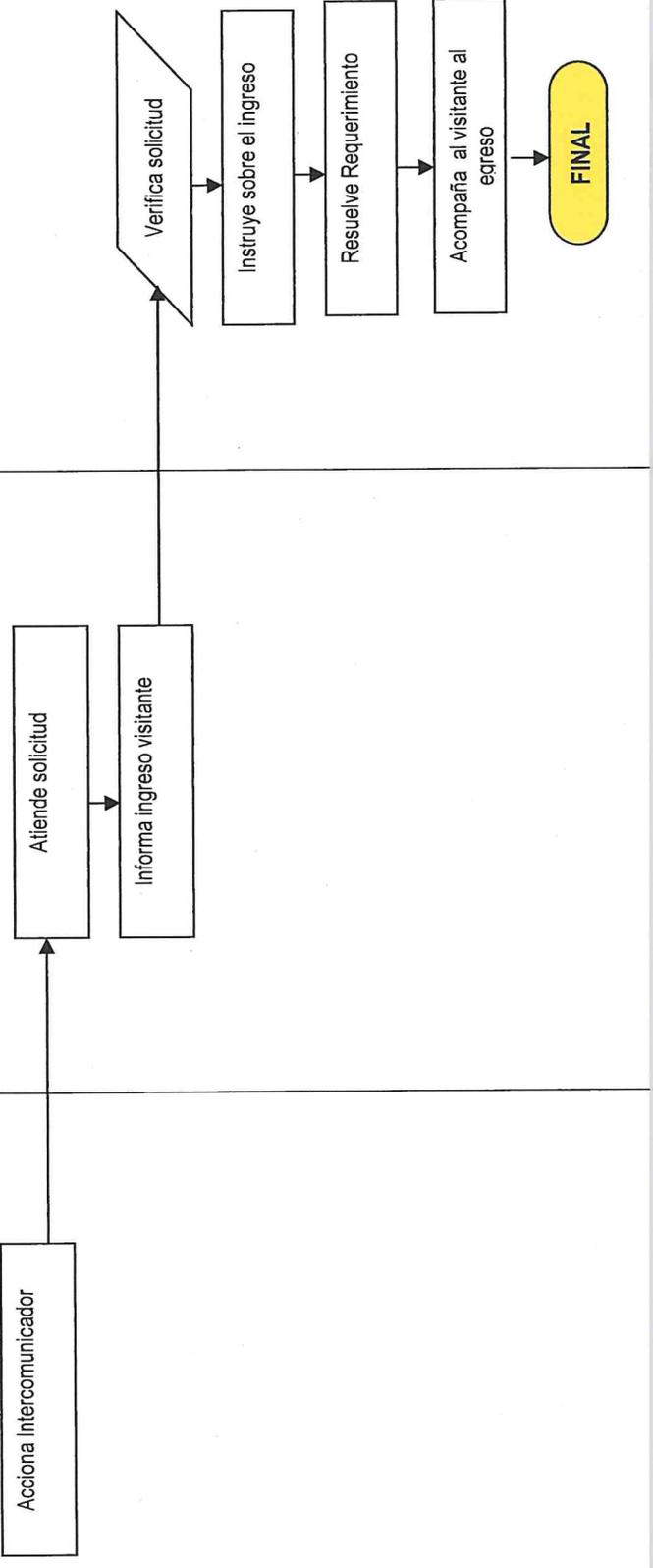
	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA		
	INGRESO DE VISITANTES.		No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 1 de 2
FECHA			MES 10	AÑO 2024	CÓDIGO: MNP-UI-03
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Unidad de Informática		

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	No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2024
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 para que el visitante pueda egresar de la Unidad.

PROCEDIMIENTO: INGRESO DE VISITANTES		
Fecha Validación 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello

 <p>FLUJOGRAMA</p>	<p>UNIDAD DE INFORMATICA</p>
<p>INGRESO DE VISITANTES</p>	<p>No. DE PASOS: 7</p>
<p>FECHA</p>	<p>MES: 10 AÑO: 2024</p>
<p>TERMINA: Unidad de Informática</p>	<p>CÓDIGO: MNP-UI-03</p>
<p>GERENCIA O UNIDAD VISITANTE</p>	<p>UNIDAD DE INFORMATICA TECNICO O PROFESIONAL</p>
<p>INICIA: Gerencia o Unidad</p>	<p>SECRETARIA</p>
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Acciona Intercomunicador] A --> B[Atiende solicitud] B --> C[Informa ingreso visitante] C --> D[/Verifica solicitud/] D --> E[Instruye sobre el ingreso] E --> F[Resuelve Requerimiento] F --> G[Acompaña al visitante al egreso] G --> FINAL([FINAL]) </pre>	

	NORMAS		UNIDAD DE INFORMÁTICA		
			ELABORACIÓN DE SOLICITUDES DE MATERIALES	FECHA	MES 10

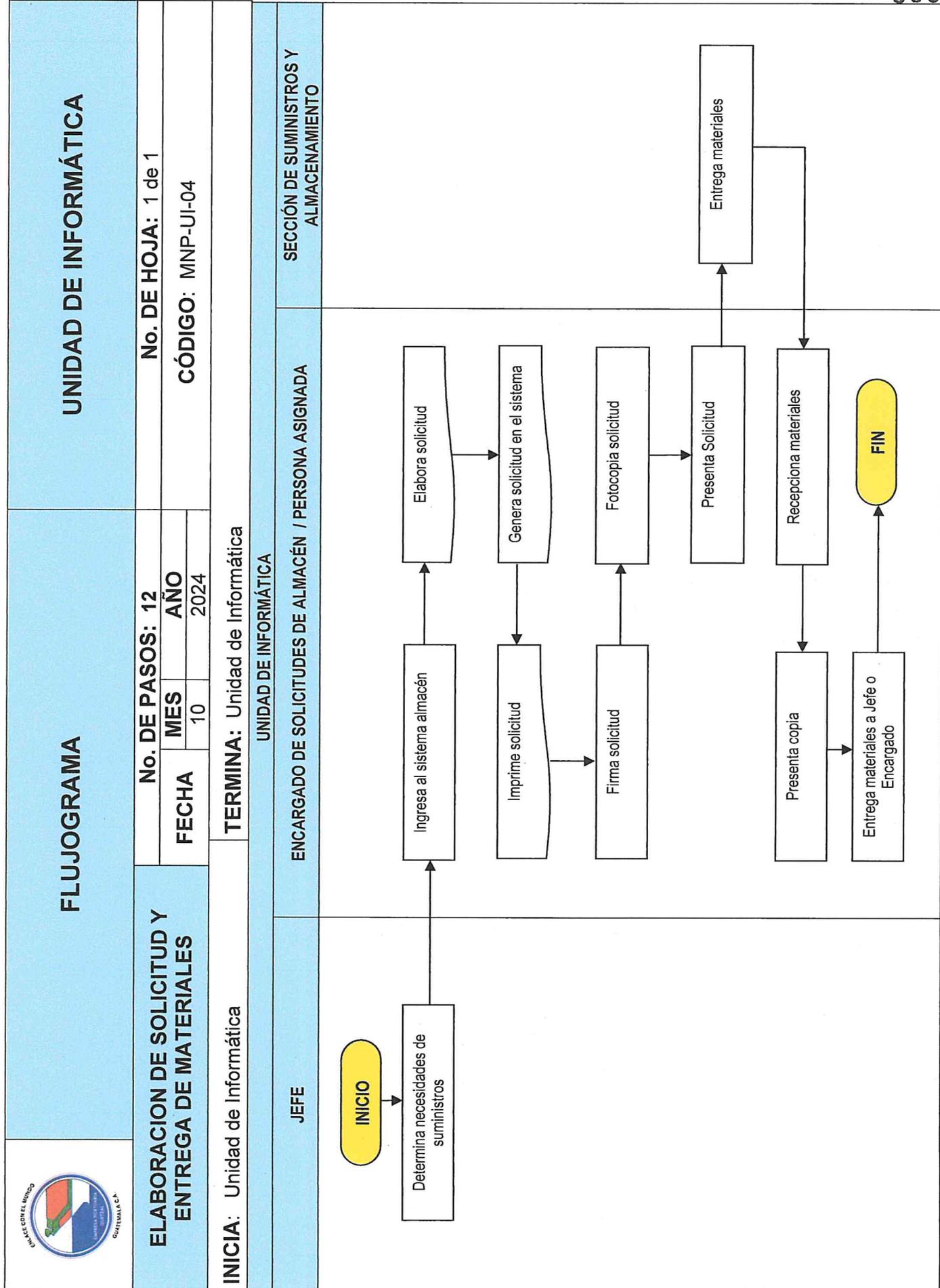
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS
<p><u>Disposiciones Internas</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Previo a la elaboración de la solicitud de materiales se debe verificar en el sistema de Almacén la existencia de materiales a solicitar. 2. La solicitud debe de estar firmada por el solicitante y con el Vo. Bo. del Jefe de Unidad.

		PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
SOLICITUD Y ENTREGA DE MATERIALES		No. DE PASOS: 12			No. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-04	
			10	2024		
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 / Encargado		Determina las necesidades de suministros, 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	Presentar solicitud	Unidad de Informática / Encargado de solicitudes del almacén		Presenta la solicitud en original y copia a la Sección de Suministros y Almacenamiento para solicitar la entrega de los materiales.		

000026

SOLICITUD Y ENTREGA DE MATERIALES		No. DE PASOS: 12		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-04
10	2024				
INICIA: Unidad de Informática			TERMINA: Unidad de Informática		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
09	Entregar Materiales	Suministros y Almacenamiento / oficial administrativo		Realiza entrega de los materiales de conformidad con la solicitud presentada.	
10	Recepcionar Materiales	Unidad de Informática / Encargado de solicitudes de almacén.		Recibe los materiales de acuerdo a lo solicitado.	
11	Presentar copia.	Unidad de Informática / Encargado de Solicitudes de Almacén		Presenta 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.	
12	Entregar Materiales	Unidad de Informática / Encargado de Solicitudes de Almacén		Realiza entrega de los materiales recibidos de almacén según solicitud de materiales al Jefe de la Unidad de Informática o Encargado del Área solicitante	

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y ENTREGA DE MATERIALES		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
10	2024	CODIGO: MNP-UI-05			

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

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

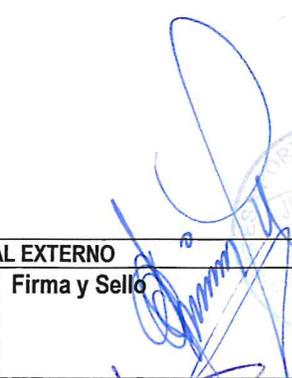
1. ISO 27001 Seguridad de la Información
Anexo A.1 Controles de la Seguridad de la Información.
2. BASC 6 Business Alliance for Secure Commerce
3. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro
3.9

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA		
	ACCESO A DATA CENTER PERSONAL EXTERNO		No. DE PASOS: 9		No. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA		CÓDIGO: MNP-UI-05	
		MES		AÑO	
		10		2024	
INICIA: Empresa Externa			TERMINA: Unidad de Informática		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar acceso a data center	Empresa Externa /gerente o Representante legal
02	Recepcionar oficio	Unidad de Informática / Secretaria
03	Trasladar oficio	Unidad de Informática / Secretaria
04	Aprobar listado	Unidad de Informática / Jefe
05	Trasladar oficio	Unidad de Informática/ Secretaria
06	Recibir oficio	Área de Sistemas, Área de Seguridad Informática, Redes y Servicios / Encargado
07	Dar instrucciones	Área de Sistemas, Área de Seguridad Informática, Redes y Servicios / Técnico o Profesional.

ACCESO A DATA CENTER PERSONAL EXTERNO	No. DE PASOS: 9		No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2024
INICIA: Empresa Externa		TERMINA: Unidad de Informática	
CÓDIGO: MNP-UI-05			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
08 Ingresar a data center	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 del 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 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo.	Firma y Sello 



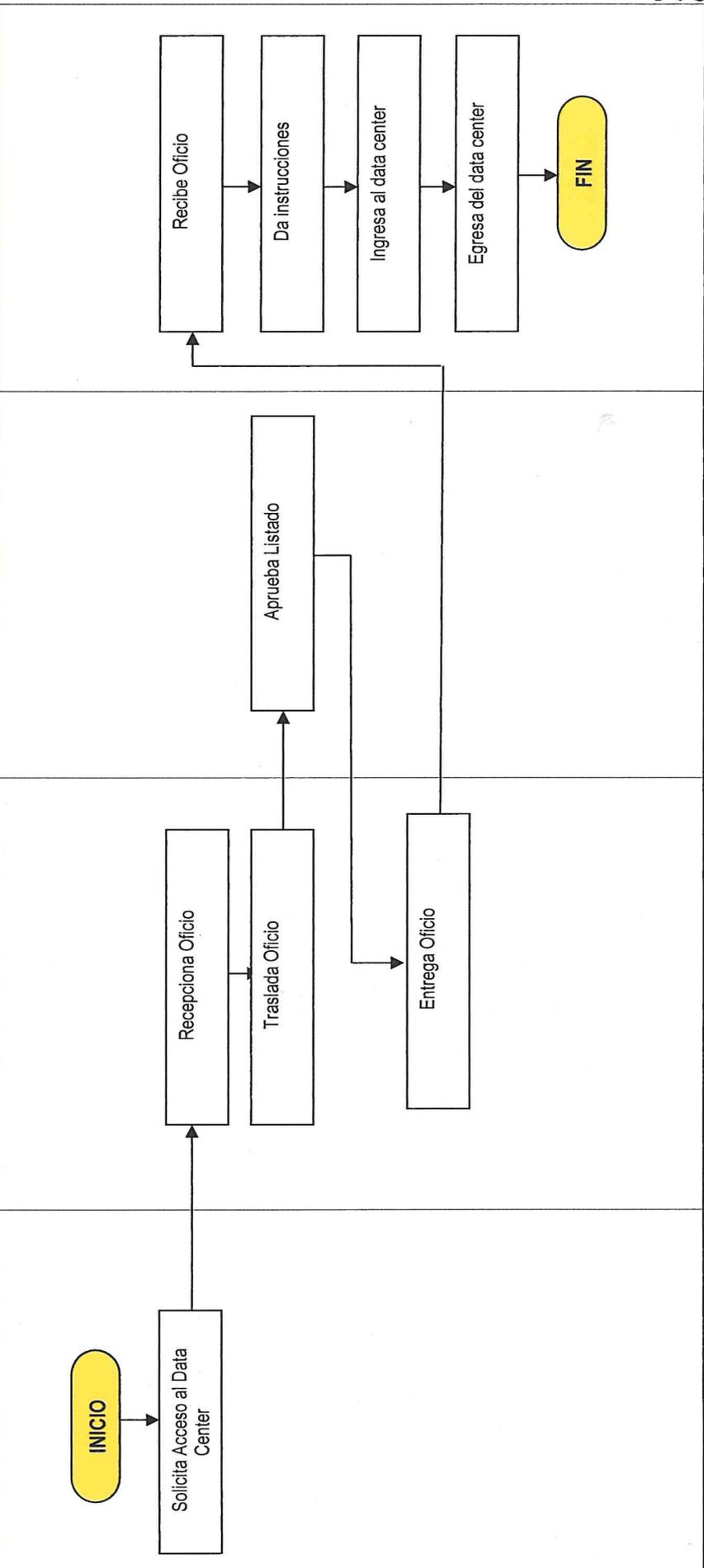


FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ACCESO A DATA CENTER PERSONAL EXTERNO		No. DE PASOS: 9		No. DE HOJA: 1 de 1	
FECHA	MES	AÑO	CODIGO: MNP-UI-05		
	10	2024			

INICIA: Empresa Externa	TERMINA: Unidad de Informática
EMPRESA EXTERNA	UNIDAD DE INFORMÁTICA
SECRETARIA	JEFE
ÁREA SISTEMAS, ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS/	ENCARGADO, TÉCNICO ASIGNADO



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-06	
		10	2024		

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

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

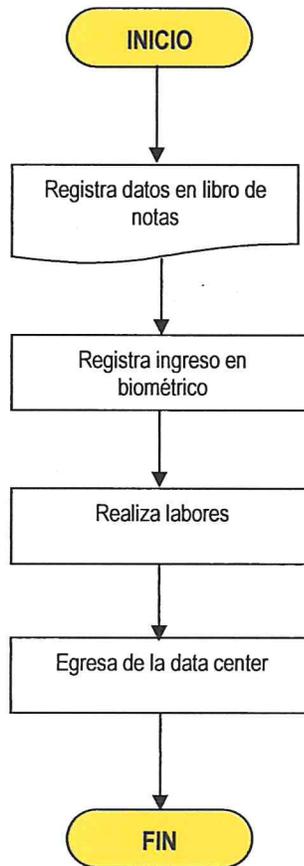
1. BASC. Business Alliance for Secure Commerce
6.2
2. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro
3.9

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA		
	INGRESO DE PERSONAL DE INFORMÁTICA A CENTRO DE DATOS		No. DE PASOS: 04		
		No. DE HOJA: 1 de 1			
		FECHA		CÓDIGO: MNP-UI-06	
		MES		AÑO	
		10		2024	
INICIA: Área de Sistemas, Área de Seguridad Informática Redes y Servicios		TERMINA: Área de Sistemas, Área de Seguridad Informática Redes y Servicios			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01 Registrar datos	Área de Sistemas, Área Seguridad Informática Redes y Servicios/ profesional o técnico asignado	Previo a ingresar a la 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, Área Seguridad Informática Redes y Servicios / profesional o 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 o técnico asignado	Realiza sus labores con la puerta cerrada tomando en cuenta la seguridad informática.
04 Egresar de la data center	Área de Sistemas, Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/profesional o técnico asignado	Egresar de la data center, utilizando el biométrico para el egreso respectivo.

PROCEDIMIENTO: INGRESO DE PERSONAL DE INFORMÁTICA A CENTRO DE DATOS.		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP.	Firma y Sello
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	

	FLUJOGRAMA	UNIDAD DE INFORMÁTICA				
INGRESO DE PERSONAL DE INFORMÁTICA A CENTRO DE DATOS	No. DE PASOS: 04	No. DE HOJA: 1 de 1				
	FECHA	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="text-align: center;">MES</th> <th style="text-align: center;">AÑO</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">2024</td> </tr> </table>	MES	AÑO	10	2024
MES	AÑO					
10	2024					
INICIA: Área de Sistemas, Área de Seguridad Informática Redes y Servicios	TERMINA: Área de Sistemas, Área de Seguridad Informática Redes y Servicios					
UNIDAD DE INFORMÁTICA ÁREA DE SISTEMAS, ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS						



	NORMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA
BAJA DE TRABAJADOR EN SISTEMAS Y/O RED	FECHA	MES 10	AÑO 2024	No. DE HOJA: 1 de 1 CÓDIGO: MNP-UI-07

NORMA DEL PROCEDIMIENTO

- ISO 27001
A.6 *Controles de Personal.*
- BASC 6
3.1.4 *Terminación de la vinculación laboral.*
- ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro
3.9 *Cadena de Suministro*

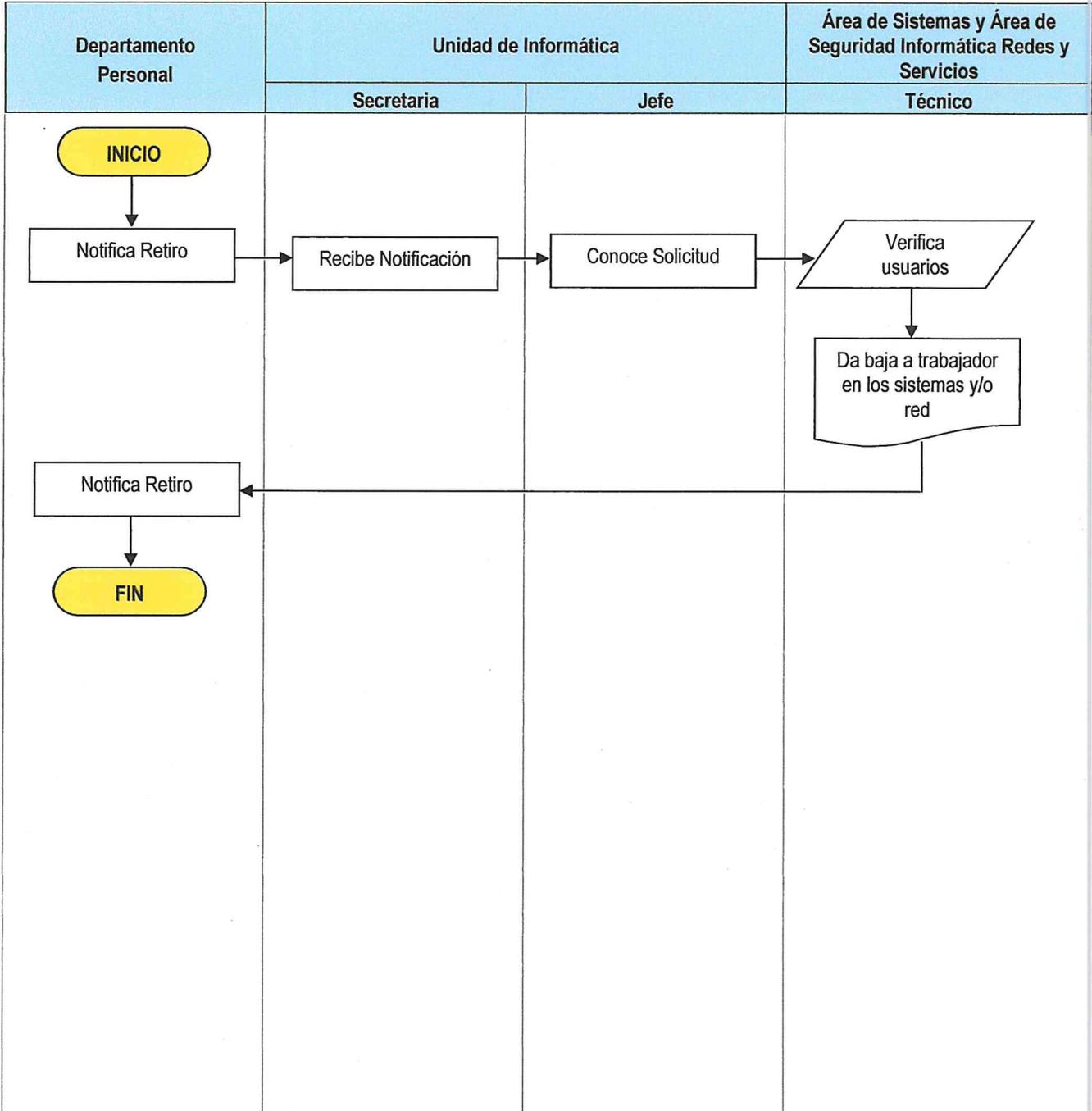
	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	BAJA DE TRABAJADOR EN SISTEMAS Y/O RED		No. DE PASOS: 06	
		No. DE HOJA: 1 de 1		
		CÓDIGO: MNP-UI-07		
INICIA: Departamento de Personal		TERMINA: Área de Sistemas y Seguridad Informática Redes y Servicios		

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 Encargado del Área de Sistemas y Área de Seguridad Informática Redes y Servicios para que proceda a dar de baja al trabajador en los sistemas y/o red.
04	Verificar usuarios	Área de Seguridad Informática Redes Servicios, Área de Sistemas/ Profesional o Técnico Asignado	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	Área de Seguridad Informática Redes Servicios, Área de Sistemas/ Profesional o Técnico Asignado	Da baja al trabajador de los accesos asignados en los sistemas y/o red.
06	Notificar baja de sistemas y/o red	Área de Seguridad Informática Redes Servicios, Área de Sistemas/ Profesional o Técnico Asignado	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 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello



	DIAGRAMA DE FLUJO		UNIDAD DE INFORMÁTICA						
	BAJA DE TRABAJADOR EN SISTEMAS Y/O DE RED		No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 1 de 1				
		FECHA		CÓDIGO: MNP-UI-07					
		<table border="1"> <tr> <th>MES</th> <th>AÑO</th> </tr> <tr> <td>10</td> <td>2024</td> </tr> </table>		MES	AÑO	10	2024		
MES	AÑO								
10	2024								
INICIA: Departamento de Personal		TERMINA: Área de Sistemas y Área de Seguridad Informática Redes y Servicios							



ÁREA DE SISTEMAS

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	2024	CÓDIGO: MNP-UI-AS-01

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

1. ISO 27001 Seguridad de la Información
A.8.4 Acceso a código Fuente, A.833 , A.8.25

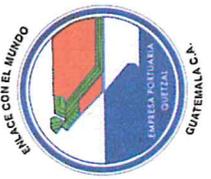
2. BASC. 6 Business Alliance for Secure Commerce.
6.2 Seguridad en Tecnología de la Información.

3. ISO 28000. Seguridad de la Cadena de Suministro.
3.9 Cadena de Suministro

	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 2024
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		Revisa la solicitud y margina al Encargado del Área de Sistemas.	
04	Aprobar solicitud	Área de Sistemas/ Encargado 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 Encargado 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 en Base de Datos de Desarrollo.	

MODIFICACION DE REPORTES EN LOS SISTEMAS		No. DE PASOS: 11		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES 10	AÑO 2024	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	Realizar despliegue a producción.	Área de Sistemas/ Programador asignado.		Realiza de la mejor manera el despliegue a producción procurando no interrumpir el servicio, o horario inhábil.	
10	Actualizar Fuentes	Área de Sistemas/ Programador asignado		Actualiza el archivo fuente con los cambios en programas y/o reportes, debiendo documentar los cambios realizados y en la fecha que se efectuaron.	
11	Finalizar tarea	Área de Sistemas/ Programador asignado		Finaliza la tarea asignada en el Sistema de Correspondencia.	

PROCEDIMIENTO: MODIFICACIÓN DE REPORTES EN LOS SISTEMAS		
Fecha Validación 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello 



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMATICA

ÁREA DE SISTEMAS

MODIFICACION DE REPORTES EN LOS SISTEMAS

No. DE HOJA: 1 de 1

No. DE PASOS: 11

FECHA	MES	AÑO
	10	2024.

CODIGO:MNP-UI-AS-01

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área de Sistemas

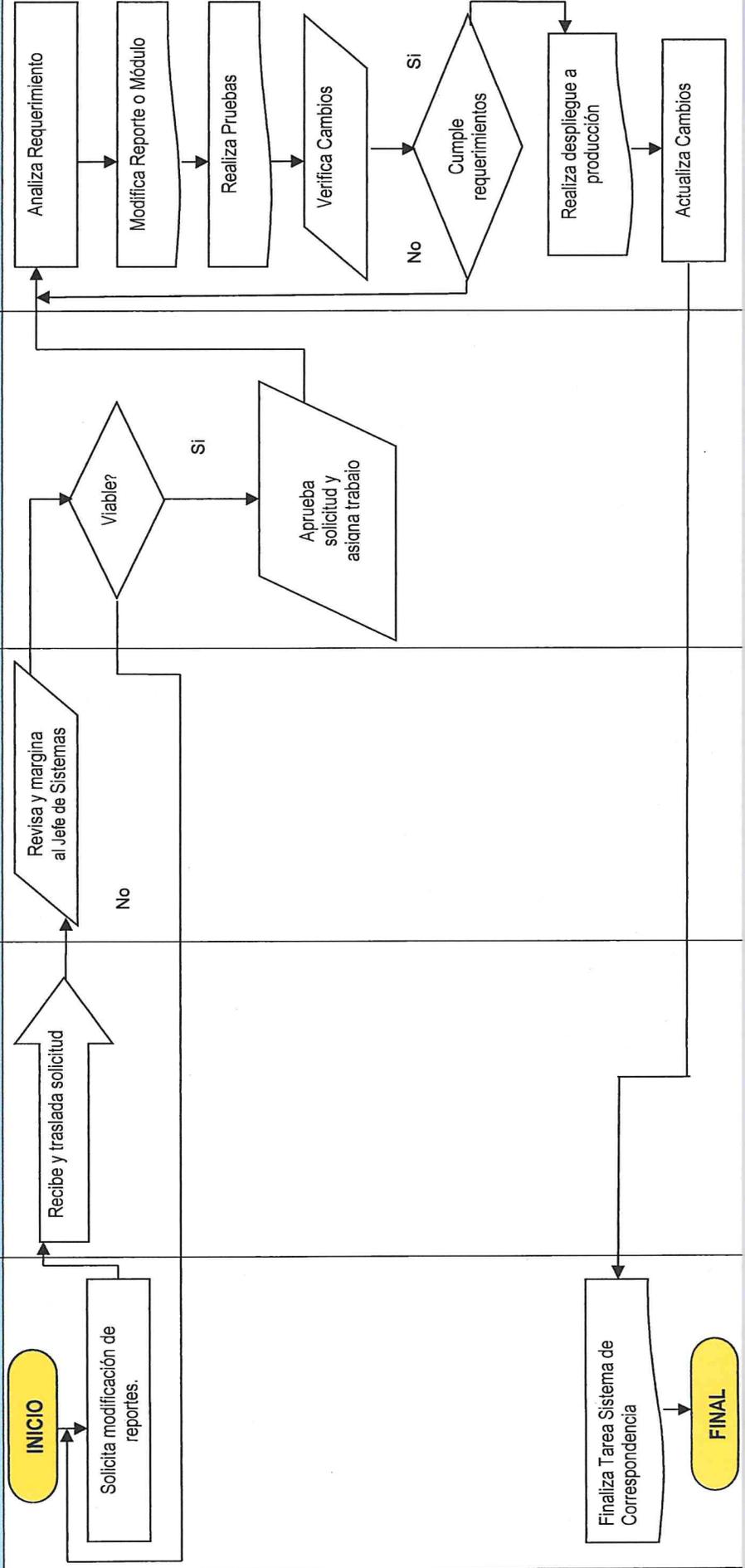
GERENCIA O UNIDAD

SECRETARIA

JEFE

ENCARGADO

TECNICO O PROFESIONAL ASIGNADO



000043

000044

	NORMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
CAMBIO DE CONTRASEÑA EN LOS SISTEMAS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJAS: 1 de 1
		10	2024.	CÓDIGO: MNP-UI-AS-02

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

1. ISO 27001 Seguridad de la Información
A.8.5 Autenticación Segura

2. BASC 6. Business Alliance for Secure Commerce.
5.2 f, v

3. ISO 28000. Seguridad de la Cadena de Suministro.
4.3.5

	PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE INFORMÁTICA
		ÁREA DE SISTEMAS
CAMBIO DE CONTRASEÑA EN LOS SISTEMAS	No. DE PASOS: 10	
	No. DE HOJA: 1 de 2	CÓDIGO: MNP-UI-AS-02
	FECHA	MES AÑO 10 2024
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 Encargado del Área de Sistemas, para su asignación y ejecución. Si no es presencial se solicita al Encargado del Área de Sistemas.
05 Asignar trabajo	Área de Sistemas / Encargado de Área de Sistemas	Se asigna el trabajo, con orden de servicio de Sistema de Correspondencia
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).
08 Verificar Cambio	Área de Sistemas / Programador Asignado	Solicita al usuario que ingrese al sistema con su nueva contraseña.

