

EMPRESA PORTUARIA QUETZAL



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE INFORMÁTICA

PUERTO QUETZAL, OCTUBRE 2023

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
Auditoría 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

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	
	RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023		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

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA	No. DE PASOS: 09		No. DE HOJA: 1 de 2	
	FECHA	MES 10	AÑO 2023	CÓDIGO: MNP-UI-01
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Unidad de Informática		

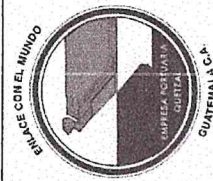
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Entregar correspondencia	Gerencia o Unidad / interesado	Entrega a la secretaria de la Unidad de Informática el documento que lleva con algún requerimiento o información.
02	Revisar correspondencia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

RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA	No. DE PASOS: 09			No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2023	CÓDIGO: MNP-UI-01
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Unidad de Informática		

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

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA

No. DE PASOS: 09

FECHA	MES	AÑO
10	10	2023

No. DE HOJA: 1 de 2

CÓDIGO: MNP-UI-01

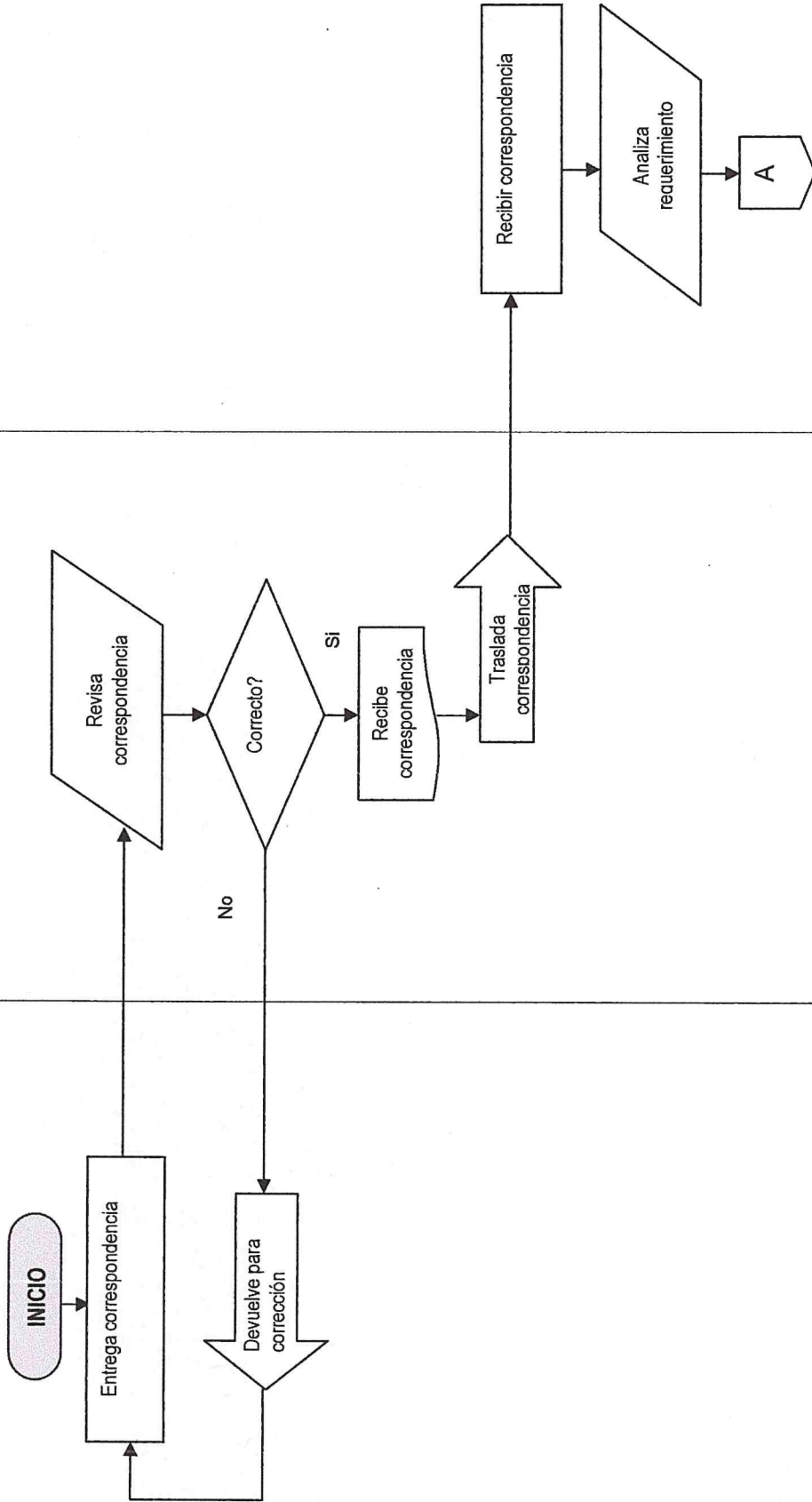
INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática

GERENCIA O UNIDAD

UNIDAD DE INFORMÁTICA SECRETARIA

UNIDAD DE INFORMÁTICA JEFE



RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA	No. DE PASOS: 09		No. DE HOJA: 2 de 2	
	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-01
		10	2023	
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Unidad de Informática		
GERENCIA O UNIDAD	UNIDAD DE INFORMÁTICA		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	SECRETARIA		JEFE	
	<pre> graph TD A[A] --> B[Margina correspondencia y asigna responsables] B --> C[Recibe correspondencia y elabora ticket] C --> D[Entrega correspondencia] D --> E([FIN]) </pre>			

	NORMAS		UNIDAD DE INFORMÁTICA		
	SOLICITUD DE USUARIO	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	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	
	SOLICITUD DE USUARIO		No. DE PASOS: 14	No. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2023
		CÓDIGO: MNP-UI-02		
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Unidad de Informática		

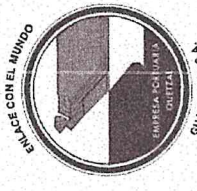
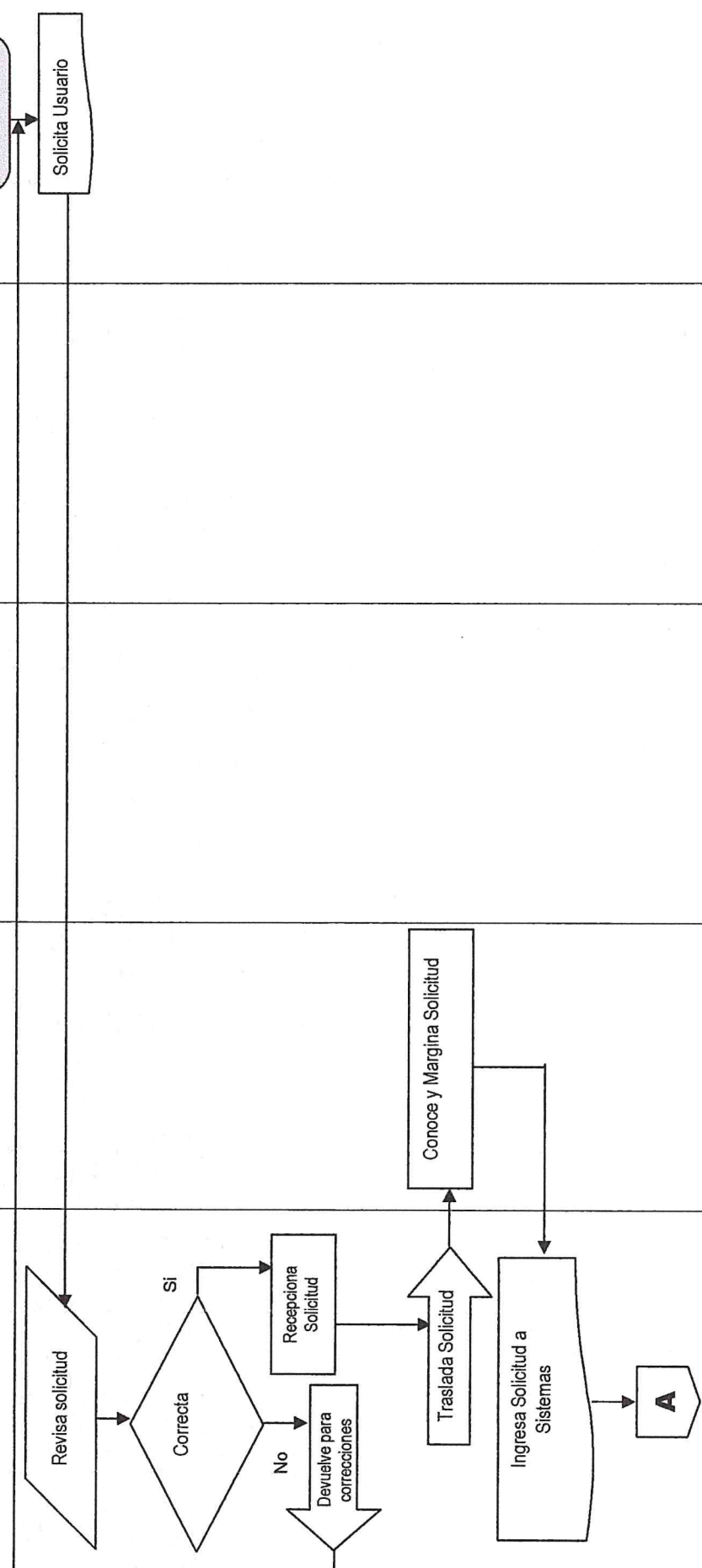
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar usuario	Gerencia Unidad / Jefe, Gerente de Área	Solita creación de usuario (RED, BASE DE DATOS, CORREO, SIGES, SICOIN ETC). por medio de oficio firmado por el Jefe Inmediato con Vo. Bo. 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	Ingresa 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).

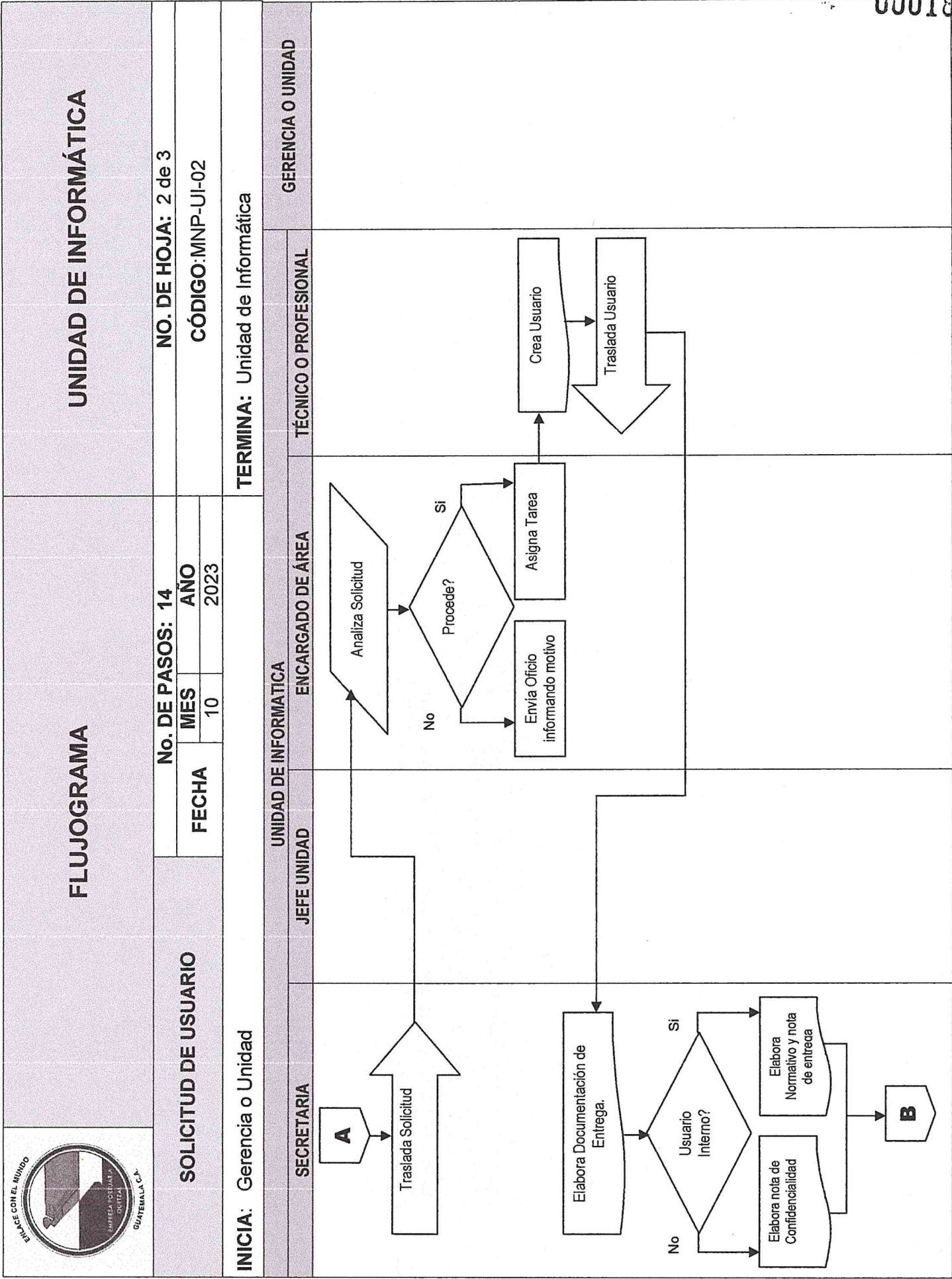
SOLICITUD DE USUARIO	No. DE PASOS: 14			No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-02
		10	2023	
INICIA: Gerencia o Unidad	TERMINA: Unidad de Informática			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
08	Analizar solicitud	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	Crear nuevo usuario	Unidad de Informática / técnico o profesional	Crea usuario de acuerdo a lo solicitado (usuarios de red, base de datos, Correo Electrónico, Internet, etc).
10	Trasladar información del usuario	Unidad de Informática / técnico o profesional	Traslada usuario y contraseña a secretaria de Unidad de Informática para que elabore la documentación de entrega, la cual consta de Normativa para usuarios (MNP-UI-SR-13-A01), Anexo entrega de la documentación y/o información (Código: SGSI-EPQ-A10), Formato de Usuario.
11	Elaborar documentación	Unidad de Informática / secretaria	Si el usuario es externo se elabora nota de confidencialidad, si es interno se elabora normativo y nota de entrega.
12	Informar al usuario	Unidad de Informática / secretaria	Vía telefónica informa al usuario que su solicitud fue aprobada y se elaboró el usuario y que debe presentarse a la Unidad de Informática a recoger dicho usuario
13	Recibir documentación	Gerencia o Unidad / usuario	Recibe documentación y firma de recibido.
14	Finalizar Tarea	Unidad de Informática / secretaria	Finaliza Ticket o tarea en Sistema Tickets.