000046

CAMBIO DE CONTRASEÑA EN LOS SISTEMAS	No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2024
INICIA: Unidad de Informática		TERMINA: Área de Sistemas	
CÓDIGO: MNP-UI-AS-02			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
09	Solicitar 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 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello 



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMATICA

ÁREA DE SISTEMAS

CAMBIO DE CONTRASEÑA EN LOS SISTEMAS

No. DE HOJA: 1 de 1

No. DE PASOS: 10

FECHA	MES	AÑO
	10	2024

CODIGO: MNP-UI-AS-02

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática

GERENCIA O UNIDAD

UNIDAD DE INFORMATICA

AREA DE SISTEMAS

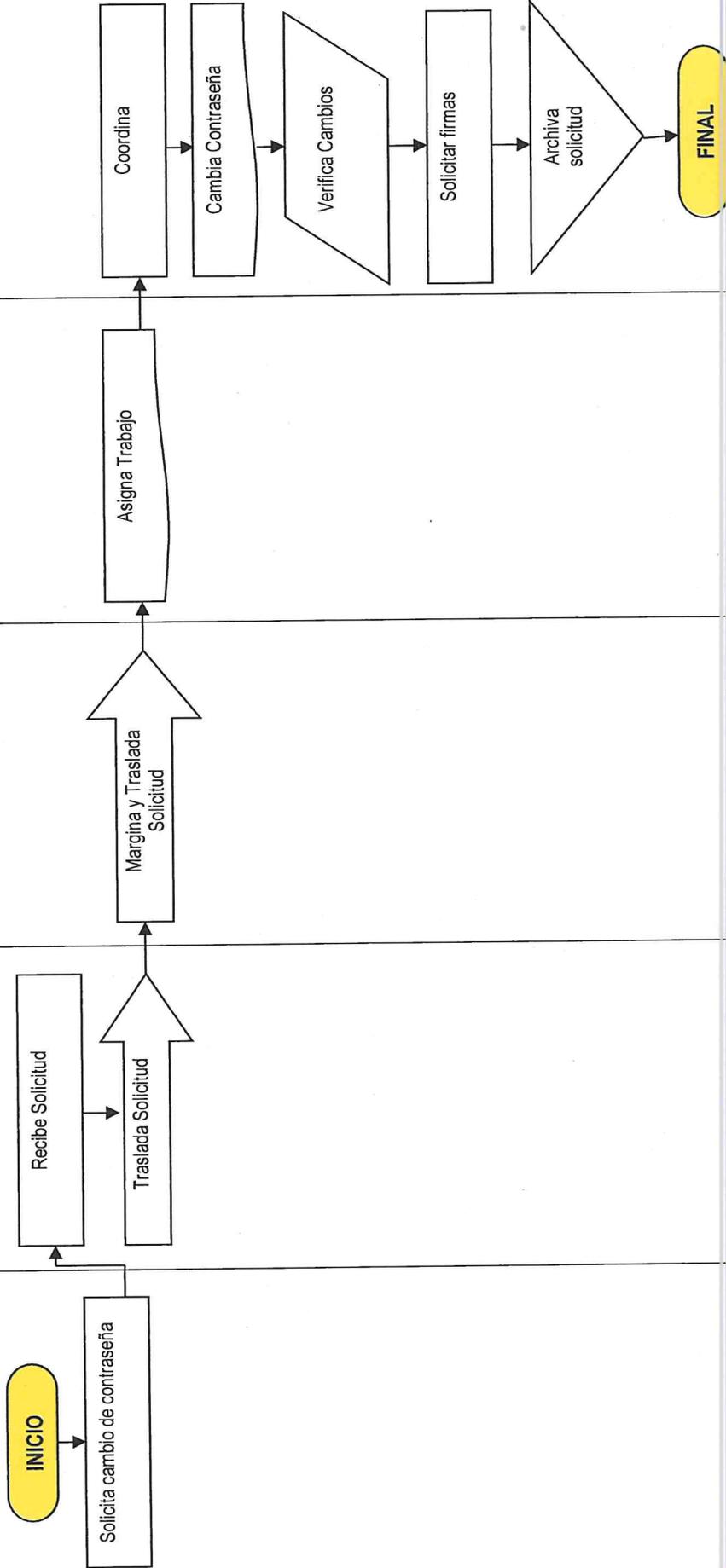
SOLICITANTE

SECRETARIA

JEFE

JEFE

TECNICO O PROFESIONAL ASIGNADO



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
CAMBIO DE ROL EN SISTEMAS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJAS: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-AS-03

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

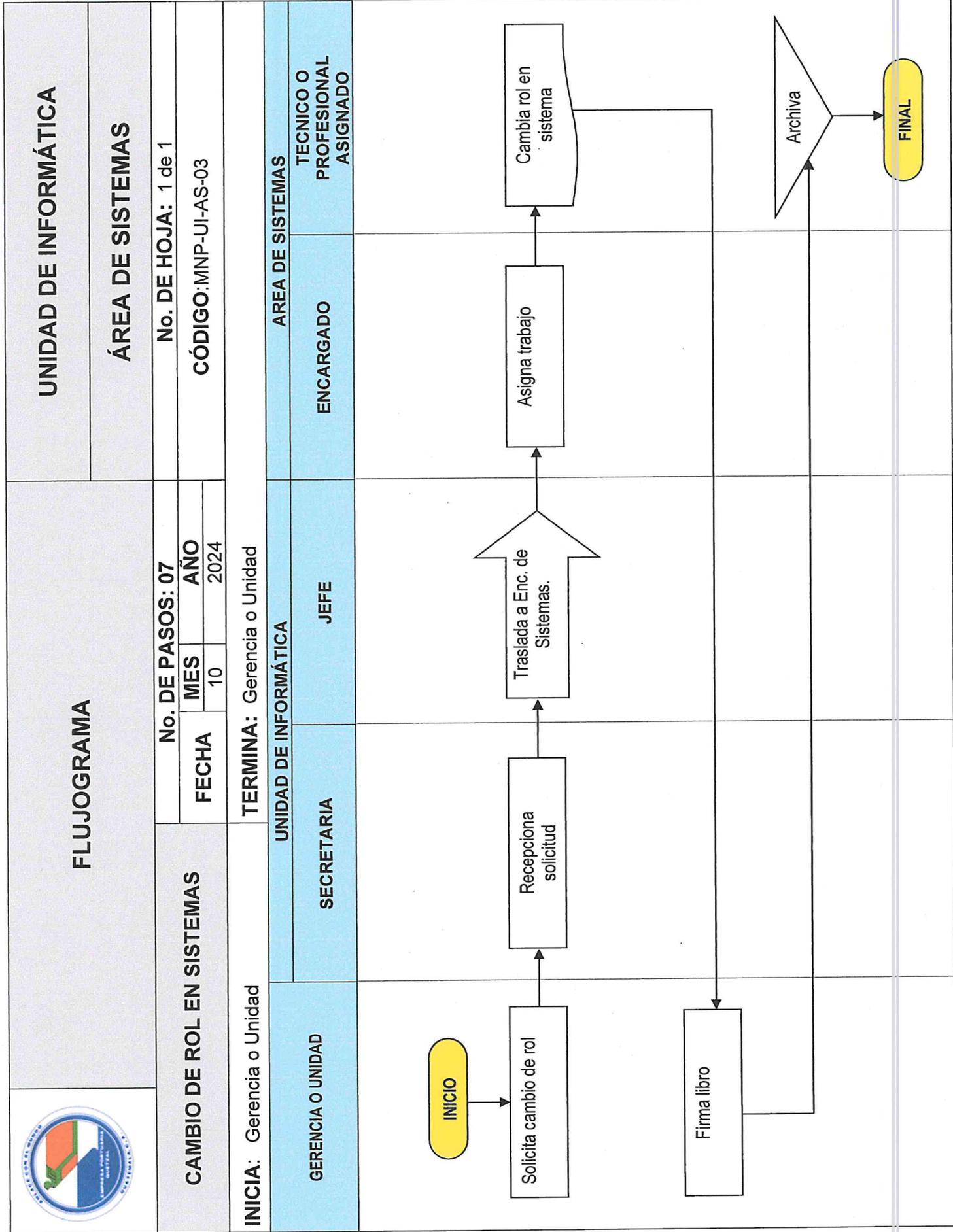
-ISO 27001 Seguridad de la Información.
A.8

-BASC 6 Business Alliance for Secure Commerce.
5.2 f,k,v

-ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro
4.3.5

	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 2024
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Área de Sistemas.		
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 Encargado del Área de Sistemas, para su asignación y ejecución.	
04	Asignar trabajo	Área de Sistemas / Encargado		Asigna trabajo a personal a su cargo para que proceda a realizar lo solicitado.	
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 SISTEMAS		
Fecha Validación 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello 



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
RESPALDO DE FUENTES DE SISTEMAS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJAS: 1 de 1
		10	2024.	CÓDIGO: MNP-UI-AS-04

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS
<ul style="list-style-type: none"> - ISO 27001 Seguridad de la Información A.8.4, A.8.12, a.813 - BASC Business Alliance for Secure Commerce 6.2 f) 5.2a, 5.2 j - 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 2024.
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		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.

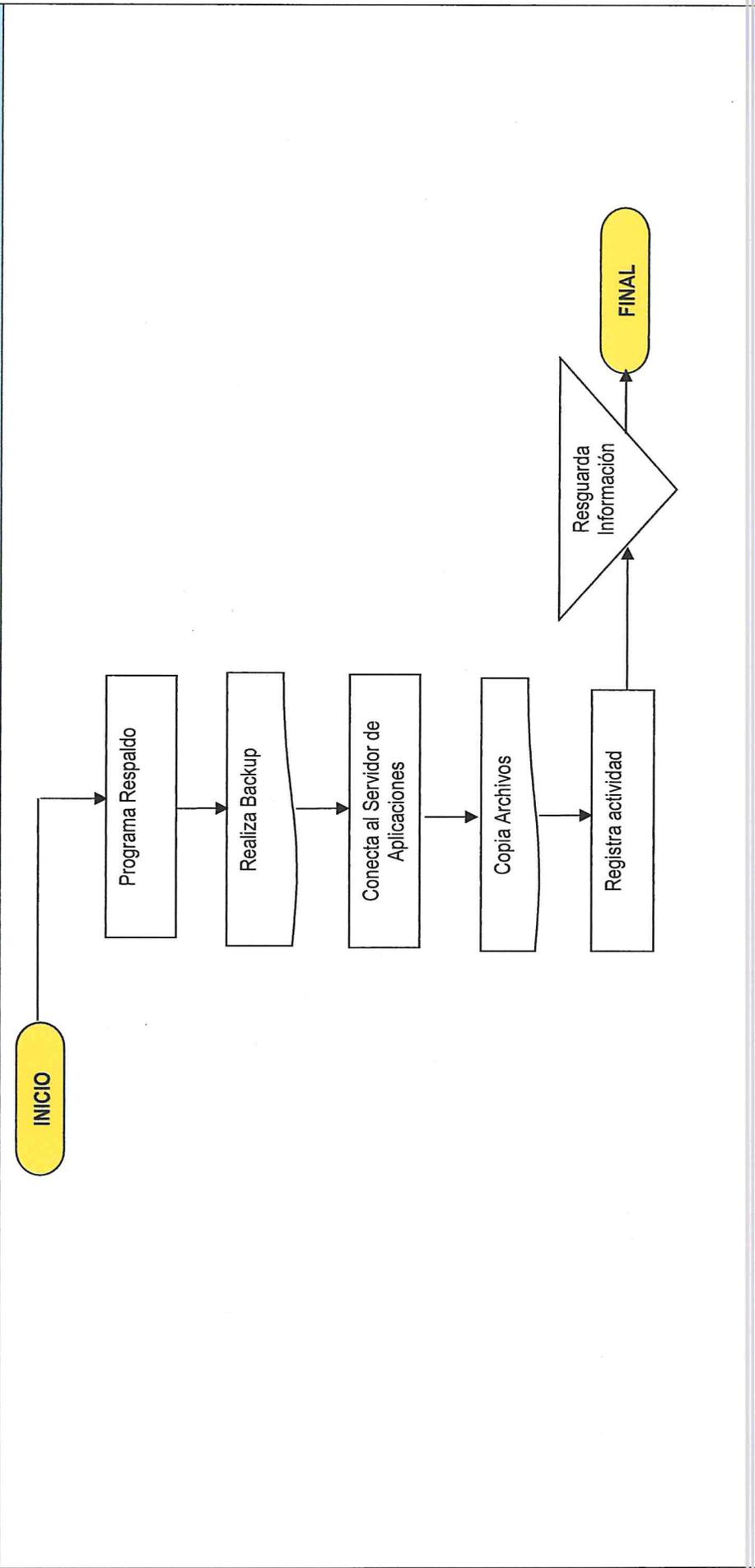
PROCEDIMIENTO: RESPALDO DE FUENTES DE SISTEMAS		
Fecha Validación 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello 

	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	RESPALDO DE FUENTES DE SISTEMAS		ÁREA DE SISTEMAS	

INICIA: Área de Sistemas	TERMINA: Área de Sistemas		No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 1 de 1	
	FECHA	MES	AÑO			
	10	2024.	CÓDIGO: MNP-UI-AS-04			

ÁREA DE SISTEMAS.

TÉCNICO O PROFESIONAL ASIGNADO

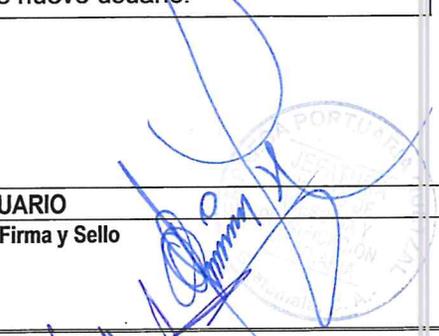


	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
CREACIÓN DE NUEVO USUARIO	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJAS: 1 de 1
		10	2024.	CÓDIGO: MNP-UI-AS-05

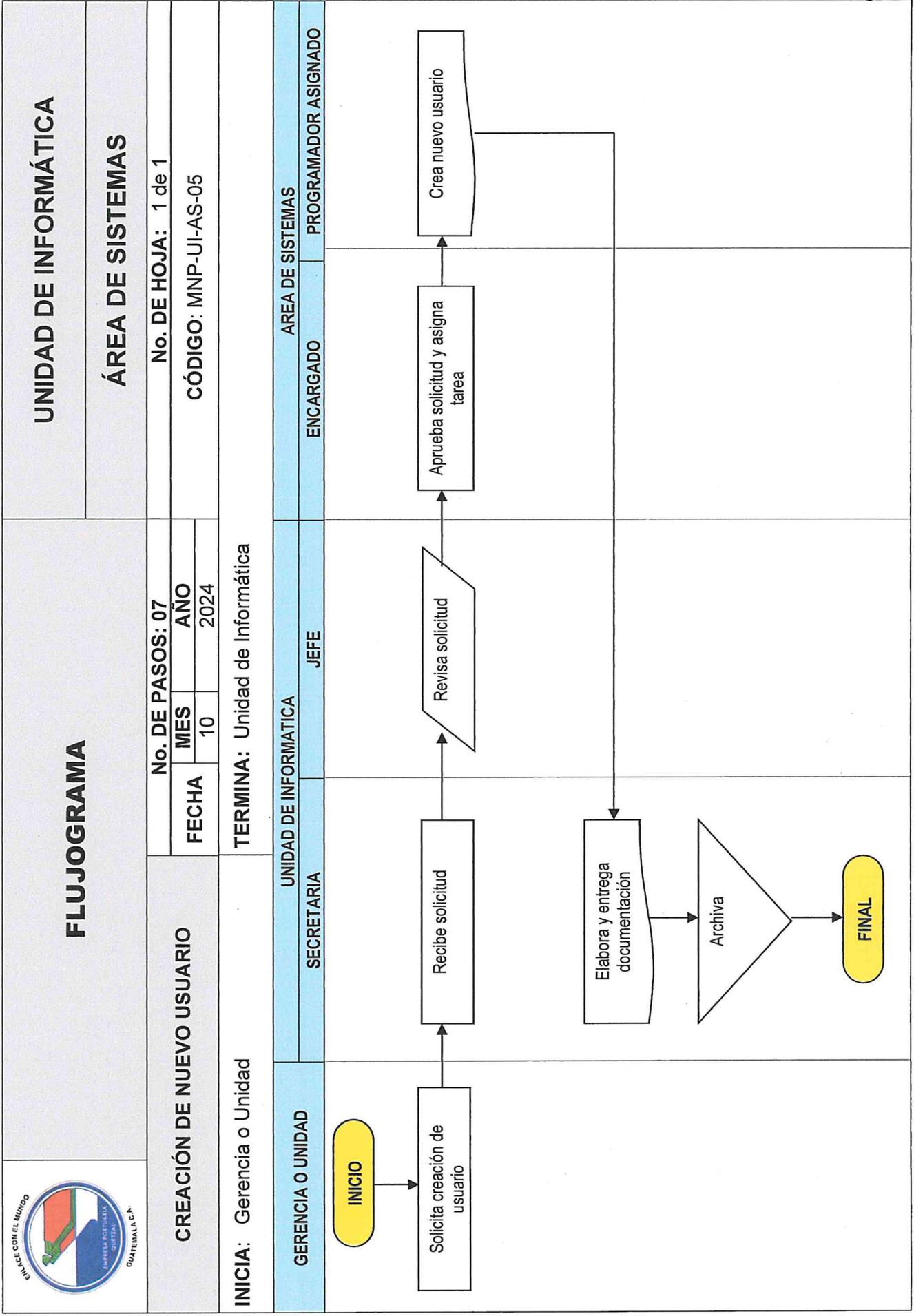
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS
<ul style="list-style-type: none"> - ISO 27001 A.8.2, A.8.5 - BASC 6. Business Alliance for Secure Commerce 5.2 v - ISO 28000 3.9

000055

	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 2024
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 Encargado del Área de Sistemas para su análisis.	
04	Aprobar solicitud	Área de Sistemas / Encargado.		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
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	





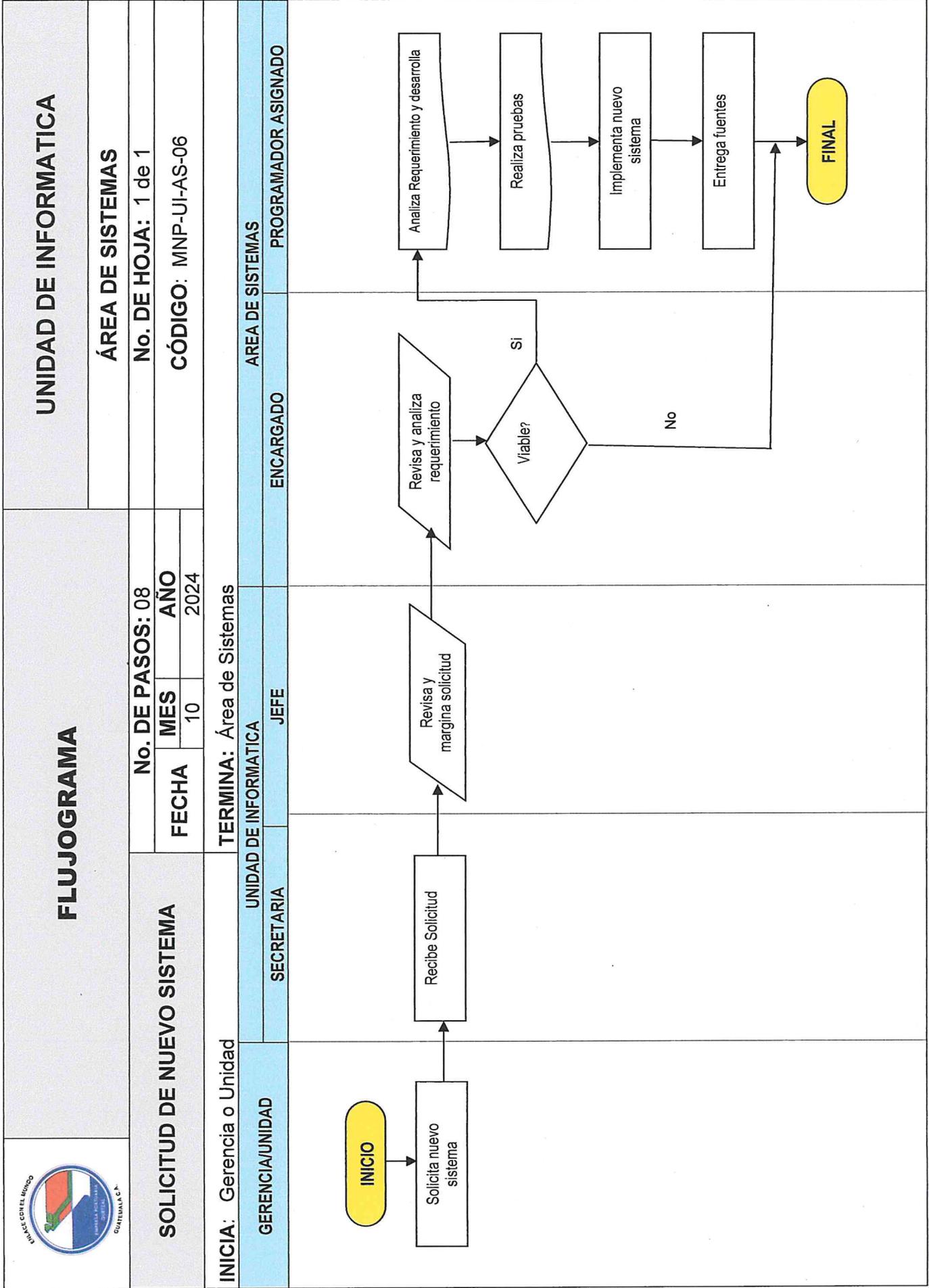
	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
SOLICITUD DE NUEVO SISTEMA	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJAS: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-AS-06

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS
<p>-ISO 27001 Seguridad de la Información A8.4, A.8.5</p> <p>-BASC Business Alliance for Secure Commerce 5.2 t, v.</p> <p>-ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro</p>

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA DE SISTEMAS	
SOLICITUD DE NUEVO SISTEMA			No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 1 de 1
			FECHA	MES	AÑO
			10	2024	
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 detalla los requerimientos.	
03	Revisar solicitud	Unidad de Informática / Jefe		Revisa la solicitud y margina al Encargado del Área de Sistemas.	
04	Revisar requerimiento	Área de Sistemas / Encargado		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.	
08	Entregar fuentes	Área de sistemas / Programador Asignado		Hace entrega de las fuentes detallándolas en oficio el cual es dirigido al Encargado del Área de Sistemas.	

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE NUEVO SISTEMA		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	





ANEXOS

ÁREA DE SISTEMAS**ÍNDICE DE ANEXOS**

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



Empresa Portuaria Quetzal
 Area de Sistemas / Unidad Informatica
 UI-AS-003

Hoja de Control de fuentes

Fecha		Codigo emp:	
Analista			
Programador			
Servidor			
Path			
Sistema			
Modulo			
Fuente			
Solicita			
Documento			
Hoja de SAS			
Objeto, linea del cambio			

Firma Analista / Desarrollador

Recibido por Encargado de Fuentes

Jefatura de Sistemas



000083

**INSTRUCTIVO DE LLENADO.
RESPALDO DE ACTIVOS FUENTES Y EJECUTABLES
SEMANAL.**

1. Debe ingresar el correlativo
2. Debe anotar la fecha en la que se realiza el respaldo.
3. Debe ingresar el código del programador que sube las fuentes y ejecutables en el servidor.
4. Nombre del programador que sube las fuentes y ejecutables en el servidor.
5. Debe ingresar el tamaño o volumen del archivo
6. Firma del programador que realizó el back up.
7. En este campo debe anotar las observaciones correspondientes.
8. Firma del Encargado del resguardo de las fuentes
9. Firma del Encargado del Área de Sistemas
10. Firma del Jefe de la Unidad de Informática.