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE USUARIO		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	



		FLUJOGRAMA				UNIDAD DE INFORMÁTICA			
SOLICITUD DE USUARIO		No. DE PASOS: 14		No. DE HOJA: 1 de 3		TERMINA: Unidad de Informática			
		FECHA MES 10 AÑO 2023	CODIGO: MNP-UI-02						
INICIA: Gerencia o Unidad		UNIDAD DE INFORMÁTICA							
SECRETARIA		JEFE UNIDAD		ENCARGADO DE ÁREA		TÉCNICO O PROFESIONAL		GERENCIA O UNIDAD	
 <pre> graph TD A[/Revisa solicitud/] --> B{Correcta} B -- Si --> C[Recepciona Solicitud] B -- No --> D[/Devuelve para correcciones/] C --> E[Traslada Solicitud] E --> F[Ingresa Solicitud a Sistemas] F --> G[Conoce y Margina Solicitud] G --> H[Solicita Usuario] H --> I([INICIO]) </pre>									





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SOLICITUD DE USUARIO

No. DE PASOS: 14

FECHA

MES

AÑO

10

2023

No. DE HOJA: 3 de 3

CÓDIGO:MNP-UI-02

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática

UNIDAD DE INFORMATICA

SECRETARIA

JEFE UNIDAD

ENCARGADO DE ÁREA

TÉCNICO O PROFESIONAL

GERENCIA O UNIDAD

USUARIO

B

Informa al Usuario que se
presente a Informática

Recibe documentación y
firma de recibido

Finaliza Tarea en Sistema de
Tickets

Entrega copia firmada

FINAL

00019

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMATICA	
INGRESO DE VISITANTES.	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1	
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-03	

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

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

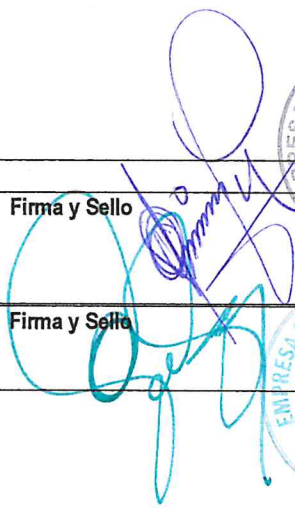
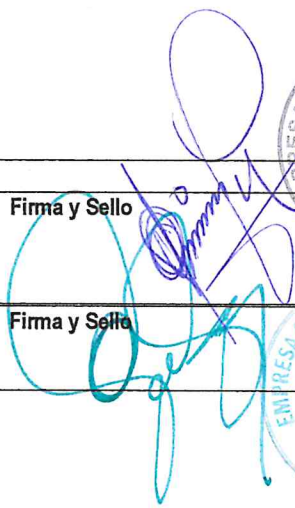
1. ISO 27001 Seguridad de la Información .
Anexo A.1 Controles de la Seguridad de la Información
2. BASC 6 Business Alliance for Secure Commerce.
5.2 Ciberseguridad y Tecnologías de Información
3. ISO 28000. Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro
3.9

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	INGRESO DE VISITANTES.		No. DE PASOS: 06	No. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2023
		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	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-03
		10	2023	
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	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMATICA

INGRESO DE VISITANTES

No. DE PASOS: 6

No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA

MES

AÑO

10

2023

CÓDIGO: MNP-UI-03

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática

GERENCIA O UNIDAD
VISITANTE

UNIDAD DE INFORMATICA
SECRETARIA

UNIDAD DE INFORMATICA
TECNICO O PROFESIONAL

INICIO

Acciona Intercomunicador

Atiende solicitud

Informa ingreso visitante

Verifica solicitud

Instruye sobre el ingreso

Acompaña a visitante

FINAL

00023

	NORMAS		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
ELABORACIÓN DE SOLICITUDES DE MATERIALES	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CODIGO: MNP-UI-04

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Disposiciones Internas

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

		PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
ELABORACIÓN DE SOLICITUDES Y ENTREGA DE MATERIALES.		No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA	MES 10	AÑO 2023	CÓDIGO: MNP-UI-04
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 que se tiene, trasladando la información a la persona encargada para la elaboración de la solicitud de materiales.	
02	Ingresar al sistema	Unidad de Informática / Encargado de solicitudes de almacén		Ingresa al sistema de almacén con su respectivo usuario y contraseña e inicia verificando la existencia de los productos a requerir en el sistema.	
03	Elaborar Solicitud	Unidad de Informática / encargado de solicitudes de almacén		Elabora la solicitud de materiales de acuerdo a la existencia de los productos en almacén y la necesidad de los mismos.	
04	Generar solicitud	Unidad de Informática / encargado de solicitudes de almacén		Genera la solicitud de materiales el sistema asigna número de solicitud e imprime para la firma de autorización o visto bueno del jefe de la Unidad de Informática. En caso de ausencia del Jefe de Unidad se requiere la firma de la persona designada por él para la autorización de la solicitud de materiales.	
05	Imprimir solicitud	Unidad de Informática / Encargado de solicitudes de almacén		Imprime solicitud de materiales y firma como solicitante	
06	Firmar solicitud	Unidad de Informática / jefe de unidad		Firma solicitud, asignando el Vo. Bo. del jefe de la Unidad de Informática o la persona designada.	
07	Fotocopiar solicitud	Unidad de Informática / encargado de solicitudes de almacén		Fotocopia la solicitud de materiales, tres copias: una para el archivo de informática, otra para Almacén y la tercera para entregar al oficial de protección de ingreso y egreso del recinto portuario para poder retirar los materiales solicitados.	
08	Entregar copias	Unidad de Informática / encargado de solicitudes de almacén		Entrega la solicitud de materiales y las tres copias al Encargado del Área solicitante.	

ELABORACIÓN DE SOLICITUDES Y ENTREGA DE MATERIALES.		No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 2 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA: Unidad de Informática		TERMINA: Unidad de Informática		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
09	Retirar suministros	Unidad de Informática / persona asignada	Procede a ingresar al Recinto Portuario y dirigirse al Almacén de Suministros para solicitar la entrega de los mismos, debiendo presentar la solicitud original y la copia. Retira los suministros solicitados y entrega una copia de la solicitud de materiales al oficial de protección de ingreso y egreso del recinto portuario a la salida de la garita de egreso.	
10	Entregar suministros	Unidad de Informática / persona designada	Realiza entrega de los materiales recibidos de almacén según solicitud de materiales al Jefe de la Unidad de Informática o Encargado del Área solicitante	

PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE SOLICITUDES DE MATERIALES		
Fecha Validación 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello



FLUJOGRAMA		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
ELABORACION DE SOLICITUDES DE MATERIALES	No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 1 de 1
	FECHA	MES	AÑO
	10	10	2023
CÓDIGO: MNP-UI-04			
TERMINA: Unidad de Informática			
UNIDAD DE INFORMÁTICA			
JEFE		ENCARGADO DE SOLICITUDES DE ALMACÉN / PERSONA ASIGNADA	
INICIO Determina necesidades de suministros Ingresar al sistema almacén Elabora solicitud Genera solicitud en el sistema Fotocopia solicitud Entrega copias Imprime solicitud Firma solicitud Retira suministros Entrega suministros FIN			

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
ACCESO A DATA CENTER PERSONAL EXTERNO	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	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	
		FECHA	MES 10	AÑO 2023
		No. DE HOJA: 1 de 2		
		CÓDIGO: MNP-UI-05		
INICIA: Empresa Externa		TERMINA: Unidad de Informática		

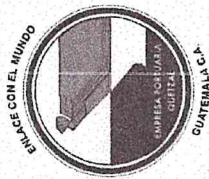
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar acceso a data center	Empresa Externa /gerente o Representante legal	Solicita por medio de oficio autorización para ingresar al Data Center para realizar labores relacionadas a mantenimiento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

ACCESO A DATA CENTER PERSONAL EXTERNO	No. DE PASOS: 9			No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2023	CÓDIGO: MNP-UI-05
INICIA: Empresa Externa			TERMINA: Unidad de Informática	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
08	Ingreso a la 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 de la 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	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ACCESO A DATA CENTER PERSONAL EXTERNO

No. DE PASOS: 9

No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA
MES 10
AÑO 2023

CODIGO: MNP-UI-05

INICIA: Empresa Externa

TERMINA: Unidad de Informática

EMPRESA EXTERNA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA SISTEMAS, ÁREA DE SEGURIDAD
INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS/

SECRETARIA

JEFE

ENCARGADO, TÉCNICO ASIGNADO

INICIO

Solicita acceso a la data
center

Recepciona oficio

Traslada oficio

Aprueba listado

Entrega oficio

Recibe oficio

Da instrucciones

Ingresa a la data center

Egreso de la data center

FIN

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
INGRESO DE PERSONAL DE INFORMÁTICA A LA DATA CENTER	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1	
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-06	

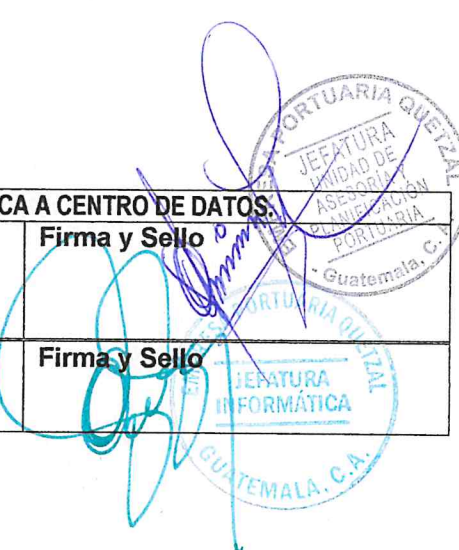
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

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

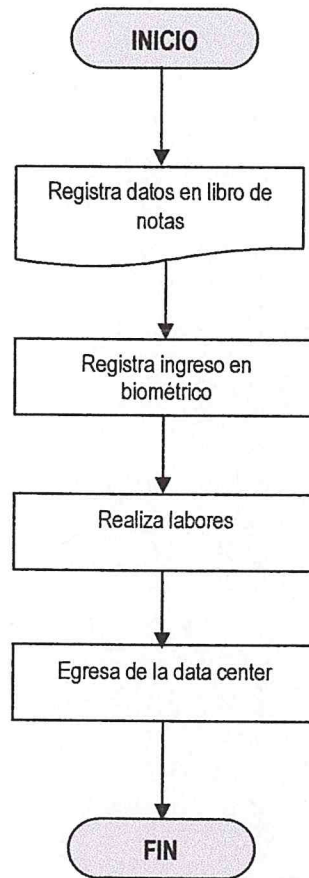
1. **BASC.** Business Alliance for Secure Commerce
6.2
2. **ISO 28000.** Sistema de Seguridad de la Cadena de Suministro
3.9