AREA TÉCNICA

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	2024	CÓDIGO: 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 TÉCNICA	
CONTROL DE FALLAS DEL EQUIPO		No. DE PASOS: 11		No. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA	MES 10	AÑO 2024	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, Gerente de Área.		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 / Encargado		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 asignado		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 asignado		Coordina fecha y hora de la visita técnica con el técnico asignado.	
09	Reemplazar pieza dañada.	Centro de Servicio / Técnico asignado		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 10	AÑO 2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-01
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Área Técnica		
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
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

CONTROL DE FALLAS DE EQUIPO

No. DE PASOS: 4

FECHA	MES	AÑO
	10	2024

No. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-AT-01

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área Técnica

Gerencia o Unidad

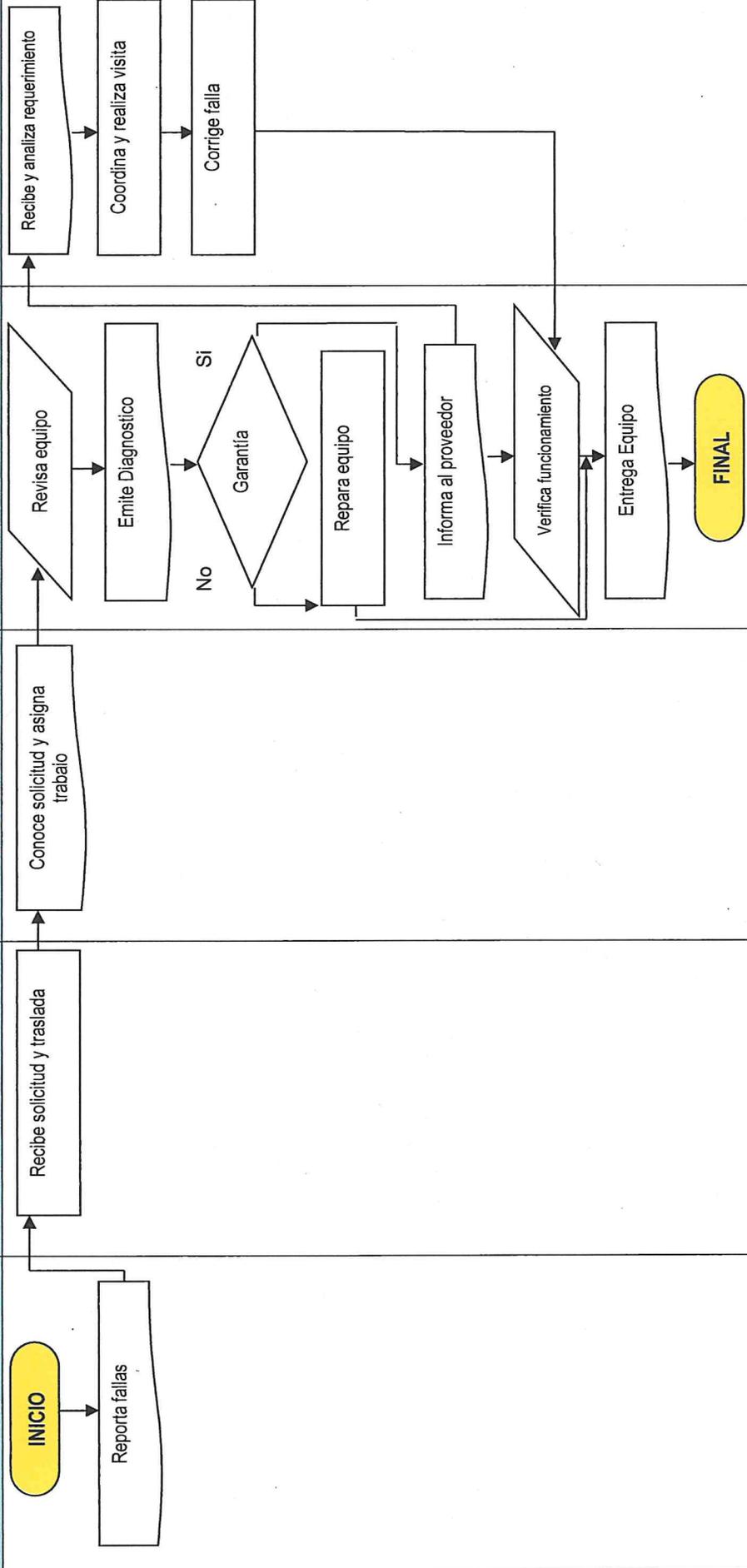
Unidad de Informática

Área Técnica

Jefe

Secretaría

Jefe Área Técnica



000069

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TÉCNICA	
ELABORACIÓN DE DICTAMEN DE BAJA DE EQUIPOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1	
		10	2024	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 2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-02
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Área Técnica		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar baja de equipo	Gerencia o Unidad / Solicitante	Solicita al Área Técnica de la Unidad de Informática, Dictamen de baja de equipo.
02	Realizar diagnóstico	Área Técnica / Técnico asignado	Realiza el diagnóstico al equipo de cómputo asignado al usuario, para verificar que efectivamente se encuentra obsoleto y ya no es funcional.
03	Informar estado del equipo.	Área Técnica / Técnico asignado	Informa al Encargado del Área Técnica, el estado del equipo.
04	Autorizar dictamen de baja	Área Técnica / Encargado	Autoriza emitir Dictamen de Baja dando instrucciones para que se proceda a la elaboración.
05	Elaborar dictamen	Área Técnica / Técnico encargado de elaborar dictámenes	Elabora dictamen con base al diagnóstico realizado por el técnico asignado, en el cual debe consignar los siguientes datos: descripción del equipo, ubicación y cargo del empleado, firma del Encargado de Área Técnica y Técnico Asignado.
06	Notificar a usuario	Área Técnica / Técnico asignado	Notifica a usuario que se presente a la Unidad de Informática para recoger dictamen.
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.
08	Archivar Dictamen	Área Técnica / Técnico Encargado de Elaborar Dictámenes	Archiva el Dictamen elaborado.

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE DICTAMEN DE BAJA DE EQUIPOS		
Fecha Validación 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello

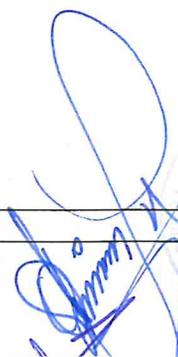
 <p style="text-align: center;">FLUJOGRAMA</p>	<p>UNIDAD DE INFORMÁTICA</p> <p>ÁREA TÉCNICA</p>							
<p>ELABORACIÓN DE DICTAMEN DE BAJA DE EQUIPOS</p>	<p>No. DE PASOS: 07</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;">FECHA</td> <td style="width: 33%;">MES</td> <td style="width: 33%;">AÑO</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>10</td> <td>2024</td> </tr> </table>	FECHA	MES	AÑO	10	10	2024	<p>No. DE HOJA: 1 de 1</p> <p>CÓDIGO: MNP-UI-AT-02</p>
FECHA	MES	AÑO						
10	10	2024						
<p>INICIA: Gerencia o Unidad</p>								
<p>TERMINA: Área Técnica</p>								
<p style="text-align: center;">GERENCIA O UNIDAD</p>	<p style="text-align: center;">ENCARGADO</p>	<p style="text-align: center;">TECNICO ENCARGADO DE DICTAMEN</p>						
<p style="text-align: center;">UNIDAD DE INFORMÁTICA / AREA TECNICA</p> <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> SOLICITA[Solicita dictamen de baja del equipo] SOLICITA --> DIAGNOSTICO{Realiza diagnóstico} DIAGNOSTICO --> INFORMA[Informa resultados del diagnóstico] INFORMA --> AUTORIZA[Autoriza dictamen y asigna trabajo] AUTORIZA --> ELABORA[Elabora dictamen] ELABORA --> ARCHIVA[/Archiva dictamen/] ARCHIVA --> FINAL([FINAL]) INFORMA --> NOTIFICA[Notifica al usuario] NOTIFICA --> ENTREGA[Entrega dictamen] </pre>								

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
INSTALACIÓN DE IMPRESORA	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-03

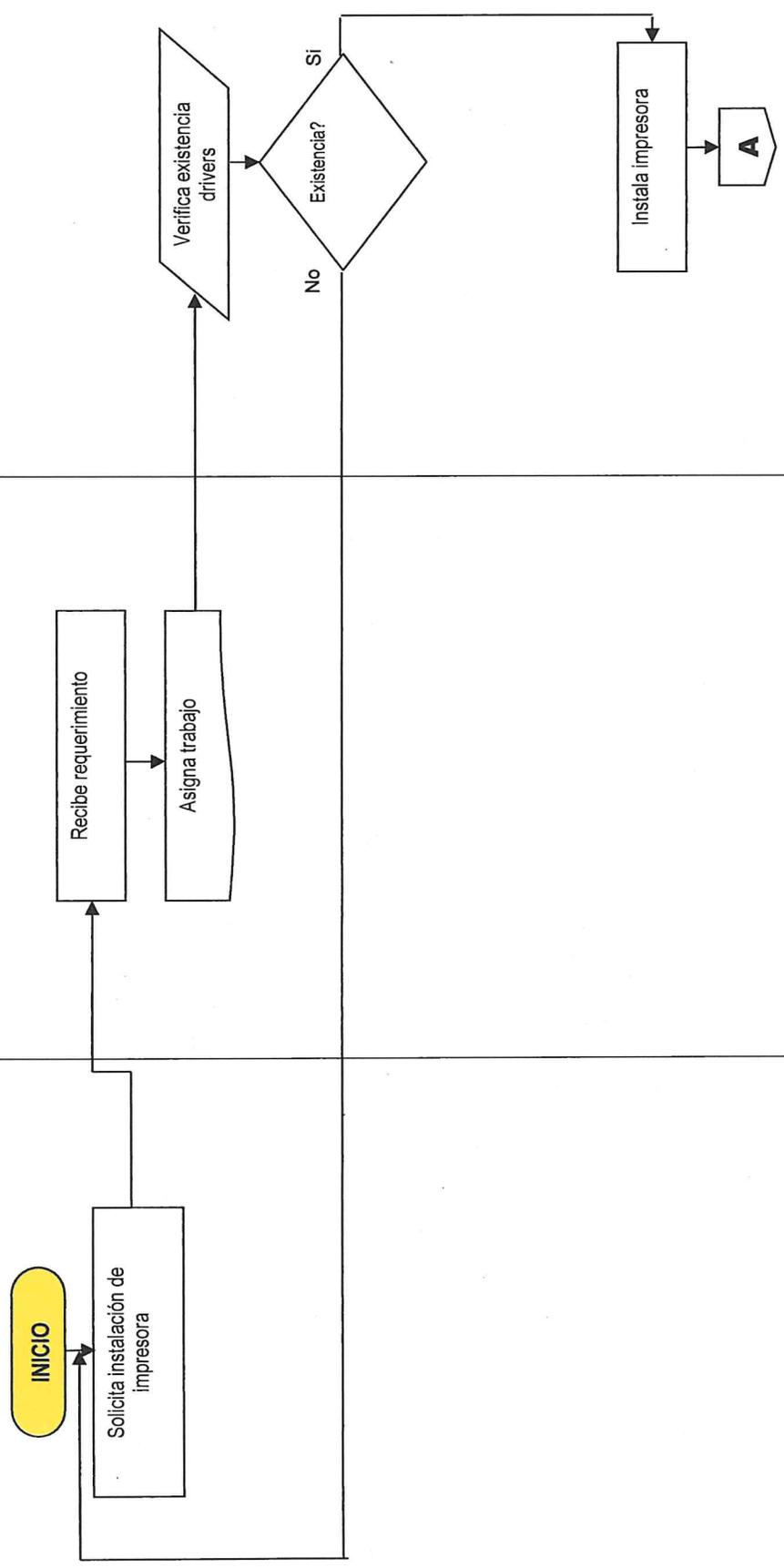
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS
<ul style="list-style-type: none"> - BASC Business Alliance for Secure Commerce. 6.2 Seguridad en Tecnología de la Información - ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
INSTALACIÓN DE IMPRESORA		No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2024
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 Encargado de Área Técnica, por medio de solicitud vía telefónica o por escrito.
02	Recibir requerimiento	Área Técnica / Encargado		Recibe requerimiento de instalación de impresora.
03	Asignar trabajo	Área Técnica / Encargado		Asigna trabajo de instalación de impresora al técnico que corresponde, por medio del sistema de tickets.
04	Verificar existencia de drivers	Área Técnica / Técnico asignado		Verifica si hay existencia de Drivers para el modelo de la impresora, si no hubiera existencia, 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 asignada 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	2024				
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
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe.	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	



	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
INSTALACIÓN DE IMPRESORA		ÁREA TÉCNICA No. DE HOJA: 1 de 2 CODIGO: MNP-JI-AT-03		
INICIA: Gerencia/Unidad solicitante		TERMINA: Área Técnica		
GERENCIA / UNIDAD		AREA TECNICA		
ENCARGADO		TECNICO ASIGNADO		
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> SOLICITA[Solicita instalación de impresora] SOLICITA --> RECIBE[Recibe requerimiento] RECIBE --> ASIGNA[/Asigna trabajo/] ASIGNA --> VERIFICA[/Verifica existencia drivers/] VERIFICA --> EXISTENCIA{Existencia?} EXISTENCIA -- Si --> INSTALA[Instala impresora] EXISTENCIA -- No --> SOLICITA INSTALA --> A[/A/] </pre>				

INSTALACIÓN DE IMPRESORA	No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 2 de 2	
	FECHA	MES	AÑO	CODIGO:MNP-UI-AT-03
	10	2024		
TERMINA: Área Técnica				
GERENCIA / UNIDAD				
ENCARGADO		AREA TECNICA		
TECNICO ASIGNADO				
<pre>graph TD; A([A]) --> B[Llena hoja de servicio]; B --> C[Firma hoja de servicio]; C --> D[/Archiva hoja de servicio/]; D --> E([FIN]);</pre>				

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA		
				ÁREA TÉCNICA		
SOLICITUD Y ENTREGA DE EQUIPO		FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1	
			10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-04	

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS
<p><u>Disposiciones Internas.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se realiza la asignación de equipo de acuerdo las necesidades del usuario <p style="padding-left: 40px;">Se revisa si el usuario se encuentra en el listado de cambio de equipo.</p>

	PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE INFORMÁTICA	
		ÁREA TÉCNICA	
SOLICITUD Y ENTREGA DE EQUIPO	No. DE PASOS: 09		No. DE HOJA: 1 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2024
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 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	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 Encargado del Área Técnica para su consideración y trámite correspondiente.
04	Solicitar Diagnóstico	Área Técnica / Encargado.	Solicita al técnico que realice el diagnóstico para determinar las necesidades de equipo del usuario.
05	Realizar diagnóstico de equipo	Área Técnica / Técnico asignado	Realiza diagnóstico de las necesidades del usuario, para establecer si cuenta o no con equipo, y el estado en que se encuentra si tuviera asignado un equipo.
06	Informar Resultado del diagnóstico	Área Técnica / Técnico asignado	Informa verbalmente al Encargado de Área Técnica sobre el resultado del diagnóstico realizado, evaluando conjuntamente la necesidad de cambiar equipo o si cumple con las características técnicas necesarias para el trabajo que realiza, o en su defecto asignar un equipo si no contara con éste.

000080

SOLICITUD Y ENTREGA DE EQUIPO		No. DE PASOS: 09		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-04
10	2024				
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Área Técnica.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
07	Revisar disponibilidad de equipo	Área Técnica / Encargado		Revisa la disponibilidad de equipo, así como verifica si el usuario está contemplado en el listado para la asignación de equipo nuevo. Si no estuviera en el listado, se evalúa la posibilidad de asignarle un equipo en condiciones aceptables.	
08	Entregar equipo	Área Técnica / Técnico Asignado		Realiza entrega del equipo de cómputo solicitado, por medio de nota de cargo, en la cual se consignan las firmas del Encargado del Área Técnica y de la persona que recibe.	
09	Enviar Constancia de entrega	Área Técnica / Técnico Asignado.		Envía a Sección de Inventario copia de constancia de entrega de equipo para el cargo o registro respectivo.	

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y ENTREGA DE EQUIPO		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMATICA

ÁREA TÉCNICA

SOLICITUD Y ENTREGA DE EQUIPO

No. DE PASOS: 8

FECHA	MES	AÑO
	10	2024

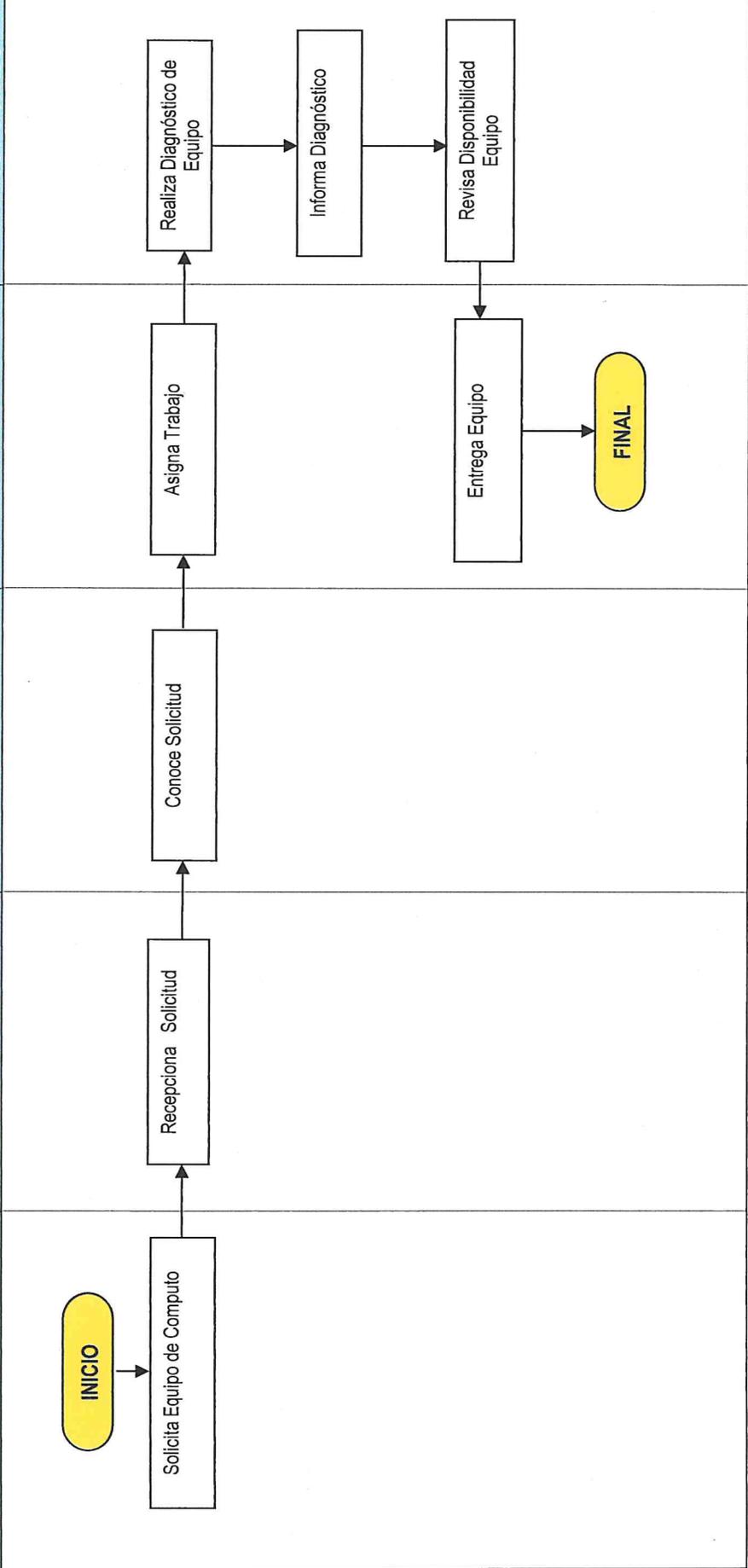
No. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-AT-04

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área Técnica

GERENCIA O UNIDAD	UNIDAD DE INFORMATICA	AREA TÉCNICA
SECRETARIA	JEFE	TÉCNICO ASIGNADO



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TECNICA	
ANÁLISIS DE EQUIPO CON VIRUS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1	
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-05	

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

ISO 27001 Seguridad de la Información

A.8.7

- BASC Business Alliance for Secure Commerce.

5.2 h,i.

ISO 28000

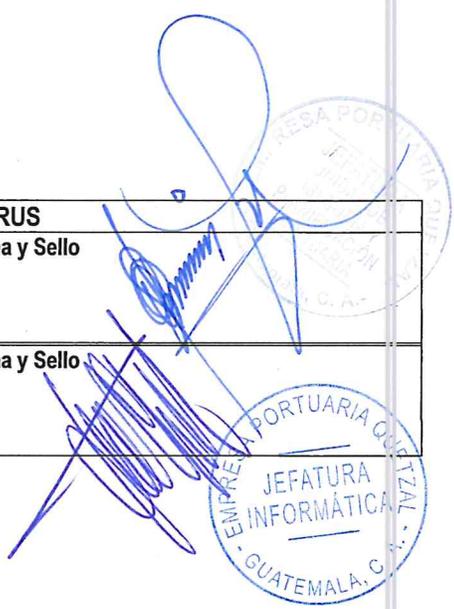
3.9 Cadena de Suministro.

	PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE INFORMÁTICA	
		ÀREA TÈCNICA	
ANÁLISIS DE EQUIPO CON VIRUS	No. DE PASOS: 09		No. DE HOJA: 1 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2024
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 vía telefónica o verbal, se realice diagnóstico al equipo 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 del antivirus instalado o instala el antivirus actualizado si el instalado estuviere desactualizado.
04	Escanear equipo	Área Técnica / Técnico asignado	Procede a escanear el equipo de cómputo con el antivirus vigente. Si la situación del equipo es grave, el equipo deberá llevarse al Área Técnica para un mejor análisis y escaneo profundo.
05	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.
06	Verificar el funcionamiento	Área Técnica / Técnico asignado	Verifica el estado del equipo, software y antivirus, para garantizar que esté funcionando adecuadamente.
07	Entregar del equipo	Área Técnica /Técnico asignado	Técnico entrega equipo de cómputo en buen funcionamiento.

C00084

ANÁLISIS DE EQUIPO CON VIRUS		No. DE PASOS: 09		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-05
10	2024				
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Gerencia o Unidad		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
08	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.	
09	Archivar	Área Técnica /Técnico asignado		Archiva hoja de servicio.	

PROCEDIMIENTO: ANÁLISIS DE EQUIPO CON VIRUS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

ANÁLISIS DE EQUIPO CON VIRUS

No. DE PASOS: 9

No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA

MES

AÑO

2024

CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-05

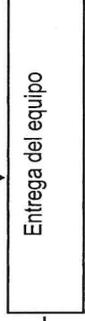
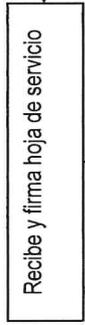
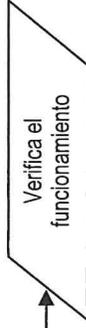
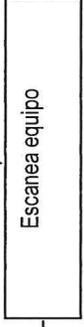
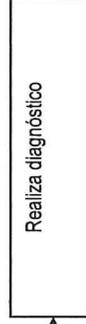
INICIA: Gerencia o Unidad

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	2024	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*

000087

	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 10	AÑO 2024
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 al Área Técnica por medio de llamada telefónica, se realice un Back up para el equipo de cómputo asignado,
02	Asignar tarea	Área Técnica / Encargado		Asigna Tarea a Técnico para proceder a realizar el back up solicitado.
03	Revisar equipo	Área Técnica / Técnico asignado		Revisa el equipo para establecer el daño a sistema operativo.
04	Extraer disco duro	Área Técnica / Técnico asignado		Se procede a extraer el disco para realizar el backup.
05	Realizar copia de respaldo	Área Técnica / Técnico asignado		Realiza copia de respaldo de la información de 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 el Backup al usuario quien deberá firmar hoja de servicio.

PROCEDIMIENTO: BACKUP DE EQUIPO EN SISTEMA OPERATIVO WINDOWS		
Fecha Validación 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello 





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 2024

CÓDIGO: MNP-UI-AT-06

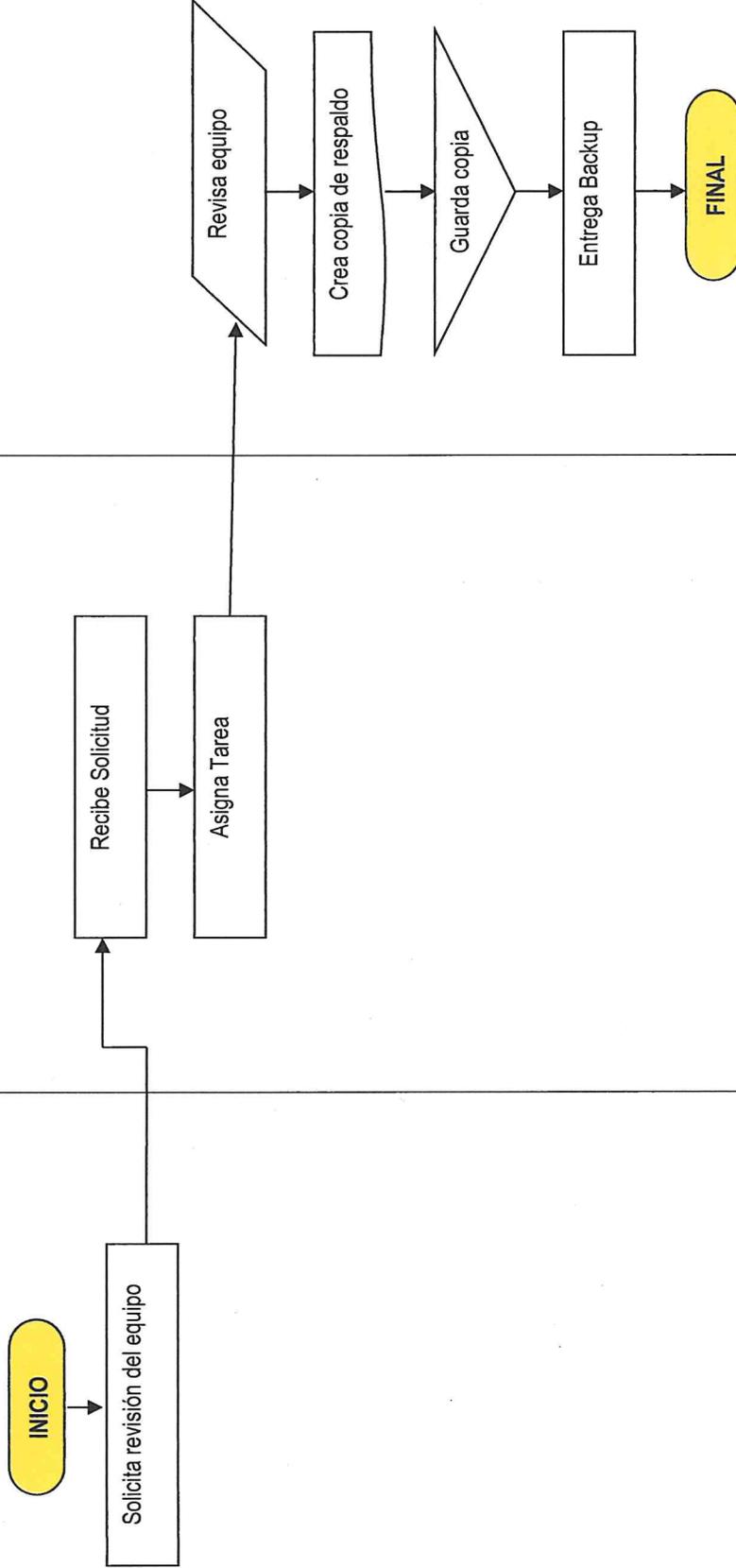
INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área Técnica

GERENCIA O UNIDAD

ÁREA TÉCNICA
JEFE

ÁREA TÉCNICA
TÉCNICO ASIGNADO



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS Y APLICACIONES	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	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

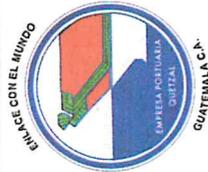
Cadena de Suministros

		PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
					ÁREA TÉCNICA	
ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS Y APLICACIONES			No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 1 de 2	
			FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-07
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 Área Técnica revisión de su equipo de cómputo debido que presenta problemas de lentitud.		
02	Asignar técnico	Área Técnica/ Encargado		Según el roleo de trabajo, asigna el técnico para que determine el motivo por el cual el equipo presenta lentitud.		
03	Realizar diagnostico	Área Técnica/ Técnico asignado		Diagnostica y concluye que el equipo tiene problemas en el sistema operativo.		
04	Informar resultado del diagnóstico	Área Técnica/ Técnico asignado		Traslada diagnóstico al Encargado de Área Técnica para su conocimiento, informándole la necesidad realizar actualización del sistema operativo Windows.		
05	Realizar Back Up	Área Técnica/ Técnico asignado		Previo a realizar la actualización de Windows, ya sea formatear o restaurar el sistema operativo, realiza un back-up o copia de respaldo para asegurar el resguardo de la información contenida en el equipo que se actualizará.		
06	Instalar sistema operativo windows	Área Técnica/ Técnico asignado		Instala el Sistema Operativo Windows con la licencia respectiva.		
07	Instalar y configurar actualizaciones	Área Técnica/ Técnico asignado		Instala y configura actualizaciones, previo a instalar las aplicaciones.		
08	Instalar aplicaciones	Área Técnica/ Técnico asignado		Terminada la instalación del sistema operativo, procede a instalar las aplicaciones como programas, y Microsoft office. .		

000091

ACTUALIZACION DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS Y APLICACIONES		No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-07
10	2024				
INICIA: Gerencia o Unidad.			TERMINA: Área Técnica		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
09	Entregar equipo al usuario	Área Técnica/ Técnico asignado		Realiza entrega al usuario el equipo debidamente actualizado y con las configuraciones respectivas.	
10	Entregar hoja de servicio	Área Técnica/ Técnico asignado		Entrega al usuario la hoja de servicio la cual debe firmar de conformidad.	