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	INGRESO DE PERSONAL DE INFORMÁTICA A CENTRO DE DATOS		No. DE PASOS: 04	
		No. DE HOJA: 1 de 1		
		FECHA		MES
		10		AÑO
		2023		CÓDIGO: MNP-UI-06
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
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	

	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	INGRESO DE PERSONAL DE INFORMÁTICA A CENTRO DE DATOS		No. DE PASOS: 04 No. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA 10 / 2023	MES 10	AÑO 2023
		CODIGO: MNP-UI-06		
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 USUARIO EN SISTEMAS Y/O RED	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	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*

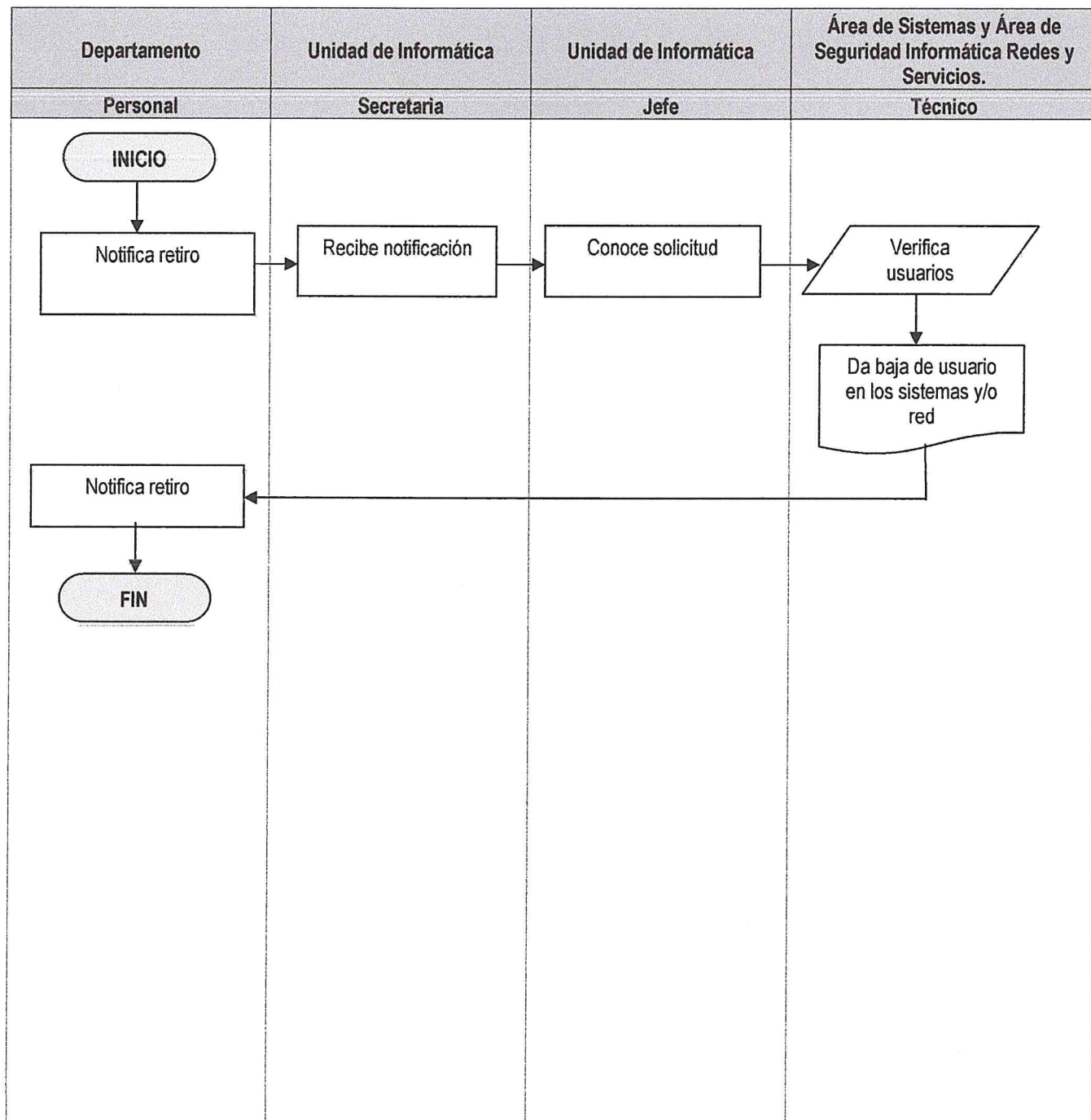
	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA
	BAJA DE USUARIO EN SISTEMAS Y/O RED		No. DE PASOS: 06 No. DE HOJA: 1 de 1 CÓDIGO: MNP-UI-07
INICIA: Departamento de Personal		TERMINA: Área de Sistemas y Seguridad Informática Redes y Servicios	

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 dió 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 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello 



	DIAGRAMA DE FLUJO		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
BAJA DE USUARIO EN SISTEMAS Y/O DE RED	No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 1 de 1	
	FECHA	MES 10	AÑO 2023	CÓDIGO: MNP-UI-07
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

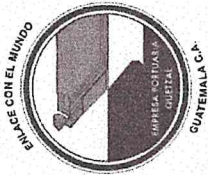
	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
MODIFICACIÓN DE REPORTES EN LOS SISTEMAS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJAS: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AS-01

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS	
- ISO 27001 Seguridad de la Información A.8.4 Acceso a código Fuente, A.8.33 , A.8.25 - BASC. 6 Business Alliance for Secure Commerce. 6.2 Seguridad en Tecnología de la Información. - ISO 28000. Seguridad de la Cadena de Suministro. 3.9 Cadena de Suministro	

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA DE SISTEMAS	
MODIFICACION DE REPORTES EN LOS SISTEMAS			No. DE PASOS: 11		No. DE HOJA: 1 de 2
			FECHA	MES 10	AÑO 2023
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 2023
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 Sistema de Correspondencia.

PROCEDIMIENTO: MODIFICACIÓN DE REPORTES EN LOS SISTEMAS		
Fecha Validación 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello 



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMATICA

ÁREA DE SISTEMAS

MODIFICACION DE REPORTES EN LOS SISTEMAS

No. DE PASOS: 11

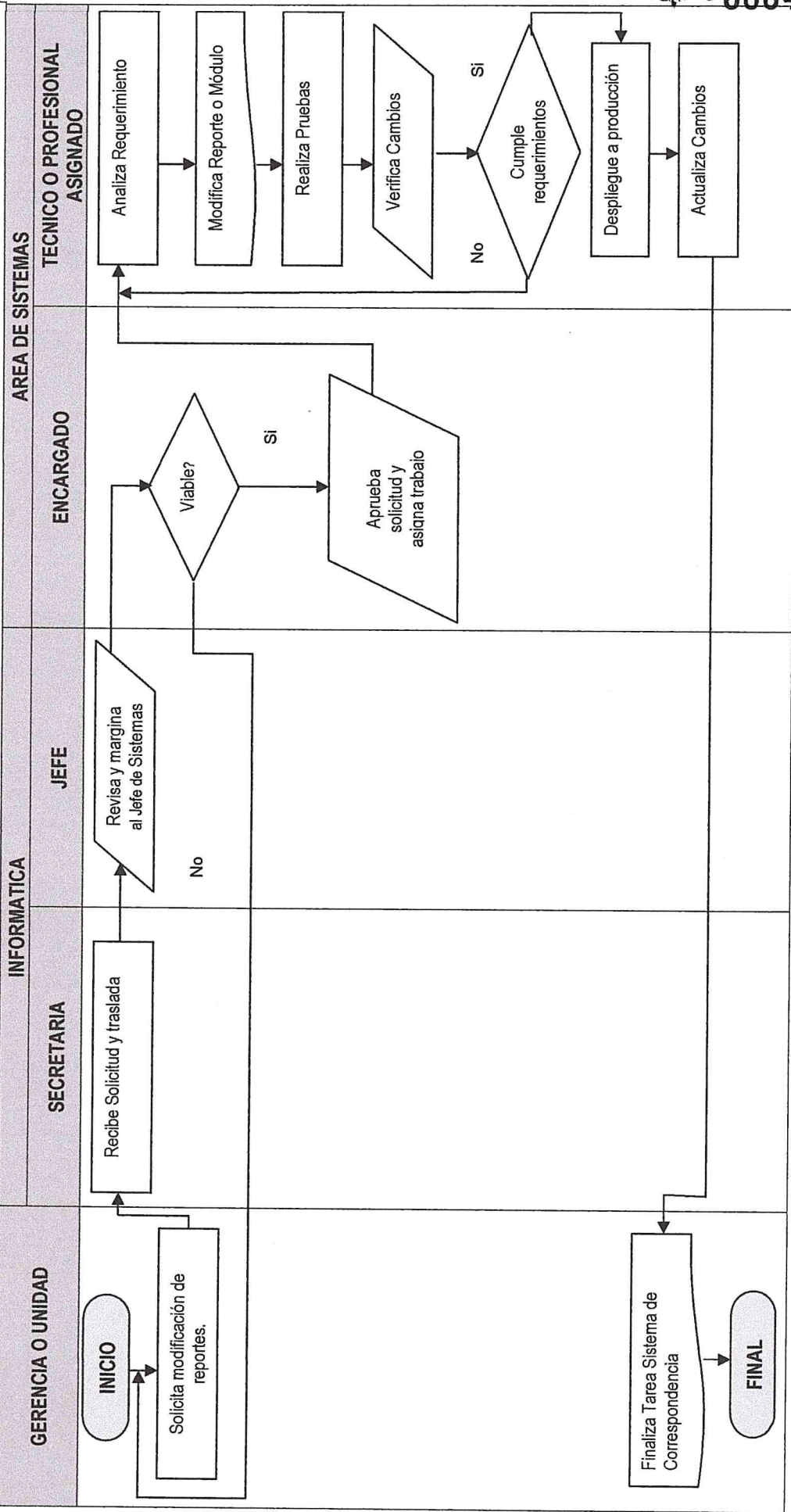
FECHA
MES 10
AÑO 2023

No. DE HOJA: 1 de 1

CODIGO:MNP-UI-AS-01

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área de Sistemas



	NORMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
CAMBIO DE CONTRASEÑA EN LOS SISTEMAS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJAS: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AS-02

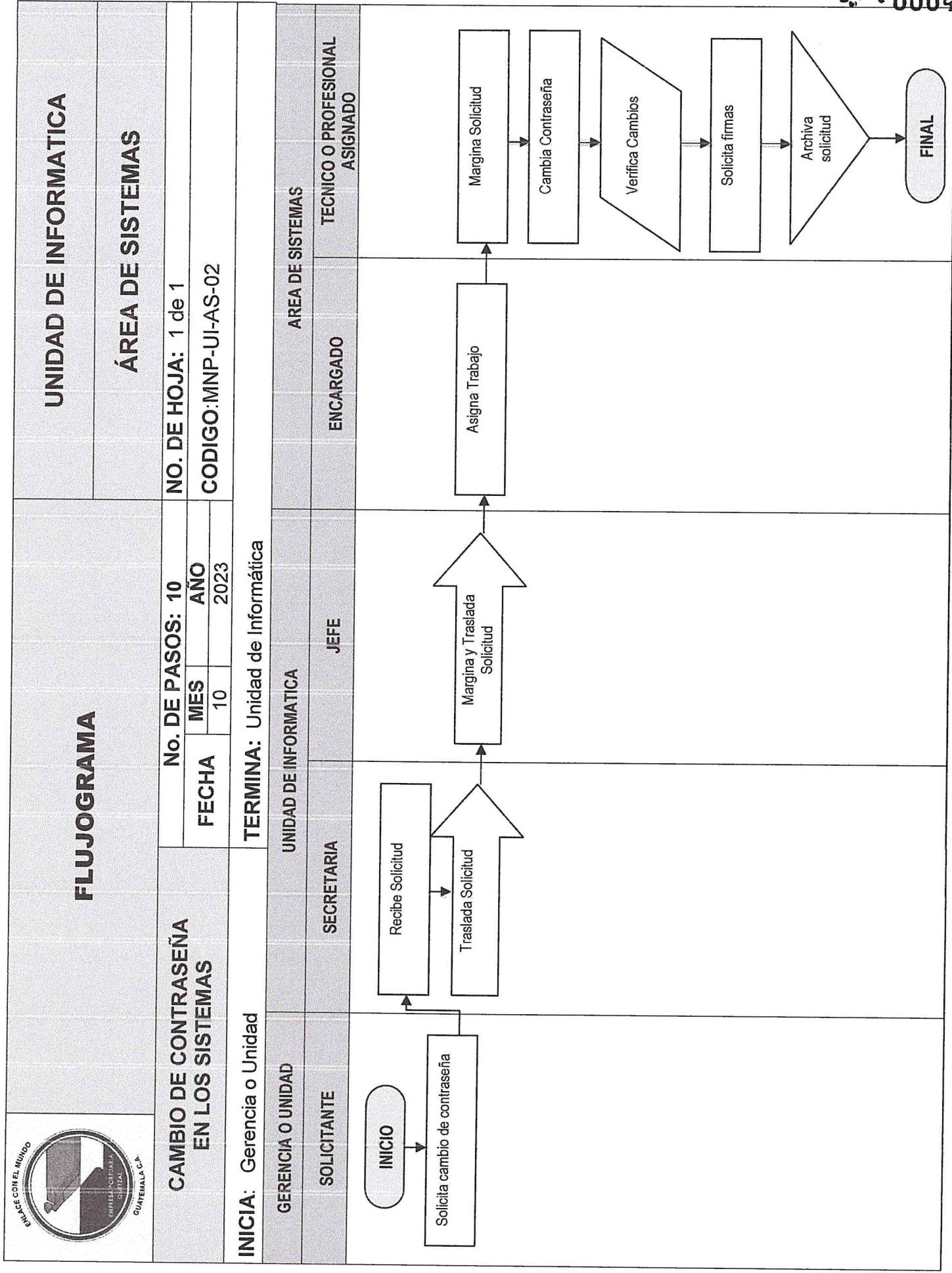
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS				
- ISO 27001 Seguridad de la Información A.8.5 Autenticación Segura - BASC 6. Business Alliance for Secure Commerce. 5.2 f, v - ISO 28000. Seguridad de la Cadena de Suministro.				

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
CAMBIO DE CONTRASEÑA EN LOS SISTEMAS		No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2023
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).	

CAMBIO DE CONTRASEÑA EN LOS SISTEMAS		No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 2 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA: Unidad de Informática		TERMINA: Área de Sistemas		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
08	Verificar Cambio	Área de Sistemas / Programador Asignado	Solicita al usuario que ingrese al sistema con su nueva contraseña.	
09	Firmar libro	Área de Sistemas/ Programador Asignado	Solicita al usuario que firme el libro de actas correspondiente y la hoja de servicio.	
10	Archivar	Área de Sistemas/ Programador Asignado	Archiva la documentación generada como solicitud y hoja de servicio.	

PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE CONTRASEÑA EN LOS SISTEMAS		
Fecha Validación 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello





	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
CAMBIO DE ROL EN SISTEMAS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJAS: 1 de 1
		10	2023	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

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
CAMBIO DE ROL EN SISTEMAS		No. DE PASOS: 07		No. DE HOJA: 1 de 1
		FECHA	MES	AÑO
		10	2023	
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.	Determina rol de acuerdo al listado de funciones solicitadas y asigna trabajo a personal a su cargo de acuerdo a funciones del personal del área de sistemas.	
05	Cambiar rol	Área de Sistemas / programador asignado	Ingresa al Sistema en el cual se solicita el cambio de rol, verifica el menú y selecciona los roles necesarios, interactuando con el usuario para verificar que se efectúa el cambio de rol correspondiente.	
06	Firmar libro de actas y hoja de servicio	Gerencia o Unidad / Usuario	Firma el libro de actas y hoja de servicio como constancia del cambio de rol.	
07	Archivar documentación	Área de Sistemas/ programador asignado	Archivar documentación generada con el cambio de rol, (solicitud, hoja de servicio).	

PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE ROL EN LOS SISTEMAS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	

	FLUJOGRAMA				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 2023	CÓDIGO:MNP-UI-AS-03				
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Gerencia o Unidad						
GERENCIA O UNIDAD		UNIDAD DE INFORMÁTICA		AREA DE SISTEMAS				
		SECRETARIA	JEFE	ENCARGADO	TECNICO O PROFESIONAL ASIGNADO			

INICIO Solicita cambio de rol	Recepciona solicitud	Traslada a Encargado de Sistemas.	Asigna trabajo	Cambia rol en sistema	Archiva	FINAL
Firma libro						

```
graph LR; INICIO([INICIO]) --> S1[Solicita cambio de rol]; S1 --> S2[Recepciona solicitud]; S2 --> S3[Traslada a Encargado de Sistemas.]; S3 --> S4[Asigna trabajo]; S4 --> S5[/Cambia rol en sistema/]; S5 --> S6[/Archiva/]; S6 --> FINAL([FINAL]); S1 --> S7[Firma libro]; S7 --> S6;
```

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
RESPALDO DE FUENTES DE SISTEMAS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJAS: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AS-04

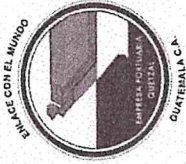
DESCRIPCION DE LAS NORMAS

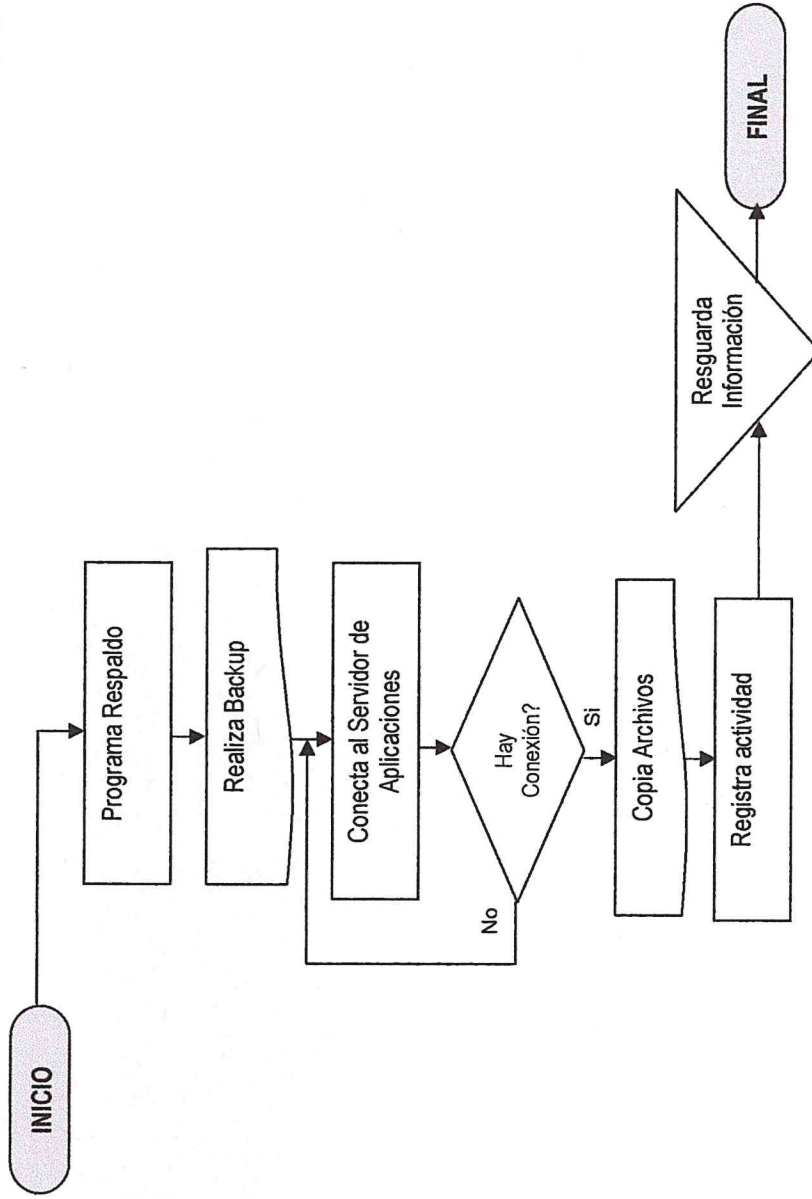
- ISO 27001 Seguridad de la Información
A.8.4, A.8.12, a.813
- BASC Business Alliance for Secure Commerce 6.2 f)
5.2a, 5.2 j
- ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro

	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 2023	CÓDIGO: MNP-UI-AS-04
INICIA: Área de Sistemas		TERMINA: Área de Sistemas			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Programar respaldo	Área de Sistemas / Programador Asignado		Programa fecha y hora en que se va a realizar el respaldo, para que todas las fuentes se encuentren en el servidor.	
02	Realizar Backup	Área de Sistemas / Programador Asignado		La persona asignada de forma semanal realiza el Backup de los sistemas fuentes, según lo programado.	
03	Conectar a servidor de Aplicaciones	Área de Sistemas/ Programador Asignado		Se conecta al servidor de fuentes. Si hay conexión, se continúa con el proceso normal. Si no hubiera conexión, se continúa intentando.	
04	Copiar archivos	Área de Sistemas/ Programador Asignado		Crea una carpeta con la fecha de la semana correspondiente y realiza una copia de los archivos fuentes, grabándolos en la carpeta creada en un disco duro externo.	
05	Registrar actividad	Área de Sistemas/ Programador Asignado		Deja registro documentado del backup, indicando la fecha y la hora en que se realizó, así como el volumen del archivo copiado.	
06	Resguardar	Área de Sistemas/ Programador Asignado		Resguarda en la oficina de la jefatura de Sistemas.	

PROCEDIMIENTO: RESPALDO DE FUENTES DE SISTEMAS		
Fecha Validación 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello 



	FLUJOGRAMA				UNIDAD DE INFORMÁTICA	
	RESPALDO DE FUENTES DE SISTEMAS		No. DE PASOS: 06		ÁREA DE SISTEMAS	
			FECHA 10	MES 10		
	INICIA: Área de Sistemas		TERMINA: Área de Sistemas		No. DE HOJA: 1 de 1	
CÓDIGO: MNP-UI-AS-04						
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	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AS-05

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

- ISO 27001
A.8.2, A.8.5
- BASC 6. Business Alliance for Secure Commerce
5.2 v
- ISO 28000 3.9

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
CREACIÓN DE NUEVO USUARIO		No. DE PASOS: 07		No. DE HOJA: 1 de 1
		FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Unidad de Informática		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Solicitar creación de usuario	Gerencia o Unidad / Jefe	Solicita por medio de oficio firmado y sellado por el jefe inmediato y Vo.Bo. del Gerente o Jefe de Unidad, la creación de nuevo usuario.	
02	Recibir solicitud	Unidad de Informática / Secretaria	Recibe la solicitud de creación de nuevo usuario para los sistemas informáticos, y traslada al Jefe de la Unidad para su conocimiento.	
03	Revisar solicitud	Unidad de Informática / Jefe	Revisa la solicitud y margina al Jefe del Área de Sistemas para su análisis.	
04	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 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE SISTEMAS