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS Y APLICACIONES		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

ACTUALIZACION DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS Y APLICACIONES

No. DE PASOS: 11

No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA

MES 10

AÑO 2024

CÓDIGO: MNP-UI-AT-07

INICIA: Gerencia o Unidad

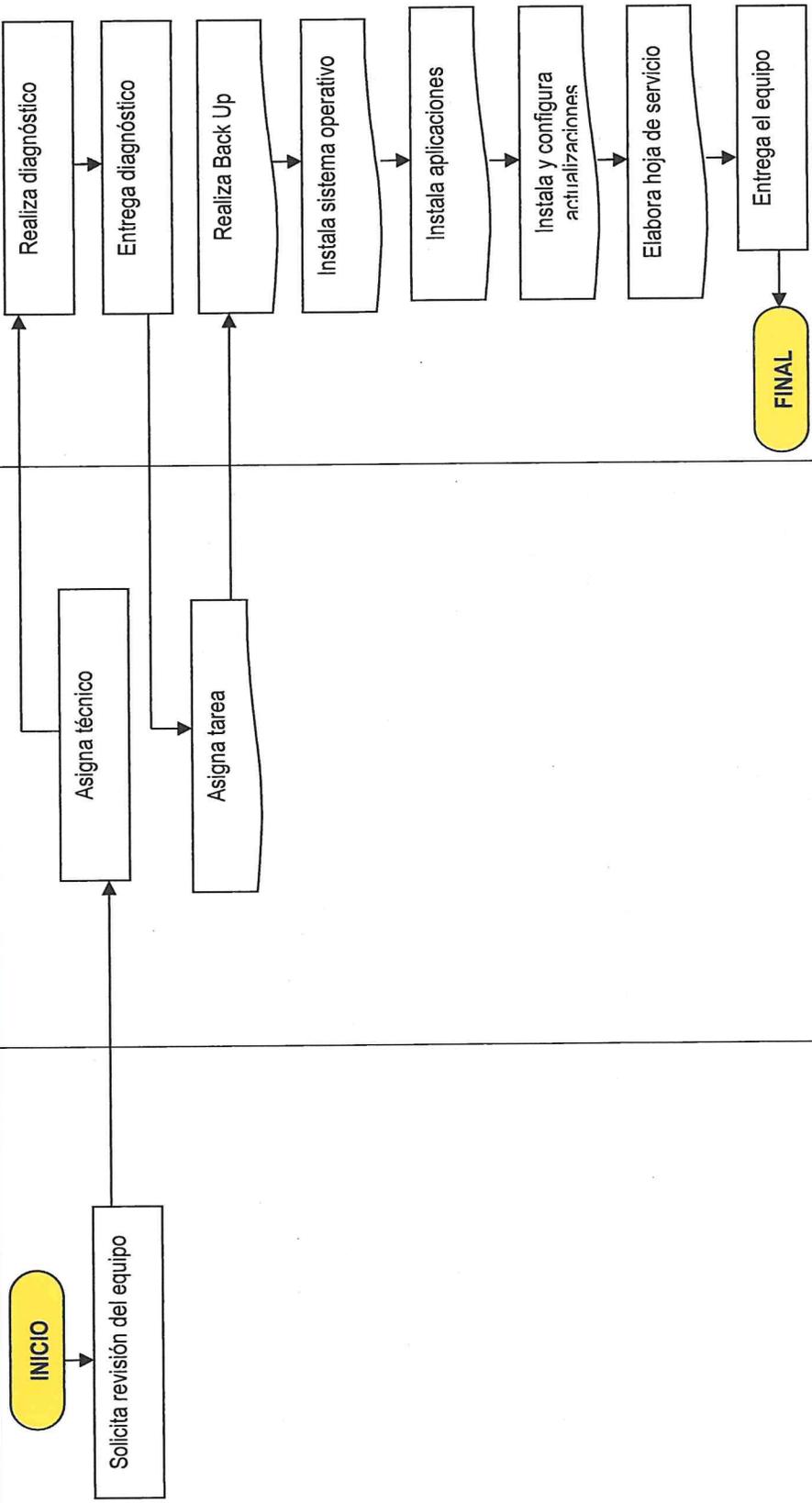
TERMINA: Área Técnica

GERENCIA O UNIDAD

ENCARGADO

ÁREA TÉCNICA

TÉCNICO



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
BAJA DE DISCO DURO	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-08

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

1. ISO 27001 Seguridad de la Información
A.8.7.
2. BASC. Business Alliance for Secure Commerce
5.2
3. ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA		
				ÁREA TÉCNICA		
BAJA DE DISCO DURO		No. DE PASOS: 12			No. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA	MES	AÑO		CÓDIGO: MNP-UI-AT-08
		10	2024			
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Área Técnica				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
01	Solicitar evaluación de disco duro.	Gerencia o Unidad / usuario		Solicita vía telefónica o de manera verbal al Área Técnica, diagnóstico para determinar la situación del disco duro.		
02	Asignar tarea	Área Técnica / Encargado		Asigna Técnico para realizar el diagnóstico, de acuerdo al rol de trabajo.		
03	Realizar diagnóstico	Área Técnica/ Técnico Asignado		Realiza diagnóstico para determinar la situación del equipo, si se determina que el disco duro finalizó su vida útil, se procederá a darle de baja.		
04	Informar diagnóstico	Área Técnica / Técnico Asignado		Informa en forma verbal al Encargado del Área Técnica sobre la situación del disco duro,		
05	Solicitar autorización para destruir el disco duro	Área Técnica / Técnico Asignado		Solicita autorización al Encargado del Área Técnica, para destruir el disco duro.		
06	Autorizar destrucción de disco duro	Área Técnica / Jefe		Autoriza destrucción de Disco Duro, conforme las normas para destrucción de dispositivos de resguardo de información.		
07	Destruir disco duro	Área Técnica / Técnico Asignado		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 Encargado de Área Técnica, las características del disco duro destruido (capacidad, marca, modelo, serie etc).		
09	Solicitar dictamen	Área Técnica/ Encargado.		Solicita al Técnico encargado de elaborar dictámenes emitir el dictamen respectivo.		

000095

BAJA DE DISCO DURO		No. DE PASOS: 12		No. DE HOJA: 2 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2024
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Área Técnica		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
10	Elaborar dictamen	Área Técnica / Técnico Asignado	Elabora dictamen con base al diagnóstico realizado por el técnico asignado, el cual debe contener la 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.	
12	Archivar Dictamen	Área Técnica / Técnico Asignado	Archiva el dictamen correspondiente para consultas posteriores.	

PROCEDIMIENTO: BAJA DE DISCO DURO		
Fecha Validación 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP. Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMATICA

ÁREA DE TÉCNICA

BAJA DE DISCO DURO

No. DE PASOS: 11

No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA

MES 10

AÑO 2024

CÓDIGO: MNP-UI-AT-08

INICIA: Área Técnica

TERMINA: Área Técnica

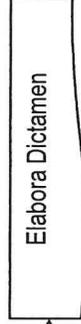
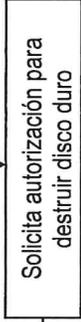
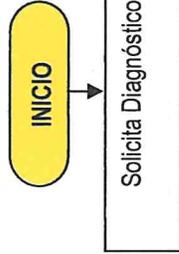
GERENCIA O UNIDAD

ÁREA TÉCNICA

ENCARGADO

TÉCNICO ASIGNADO

TÉCNICO DICTAMEN



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA.
RECICLAJE DE CARTUCHOS USADOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-09

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

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

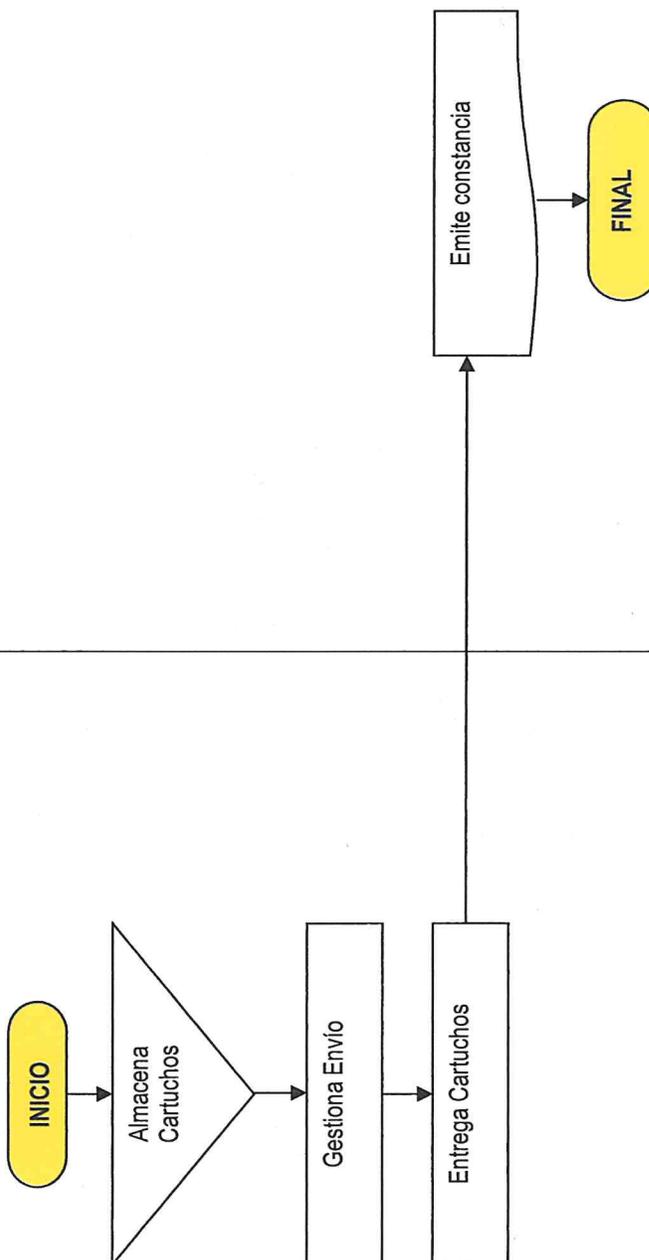
- 1. ISO 1401 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL
3.18 Prevención de la Contaminación

- 2. BASC. Business Alliance for Secure Commerce.

- 3. 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 2024	CÒDIGO: MNP-UI-AT-09
INICIA: Área Técnica		TERMINA: Empresa Recicladora			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Solicitar Cartucho	Gerencia o Unidad/Solicitante		Solicita al Área Técnica un cartucho nuevo para utilizarse en la impresora de Gerencia o Unidad,	
02	Entregar cartucho	Área Técnica / Técnico asignado o profesional asignado		Entrega el cartucho nuevo y recoge el cartucho vacío para el reciclaje respectivo.	
01	Almacenar cartucho	Área Técnica / Técnico asignado o profesional asignado		Almacena en la Bodega de la Unidad de Informática el cartucho vacío el cual será remitido oportunamente a la empresa recicladora, cuando se tenga un número considerable de cartuchos.	
02	Gestionar envío	Área técnica / Técnico o profesional asignado		Coordina el envío de los cartuchos a la empresa recicladora, elaborando oficio el cual debe ser firmado por el Encargado 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, la cual procede a firmar el oficio como constancia de recepción de los cartuchos.	
04	Emitir 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 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello 

	<h2 style="margin: 0;">FLUJOGRAMA</h2>	<h2 style="margin: 0;">UNIDAD DE INFORMÁTICA</h2>												
<h3 style="margin: 0;">RECICLAJE DE CARTUCHOS USADOS</h3>		<h3 style="margin: 0;">ÁREA TÉCNICA</h3>												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">No. DE PASOS: 04</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">No. DE HOJA: 1 de 1</td> </tr> <tr> <td style="width: 25%;">FECHA</td> <td style="width: 25%;">MES</td> <td style="width: 25%;">AÑO</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">2024</td> <td></td> </tr> </table>		No. DE PASOS: 04		No. DE HOJA: 1 de 1		FECHA	MES	AÑO		10	10	2024		<p style="margin: 0;">CÓDIGO: MNP-UI-AT-09</p>
No. DE PASOS: 04		No. DE HOJA: 1 de 1												
FECHA	MES	AÑO												
10	10	2024												
<p style="margin: 0;">INICIA: Área Técnica</p>		<p style="margin: 0;">TERMINA: Empresa Recicladora</p>												
<p style="margin: 0;">ÁREA TÉCNICA</p>		<p style="margin: 0;">EMPRESA</p>												
<p style="margin: 0;">TÉCNICO ASIGNADO</p>		<p style="margin: 0;">RECICLADORA</p>												
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Almacena[Almacena Cartuchos] Almacena --> Gestiona[Gestiona Envío] Gestiona --> Entrega[Entrega Cartuchos] Entrega --> Emite[Emite constancia] Emite --> FINAL([FINAL]) </pre>														

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
REQUERIMIENTO DE USUARIOS CRÍTICOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-10

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

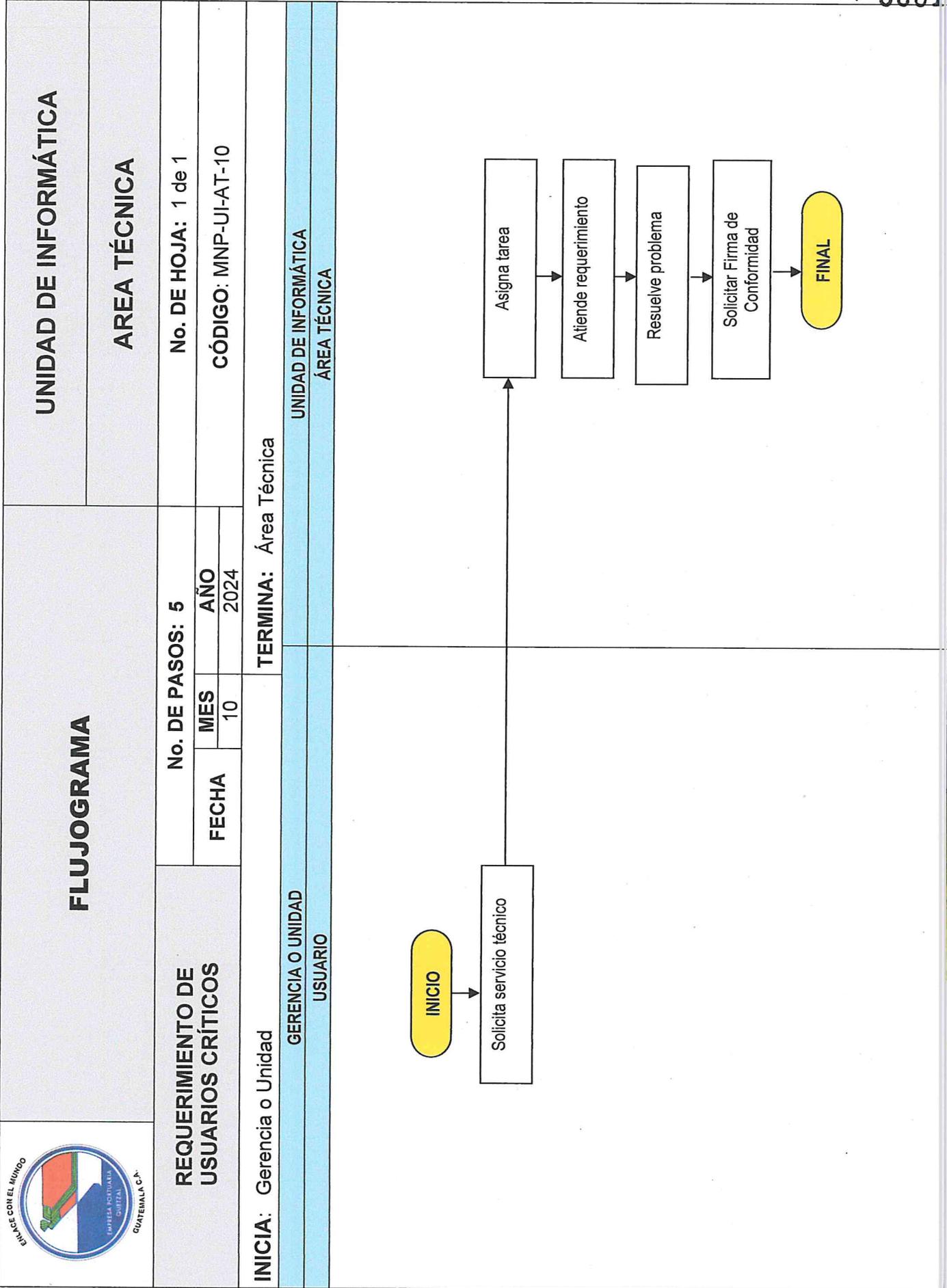
1. ISO 27001 Seguridad de la Información.
A.8.18
2. BASC 6 Business Alliance for Secure Commerce
6.2 f
Ciberseguridad.
3. ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
			ÁREA TÉCNICA	
REQUERIMIENTO DE USUARIOS CRÍTICOS	No. DE PASOS: 05		No. DE HOJA: 1 de 1	
	FECHA	MES 10	AÑO 2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-10
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Área Técnica		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar servicio técnico 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	Asignar tarea Área Técnica / Encargado	Asigna tarea dando prioridad a la solicitud por tratarse de un área crítica.
03	Atender requerimiento 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	Resolver problema Área Técnica / Técnico asignado	Al determinar la causa del problema, intenta resolver el mismo, utilizando el conocimiento y los recursos disponibles para solventarlo.
05	Solicitar firma de conformidad 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 S/S (Sistema de Administración de Servicios), y Sistema de Expedientes Web.

PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTO DE USUARIOS CRÍTICOS		
Fecha Validación 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello





	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA.
SOLICITUD DE EQUIPO NUEVO DE CÓMPUTO	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-11

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

1. ISO 27001 Seguridad de la Información
2. BASC. Business Alliance for Secure Commerce
3. ISO 28000 Seguridad de la Cadena de Suministro
1.3.3 c)

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
			ÁREA TÉCNICA	
SOLICITUD DE EQUIPO NUEVO DE CÓMPUTO	No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 1 de 1	
	FECHA	MES 10	AÑO 2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-11
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	Conoce la solicitud y traslada al Área Técnica para evaluación y trámite respectivo.
04	Analizar solicitud	Área Técnica / Encargado	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 / Encargado	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
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

SOLICITUD DE EQUIPO NUEVO DE CÓMPUTO

No. DE PASOS: 6

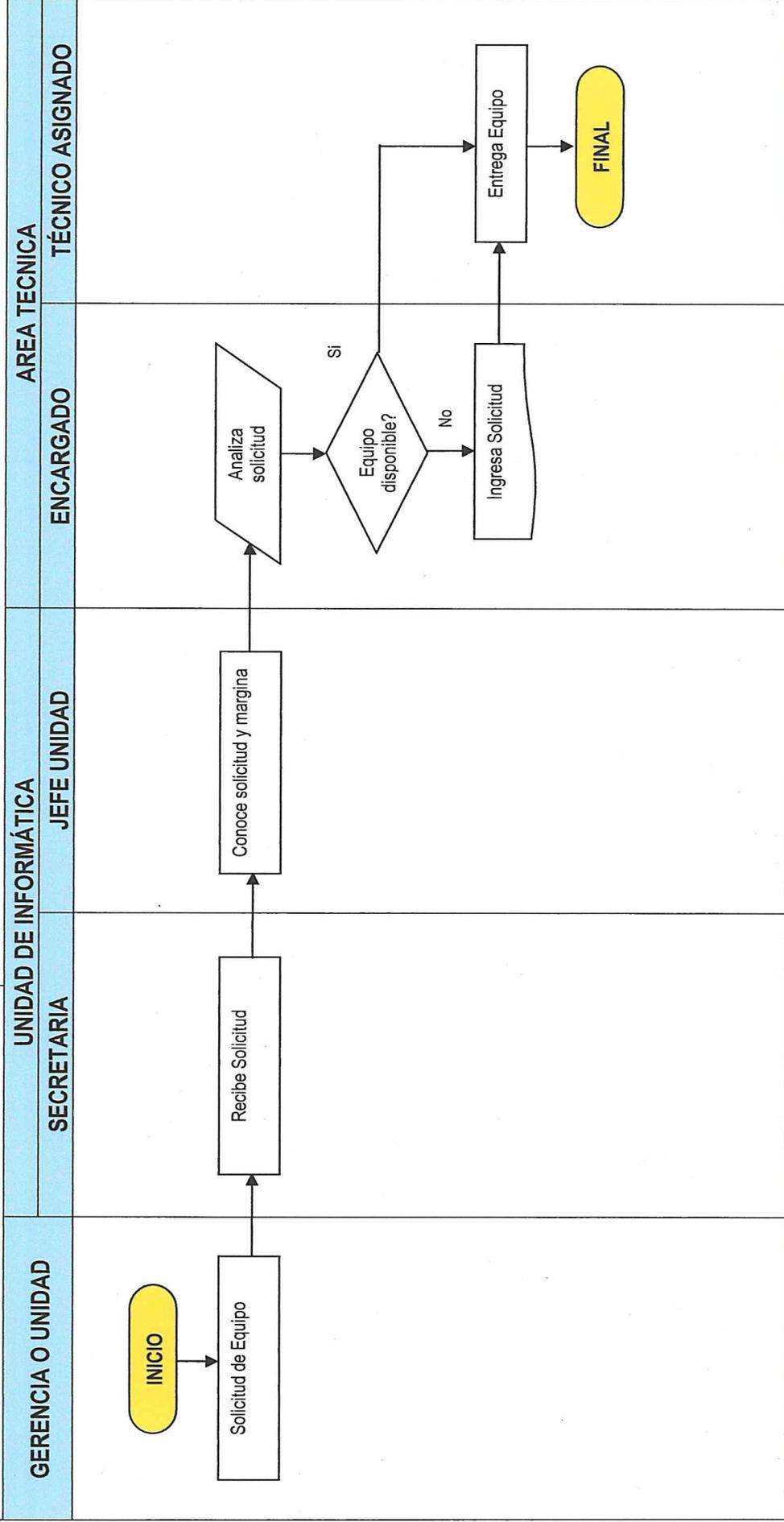
No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA	MES	AÑO
	10	2024

CÓDIGO: MNP-UI-AT-11

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área Técnica



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	2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-01

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Disposiciones Internas

- 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.
 - ✓ ISO 27001 Seguridad de la Información
- A.8.19, A.8.13

	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	2024			
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 Encargado 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 / Secretaría		Recibe la solicitud de formateo de equipo y la traslada al Encargado del Área Técnica,		
05	Asignar trabajo	Área Técnica/ Encargado		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 el 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.		

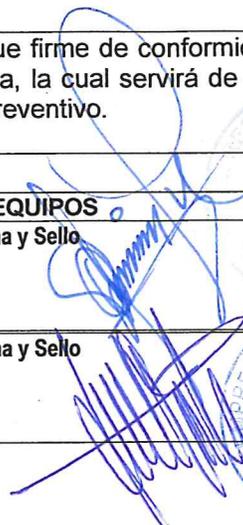
FORMATEO DE EQUIPO		No. DE PASOS: 15			No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-01	
		10	2024			
INICIA: Área Técnica			TERMINA: Área Técnica			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
11	Firmar hoja de servicio	Gerencia 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/Encargado		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		

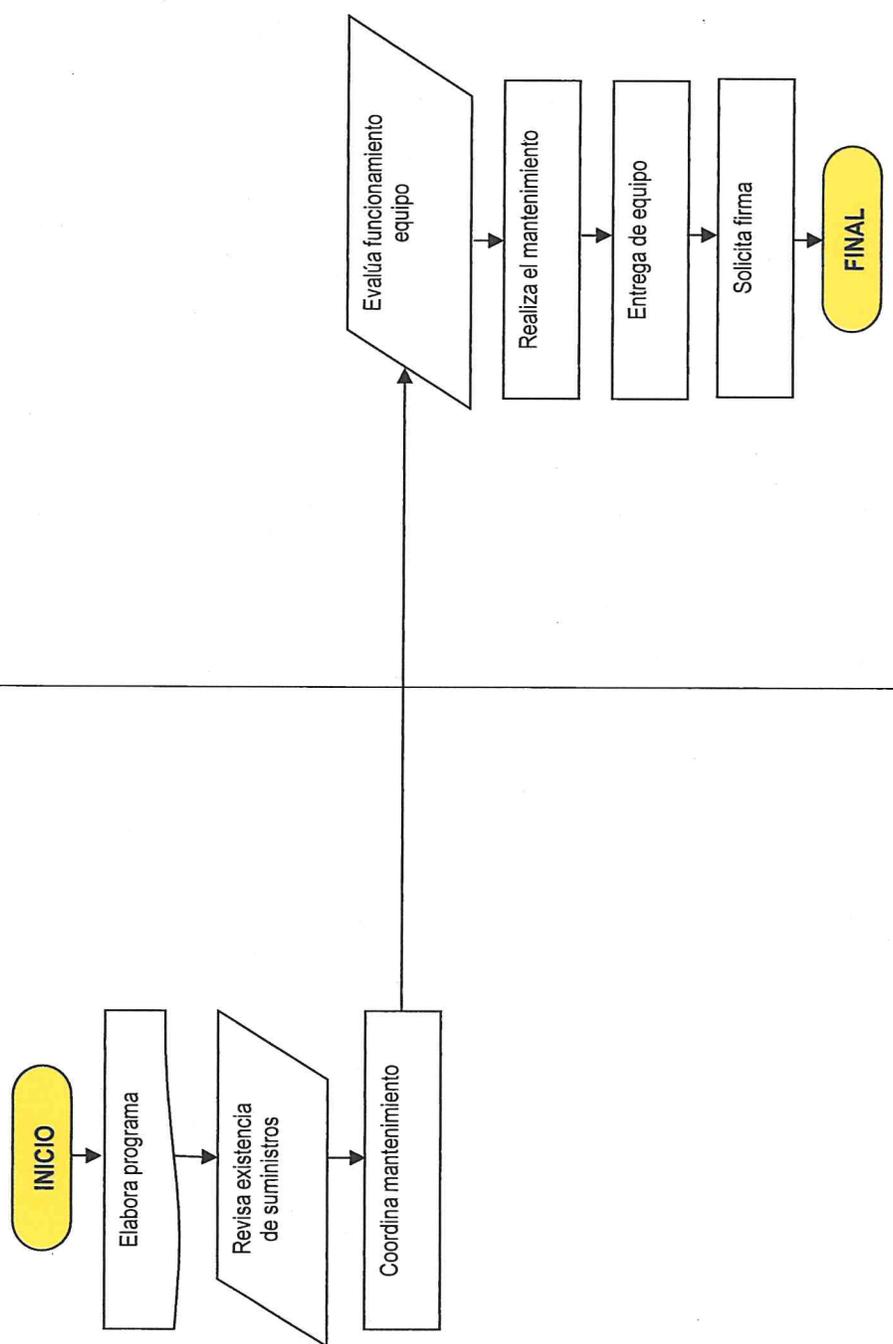
PROCEDIMIENTO: FORMATEO DE EQUIPO		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Oscar Armando López Jiménez	

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-02

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS
<p>ISO 27001 Seguridad de la Información A.8.18</p> <p>Basc 6 Seguridad de la Información Ciberseguridad 5.2</p> <p>Norma ISO 28001</p> <p><i>Evaluación de riesgos de Seguridad.</i> 4.3.1 b) Amenazas y riesgos Operacionales.</p>

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TÉCNICA	
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS		No. DE PASOS: 07		No. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES 10	AÑO 2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-02
INICIA: Área Técnica			TERMINA: Área Técnica		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Elaborar programa	Área Técnica / Encargado		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 / Encargado		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 Elaborar solicitudes de materiales.	
03	Coordinar Mantenimiento	Área Técnica/ Encargado		Coordina con el personal técnico la ejecución del programa de mantenimiento preventivo, dando a conocer el cronograma.	
04	Evaluar Funcionamiento de Equipo	Área Técnica / Técnico asignado		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
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	

	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE INFORMÁTICA								
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS		No. DE PASOS: 7 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>FECHA</td> <td>MES</td> <td>AÑO</td> </tr> <tr> <td></td> <td>10</td> <td>2024</td> </tr> </table>		FECHA	MES	AÑO		10	2024	No. DE HOJA: 1 de 1 CÓDIGO: MNP-UI-AT-02	
FECHA	MES	AÑO									
	10	2024									
INICIA: Área Técnica		TERMINA: Área Técnica		ÁREA TÉCNICA							
JEFE		AREA TECNICA				TECNICO(S) ASIGNADO(S)					
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Elabora programa] A --> B[/Revisa existencia de suministros/] B --> C[Coordina mantenimiento] C --> D[/Evalúa funcionamiento equipo/] D --> E[Realiza el mantenimiento] E --> F[Entrega de equipo] F --> G[Solicita firma] G --> FINAL([FINAL]) </pre>											

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TECNICA	
BACKUP DE EQUIPO EN SISTEMA OPERATIVO MAC OS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1	
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-03	

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

ISO 27001 Seguridad de la Información

BASC Business Alliance for Secure Commerce.

6.2 *Seguridad en Tecnología de la Información f)*

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
	10	2024

CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-03

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 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello



FLUJOGRAMA

BACKUP DE EQUIPO EN SISTEMA OPERATIVO MAC OS

No. DE PASOS: 5
MES 10 AÑO 2024

UNIDAD DE INFORMÁTICA

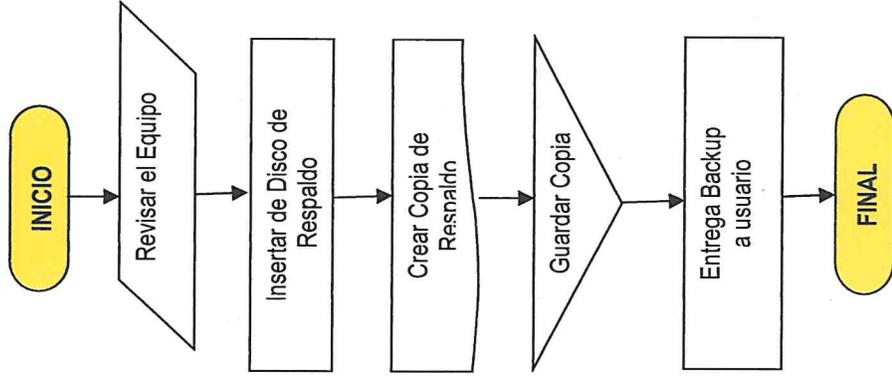
ÁREA TÉCNICA

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	2024	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 2024
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		<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p>
02	Encriptar equipos portátiles	Área Técnica / Técnico asignado		<p>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.</p>
03	Finalizar encriptación	Área Técnica / Técnico asignado		<p>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.</p>

PROCEDIMIENTO: ENCRIPCIÓN DE EQUIPOS PORTATILES CON SISTEMA OPERATIVO MAC		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	

FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

No. DE PASOS: 3 **No. DE HOJA: 1 de 1**

FECHA	MES	AÑO
	10	2024

CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-04

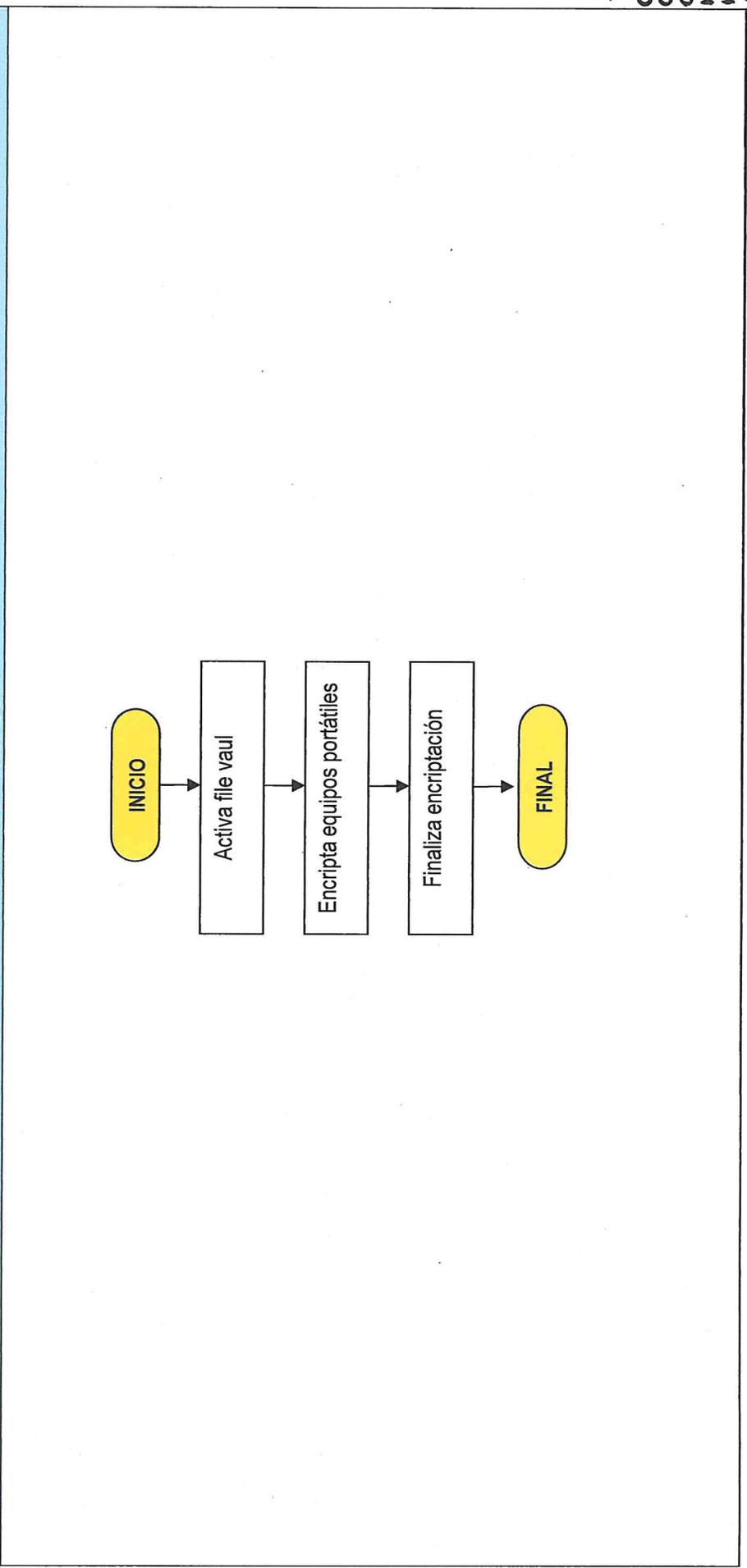
ENCRIPTACIÓN DE EQUIPOS PORTÁTILES CON SISTEMA OPERATIVO MAC

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	2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-05	

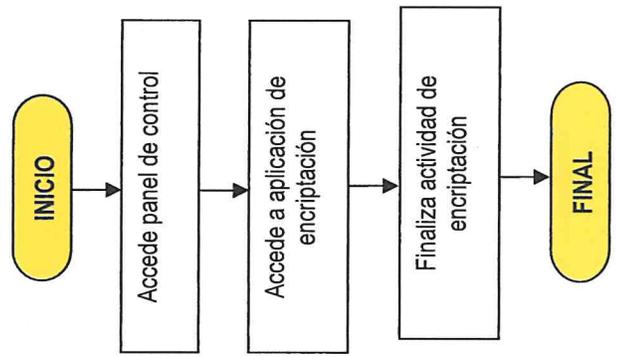
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

- *BASC Business Alliance for Secure Commerce.
Seguridad en Tecnología de Información.
6.2 e).*
- *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 2024
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 asignado		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 asignado		<p>Accede a la aplicación de encriptación, haciendo clic 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 asignado		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
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	

	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
			ÁREA DE TÉCNICA	
ENCRIPCIÓN DE EQUIPOS PORTÁTILES CON SISTEMA OPERATIVO WINDOWS		No. DE PASOS: 03		
		FECHA	ANNO	
INICIA: Área Técnica		MES	2024	
		10		
TERMINA: Área Técnica				
ÁREA TÉCNICA				
TÉCNICO ASIGNADO				



000122

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TÉCNICA	
RESTAURACIÓN DE EQUIPO POR FORMATEO.	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1	
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-06	

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

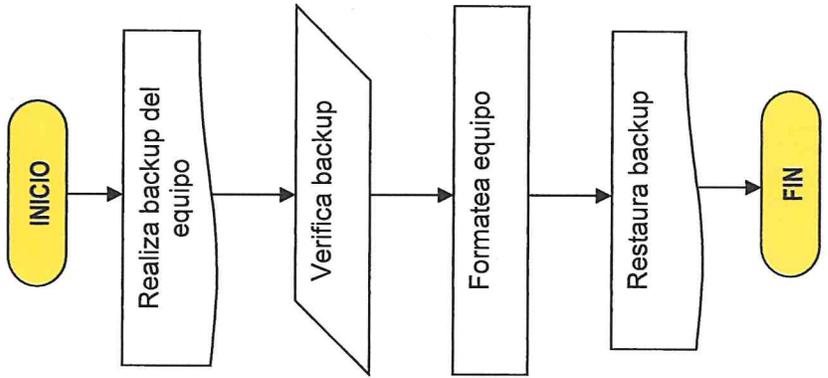
- BASC Business Alliance for Secure Commerce.
6.2 Seguridad en Tecnología de la Información
- ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro
3.9 Cadena de Suministros

000123

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TÉCNICA	
RESTAURACIÓN DE EQUIPO POR FORMATEO		No. DE PASOS: 04		No. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES 10	AÑO 2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-06
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: RESTAURACIÓN DE EQUIPO POR FORMATEO		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	

	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	RESTAURACIÓN DE EQUIPO POR FORMATEO.		ÁREA TÉCNICA	
No. DE PASOS: 04		No. DE HOJA: 1 de 1		
		FECHA	MES	AÑO
		10	2024	
INICIA: Área Técnica		TERMINA: Área Técnica		
		ÁREA TÉCNICA		
		TÉCNICO ASIGNADO		



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-07
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS				
<p>BASC Bussiness Alliance for Secure Commerce</p> <p>Seguridad en Tecnología de la información 6.2 e).</p> <p>ISO 28000 4.3.1</p> <p>Seguridad de la cadena de Suministro</p>				

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
			ÀREA TÈCNICA	
INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS	No. DE PASOS: 03		No. DE HOJA: 1 de 1	
	FECHA	MES 10	AÑO 2024	CÓDIGO: 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	Área 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
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS

No. DE PASOS: 3

FECHA	MES	AÑO
	10	2024

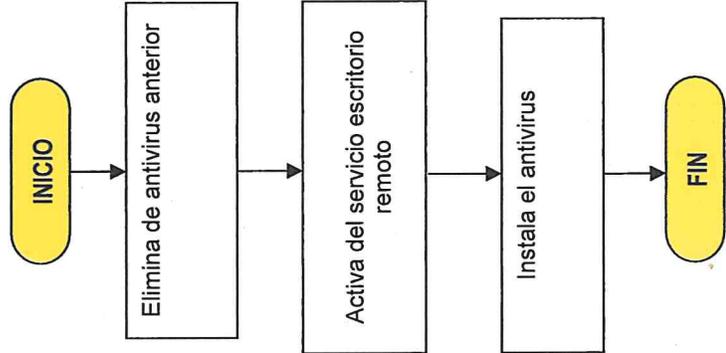
No. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-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	2024	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	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-08
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 \10.75.1.21 . 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 \10.75.1.21 , 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 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE TÉCNICA

USO DE HERRAMIENTA PARA OBTENER INFORMACION DE EQUIPOS

No. DE PASOS: 5

No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA	MES	AÑO
	10	2024

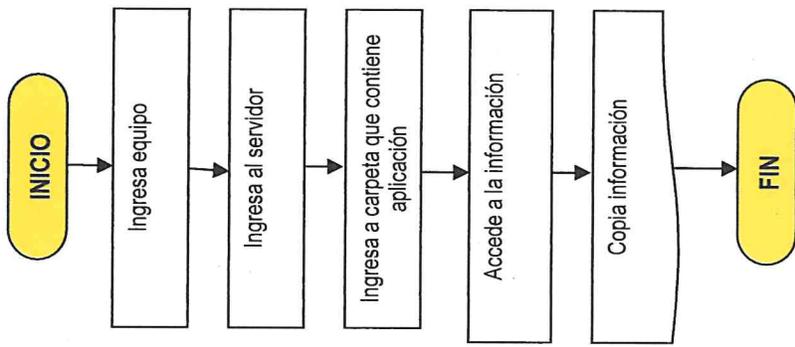
CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-08

INICIA: Área Técnica

TERMINA: Área Técnica

ÁREA TÉCNICA.

TÉCNICO ASIGNADO



ANEXOS

PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

ÍNDICE DE ANEXOS

No.	NOMBRE
1	HOJA DE SERVICIO (LISTA DE CHEQUEO)
2	CONTROL DE LLAVES RACK ALTERNO

INSTRUCTIVO LLENADO.

- 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

HOJA DE SERVICIO

000135

LISTA DE CHEQUEO
EMPRESA PORTUARIA QUETZAL
AREA TECNICA

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

101

102

103

104

105

106

107

108

109

110

111

112

113

114

115

116

117

118

119

120

121

122

123

124

125

126

127

128

129

130

131

132

133

134

135

136

137

138

139

140

141

142

143

144

145

146

147

148

149

150

151

152

153

154

155

156

157

158

159

160

161

162

163

164

165

166

167

168

169

170

171

172

173

174

175

176

177

178

179

180

181

182

183

184

185

186

187

188

189

190

191

192

193

194

195

196

197

198

199

200

201

202

203

204

205

206

207

208

209

210

211

212

213

214

215

216

217

218

219

220

221

222

223

224

225

226

227

228

229

230

231

232

233

234

235

236

237

238

239

240

241

242

243

244

245

246

247

248

249

250

251

252

253

254

255

256

257

258

259

260

261

262

263

264

265

266

267

268

269

270

271

272

273

274

275

276

277

278

279

280

281

282

283

284

285

286

287

288

289

290

291

292

293

294

295

296

297

298

299

300

301

302

303

304

305

306

307

308

309

310

311

312

313

314

315

316

317

318

319

320

321

322

323

324

325

326

327

328

329

330

331

332

333

334

335

336

337

338

339

340

341

342

343

344

345

346

347

348

349

350

351

352

353

354

355

356

357

358

359

360

361

362

363

364

365

366

367

368

369

370

371

372

373

374

375

376

377

378

379

380

381

382

383

384

385

386

387

388

389

390

391

392

393

394

395

396

397

398

399

400

401

402

403

404

405

406

407

408

409

410

411

412

413

414

415

416

417

418

419

420

421

422

423

424

425

426

427

428

429

430

431

432

433

434

435

436

437

438

439

440

441

442

443

444

445

446

447

448

449

450

451

452

453

454

455

456

457

458

459

460

461

462

463

464

465

466

467

468

469

470

471

472

473

474

475

476

477

478

479

480

481

482

483

484

485

486

487

488

489

490

491

492

493

494

495

496

497

498

499

500

501

502

503

504

505

506

507

508

509

510

511

512

513

514

515

516

517

518

519

520

521

522

523

524

525

526

527

528

529

530

531

532

533

534

535

536

537

538

539

540

541

542

543

544

545

546

547

548

549

550

551

552

553

554

555

556

557

558

559

560

561

562

563

564

565

566

567

568

569

570

571

572

573

574

575

576

577

578

579

580

581

582

583

584

585

586

587

588

589

590

591

592

593

594

595

596

597

598

599

600

601

602

603

604

605

606

607

608

609

610

611

612

613

614

615

616

617

618

619

620

621

622

623

624

625

626

627

628

629

630

631

632

633

634

635

636

637

638

639

640

641

642

643

644

645

646

647

648

649

650

651

652

653

654

655

656

657

658

659

660

661

662

663

664

665

666

667

668

669

670

671

672

673

674

675

676

677

678

679

680

681

682

683

684

685

686

687

688

689

690

691

692

693

694

695

696

697

698

699

700

701

702

703

704

705

706

707

708

709

710

711

712

713

714

715

716

717

718

719

720

721

722

723

724

725

726

727

728

729

730

731

732

733

734

735

736

737

738

739

740

741

742

743

744

745

746

747

748

749

750

751

752

753

754

755

756

757

758

759

760

761

762

763

764

765

766

767

768

769

770

771

772

773

774

775

776

777

778

779

780

781

782

783

784

785

786

787

788

789

790

791

792

793

794

795

796

797

798

799

800

801

802

803

804

805

806

807

808

809

810

811

812

813

814

815

816

817

818

819

820

821

822

823

824

825

826

827

828

829

830

831

832

833

834

835

836

837

838

839

840

841

842

843

844

845

846

847

848

849

850

851

852

853

854

855

856

857

858

859

860

861

862

863

864

865

866

867

868

869

870

871

872

873

874

875

876

877

878

879

880

881

882

883

884

885

886

887

888

889

890

891

892

893

894

895

896

897

898

899

900

901

902

903

904

905

906

907

908

909

910

911

912

913

914

915

916

917

918

919

920

921

922

923

924

925

926

927

928

929

930

931

932

933

934

935

936

937

938

939

940

941

942

943

944

945

946

947

948

949

950

951

952

953

954

955

956

957

958

959

960

961

962

963

964

965

966

967

968

969

970

971

972

973

974

975

976

977

978

979

980

981

982

983

984

985

986

987

988

989

990

991

992

993

994

995

996

997

998

999

1000

FIRMA TECNICO

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 Tecnico 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**

**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
Back up configuración de switches.	MNP-UI-SI-08
Creación de VPN	MNP-UI-SI-09
Backup de equipo de Seguridad Firewall	MNP-UI-SI-10
Actualización de Contraseña de Usuarios de Red.	MNP-UI-SI-11
Ingreso de Equipo Ajeno al Centro de Datos	MNP-UI-SI-12
Asignar o Revocar Accesos a Internet.	MNP-UI-SI-13
Auditoria de Equipos.	MNP-UI-SI-14
Auditoría de Actividades de Usuarios	MNP-UI-SI-15

	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	2024	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.

Disposiciones Internas

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 2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-01
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 Técnica / 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
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA,
REDES Y SERVICIOS

VERIFICAR FALLAS DE CONECTIVIDAD DE UN PUERTO DE RED

No. DE PASOS: 5
FECHA: 10 MES, 2024 AÑO

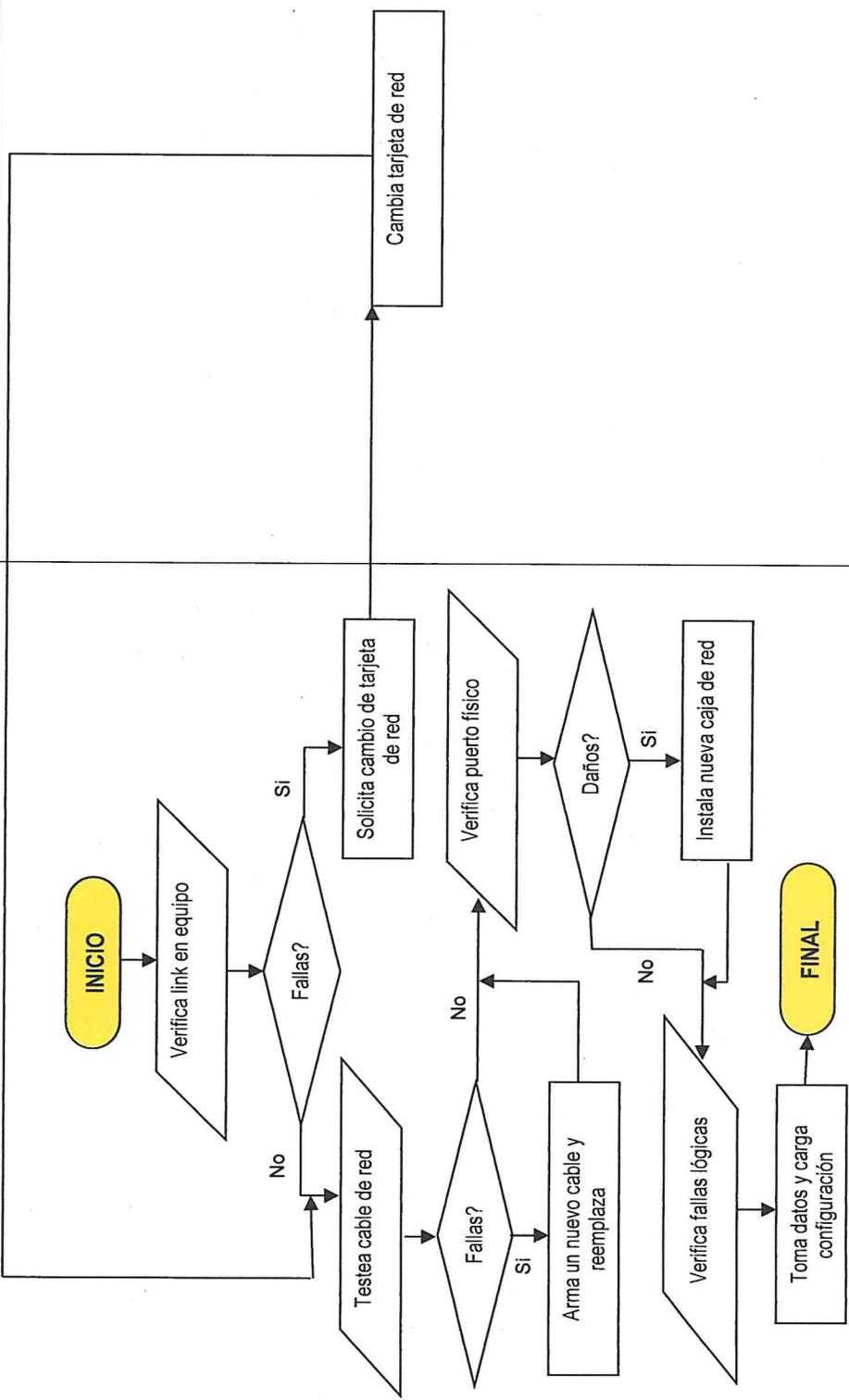
No. DE HOJA: 1 de 1
CODIGO: MNP-UI-SI-01

INICIA: Área de Seguridad Informática, Redes y Servicios

TERMINA: Área de Seguridad Informática, Redes y Servicios

UNIDAD DE INFORMÁTICA
ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

UNIDAD DE INFORMÁTICA
ÁREA TÉCNICA



	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	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-02

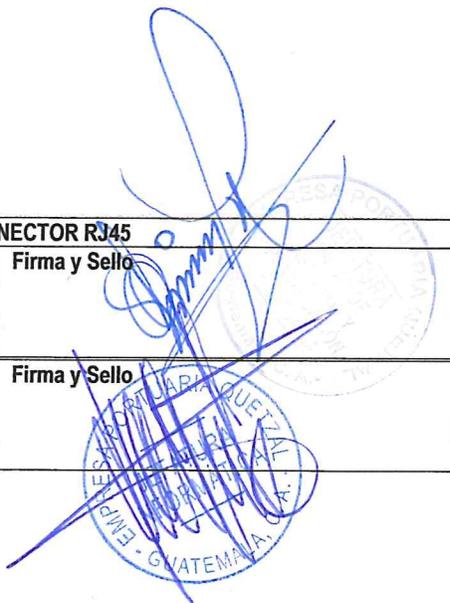
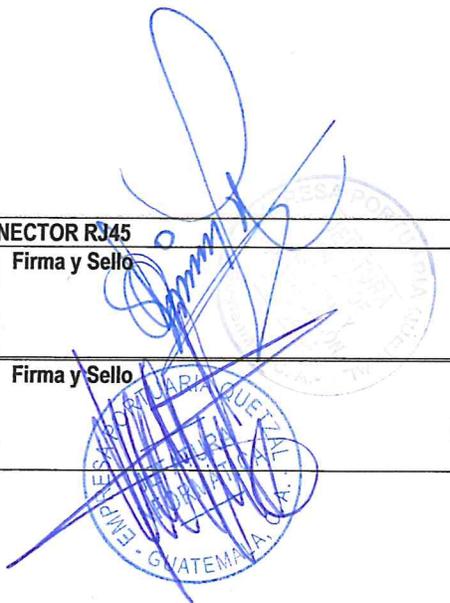
DESCRIPCION DE LAS NORMAS
Disposiciones Internas.

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

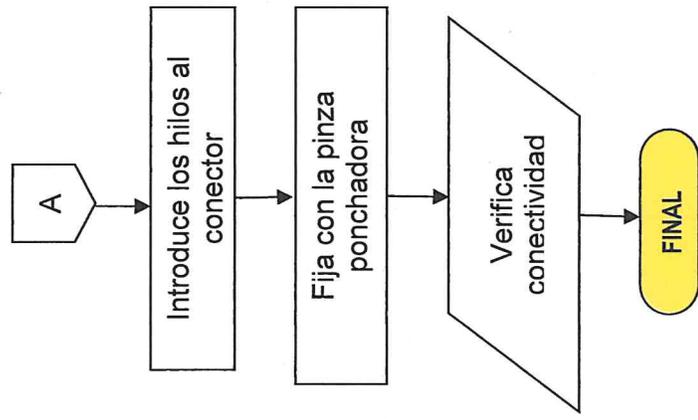
1. El cableado estructurado para redes de computadoras nombran dos tipos de normas o configuraciones a seguir, estas son: la EIA/TIA 568A (T568A) y la EIA/TIA 568B (T568B), siendo la diferencia entre ellas el orden de los colores de los pares a seguir para el conector RJ45.
2. En Empresa Portuaria Quetzal 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 2024
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 o profesional asignado		Mide y corta el cable según la medida que se necesita.
02	Retirar recubrimiento del cable	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / técnico 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 o profesional asignado		Separa y estira los pares de hilos trenzados
04	Ordenar los hilos	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / técnico 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 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 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.

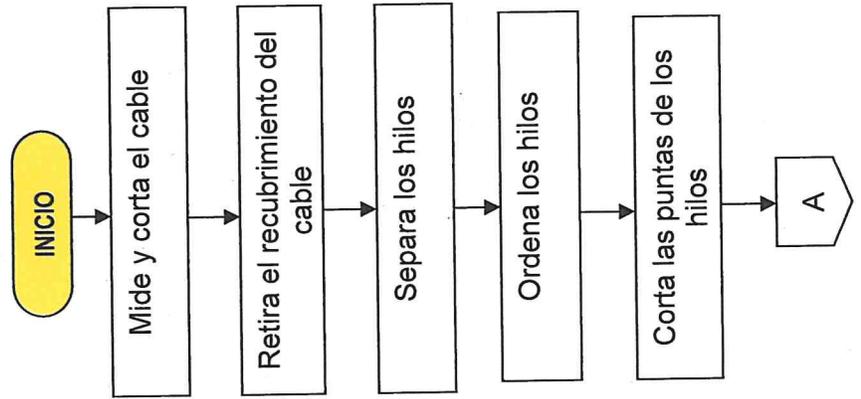
ARMADO DE CABLE UTP CON CONECTOR RJ45		No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-02
10	2024				
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios			TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
07	Fijar con la pinza ponchadora	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / técnico o profesional asignado		Introduce el conector en el espacio que la pinza ponchadora 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 / técnico 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
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	

ARMADO DE CABLE UTP CON CONECTOR RJ45	No. DE PASOS: 8		No. DE HOJA: 2 de 2	
	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO:MNP-UI-SI-02
		10	2024	
INICIA: Seguridad Informática Redes y Servicios	TERMINA: Seguridad Informática Redes y Servicios			
UNIDAD DE INFORMATICA				
SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS				



	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	ARMADO DE CABLE UTP CON CONECTOR RJ45		ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.	
		No. DE PASOS: 8		No. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES	AÑO
		10	2024.	
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				



	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	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-03

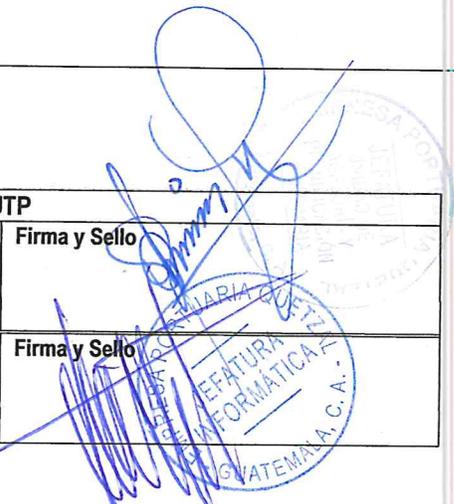
DESCRIPCION DE LAS NORMAS
Norma de ponchado rj45 Ethernet standard b.

En Informática de Empresa Portuaria Quezal se realiza ponchado de rj45 en categorías 5 y 6, utilizando standard b.

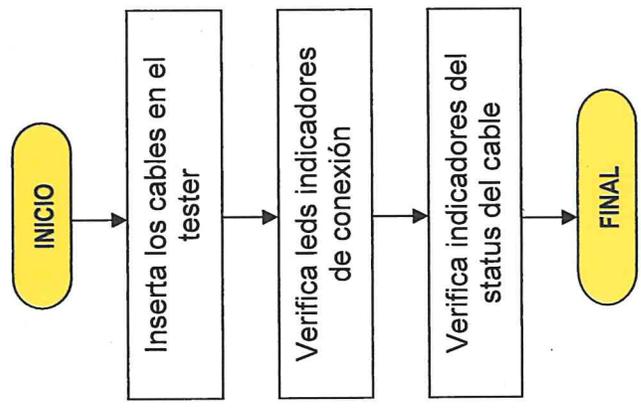
BASC 6 Business Alliance for Secure Commerce
5.2 *Cibersegurida y Tecnologías de la Información.*

Seguridad en la Tecnología de la Información
3.9 *Cadena de Suministro*

	PROCEDIMIENTO			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	MES 10	AÑO 2024
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		Inserta los dos conectores de los extremos del cable en las ranuras para conectores RJ45 del tester o comprobador de cables.	
02	Verificar los leds indicadores de conexión	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico de redes		Presiona el botón para testear y verifica los leds indicadores del tester, los cuales se encenderán según el estado del cable. Los leds de la parte superior indican cuáles pines tienen conexión y cuáles no. Si se iluminan todos los leds, será señal de que por todos ellos hay paso de corriente (el cable funciona correctamente).	
03	Verificar indicadores del status del cable	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico de redes		Verifica los leds indicadores del status del cable: Short: Se ilumina si el cable está cortado, esto es, no se enciende ningún led de ningún hilo. Connected: Se enciende si el cable que estamos comprobando es paralelo (nos indica que es paralelo), o sea, misma combinación de colores en ambos extremos. Non Paralell: Se ilumina si el cable que estamos probando es un cable cruzado, es decir, no paralelo. No Connection: Se ilumina si no tenemos conectado alguno de los extremos al comprobador de cable Battery good/Battery Low: Si tenemos poca pila se enciende el led de poca batería. De lo contrario se enciende el otro led cuando pulsemos el botón para comprobar un cable.	