CREACIÓN DE NUEVO USUARIO

No. DE PASOS: 07

FECHA	MES	AÑO
10	2023	

No. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-AS-05

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática

GERENCIA O UNIDAD

SECRETARIA

UNIDAD DE INFORMATICA

JEFE

AREA DE SISTEMAS

ENCARGADO

PROGRAMADOR ASIGNADO

INICIO

Solicita creación de usuario

Recibe solicitud

Revisa solicitud

Aprueba solicitud y asigna tarea

Crea nuevo usuario

Elabora y entrega documentación

Archiva

FINAL

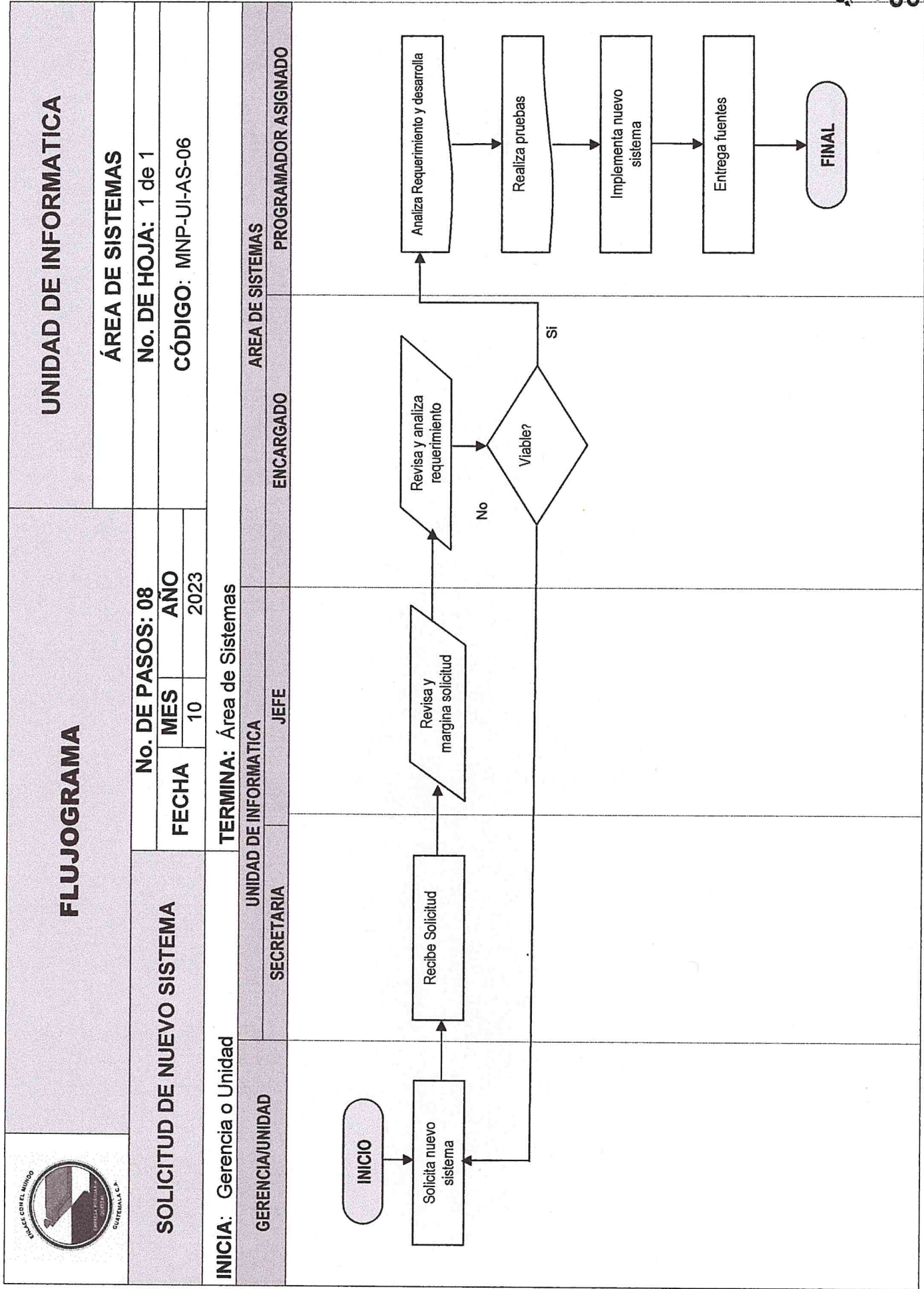
00056

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
SOLICITUD DE NUEVO SISTEMA	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJAS: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AS-06

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

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SISTEMAS
SOLICITUD DE NUEVO SISTEMA		No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 1 de 1
		FECHA	MES 10	AÑO 2023
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 Jefe 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, finalizando tarea en sistema SAS, Expedientes Web, o Sistema de Tickets	
08	Entregar fuentes	Área de sistemas / Programador Asignado	Hace entrega de las fuentes detallándolas en oficio el cual es dirigido al Jefe del Área de Sistemas.	

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE NUEVO SISTEMA		
Fecha Validación 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Amando López Jiménez	Firma y Sello



ANEXOS

ÁREA DE SISTEMAS

ÍNDICE DE ANEXOS

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



00062

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMULARIO

FORMULARIO PARA REGISTRO DE CAMBIO A LOS SISTEMAS DE COMPUTACION



Nombre del Sistema: 1 ↓ Mes: 2 ↓ Año: 3 ↓

Proceso: 4 ↑ Versión: 5 ↑

Área de Sistemas / Unidad de Informática

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



6



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

1. Descripción del problema:

7

2. Solución propuesta:



Empresa Portuaria Quetzal

Area de Sistemase dad de Informática

Guía Técnica para resolver problemas.

8

3. Aprobacion de trabajo.

Pruebas: _____

Documentos: _____ 9

Fuentes y líneas de programación: _____ 10

11

4. Firmas:

Jefe Area de Sistemas

Analista Programador

12

Usuario Final _____

14

Nombre: _____ 13

Fecha y Hora: _____

No. Ticket: _____ 15

Nota: Adjuntar documentos de solicitud del usuario.



INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMULARIO CAMBIO O MODIFICACION A LOS SISTEMAS DE COMPUTACION.

Area de Sistemas:

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

PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

ÍNDICE DE ANEXOS

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

LISTA DE CHEQUEO
EMPRESA PORTUARIA QUETZAL
AREA TECNICA

TIPO DE EQUIPO

IMPRESORA ☐ PC ESCRITORIO ☐ PORTATIL ☐ SOFTWARE ☐

FECHA DE SOLICITUD **FECHA FINALIZACION**

NO. DE SERIE

MODELO

MARCA

CLIENTE **NOMBRE**

GERENCIA **DEPARTAMENTO**

ASIGNADO POR **NOMBRE**

TECNICO ASIG. **NOMBRE**

TIEMPO LABORADO

HORA	HORA

SISTEMA OPERATIVO

WINDOWS XP ☐

WINDOWS 7 ☐

WINDOWS 8 ☐

WINDOWS 10 ☐

MEMORIA RAM

1Gb ☐ 2Gb ☐ 4Gb ☐

DISCO DURO

Disco Duro 250 Gb ☐

Disco Duro 320 Gb ☐

Disco Duro 500 Gb ☐

OBSERVACIONES

TRABAJO REALIZADO

INSTALACIONES

☐ 001 Instalar Adobe Reader

☐ 002 Instalar Flash Player

☐ 003 Instalar Java

☐ 004 Instalar Autocad

☐ 005 Instalar Sistema Operativo

☐ 006 Instalar antivirus

☐ 007 Instalar Office

☐ 008 Instalar Golden Sutter

☐ 009 Instalar Adobe Photoshop CS6

☐ 010 Instalar Tides & Currents

☐ 011 Instalar Adobe Creative Suite 6

☐ 012 Instalar Sistemas (Compras, RRHH, Operac. etc)

☐ 013 Otras instalaciones

RECUPERACION / ALMACENAMIENTO

☐ 014 Recuperar datos

☐ 015 Recuperar Sistema Operativo

☐ 016 Formatear disco duro

☐ 017 Backup de información

CHEQUES INTERNOS

☐ 018 Chequear fuente de poder

☐ 019 Chequear UPS

☐ 020 Chequear memoria USB

☐ 021 Chequear disco duro

☐ 022 Chequear memoria RAM

CONFIGURACIONES

☐ 023 Configurar de red

☐ 024 Configurar correo Electrónico

☐ 025 Configurar impresora

☐ 026 Configurar Computadora

☐ 027 Configurar Usuario

☐ 028 Configurar sistemas

☐ 029 Configurar internet

☐ 030 Configuración General

☐ 031 Configurar Escaner

MANTENIMIENTOS

☐ 032 General de todo el equipo

☐ 033 Limpieza de Teclado

☐ 034 Limpieza de Memoria RAM

☐ 035 Scroll de Mouse

☐ 036 Dispositivos internos

☐ 037 Limpieza Monitor

TRABAJO REALIZADO

CAMBIOS DE EQUIPO

☐ 038 Cambiar memoria RAM

☐ 039 Cambiar tarjeta de red

☐ 040 Cambiar disco duro

☐ 041 Cambiar teclado

☐ 042 Cambiar UPS

☐ 043 Cambiar computadora

ACTUALIZACIONES

☐ 044 Actualizar Antivirus

☐ 045 Actualizar Office

☐ 046 Actualizar Sistema Operativo

☐ 047 Actualizar parches de windows

☐ 048 Actualizar versión Sistema

☐ 049 Otras actualizaciones

ACTIVIDADES VARIADAS

☐ 050 Solicito Equipo Nuevo

☐ 051 Traslador Equipo

☐ 052 Hacer alchamen Equipo de baja

☐ 053 Mapear

☐ 054 Recepcionar Equipo Nuevo

☐ 055 Asistir a una Capacitación

☐ 056 Ir a Comisión región metropolitana

COORDINAR / ELABORACION INFORME

☐ 057 Elaborar Informes

☐ 058 Coordinar Actividades Externas

☐ 059 Entregar Suministros para impresoras

☐ 060 Asignar Mouse nuevo

☐ 061 Realizar informe de Activ. Realizadas

☐ 062 Realizar seguimiento a Tareas Asignadas

☐ 063 Coordinar en informática

☐ 064 Asignar Teclado nuevo

☐ 065 Bajar Drivers

☐ 066 Otros Actividades

REPARACIONES

☐ 067 Reparar CPU

☐ 068 Chequear fuente de poder

☐ 069 Reparar Monitor

☐ 070 Reparar UPS

☐ 071 Reparar impresora

☐ 072 Reparar Teclado

☐ 073 Reparar Mouse

☐ 074 Otras Reparaciones

FIRMA TECNICO

FIRMA CLIENTE

INSTRUCTIVO 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.

ÁREA TÉCNICA

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

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TECNICA
CONTROL DE FALLAS DEL EQUIPO	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	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	AÑO
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 2023
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Unidad de Informática		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
10	Verificar funcionamiento de equipo.	Área Técnica / Técnico asignado		Comprueba el funcionamiento del equipo reparado por el técnico de la marca. 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. Si el equipo funciona correctamente, se cierra el caso con el proveedor de la marca.
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
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMATICA

ÁREA TÉCNICA

CONTROL DE FALLAS DEL EQUIPO

No. DE PASOS: 11

FECHA
10

AÑO
2023

No. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-AT-01

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área Técnica

GERENCIA O UNIDAD
JEFE

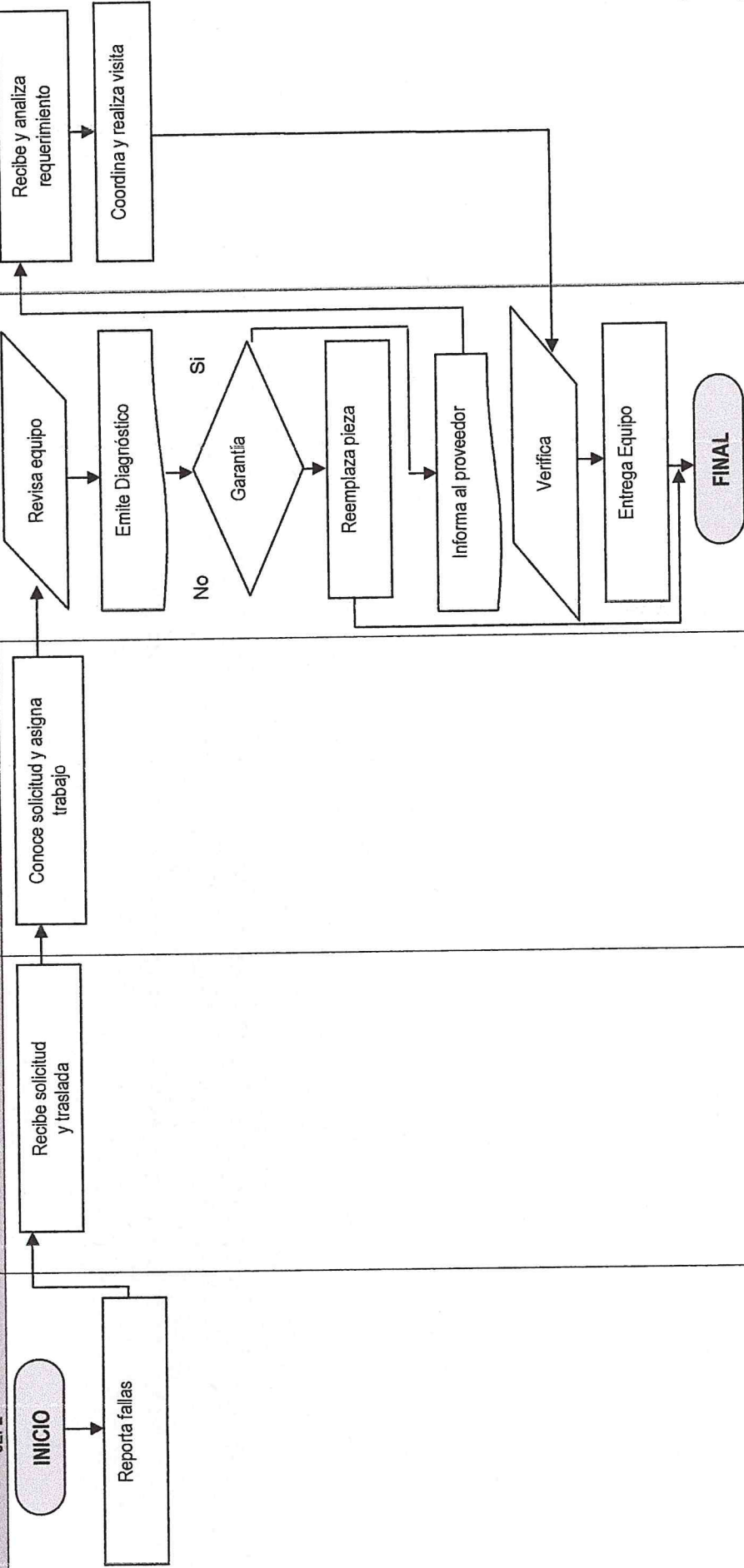
UNIDAD DE INFORMATICA
SECRETARIA

ENCARGADO

ÁREA TÉCNICA

TÉCNICO

CENTRO DE SERVICIO



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TÉCNICA	
ELABORACIÓN DE DICTAMEN DE BAJA DE EQUIPOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1	
		10	2023	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 2023
INICIA: Área Técnica			TERMINA: Área Técnica		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
01	Realizar diagnóstico	Área Técnica / Técnico asignado	Realiza el diagnóstico al equipo de cómputo del usuario según asignación del Encargado de Área Técnica.		
02	Informar resultados del diagnóstico	Área Técnica / Técnico asignado	Informa al usuario los resultados del diagnóstico. Si el equipo presenta fallos o desperfectos que no pueden ser solucionados, informa al usuario que el equipo de cómputo necesita ser dado de baja debido a su inutilidad y que debe solicitar un dictamen de baja para descargar su equipo.		
03	Solicitar dictamen de baja de equipo	Gerencia o Unidad / Usuario	Solicita al Encargado de Área Técnica que emita un dictamen de baja para su equipo de cómputo.		
04	Autorizar dictamen y asignar trabajo	Área Técnica / Encargado	Solicita al técnico que realizó el diagnóstico del equipo de cómputo, que proporcione los datos del equipo al encargado de elaborar dictámenes técnicos.		
05	Elaborar dictamen	Área Técnica / Técnico encargado de elaborar dictámenes	Elabora dictamen con base al diagnóstico realizado por el técnico asignado, tomando los siguientes datos: descripción del equipo, ubicación y cargo del empleado, firma del Encargado de Área Técnica y Técnico Asignado.		
06	Notificar a usuario	Área Técnica / Técnico asignado	Notifica al usuario para que se presente a la Unidad de Informática para otorgarle el dictamen de baja del equipo.		
07	Entregar dictamen	Área Técnica / Técnico asignado	Entrega original del dictamen al usuario que lo solicitó y se solicita firme de recibido la copia respectiva.		

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE DICTAMEN DE BAJA DE EQUIPOS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

ELABORACIÓN DE DICTAMEN DE BAJA
DE EQUIPOS

No. DE PASOS: 07

FECHA	MES	AÑO
10	10	2023

No. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-A-T-02

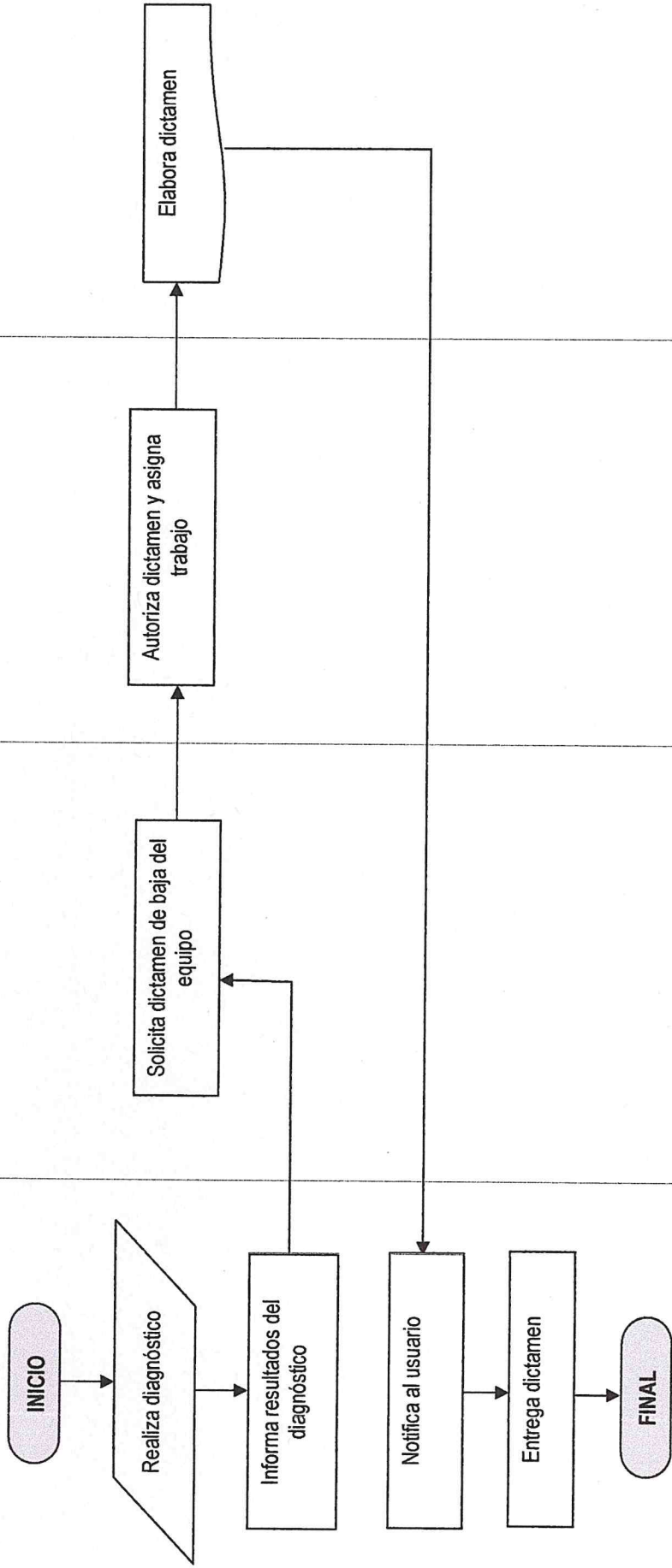
INICIA: Área Técnica

TERMINA: Área Técnica

UNIDAD DE INFORMÁTICA / ÁREA TÉCNICA
TÉCNICO ASIGNADO

GERENCIA / UNIDAD

UNIDAD DE INFORMÁTICA / ÁREA TÉCNICA
ENCARGADO
TÉCNICO/DICTAMEN



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
INSTALACIÓN DE IMPRESORA	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO : MNP-UI-AT-T-03

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

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

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
ÁREA TÉCNICA					
INSTALACIÓN DE IMPRESORA		No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-03
		10	2023		
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 al técnico para instalación de impresora en área solicitada, de acuerdo al control de asignación de tarea del Sistema de Tickets.	
04	Verificar existencia drivers	Área Técnica / Técnico asignado		Verifica si tiene existencia de Drivers para esa impresora, si cuenta con ellos procede a instalarlos si no cuenta con los drivers procede a descargarlos de Internet	
05	Instalar impresora	Área Técnica / Técnico asignado		Realiza la instalación de la impresora en el equipo requerido, si la impresora se encuentra en red se configura de acuerdo a la dirección IP que tiene asignado dicha impresora, si la configuración es local se hace colocando la impresora con un cable USB y si la impresora es compartida con otro equipo se configura de acuerdo al nombre del equipo donde se encuentra conectada la impresora.	
06	Llenar hoja de servicio	Área Técnica / Técnico asignado		Llena la hoja de servicio con los datos del usuario y le solicita que firme y califique la hoja de servicio.	
07	Firmar hoja de servicio	Gerencia o Unidad / Usuario		Firma hoja de servicio y califica el servicio del técnico.	

00081

INSTALACIÓN DE IMPRESORA		No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-03
			10	2023	
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
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe.	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	



FLUJOGRAMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
No. DE PASOS: 08			ÁREA TÉCNICA	
			No. DE HOJA: 1 de 2	
FECHA			CODIGO:MNP-UI-AT-03	
MES				
10				
AÑO				
2023				
TERMINA: Área Técnica				
GERENCIA / UNIDAD			TECNICO ASIGNADO	
ENCARGADO			AREA TECNICA	
INICIA: Gerencia/Unidad solicitante <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 --> VERIFICA; 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
INICIA: Gerencia/Unidad solicitante		TERMINA: Área Técnica		
GERENCIA / UNIDAD	ENCARGADO		TECNICO ASIGNADO	


```

graph TD
    A[A] --> B[Llena hoja de servicio]
    B --> C[/Archiva hoja de servicio/]
    C --> D([FIN])
    C --> E[Firma hoja de servicio]
    E --> B
  
```


	NORMAS	UNIDAD DE INFORMÁTICA
		ÁREA TÉCNICA
SOLICITUD Y ENTREGA DE EQUIPO	FECHA	MES 10
		AÑO 2023
		No. DE HOJA: 1 de 1
		CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-04

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS**Disposiciones Internas.**

- Se realiza la asignación de equipo de acuerdo las necesidades del usuario

Se revisa si el usuario se encuentra en el listado de cambio de equipo.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA			
				ÁREA TÉCNICA			
SOLICITUD Y ENTREGA DE EQUIPO		No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 1 de 2			
	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-04			
	10	2023					
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Área Técnica					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
01	Solicitar equipo de cómputo	Gerencia o Unidad / Gerente, Jefe.		Solicita al Jefe de la Unidad de Informática mediante un oficio, que sea proporcionado un equipo de cómputo al usuario.			
02	Recepcionar solicitud	Unidad Informática / Secretaría.		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	Asignar trabajo a técnico	Área Técnica / Encargado.		Asigna trabajo al técnico para que realice el diagnóstico de las necesidades de equipo del usuario.			
05	Realizar diagnóstico de equipo	Área Técnica / Técnico asignado		Realiza diagnóstico de las necesidades del usuario, si cuenta o no cuenta con equipo, y si este está en buen estado.			
06	Informar diagnóstico	Área Técnica / Técnico asignado		Informa verbalmente al Encargado de Área Técnica sobre el resultado del diagnóstico realizado, evaluando conjuntamente la necesidad de cambiar equipo, y si este está en buen estado y cumple con características técnicas necesarias para el trabajo que realiza el usuario, si procede el cambio del equipo sigue el proceso normal, de lo contrario se le informa con nota de la improcedencia.			
07	Revisar disponibilidad de equipo	Área Técnica / Encargado		Revisa la disponibilidad de equipo y si el usuario está contemplado en el listado para la asignación de equipo nuevo, o en caso contrario se le asigna otro equipo en óptimas condiciones.			

SOLICITUD Y ENTREGA DE EQUIPO		No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-04
			10	2023	
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Área Técnica.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
08	Entregar equipo	Área Técnica / Encargado		Realiza entrega del equipo de cómputo solicitado para el usuario, por medio nota de cargo la cual registra firma de la persona que entrega y la que recibe, enviando copia a la Sección de Inventarios para el registro correspondiente	

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y ENTREGA DE EQUIPO		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMATICA

ÁREA TÉCNICA

SOLICITUD Y ENTREGA DE EQUIPO

No. DE PASOS: 8
MES 10
AÑO 2023

No. DE HOJA: 1 de 1
CÓDIGO: MNP-UI-AT-04

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área Técnica

GERENCIA O UNIDAD

UNIDAD DE INFORMATICA

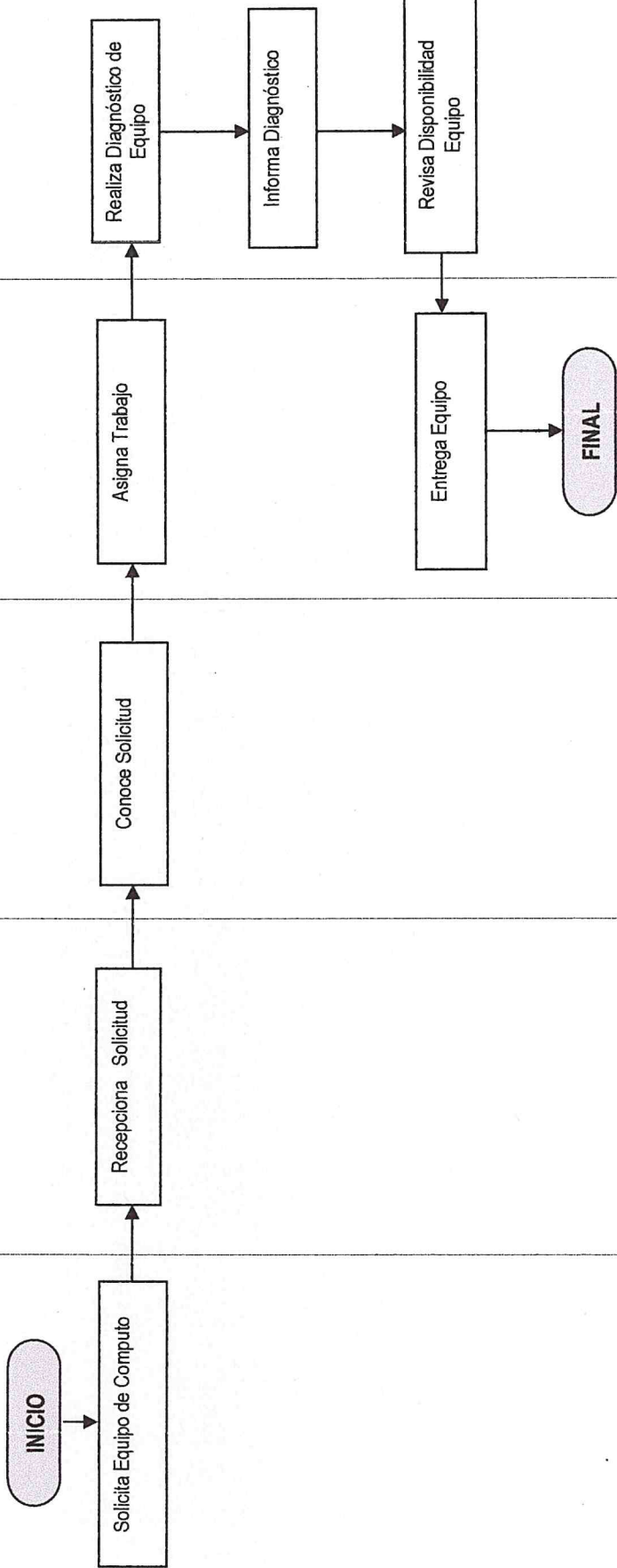
AREA TÉCNICA

SECRETARIA

JEFE

ENCARGADO

TÉCNICO ASIGNADO



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
ANÁLISIS DE EQUIPO CON VIRUS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	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 2023	CÓDIGO: MNP-UI-AT-05
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Gerencia o Unidad			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Solicitar diagnóstico del equipo	Gerencia o Unidad / Usuario		Solicita de manera se realice diagnóstico al equipo asignado por posible contaminación por virus.	
02	Realizar diagnóstico	Área Técnica / Técnico asignado		Realiza diagnóstico del equipo para verificar su funcionamiento y contaminación por virus.	
03	Revisar status del antivirus	Área Técnica / Técnico asignado		Si el equipo tiene virus, procede a revisar el status de actualización del antivirus instalado, de lo contrario instala el antivirus autorizado.	
04	Escanear equipo	Área Técnica / Técnico asignado		Procede a escanear el equipo de cómputo con el antivirus instalado.	
05	Informar a usuario	Área Técnica / Técnico asignado		Informa al usuario el status del equipo de cómputo, si la situación del equipo es grave, el equipo deberá llevarse al Área Técnica para un mejor análisis y escaneo profundo.	
06	Realizar escaneo profundo	Área Técnica / Técnico asignado		Procede a realizar un escaneo más profundo, quitando el disco del equipo y conectándolo a otro equipo con antivirus instalado.	
07	Verificar el funcionamiento	Área Técnica / Técnico asignado		Técnico prueba el funcionamiento del equipo, software y antivirus, si el equipo después del escaneo profundo no funciona correctamente al equipo se le realiza backup, reinstalación de Sistema Operativo, software y antivirus	

ANÁLISIS DE EQUIPO CON VIRUS		No. DE PASOS: 09		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-05
			10	2023	
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Gerencia o Unidad		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
08	Entregar del equipo	Área Técnica /Técnico asignado		Técnico entrega equipo de cómputo en buen funcionamiento y configurado así como la instalación de los sistemas, si fuese necesario.	
09	Recepcionar y firmar	Gerencia Unidad / Usuario		Recibe de conformidad el equipo y firma hoja de servicio del trabajo realizado donde da el visto bueno del mismo.	

PROCEDIMIENTO: ANÁLISIS DE EQUIPO CON VIRUS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

ANÁLISIS DE EQUIPO CON VIRUS

No. DE PASOS: 9

FECHA

MES

AÑO

10

2023

No. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-05

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Gerencia o Unidad

GERENCIA O UNIDAD

AREA TECNICA

TECNICO ASIGNADO

INICIO

Solicita diagnóstico del equipo

Realiza diagnóstico

Revisa status del
antivirus

Escanea equipo

Informa a usuario

Verifica el
funcionamiento

Realiza escaneo profundo

Recibe y firma hoja de servicio

Entrega del equipo

FINAL

00091

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
BACKUP DE EQUIPO EN SISTEMA OPERATIVO WINDOWS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AT-06

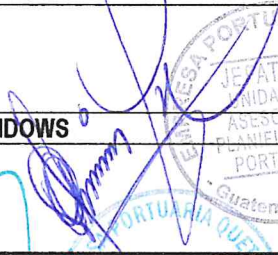
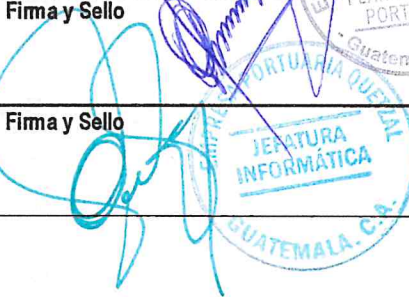
DESCRIPCION DE LAS NORMAS

- BASC Business Alliance for Secure Commerce.

6.2 Seguridad en Tecnología de la Información

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

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
BACKUP DE EQUIPO EN SISTEMA OPERATIVO WINDOWS.		No. DE PASOS: 07		No. DE HOJA: 1 de 1
		FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA: Gerencia Unidad		TERMINA: Área Técnica		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar revisión de equipo	Gerencia o Unidad / Usuario		Solicita revisión de equipo de cómputo por llamada telefónica, al Jefe del Área Técnica, el cual asigna un técnico para dicha labor
02	Recibir solicitud	Unidad de Informática, Área Técnica / Encargado		Recibe solicitud por medio de llamada telefónica.
03	Asignar tarea	Unidad de Informática, Área Técnica / Encargado		Asigna Tarea a Técnico que tenga menos tareas asignadas.
04	Revisar equipo	Área Técnica / Técnico asignado		Revisa el equipo y en caso de daño de sistema operativo o a solicitud del usuario, se procede a extraer el disco para realizar el backup.
05	Crear copia de respaldo	Área Técnica / Técnico asignado		Crear copia de respaldo de la información del equipo.
06	Guardar copia de respaldo	Área Técnica / Técnico asignado		Guarda o graba la copia de respaldo en el disco externo asignado para el backup
07	Entregar Backup efectuado	Área Técnica / Técnico asignado		Entrega del Backup al usuario e informa que existe una copia en la Unidad de Informática.

PROCEDIMIENTO: BACKUP DE EQUIPO EN SISTEMA OPERATIVO WINDOWS		
Fecha Validación 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	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	AÑO
10	10	2023

CÓDIGO: MNP-UI-AT-06

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área Técnica

GERENCIA O UNIDAD

ÁREA TÉCNICA
JEFE

ÁREA TÉCNICA
TÉCNICO ASIGNADO

INICIO

Solicita revisión del equipo

Recibe Solicitud

Asigna Tarea

Revisa equipo

Crea copia de respaldo

Guarda copia

Entrega backup

FINAL

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS Y APLICACIONES	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AT-07

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

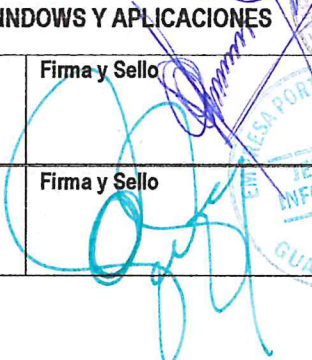
Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

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

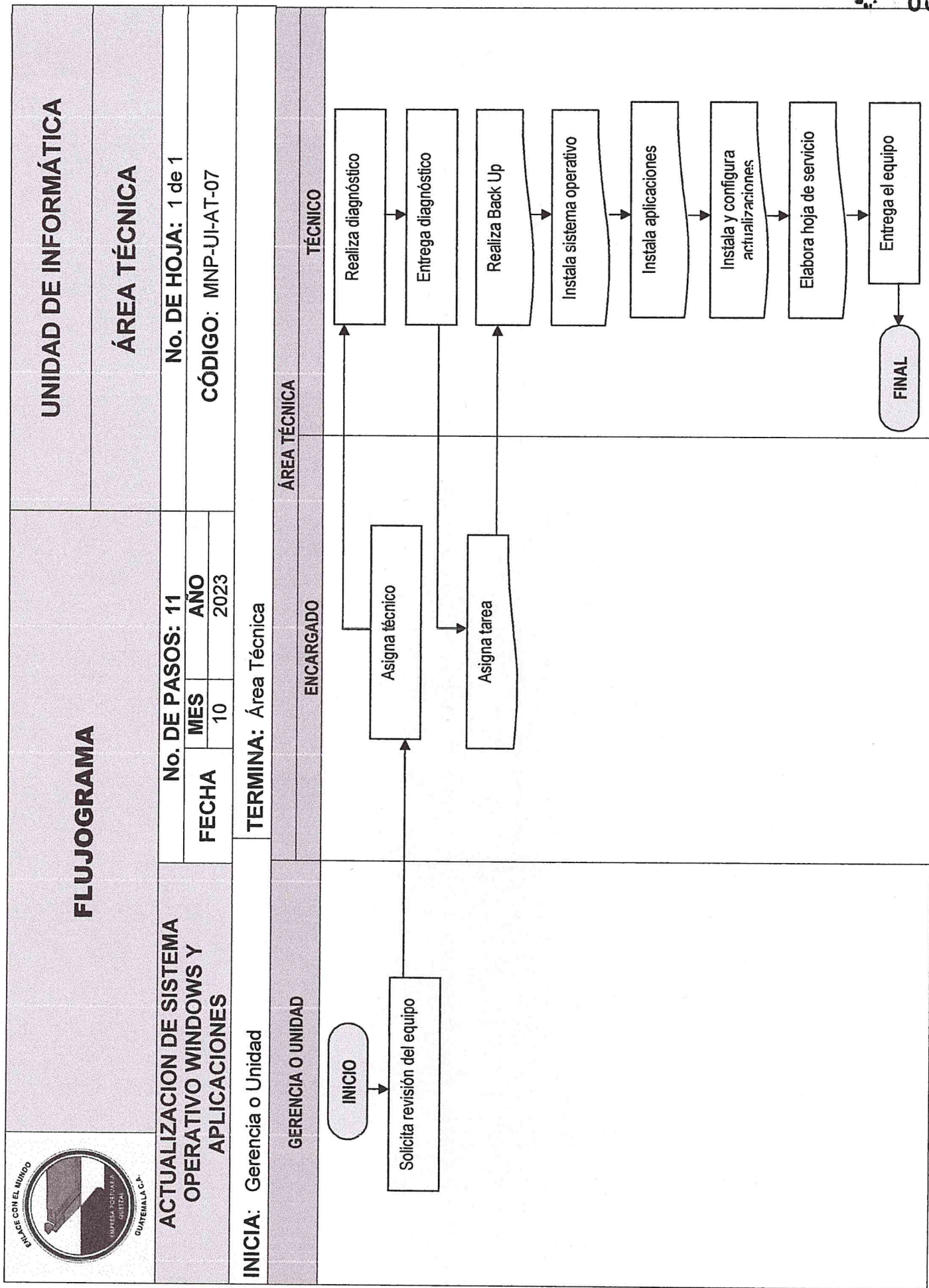
Cadena de Suministros

		PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
					ÁREA TÉCNICA	
ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS Y APLICACIONES		No. DE PASOS: 11		No. DE HOJA: 1 de 1		
		FECHA	MES 10	AÑO 2023	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 Encargado de Área Técnica revisión de su equipo de cómputo para reparación debido que presenta problemas de lentitud.		
02	Asignar técnico	Área Técnica/ Encargado		Según el roleo de trabajo, asigna el técnico para que realice diagnóstico y determine si es necesaria la actualización del Sistema Operativo Windows.		
03	Realizar diagnostico	Área Técnica/ Técnico asignado		Diagnostica y concluye que el equipo tiene problemas con el sistema operativo, siendo procedente la actualización respectiva.		
04	Entregar diagnostico	Área Técnica/ Técnico asignado		Traslada diagnóstico al Encargado de Área Técnica para su conocimiento.		
05	Asignar tarea de instalación de Windows	Área Técnica/ Encargado.		Asigna la actualización respectiva al técnico que realizó el diagnóstico y entrega tarea de instalación de Windows, levantando un ticket en el Sistema de tickets.		
06	Realizar Back Up	Área Técnica/ Técnico asignado		Previo a realizar la actualización de Windows, ya sea formatear o restaurar el sistema operativo, se debe realizar un back-up o copia de respaldo para asegurar el resguardo de la información contenida en el equipo que se actualizará.		
07	Instalar sistema operativo windows	Área Técnica/ Técnico asignado		Instala el Sistema Operativo Windows con la licencia respectiva.		
08	Instalar aplicaciones	Área Técnica/ Técnico asignado		Terminada la instalación del sistema operativo, se procede a instalar las aplicaciones como programas, así como la instalación de Microsoft office recomendadas de Windows.		