PROCEDIMIENTO: TESTEO DE CABLE UTP		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	

	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	TESTEO DE CABLE UTP		SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS	
INICIA: Seguridad Informática Redes y Servicios		No. DE PASOS: 03		No. DE HOJA: 1 de 1
		FECHA	MES	AÑO
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-03
TERMINA: Seguridad Informática Redes y Servicios				
UNIDAD DE INFORMÁTICA				
SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS				



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS
SOLICITUD DE ACCESO A WIFI USUARIOS INTERNOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-04

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

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

1. ISO 27001 Seguridad de la Información
2. **BASC. 6** Business Alliance for Secure Commerce
5.2 Ciberseguridad y las tecnologías de la Información
3. **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 2024
INICIA: Gerencia/Unidad		TERMINA: Unidad de Informática		

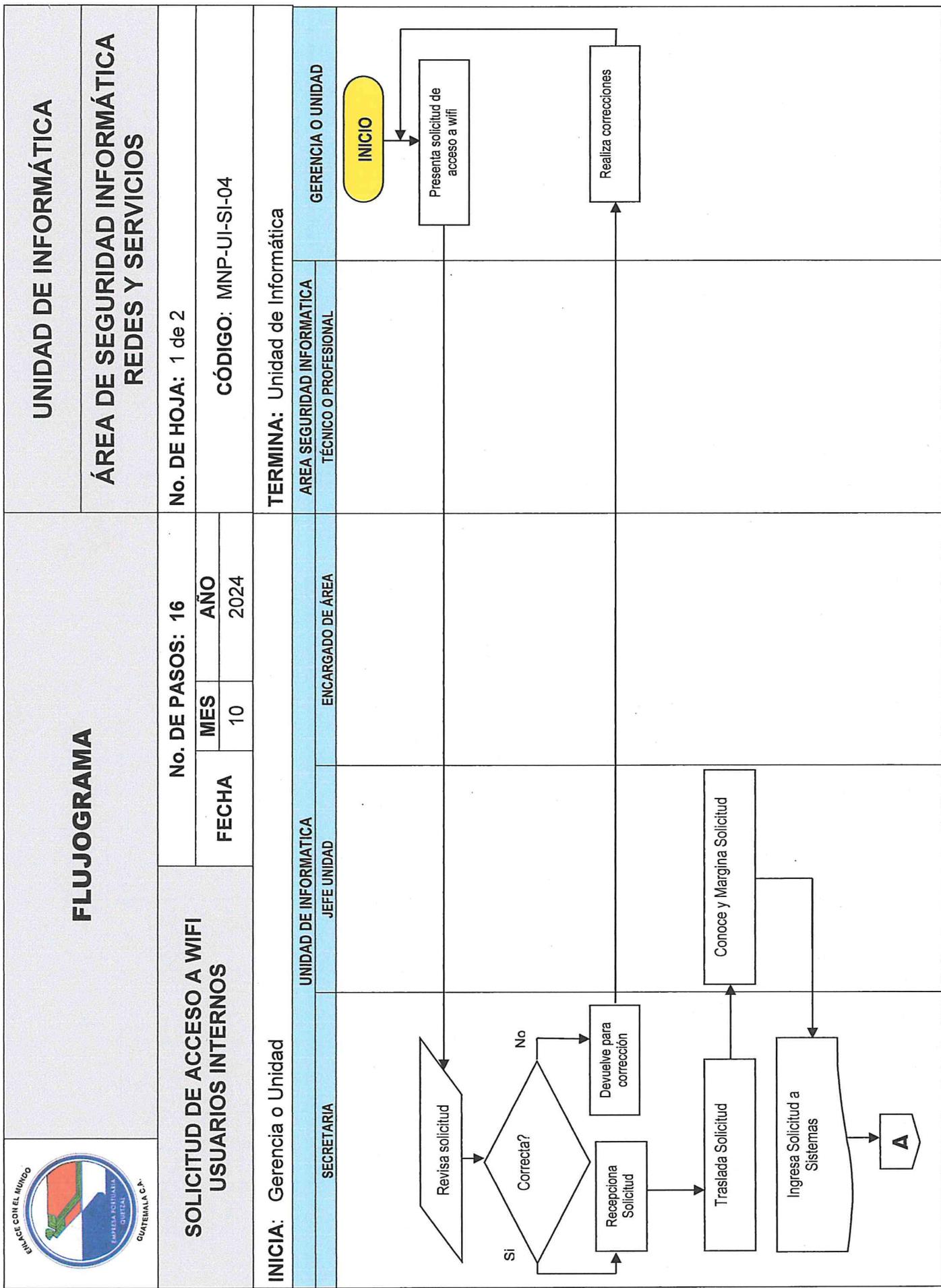
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Presentar Solicitud de acceso a wifi	Gerencia, Unidad/ Gerente, Jefe	Presenta por medio de oficio firmado y sellado, solicitud de acceso a wifi usuarios internos.
02	Revisar Solicitud	Unidad de Informática/ 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/Encargado	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 2024
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/Encargado	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 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello

Handwritten signature in blue ink over a circular official stamp. The stamp contains the text: 'GERENCIA DE INFORMÁTICA', 'GUATEMALA, C.A.', and 'SECRETARÍA QUETZAL'. The signature is written over the stamp and extends across the table below.





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA
 ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA
 REDES Y SERVICIOS

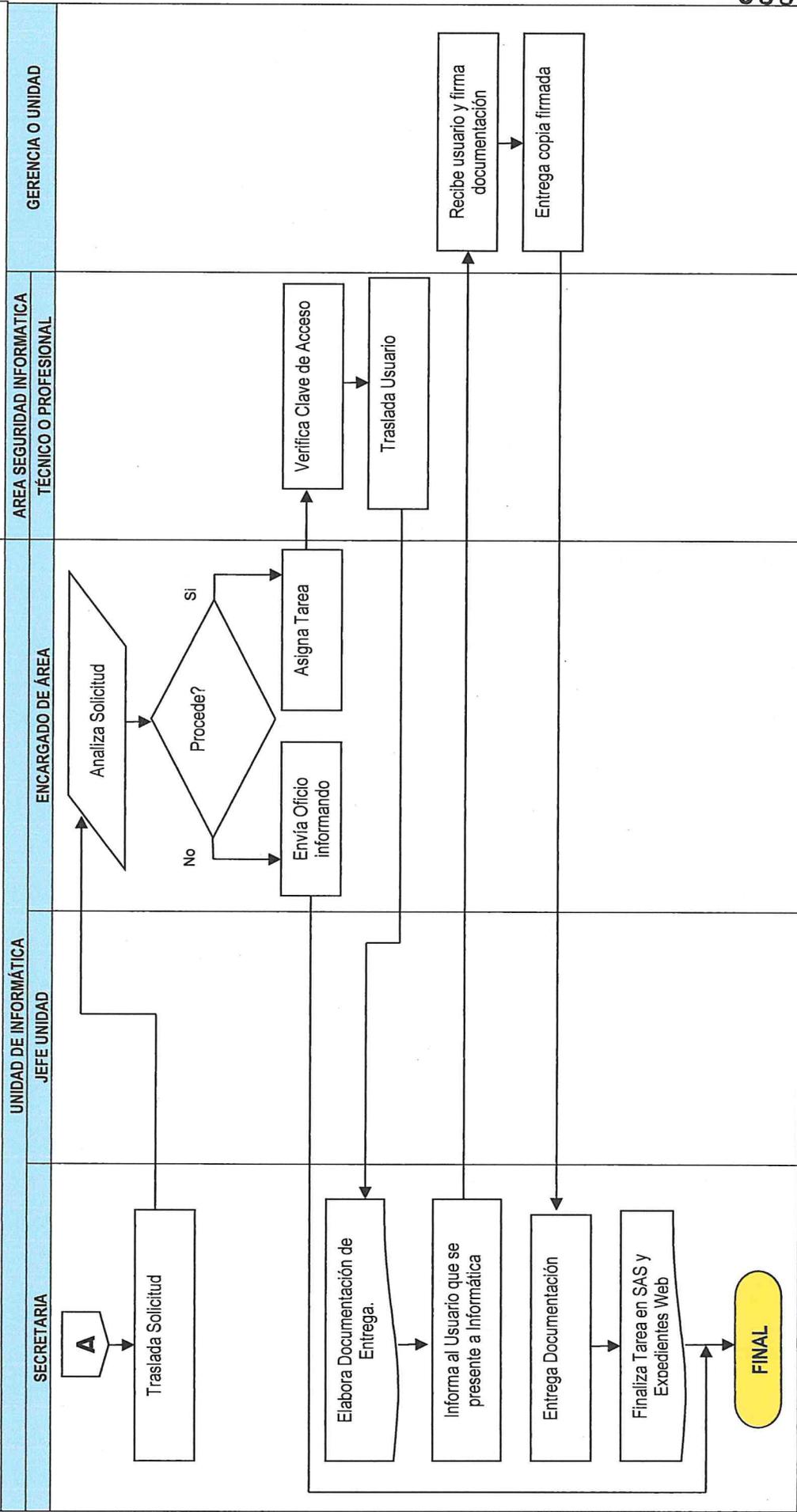
**SOLICITUD DE ACCESO A WIFI
 USUARIOS INTERNOS**

No. DE PASOS: 16
 MES 10
 AÑO 2024

No. DE HOJA: 2 de 2
 CÓDIGO: MNP-UI-SI-04

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática





NORMAS

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE SEGURIDAD
INFORMÁTICA REDES Y
SERVICIOS

SOLICITUD ACCESO A
WIFI USUARIOS
EXTERNOS

FECHA

MES

AÑO

10

2024

No. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-SI-05

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

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

- 1. ISO 27001 Seguridad de la Información
A.8 Controles Tecnológicos.
- 2. BASC Business Alliance for Secure Commerce
5..2 *Ciberseguridad y las tecnologías de la Información.*
- 3. 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 2024
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 Encargado de Área Seguridad Informática Redes y Servicios
04	Asignar Trabajo	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/Encargado	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 2024
			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 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello

Handwritten signature in blue ink over a circular official stamp. The stamp contains the text: "SECRETARIA DE INFORMÁTICA", "UNIDAD DE INFORMÁTICA", and "GUATEMALA, C.A.".



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

AREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA,
REDES Y SERVICIOS

SOLICITUD DE ACCESO A WIFI
USUARIOS EXTERNOS

No. DE PASOS: 7

No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA	MES	AÑO
	10	2024

CÓDIGO:MNP-UI-SI-05

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática

GERENCIA O UNIDAD

UNIDAD DE INFORMÁTICA
JEFE

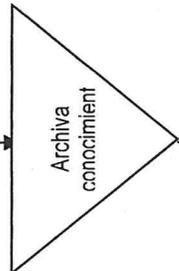
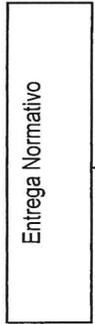
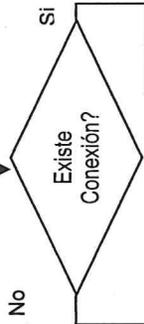
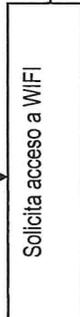
AREA DE REDES

ENCARGADO

TECNICO O PROFESIONAL

UNIDAD DE INFOMATICA

SECRETARIA



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SEGURIDAD IFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.
CONFIGURACIÓN FIREWALL	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	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 2024
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
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

No. DE HOJA: 1 de 1

No. DE PASOS: 7

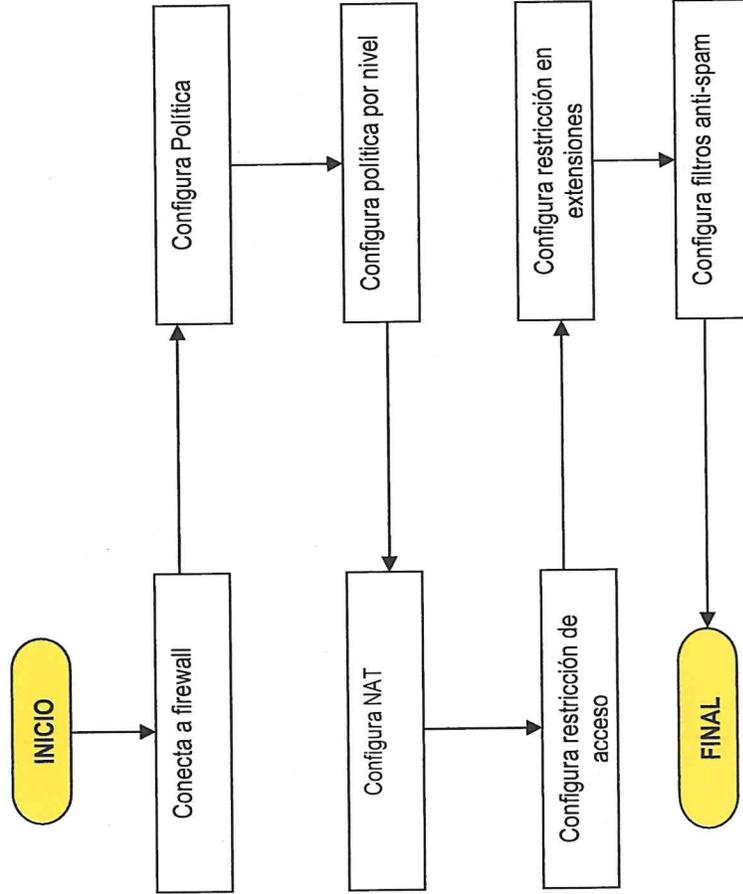
FECHA	MES	AÑO
	10	2024

CÓDIGO: MNP-UI-SI-06

CONFIGURACIÓN FIREWALL

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	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-07

DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<ul style="list-style-type: none"> - BASC. Business Alliance for Secure Commerce. 6.2 Seguridad 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	
REVOCAR Y/O CAMBIAR PERMISOS DE RED	No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 1 de 1	
	FECHA	MES 10	AÑO 2024	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
01	Gerencia o Unidad Interesada /Gerente o Jefe	Solicita cambio o eliminación de permisos en la red, en oficio dirigido el 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	Unidad de Informática / secretaria	Recibe solicitud y traslada al Jefe de Unidad de Informática para conocimiento y autorización.
03	Unidad de Informática / Jefe	Habiendo conocido la solicitud, traslada al Encargado del Área de Seguridad Informática Redes y Servicios, para que proceda con lo solicitado.
04	Seguridad de Informática Redes y Servicios /Encargado	Asigna tarea al técnico para asignar o revocar permisos de red.
05	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.
06	Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico asignado	Informa al solicitante vía telefónica o correo interno que se procedió de acuerdo a lo solicitado.

PROCEDIMIENTO: REVOCAR Y/O CAMBIAR PERMISOS DE RED		
Fecha Validación 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic Federico Augusto Yaque Catillo	Firma y Sello





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

REVOCAR Y/O CAMBIAR PERMISOS DE RED

No. DE PASOS: 08
 MES 10 AÑO 2024
 FECHA

No. DE HOJA: 1 de 1
 CÓDIGO: MNP-UI-SI-07

INICIA: Gerencia o Unidad

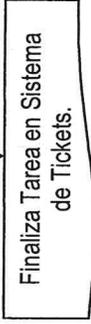
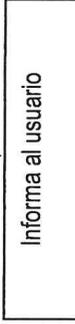
TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios.

GERENCIA O UNIDAD
Interesado y/o Jefe

UNIDAD DE INFORMÁTICA
Secretaría

UNIDAD DE INFORMÁTICA
Jefe

ÁREA DE SEGURIDAD DE INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
Encargado Técnico o Profesional Asignado



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS
BACKUP DE CONFIGURACIÓN DE SWITCHES.	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-08

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

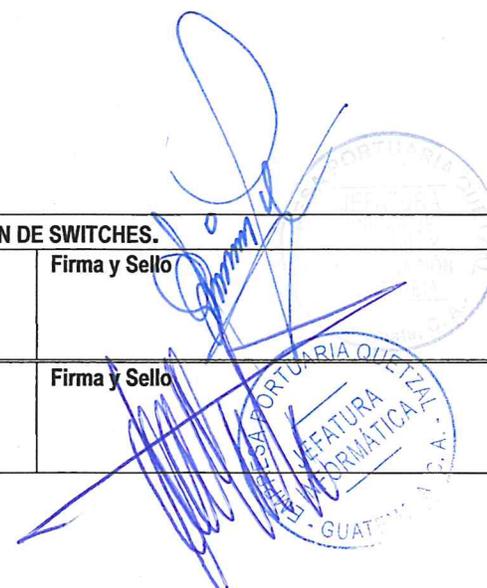
Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

1. ISO 27001 Seguridad de la Información
2. BASC. 6 Business Alliance for Secure Commerce
5.2 Ciberseguridad y las tecnologías de la Información
3. ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro

	PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE INFORMÁTICA	
		ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA, REDES Y SERVICIOS	
BACKUP CONFIGURACIÓN DE SWITCHES.	No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 1 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2024
INICIA: Seguridad Informática Redes y Servicios		TERMINA: Seguridad Informática Redes y Servicios.	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Seguridad Informática Redes y Servicios /Encargado	En el mes de enero elabora programación anual para la realización de backup de configuraciones de switches, a desarrollarse los primeros cinco días de cada mes.
2	Seguridad Informática Redes y Servicios /Encargado.	Realiza reunión con personal del Área en la cual da a conocer el plan de trabajo anual, incluyendo el proceso de backup de configuración de switches, el cual es entregado en forma digital.
3	Seguridad Informática Redes y Servicios / Encargado	Asigna a la persona responsable de la realización de back up de configuración de switches.
4	Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico o Profesional Asignado	Realiza backup completo de la configuración de cada switch, y se guarda en el servidor asignado para el efecto, debiendo etiquetar la carpeta con la fecha que se realizó.
5	Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico o Profesional Asignado	Verifica que el archivo de configuración o backup esté integrado en la estructura.
6	Seguridad Informática Redes y Servicios/Técnico o Profesional Asignado	Elabora bitácora la cual debe contener: fecha en la que se realiza el backup, observaciones correspondientes y firma de la persona que lo realizó.
7	Seguridad Informática Redes y Servicios/Técnico o Profesional Asignado	Realiza Impresión de Bitácora

BACKUP DE CONFIGURACIÓN DE SWITCHES.		No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-08
		10	2024		
INICIA: Seguridad Informática Redes y Servicios			TERMINA: Seguridad Informática Redes y Servicios.		
8	Archivar Bitácora.	Seguridad Informática Redes y Servicios/Técnico o Profesional Asignado.		Se debe archivar la bitácora en un archivador debidamente identificado y colocarlo en un lugar visible.	

PROCEDIMIENTO: BACKUP DE CONFIGURACIÓN DE SWITCHES.		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Catillo	



FLUJOGRAMA

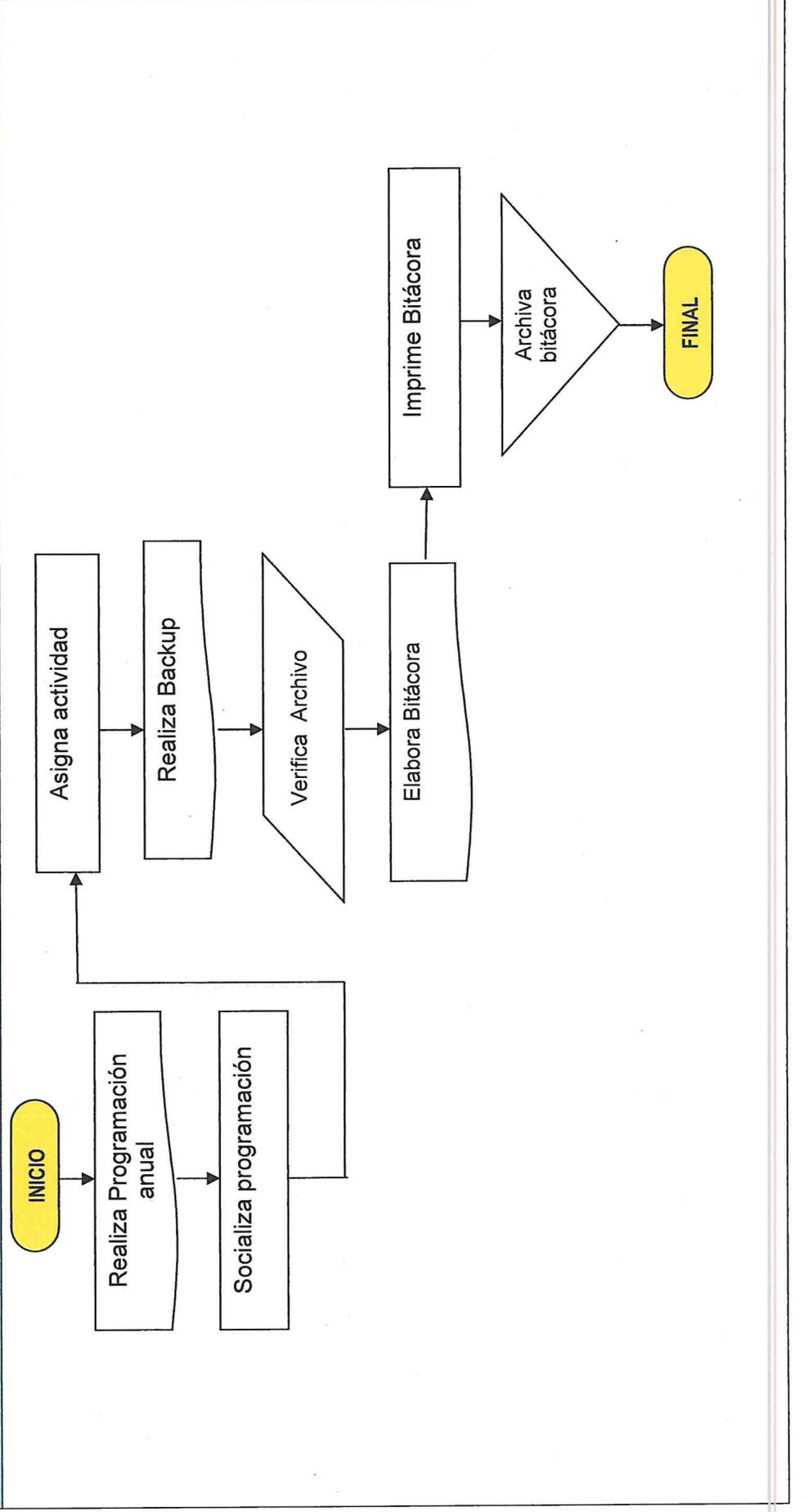
UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.

BACKUP DE CONFIGURACIÓN DE SWITCHES		
No. DE PASOS: 8	No. DE HOJA: 1 de 1	
FECHA	MES	AÑO
10	10	2024
CÓDIGO: MNP-UJ-SI-08.		

INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios

TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
CREACIÓN DE VPN	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-09.

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

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

1. ISO 27001 Seguridad de la Información
2. BASC. 6 Business Alliance for Secure Commerce
5.2 Ciberseguridad y las tecnologías de la Información
3. ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro
4. O.E.A Procedimiento del Operador Económico Autorizado.
Seguridad de la Información y Ciberseguridad
7.19

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA		
				ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA, REDES Y SERVICIOS		
CREACIÓN DE VPN			No. DE PASOS: 11		No. DE HOJA: 1 de 2	
			FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-09
INICIA: Usuario Solicitante/Interno o Externo			TERMINA: Seguridad Informática, Redes y Servicios			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
1	Solicitar VPN	Usuario Interno y/o empresa externa	Elabora solicitud de creación de VPN justificando el uso de la misma, dirección de conexión, firma del solicitante, firma de Gerente de Área y sello respectivo.
2	Recepcionar Solicitud	Unidad de Informática / Secretaria	Realiza la recepción de la solicitud colocando a ésta sello de recibido de la Unidad de Informática (PROCEDIMIENTO MNP-UI-01).
3	Trasladar Solicitud	Unidad de Informática / Secretaria	Traslada solicitud al Jefe de Área de Seguridad Informática, según procedimiento MNP-UI-01.
4	Asigna Tarea	Seguridad Informática Redes y Servicios /Encargado	Asigna tarea por medio del Sistema de Tickets.
5	Enviar formulario de VPN	Seguridad Informática, Redes y Servicios/ Técnico o Profesional Asignado.	Proceder a comunicarse con el solicitante indicándole que deberá llenar un formulario que contiene información de la conexión solicitada y enviarlo por correo electrónico.
6	Llenar formulario,	Usuario Solicitante/ Interno o Externo.	Proporciona la información solicitada llenando el formulario de solicitud de VPN, el que debe firmar, escanear y enviar al mismo remitente.
7	Crear perfil de VPN	Área de Seguridad Informática/ Técnico o Profesional Asignado.	Crea credencial y configuración solicitada.
8	Elaborar Documento confidencialidad.	Área de Seguridad Informática/Técnico o Profesional Asignado.	Elabora documento de confidencialidad el cual debe contener nombre del usuario, contraseña y descripción de los accesos creados.
9	Entregar Usuario	Área de Seguridad Informática/Técnico o Profesional Asignado	Entrega el usuario, contraseña, por medio de documento de confidencialidad, el cual debe ser firmado de recibido por el usuario solicitante.
10	Realizar Pruebas	Área de Seguridad Informática/Técnico o Profesional Asignado	Asiste al usuario en la realización de pruebas de conectividad, las cuales consisten en acceder al sitio solicitado.

CREACIÓN DE VPN		No. DE PASOS: 11		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-09.
10	2024				
INICIA: Usuario Solicitante/Interno o Externo.			TERMINA: Seguridad Informática, Redes y Servicios		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
11	Archivar	Área de Seguridad Informática/ Técnico o Profesional Asignado.		Archiva documentación relacionada a la creación de VPN (solicitud, formulario, documento de confidencialidad).	

PROCEDIMIENTO: CREACIÓN DE VPN		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP.	Firma y Sello
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	



FLUJOGRAMA

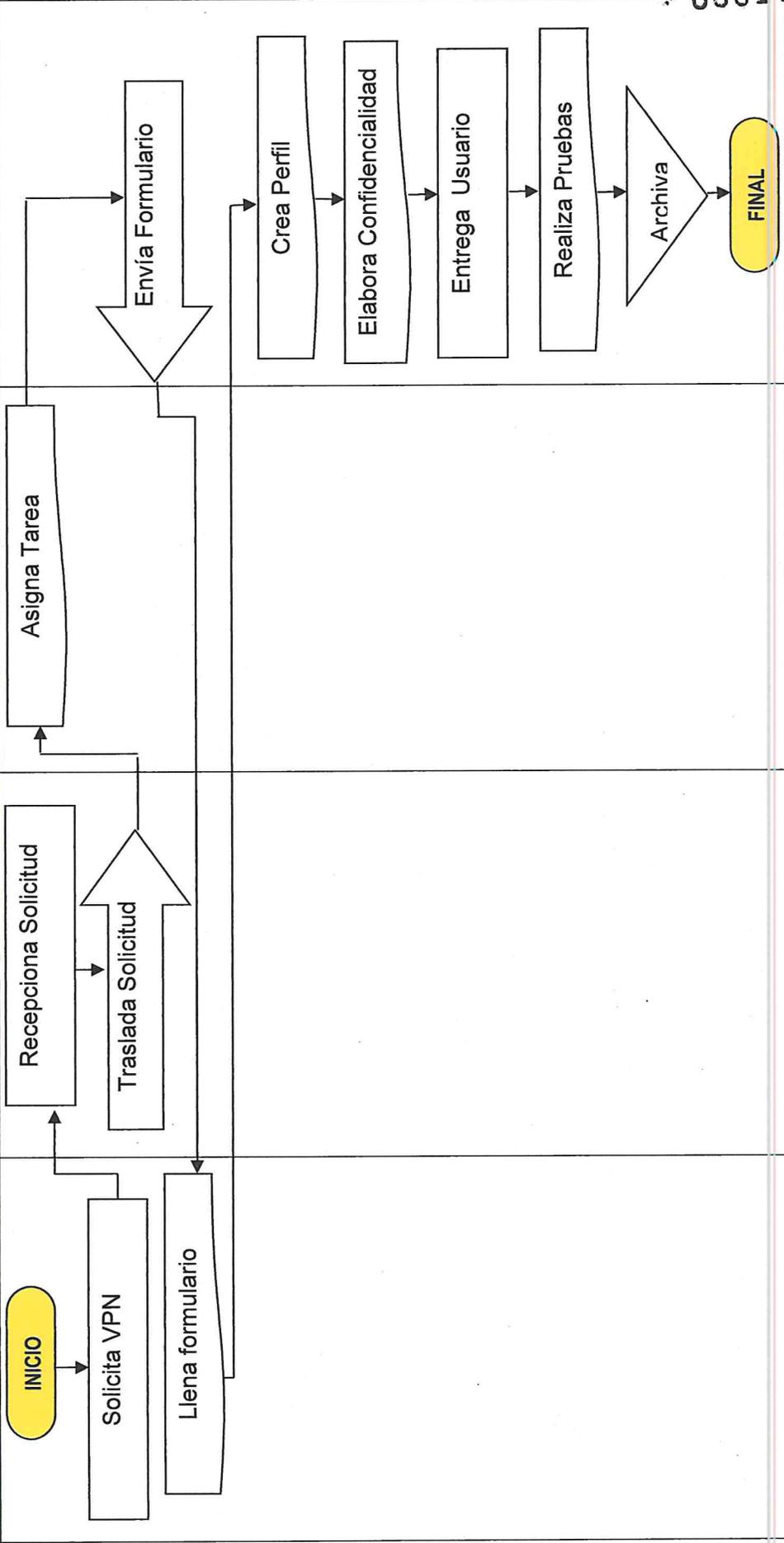
UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.

CREACIÓN DE VPN		No. DE PASOS: 8		No. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-09
		10		2024	

INICIA: Usuario Solicitante/Interno o Externo **TERMINA:** Área de Seguridad Informática Redes y Servicios

USUARIO	ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS	Técnico o Profesional Asignado
Interno o Externo	Encargado	



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				AREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.
BACK UP DE EQUIPO SEGURIDAD FIREWALL.	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-10

DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<p>BASC 6 Business Alliance for Secure Commerce 5.2 Ciberseguridad y las tecnologías de la Información.</p> <p>Seguridad en la Tecnología de la Información 3.9 Cadena de Suministro</p>

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA, REDES Y SERVICIOS	
BACKUP DE EQUIPO DE SEGURIDAD FIREWALL.			No. DE PASOS: 7		No. DE HOJA: 1 de 2
			FECHA	MES 10	AÑO 2024
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios.			TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios		

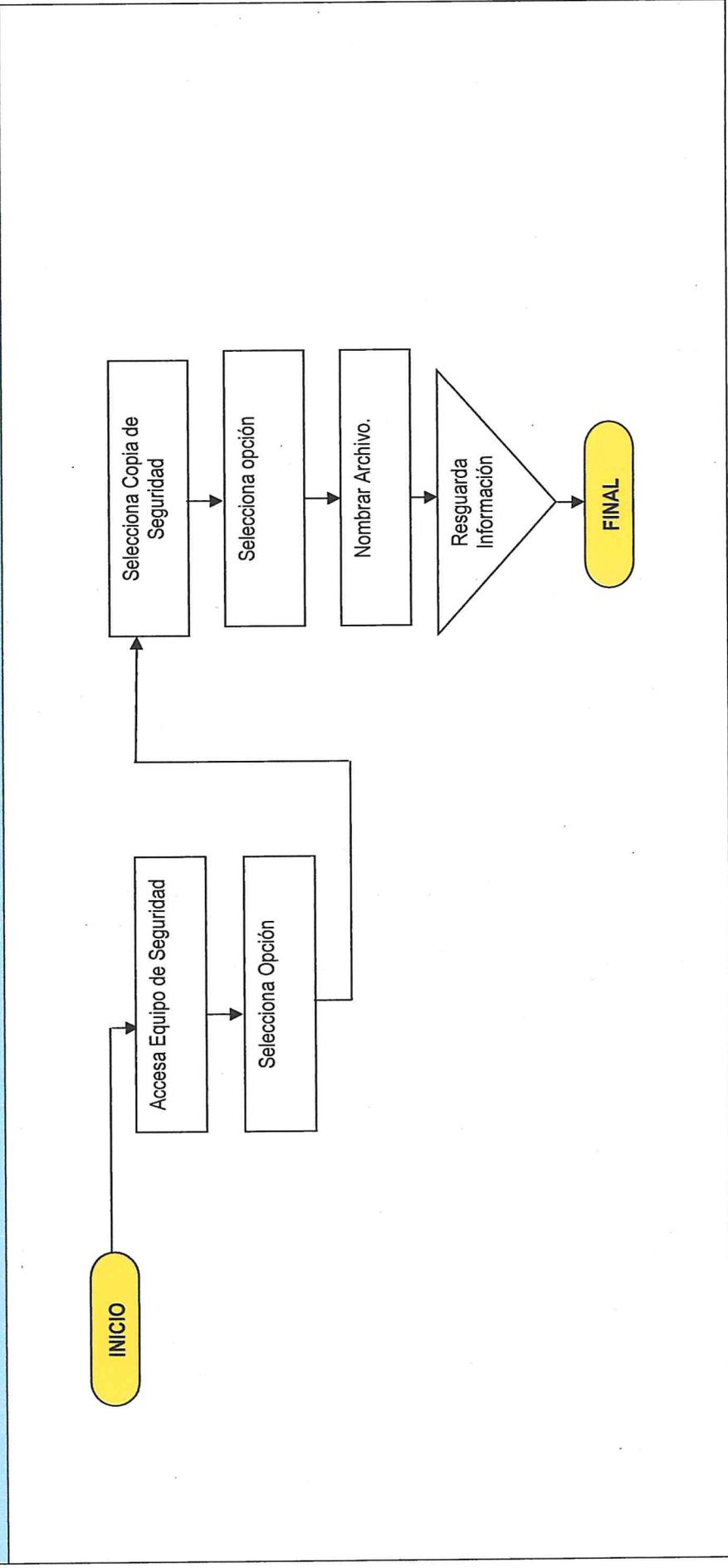
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
1	Accesar a equipo de Seguridad	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico o Profesional Asignado	Se Accede dispositivo de Seguridad (Firewall), seleccionando por medio de un clic y autenticando con el usuario y la contraseña correspondiente
2	Seleccionar Opción	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico o Profesional Asignado	Se selecciona la opción " Sistema " con un clic en ésta.
3	Seleccionar copia de seguridad	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/Técnico o Profesional Asignado.	Selecciona opción Imagen de Copia de Seguridad.
4	Seleccionar Opción	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico o Profesional Asignado.	Se procede a hacer clic en Copia de Seguridad, la cual debe estar resguardada.
5	Acceder a la Ubicación	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico o Profesional Asignado	Selecciona la ubicación para guardar el archivo de imagen de copia de seguridad.

BACKUP DE EQUIPO DE SEGURIDAD FIREWALL.	No. DE PASOS: 7		No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2024
INICIA: Seguridad Informática Redes y Servicios.		TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
6	Nombrar archivo	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico o Profesional Asignado	Se procede a ingresar un nombre al archivo, el cual debe contener la fecha en que se realizó el back up.
7	Resguarda Archivo	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico o Profesional Asignado	Guarda archivo relacionado al cambio.

PROCEDIMIENTO: BACKUP DE EQUIPO DE SEGURIDAD FIREWALL.		
Fecha Validación 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello

	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	BACKUP DE EQUIPO DE SEGURIDAD FIREWALL.		ÁREA SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS	
TERMINA		No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 1 de 1
		FECHA	MES	AÑO
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-10.
		ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.		
TÉCNICO O PROFESIONAL ASIGNADO				



	NORMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
ACTUALIZACIÓN DE CONTRASEÑA DE USUARIO DE RED	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO MNP-UI-SI-11

NORMA DEL PROCEDIMIENTO

- ISO 27001 Seguridad de la Información.
A.8.5
- BASC. Business Alliance for Secure Commerce.
5.2 Ciberseguridad.
- 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 2024
		CÓDIGO: MNP-UI-SI-11		
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Gerencia o Unidad		

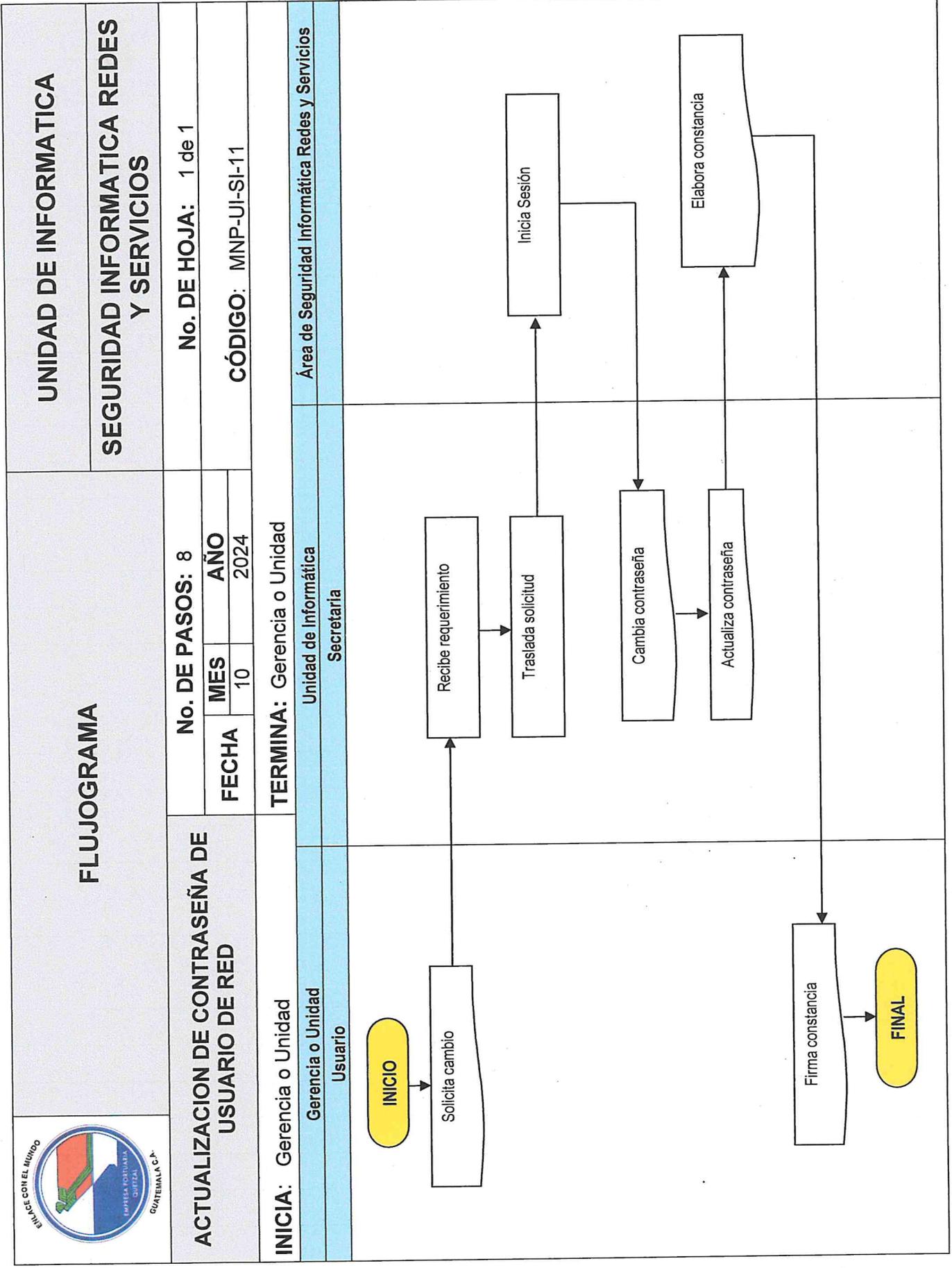
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar cambio de contraseña	Gerencia o Unidad / Usuario	Se presenta a la Unidad de Informática para solicitar el cambio de contraseña.
02	Recibir requerimiento	Unidad de Informática / Secretaria	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 o profesional asignado.	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 o profesional asignado.	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 2024
CÓDIGO: MNP-UI-SI-11		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 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP. Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello

Handwritten signature in blue ink over a circular official stamp. The stamp contains the text: "COMPTROLLER GENERAL OF GUATEMALA", "CONTADOR GENERAL", "FATURA", "MATEMÁTICA", and "GUATEMALA, C. A.".



	NORMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
INGRESO DE EQUIPO AJENO AL CENTRO DE DATOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-12

NORMA DEL PROCEDIMIENTO

ISO 27001 Seguridad de la Información
5.2 Ciberseguridad

BASC. Business Alliance for Secure Commerce
6.2

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	2024	
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 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello

	<h2>FLUJOGRAMA</h2>		<h2>UNIDAD DE INFORMÁTICA</h2>						
<h3>INGRESO DE EQUIPO AJENO AL CENTRO DE DATOS</h3>		<p>No. DE PASOS: 07</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>MES</td> <td>AÑO</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>2024</td> </tr> </table>		MES	AÑO	10	2024	<p>No. DE HOJA: 1 de 1</p> <p>CÓDIGO: MNP-UI-SI-12</p>	
MES	AÑO								
10	2024								
<p>INICIA: Entidad Externa</p>		<p>TERMINA: Área de Servidores</p>							
<p>ENTIDAD EXTERNA</p>		<p>UNIDAD DE INFORMÁTICA</p>		<p>ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS</p>					
<p>SECRETARIA</p>		<p>JEFE</p>		<p>TÉCNICO</p>					
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[Sollicita ingreso de equipo] S1 --> S2[Recibe solicitud y trasladada] S2 --> S3[Valida documentos y autoriza ingreso] S3 --> S4[Verifica equipo] S4 --> S5[Configura equipo a la red] S5 --> S6[Elimina software malicioso] S6 --> S7[Verifica el funcionamiento del equipo] S7 --> FINAL([FINAL]) </pre>									

	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
		09	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-13

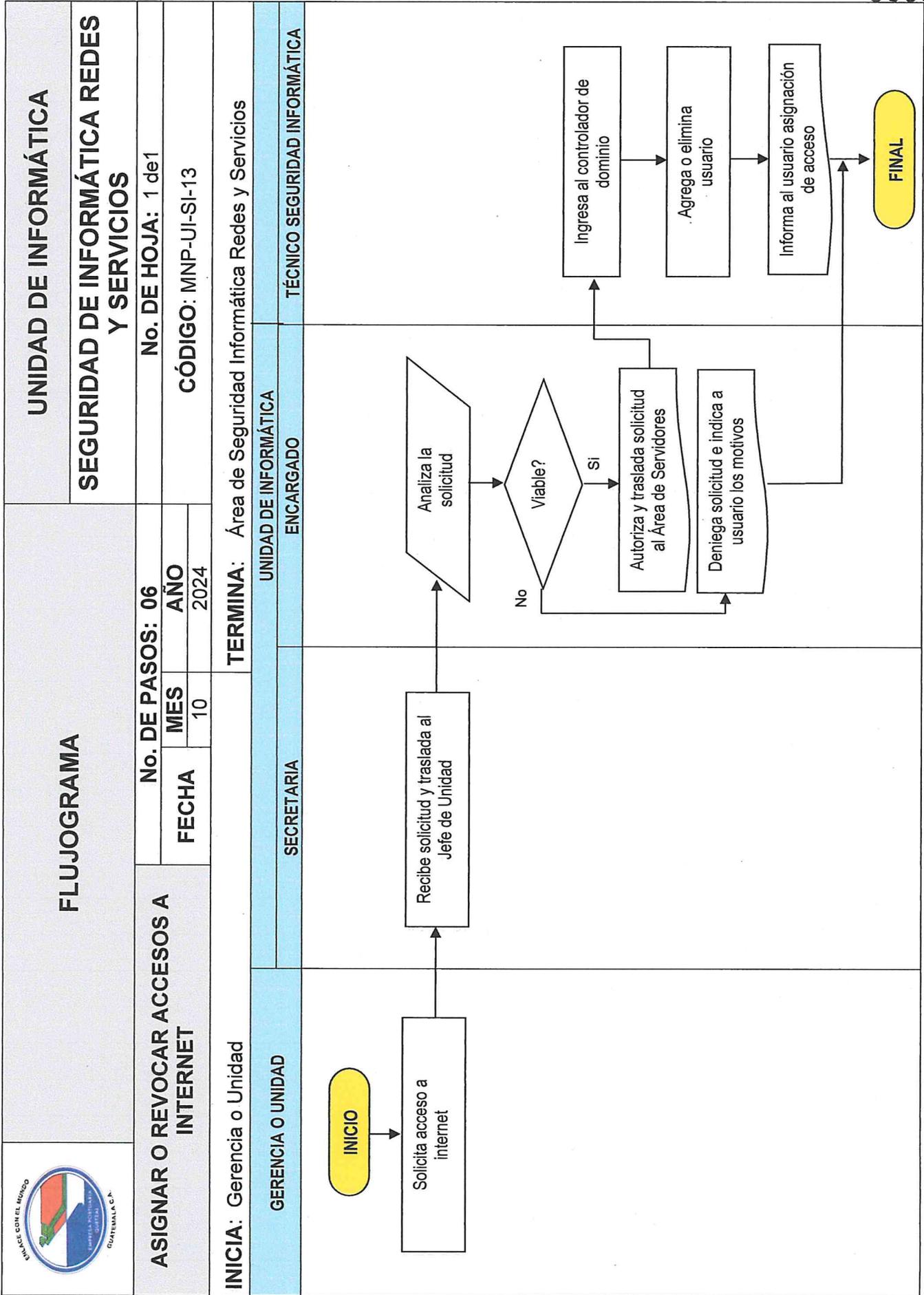
NORMA DEL PROCEDIMIENTO

- ISO 27001 Seguridad de la Información
A 8.2 Derechos de Accesos
- *BASC.* Business Alliance for Secure Commerce
5.22 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 2024
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 /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	Unidad de Informática / Secretaria	Recibe solicitud y traslada al Jefe de la Unidad para su conocimiento y trámites respectivos.
03	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 Seguridad Informática Redes y Servicios. En caso de denegar la solicitud, emite oficio a remitente de la solicitud indicando los motivos de la denegación.
04	Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico	Ingresa al controlador de dominios utilizando las credenciales autorizadas.
05	Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico	Agrega o remueve el usuario dentro del grupo de navegación contemplado dentro del servidor del Active Directory.
06	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 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello 



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				AREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.
AUDITORÍA DE EQUIPOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-14

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

1. ISO 27001 Seguridad de la Información
A.834
2. BASC. Business Alliance for Secure Commerce
6.2 *Seguridad en Tecnología de la Información*
3. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro.
3.9 *Cadena de Suministros*

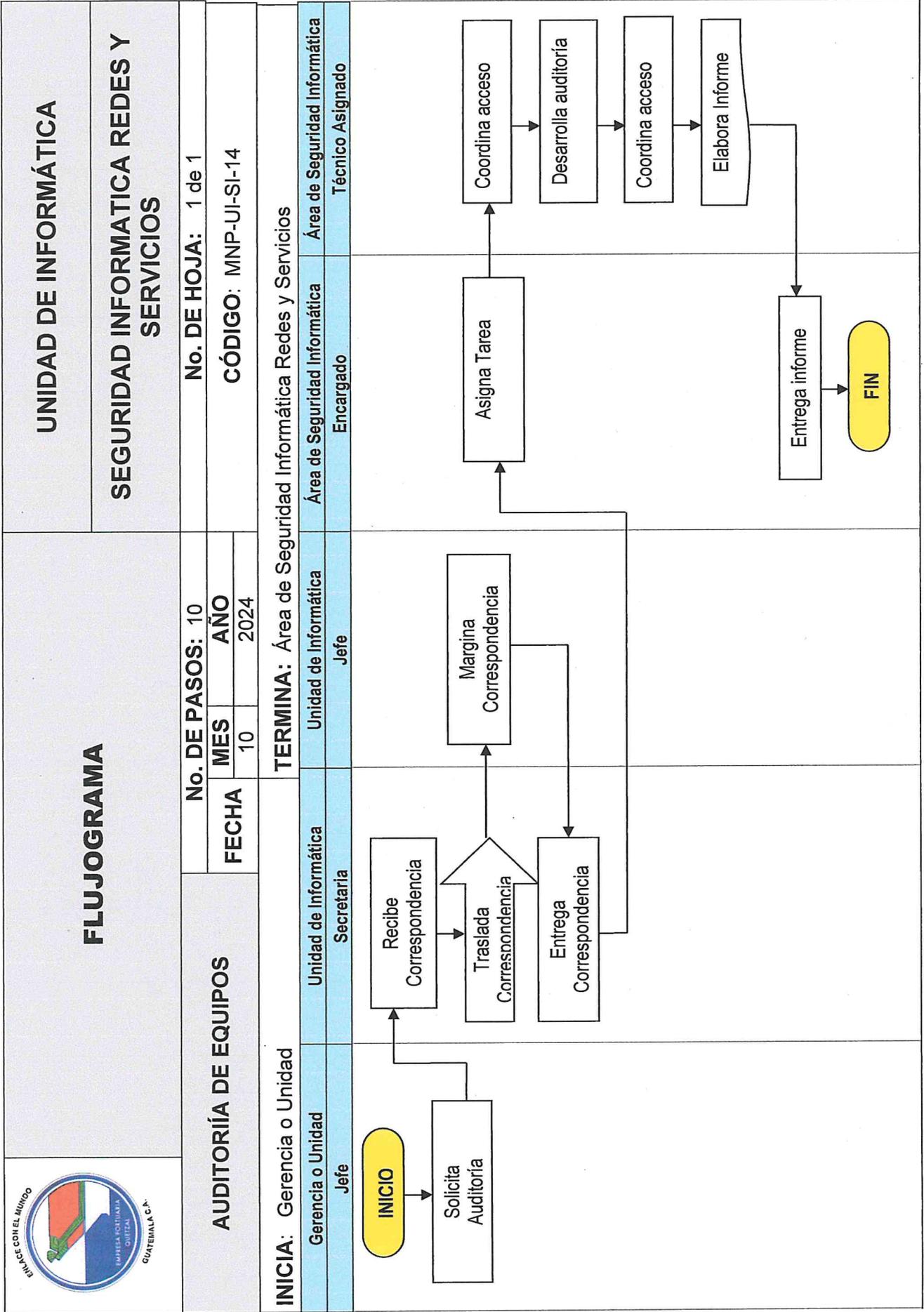
	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.
AUDITORÍA DE EQUIPOS.	No. DE PASOS: 10			No. DE HOJA: 1 de 2
	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-14
	10	2024		
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios.	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar Auditoría	Gerencia o Unidad / Gerente o 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	Margar 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.	Área Seguridad Informática Redes y Servicios / Encargado	De acuerdo a las funciones asigna tarea por medio del sistema expedientes web a personal para realizar auditoría de equipos.
07	Coordinar Acceso	Área Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico asignado	Se coordina acceso con el Jefe inmediato para proceder a lo solicitado.
08	Desarrollar auditoría	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico asignado	Procede a realizar la auditoría requerida de acuerdo a técnicas de auditoría.

AUDITORÍA DE EQUIPOS.	No. DE PASOS: 10			No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-14
		10	2024	
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
09	Realizar informe	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico asignado	Realiza informe indicando las herramientas utilizadas para la auditoría los hallazgos encontrados, y las recomendaciones respectivas.
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	Firma y Sello
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS	
AUDITORÍA DE ACTIVIDADES DE USUARIOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1	
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-15	

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

1. ISO 27001 Seguridad de la Información
2. BASC. Business Alliance for Secure Commerce
6.2 Siberseguridad.
3. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro
3.9 Cadena de Suministro

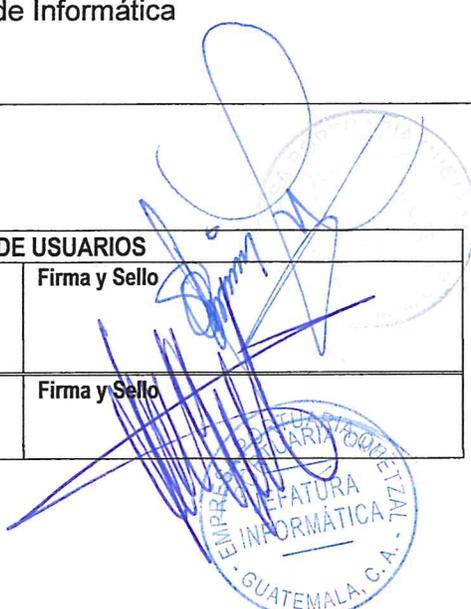
	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
			SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS	
AUDITORÍA DE ACTIVIDADES DE USUARIOS		No. DE PASOS: 11		No. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES	AÑO
			10	2024
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Unidad de Informática		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01 Solicitar auditoría de actividades de usuario.	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 Recibir Correspondencia	Unidad de Informática/ Secretaria	Coloca el sello de recibido incluyendo fecha, hora y firma de quien recibe el mismo.
03 Trasladar correspondencia	Unidad Informática/ Secretaria	La correspondencia recibida es trasladada a la Jefatura de la Unidad para su conocimiento y tramite respectivo
04 Recibir correspondencia	Unidad de Informática/ Jefe	Recibe correspondencia y firma el conocimiento de entrega.
05 Analizar correspondencia	Unidad de Informática/ Jefe	Analiza la correspondencia recibida y sus respectivos requerimientos para determinar si es procedente lo solicitado.
06 Marginar Correspondencia	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
		10	2024
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 Redes y Servicios/ Encargado	El Encargado de 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 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

AUDITORÍA DE ACTIVIDADES DE USUARIOS

No. DE PASOS: 11

FECHA	MES	AÑO
	10	2024

No. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-SI-15

INICIA: Gerencia o Unidad.

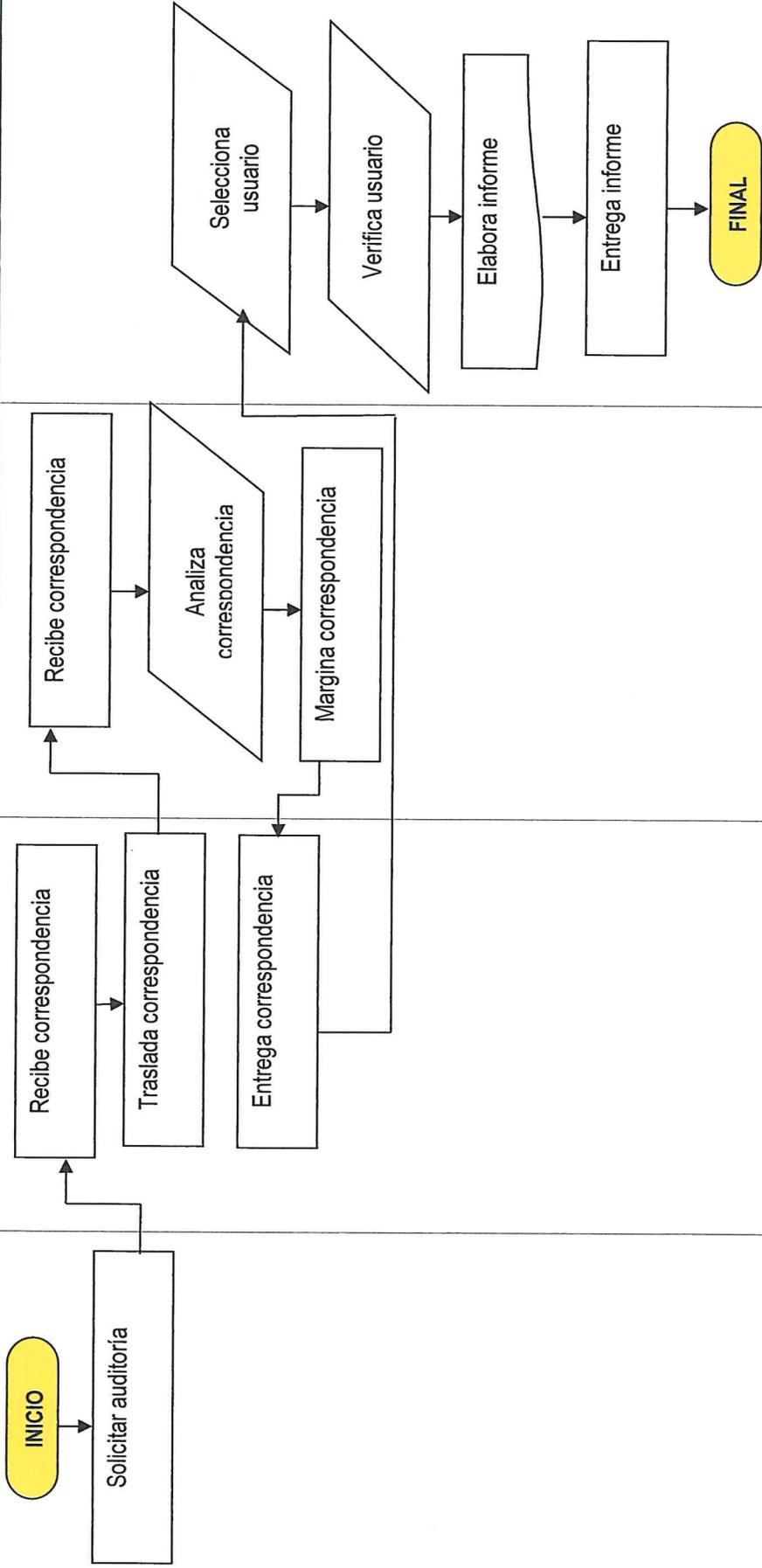
TERMINA: Unidad de Informática

Gerencia o Unidad

Unidad de Informática
Secretaría

Unidad de Informática
Jefe

Área de Seguridad Informática
Redes y Servicios



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

CONTENIDO

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Dstrucción 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
Control de Espacio en Nodos 0,1.	MNP-UI-SI-T-05
Revisión de Dispositivos de Protección en Data Center	MNP-UI-SI-T-06
Detección de Accesos no Autorizados	MNP-UI-SI-T-07

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.	
DESTRUCCIÓN DE CINTAS PARA BACK UP	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1	
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-01	
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS					
<ol style="list-style-type: none"> 1. ISO 27001 Seguridad de la Información A8.10 2. BASC 6. Business Alliance for Secure Commerce. 5.2 CIBERSEGURIDAD y las tecnologías de la Información 3. 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	
	FEC HA	MES
	10	2024
	AÑO	
	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-01	
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios	TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios.	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD JECUTORA /RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Determinar tiempo de grabación de la cinta	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / 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	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / 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	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / 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	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico o profesional asignado	Sumerge la cinta en un balde con agua.
05	Desechar cinta	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico o profesional asignado	Desecha la cinta junto con la basura plástica.
06	Realizar informe	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico o profesional asignado	Realiza informe con evidencia fotográfica de lo actuado y archiva.
07	Archivar Informe	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico o profesional asignado	Archiva informe que contiene el detalle de lo realizado.

PROCEDIMIENTO: DESTRUCCION DE CINTAS PARA BACK UP		
Fecha Validación: 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS

DESTRUCCIÓN DE CINTAS PARA BACK UP

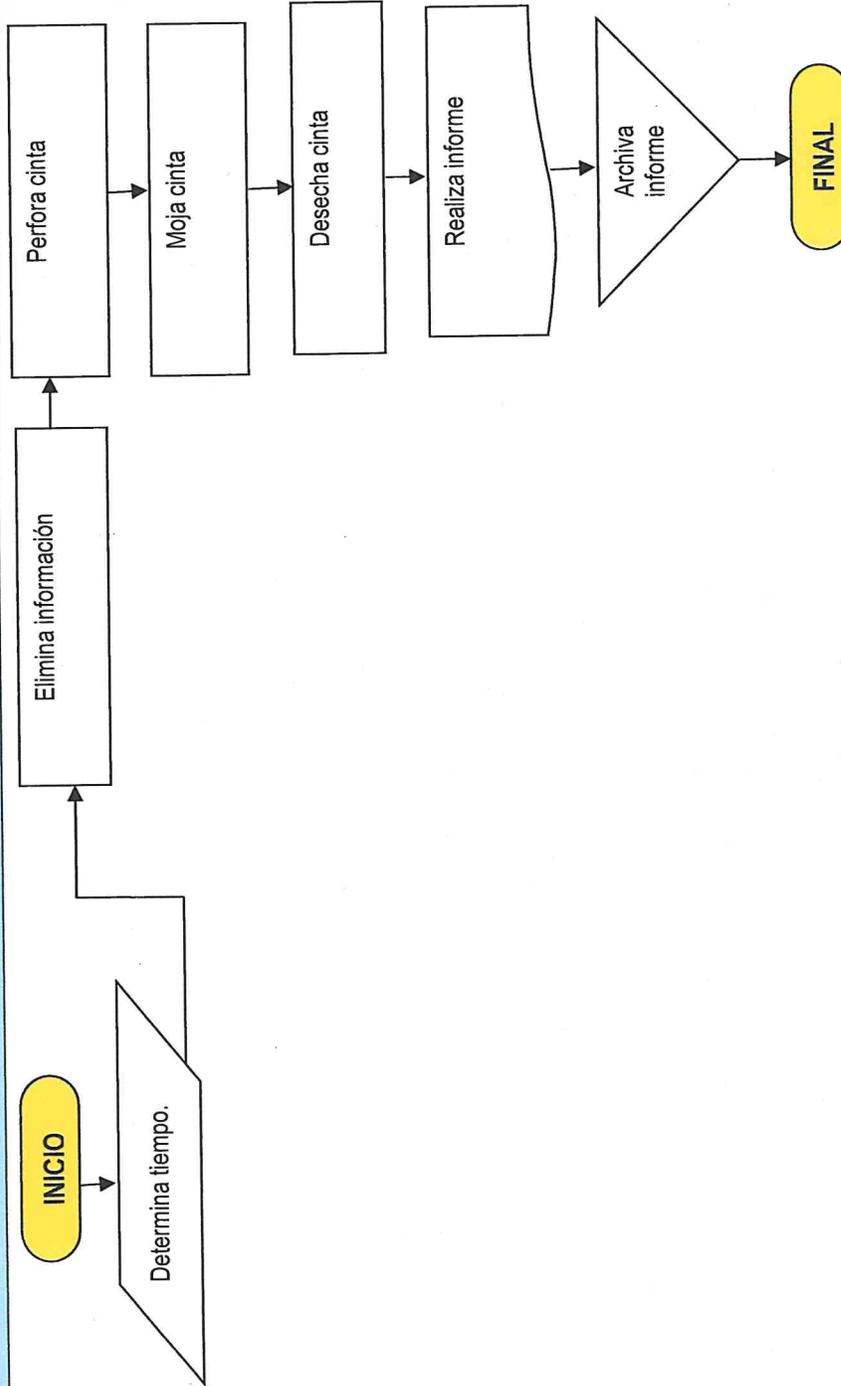
No. DE PASOS: 7
FECHA: MES 10 AÑO 2024

No. DE HOJA: 1 de 1
CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-01

INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios.

TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios.

ÁREA DE SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS.
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	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-02

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

1. ISO 27001 Seguridad de la Información
A.8.14
2. BASC. Business Alliance for Secure Commerce.
5.2 Ciberseguridad y las tecnologías de la Información
3. 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 10	AÑO 2024
		CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-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
01	Verificar último back-up	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / 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	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / 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	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / 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	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / 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	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / 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 Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico o profesional asignado	Inicia el servidor virtual y verifica que los servicios se hayan levantado correctamente.
07	Verificar funcionamiento	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / 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.

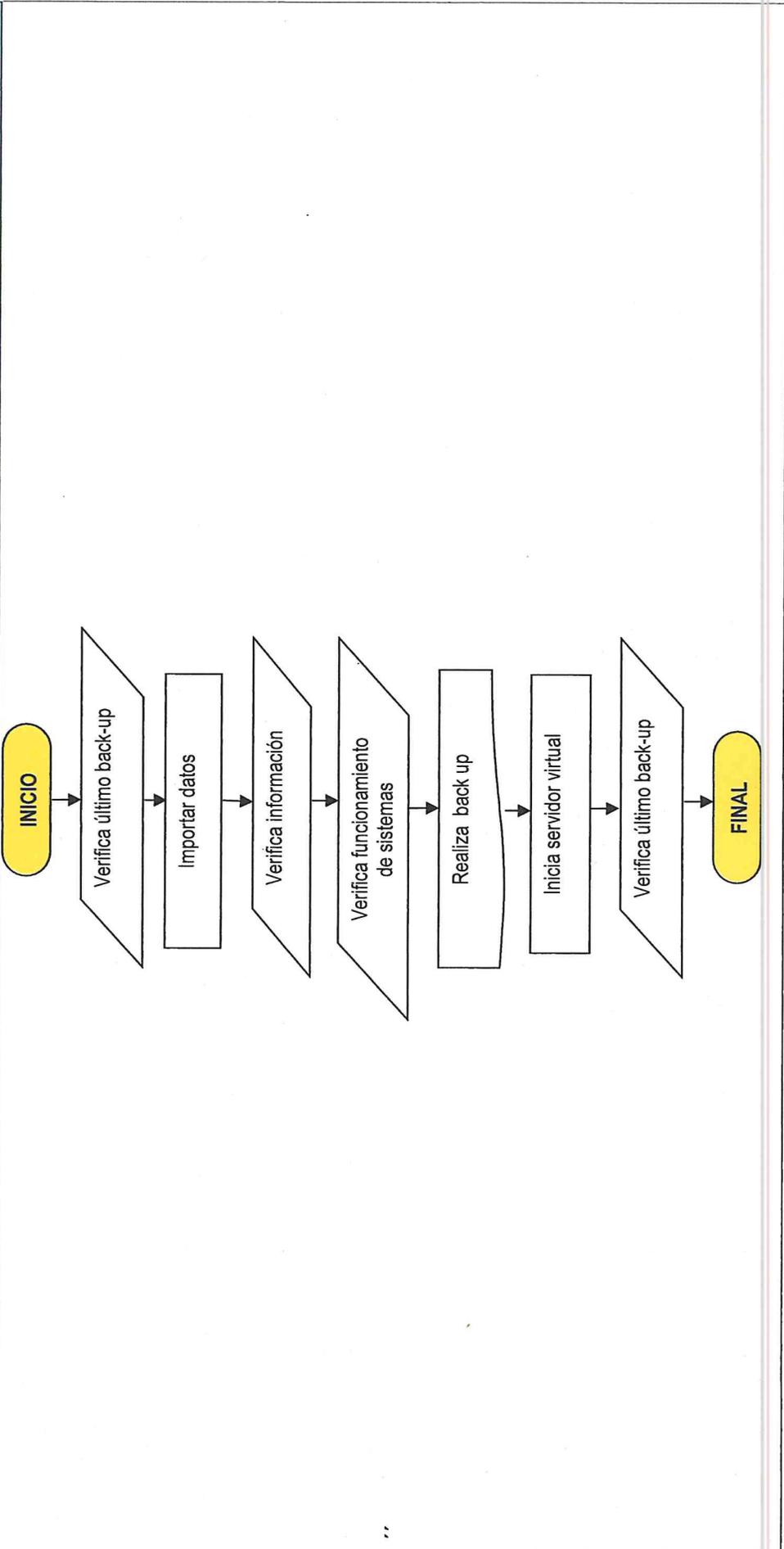
PROCEDIMIENTO: REESTABLECIMIENTO DE DATA CENTER		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	

	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	REESTABLECIMIENTO DE DATA CENTER		SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS	

No. DE PASOS: 7		No. DE HOJA: 1 de 1	
FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-02
10	10	2024	

INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios
TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios

SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
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	2024	CÓDIGO:MNP-UI-SI-T-03

NORMA DEL PROCEDIMIENTO

- ISO 27001 Ciberseguridad y las tecnologías de la Información.
A.813
- BASC. Business Alliance for Secure Commerce
5.2 Ciberseguridad y las Tecnologías de la Informaciones
- ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro
3.9 Cadena de Suministro.

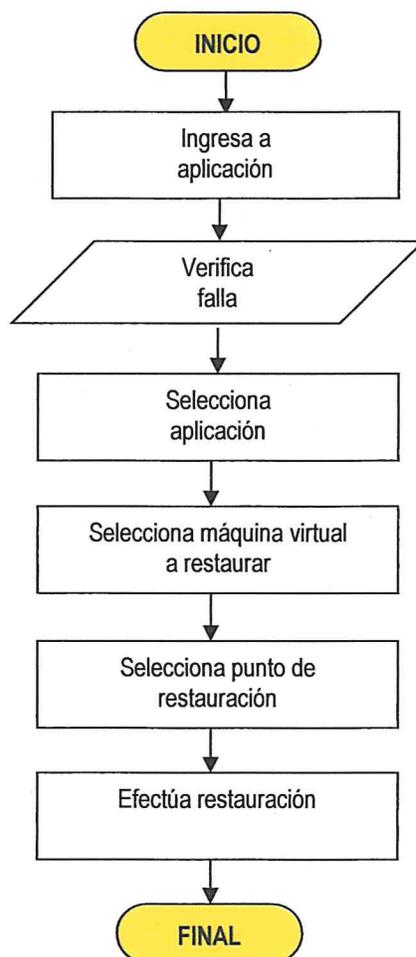
	PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE INFORMÁTICA
		SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
RESTORE (RECUPERACIÓN) DE SERVIDORES VIRTUALES	No. DE PASOS: 06	
	No. DE HOJA: 1 de 1	
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios	FECHA	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-03
	MES 10	AÑO 2024
TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01 Ingresar a la aplicación	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico Asignado	Con el usuario y la contraseña asignada, procede a ingresar al cliente de VMvSphere.
02 Verificar falla	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico Asignado	Verifica si la máquina virtual está fallando, siendo la falla por conectividad, si no existiera falla continua el proceso, si existiera falla se finaliza el proceso
03 Seleccionar aplicación	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / 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	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico Asignado	Selecciona la opción RESTAURAR e indica el servidor donde se debe restaurar el servidor virtual.
05 Seleccionar punto de restauración	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / 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	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / 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 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello

	<h2>FLUJOGRAMA</h2>	UNIDAD DE INFORMÁTICA	
		SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS	
RESTORE (RECUPERACIÓN) DE SERVIDORES VIRTUALES	No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 1 de 1
	FECH A	MES 10	AÑO 2024
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios		TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios	

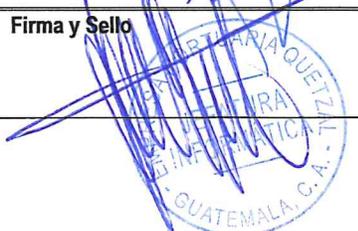
UNIDAD DE INFORMÁTICA
ÁREA DE SEGURIDAD DE INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.



	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	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-04	
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS					
<ol style="list-style-type: none"> 1. ISO 27001 Seguridad de la Información A.8.12 2. BASC. Business Alliance for Secure Commerce 5.2 J. 3. 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: 05	
	No. DE HOJA: 1 de 1	
	FECHA	MES
	AÑO	10
		2024
CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-04		
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 Ingresar a la consola	Área de Seguridad Informática / Técnico o Profesional asignado	Ingresar a la consola del servidor en producción.
02 Verificar disponibilidad	Área de Seguridad Informática / 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 Seguridad Informática / 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 Seguridad Informática / Técnico o Profesional asignado	Ingresar al servidor para verificar que los servicios estén funcionando correctamente.
05 Registrar datos	Área de Seguridad Informática / 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
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	



FLUJOGRAMA

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

No. DE PASOS: 5

FECHA	MES	AÑO
	10	2024

No. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-04

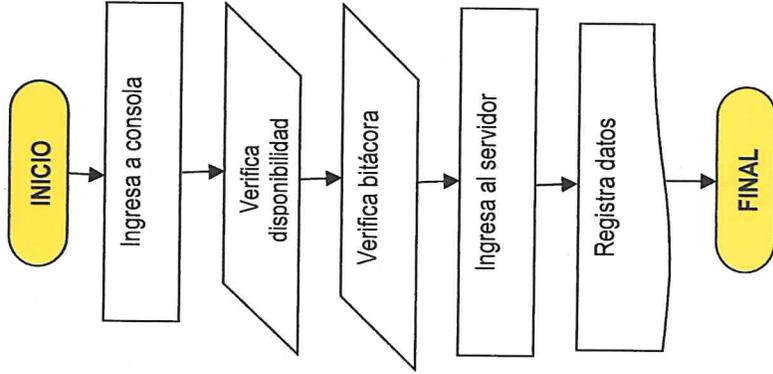
INICIA: Área Seguridad Informática Redes y Servicios

TERMINA: Área Seguridad Informática Redes y Servicios

ÁREA SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
TÉCNICO O PROFESIONAL ASIGNADO

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y
SERVICIOS



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
CONTROL DE ESPACIO EN NODOS 0 y 1.	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-05

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

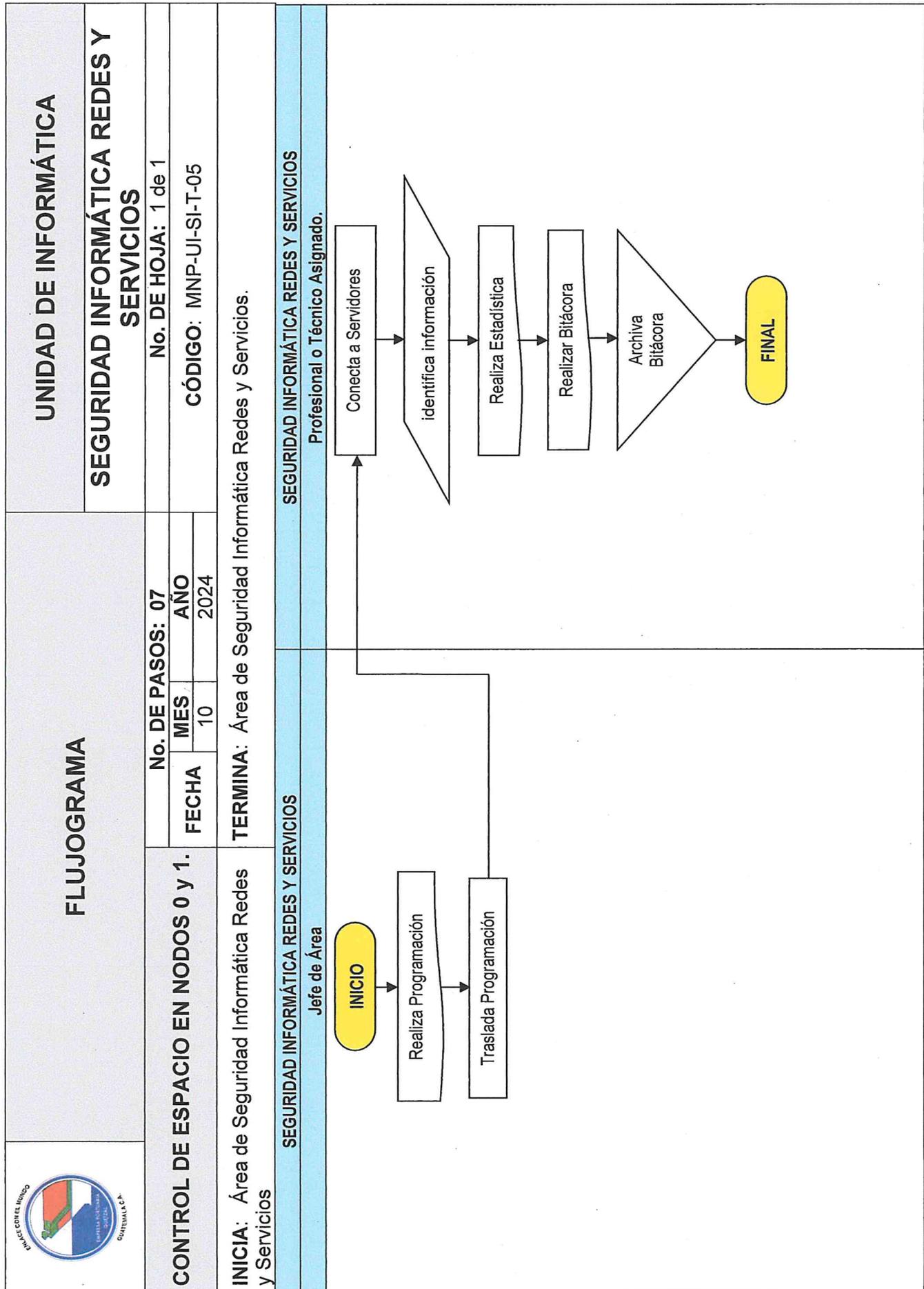
El usuario que requiera los servicios de la Unidad de Informática, estará sujeto a la aplicación del contenido de las Normas de Informática que se describen a continuación:

1. ISO 28000,
Evaluación del riesgo de Seguridad 4.3.1 b), c).
2. Plan de Seguridad Informática

	PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE INFORMÁTICA
		SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
CONTROL DE ESPACIO EN NODOS 0 y 1	No. DE PASOS: 7	
	No. DE HOJA: 1 de 1	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-05
FECHA	MES 10	AÑO 2024
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 Programar control de almacenamiento.	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Encargado	Realiza programación de ejecución de control de almacenamiento de la Base de Datos, indicando el colaborador que la realizará y el tiempo de asignación debido que la actividad se debe realizar diario.
02 Trasladar programación	Área de Seguridad Informática Redes y Servicio / Encargado	Traslada la programación por medio de correo institucional, oficio semanal dirigido al colaborador asignado o utilizando el Sistema de Correspondencia o Sistema de Ticket.
03 Conectar a servidores de Nodo 0 y Nodo 1	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/ Profesional o Técnico	Realiza conexión con credenciales, por medio del usuario y contraseña establecida.
04 Identificar información	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Profesional o Técnico	Se identifica la información sensible de los Servidores para llevar a cabo las estadísticas de control de almacenamiento.
05 Realizar estadística	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Profesional o Técnico	Se procede a obtener datos de espacio de almacenamiento por medio de comandos predefinidos.
06 Definir bitácora	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/ Profesional o Técnico	Se procede a llenar la bitácora de los respaldos de información realizados.
07 Archivar bitácora	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Profesional o Técnico	Archiva la bitácora que realiza diariamente, y al concluir la semana asignada finaliza la actividad en el sistema de ticket.

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE ESPACIO EN NODOS 0 y 1		
Fecha Validación 23/10/2024	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 28/10/2024	Nombre Gerente/Jefe Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	Firma y Sello 



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
REVISIÓN DE DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN EN DATA CENTER.	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-06

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

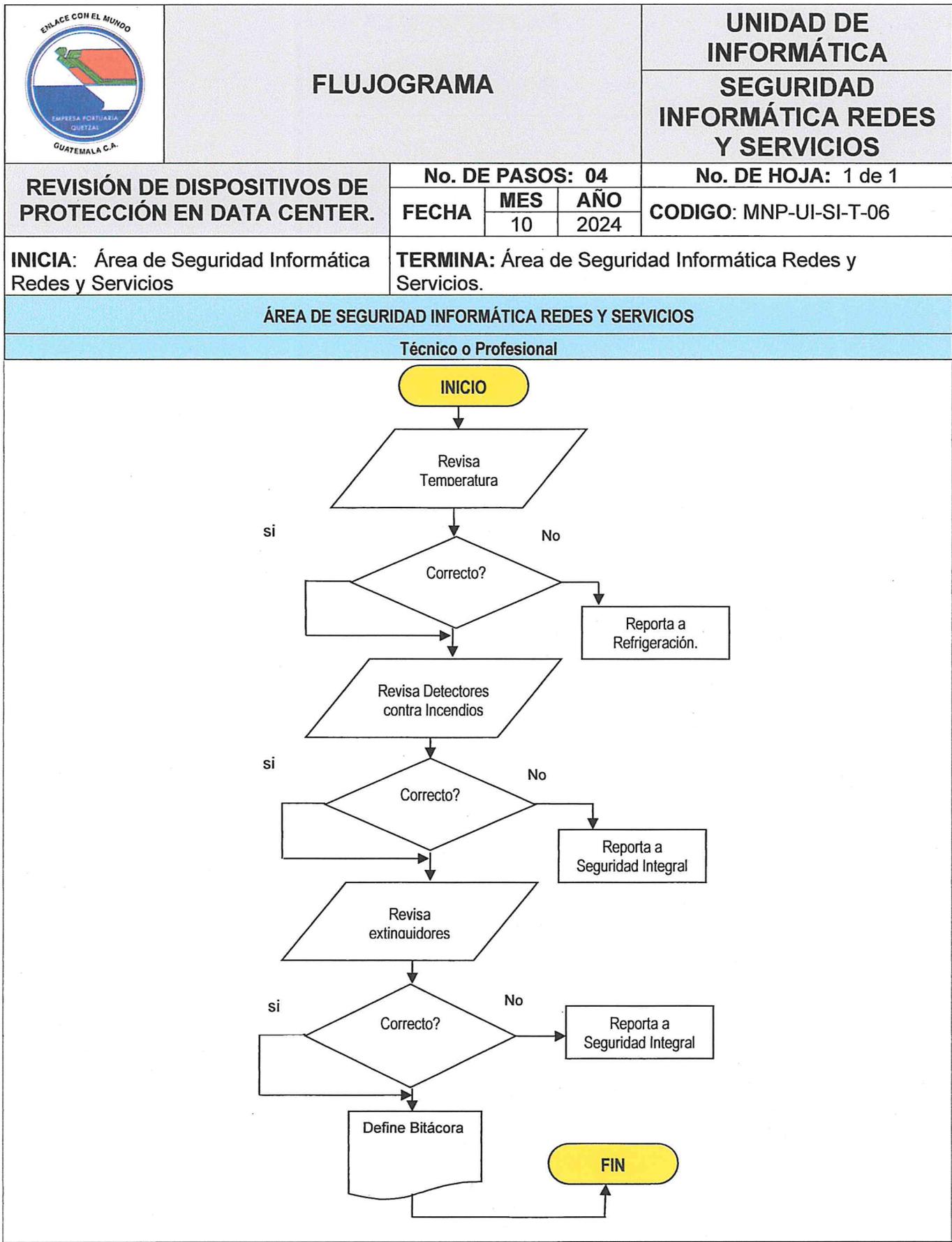
El usuario que requiera los servicios de la Unidad de Informática, estará sujeto a la aplicación del contenido de las Normas de Informática que se describen a continuación:

1. ISO 28000,
Evaluación del riesgo de Seguridad 4.3.1 b),c).
2. Plan de Seguridad Informática

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS	
REVISIÓN DE DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN EN DATA CENTER.			No. DE PASOS: 04		No. DE HOJA: 1 de 1
			FECHA	MES 10	AÑO 2024
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios.			TERMINA: Área de Seguridad de Informática Redes y Servicios.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Revisar Temperatura	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico o Profesional.	Se procede a verificar el estado actual de la Temperatura por medio del control de Temperatura ubicado en la entrada del Data Center en horario matutino y vespertino la cual no debe exceder de los 25°C, si la temperatura no fuera la correcta se reporta a la Sección de Refrigeración.
02	Revisar detectores contra incendios	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico o Profesional.	Se procede a verificar si se encuentra activo el Sistema de detectores contra incendios dentro del Data Center, tratando de visualizar la luz roja en emiten los sensores, si este no estuviera funcionando se reporta a la Gerencia de Seguridad Integral.
03	Revisar Equipo Contra Incendios	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico o Profesional.	Se procede a verificar si el Equipo contra Incendios (Extinguidores) se encuentren en buen estado, revisando Pasador de seguridad, manguera en buen estado, que se encuentre cargado, observar la etiqueta de la última inspección, si no fuere satisfactorio deberá reportarlo a Gerencia de Seguridad Integral.
04	Definir Bitácora	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico o Profesional Asignado.	Se procede a llenar la bitácora del Registro Diario de Temperatura del Data Center horario matutino y vespertino y realizando observaciones si las hubiera.

PROCEDIMIENTO: REVISIÓN DE DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN EN DATA CENTER		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
DETECCIÓN DE ACCESOS NO AUTORIZADOS.	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2024	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-07

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

El usuario que requiera los servicios de la Unidad de Informática, estará sujeto a la aplicación del contenido de las Normas de Informática que se describen a continuación:

1. ISO 28000,
Evaluación del riesgo de Seguridad 4.3.1 b), c).

2. Plan de Seguridad Informática

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
			SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.	
DETECCION DE ACCESOS NO AUTORIZADOS		No. DE PASOS: 07		No. DE HOJA: 1 de 1
		FECHA	MES 10	AÑO 2024
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	Detectar amenaza	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios /Técnico o Profesional		Detecta amenaza por medio de Software programado con anterioridad y poder determinar si la amenaza es interna o externa y el área dónde se acceso el intruso.
02	Proteger archivos fuente	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios /Técnico o Profesional		Al detectar el ataque, se debe proteger la información realizando los procedimientos que se detalla a continuación: Copia de Respaldo, Contraseña Segura y Antivirus.
03	Realizar análisis	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios /Técnico o Profesional		Realiza análisis para poder determinar los daños ocasionados por intrusos en los sistemas.
04	Restaurar datos	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios /Técnico o Profesional		Se deberá efectuar el punto de restauración coordinando fecha y hora antes del ataque, utilizando las copias de respaldo.
05	Realizar Informe	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios /Técnico o Profesional		Realiza informe detallado, indicando el tipo de ataque que se recibió las áreas dañadas (si las hubiera), recomendaciones para evitar otro incidente.
06	Entregar Informe	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios /Técnico o Profesional		Entrega informe al jefe inmediato para acciones pertinentes.
07	Archivar copia de Informe	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios /Técnico o Profesional		Archiva copia de Informe.

PROCEDIMIENTO: DETECCIÓN DE ACCESOS NO AUTORIZADOS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2024	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
28/10/2024	Lic. Federico Augusto Yaque Castillo	

	<h1>FLUJOGRAMA</h1>	UNIDAD DE INFORMÁTICA
		SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

DETECCIÓN DE ACCESOS NO AUTORIZADOS	No. DE PASOS: 07			No. DE HOJA: 1 de 1
	FECHA	MES 10	AÑO 2024	CODIGO: MNP-UI-SI-T-07

INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios.
 TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios.

ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

Profesional o Técnico /Asignado