ACTUALIZACION DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS Y APLICACIONES		No. DE PASOS: 11		No. DE HOJA: 2 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA: Gerencia o Unidad.		TERMINA: Área Técnica		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
09	Instalar y configurar actualizaciones	Área Técnica/ Técnico asignado	Instala y configura actualizaciones. Para comenzar con la instalación de las actualizaciones, en windows7 se realizan desde panel de control, en windows 8 con el menú inicio, configuración y actualización de seguridad así mismo es con Windows 10 y se configura que las actualizaciones se realicen en forma automática	
10	Elaborar hoja de servicio	Área Técnica/ Técnico asignado	Elabora hoja de servicio indicando en trabajo efectuado a la PC.	
11	Entregar al usuario	Área Técnica/ Técnico asignado	Al terminar todo lo correspondiente al equipo de cómputo, entrega al usuario el equipo, quien debe firmar de conformidad.	

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS Y APLICACIONES		
Fecha Validación 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello 





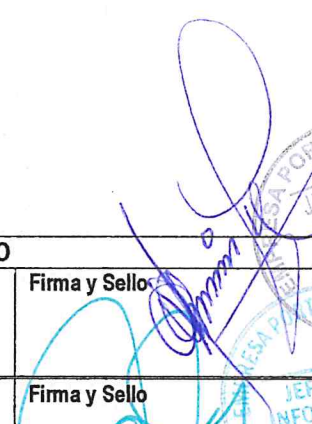
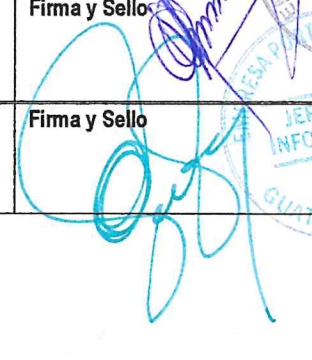
	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
BAJA DE DISCO DURO	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AT-08

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

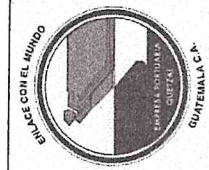
1. ISO 27001 Seguridad de la Información
A.8.7.
2. BASC. Business Alliance for Secure Commerce
5.2
3. ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro

		PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TÉCNICA	
BAJA DE DISCO DURO		No. DE PASOS: 11		No. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA	MES 10	AÑO 2023	CÓDIGO: MNP-UI-AT-08
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Área Técnica			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Solicitar diagnóstico	Gerencia o Unidad / usuario		Solicita vía telefónica o de manera verbal al Jefe de Área Técnica, diagnóstico para determinar la obsolescencia del disco duro.	
02	Asignar tarea	Área Técnica / Encargado		Asigna Técnico para realizar el diagnóstico, de acuerdo al rol de trabajo.	
03	Realizar diagnóstico	Área Técnica/ Técnico Asignado		Realiza Diagnóstico determinando que el equipo llegó a su vida útil, sin embargo posee el disco duro el cual contiene información.	
04	Informar diagnóstico	Área Técnica / Técnico Asignado		Informa en forma verbal al Jefe del Área Técnica sobre la obsolescencia del disco duro,	
05	Solicitar autorización para destruir el disco duro	Área Técnica / Técnico Asignado		Solicita autorización para proceder a destruir el disco, en forma magnética o física.	
06	Autorizar destrucción de disco duro	Área Técnica / Jefe		Autoriza destrucción de Disco Duro.	
07	Destruir disco duro	Área Técnica / Técnico Asignado		Al contar con la autorización del Encargado de Área Técnica, (previa solicitud) procede a eliminar la información por medio de magnetización, que consiste en colocar un imán con fuerza magnética encima del disco para destruir las particiones de la información. Si es por daño físico se realizan pequeñas perforaciones al disco eliminando por completo toda la información y dejando a este obsoleto.	
08	Entregar características del disco duro	Área Técnica/ Técnico Asignado		Entrega al Encargado de Área Técnica, características del disco duro (capacidad, marca, modelo, serie etc).	
09	Solicitar dictamen	Área Técnica/ Encargado		Solicita al Técnico encargado de dicha labor, elaborar el dictamen respectivo.	

BAJA DE DISCO DURO		No. DE PASOS: 11		No. DE HOJA: 2 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2023
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, tomando los siguientes datos: descripción del equipo, ubicación y cargo del empleado, firma del Jefe de Área Técnica y Técnico Asignado.
11	Entregar dictamen	Área Técnica / Técnico Asignado		Entrega original del dictamen al usuario que lo solicitó, requiriendo firmar de recibido la copia respectiva.

PROCEDIMIENTO: BAJA DE DISCO DURO		
Fecha Validación 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP. Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	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			CÓDIGO: MNP-UI-AT-08	
MES				
AÑO				
10			2023	
TERMINA: Área Técnica				
INICIA: Área Técnica				
GERENCIA O UNIDAD			ÁREA TECNICA	
ENCARGADO			TÉCNICO ASIGNADO	
			TÉCNICO DICTAMEN	
INICIO Solicita Diagnóstico			Realiza Diagnóstico Informa Diagnóstico Solicita autorización para destruir disco duro Destruye disco duro Entrega características	
Asigna Tarea			Elabora Dictamen	
Autoriza destrucción del disco duro			Entrega Dictamen	
Solicita Dictamen			FINAL	

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA.
RECICLAJE DE CARTUCHOS USADOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AT-09

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

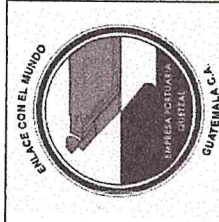
Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

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 2023	CÒDIGO: MNP-UI-AT-09
INICIA: Àrea Tècnica		TERMINA: Empresa Recicladora		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01 Almacenar cartuchos	Àrea Tècnica / Técnico asignado o profesional asignado		Almacena en la Bodega de la Unidad de Informática, cartuchos vacíos los cuales provienen de cada Gerencia o Unidad de la Empresa Portuaria Quetzal.	
02 Gestionar envío	Àrea tècnica / Técnico o profesional asignado		Coordina para el envío de los cartuchos a la empresa recicladora, elaborando oficio de envío con la firma del Encargado del Àrea Tècnica y el Jefe de la Unidad de Informática.	
03 Entregar cartuchos	Àrea Tècnica / Técnico o profesional asignado		Entrega los cartuchos a la Empresa Recicladora con el respectivo oficio de entrega firmado por el Encargado del Àrea Tècnica y Vo. Bo. Del Jefe de la Unidad de Informática.	
04 Elaborar constancia	Empresa recicladora / Encargado		Emite Constancia que indica que la Empresa Portuaria Quetzal, respeta y conserva los recursos del medio ambiente, mediante la donación de los cartuchos vacíos para impresora	

PROCEDIMIENTO: RECICLAJE DE CARTUCHOS USADOS		
Fecha Validación 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Amando López Jiménez	Firma y Sello





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

RECICLAJE DE CARTUCHOS USADOS

No. DE PASOS: 04

FECHA

10

MES

AÑO

2023

No. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-AT-09

INICIA: Área Técnica

TERMINA: Empresa Recicladora

ÁREA TÉCNICA

TÉCNICO ASIGNADO

EMPRESA

RECICLADORA

INICIO

Almacena
Cartuchos

Gestiona Envío

Entrega Cartuchos

Emite constancia

FINAL

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
REQUERIMIENTO DE USUARIOS CRÍTICOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	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 2023	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 SAS (Sistema de Administración de Servicios), y Sistema de Expedientes Web.	

PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTO DE USUARIOS CRÍTICOS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

AREA TÉCNICA

REQUERIMIENTO DE
USUARIOS CRÍTICOS

No. DE PASOS: 5

FECHA
10

MES

AÑO
2023

No. DE HOJA: 1 de 1

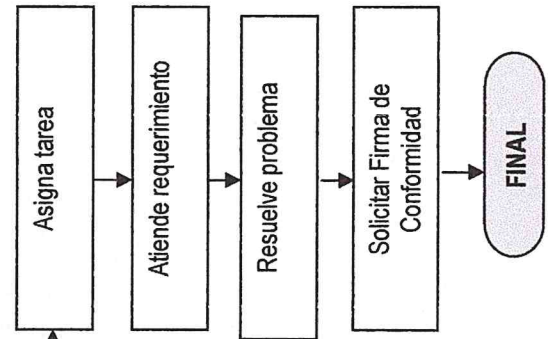
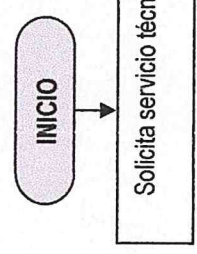
CÓDIGO: MNP-UI-AT-10

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área Técnica

GERENCIA O UNIDAD
USUARIO

UNIDAD DE INFORMÁTICA
ÁREA TÉCNICA



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA.
SOLICITUD DE EQUIPO NUEVO DE CÓMPUTO	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	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	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-11
		10	2023	
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 23/09/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 26/09/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello 





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

2023

CÓDIGO: MNP-UI-AT-11

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Área Técnica

GERENCIA O UNIDAD

UNIDAD DE INFORMÁTICA

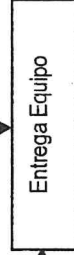
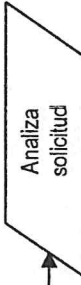
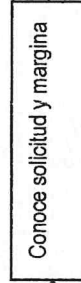
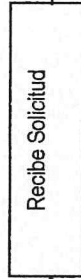
SECRETARIA

JEFE UNIDAD

AREA TECNICA

ENCARGADO

TÉCNICO ASIGNADO



**PROCEDIMIENTOS
TÉCNICOS
ÁREA TÉCNICA**

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
FORMATEO DE EQUIPO	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-01

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

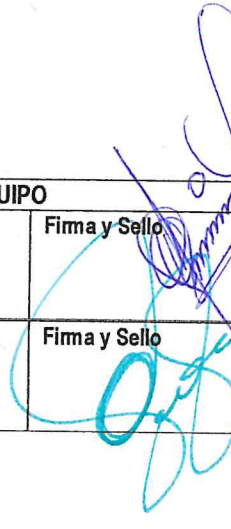
Disposiciones Internas

- 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	
					ÀREA TÉCNICA	
FORMATEO DE EQUIPO		No. DE PASOS: 15			No. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CÒDIGO: MNP-UI-AT-T-01	
			10	2023		
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	2023	
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
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	







FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

FORMATEO DE EQUIPO

No. DE PASOS: 15

FECHA MES 10 AÑO 2023

No. DE HOJA: 1 de 2

CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-01.

INICIA: Área Técnica

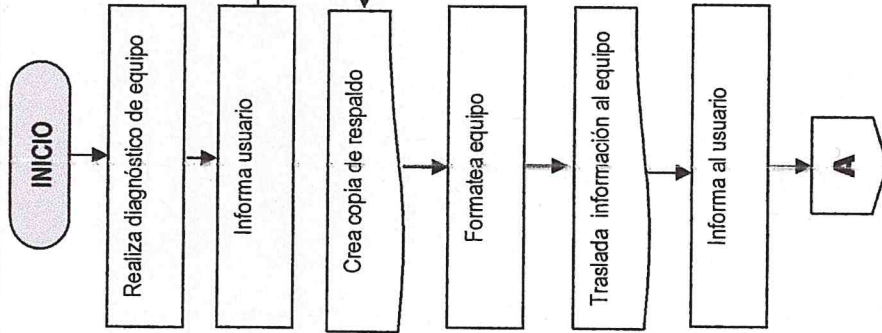
TERMINA: Área Técnica

AREA TECNICA
TECNICO ASIGNADO

GERENCIA / UNIDAD

UNIDA DE INFORMATICA
SECRETARIA

AREA TECNICA
ENCARGADO





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

No. DE HOJA: 2 de 2
CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-01

No. DE PASOS: 15
MES 10 AÑO 2023

FORMATEO DE EQUIPO

INICIA: Área Técnica

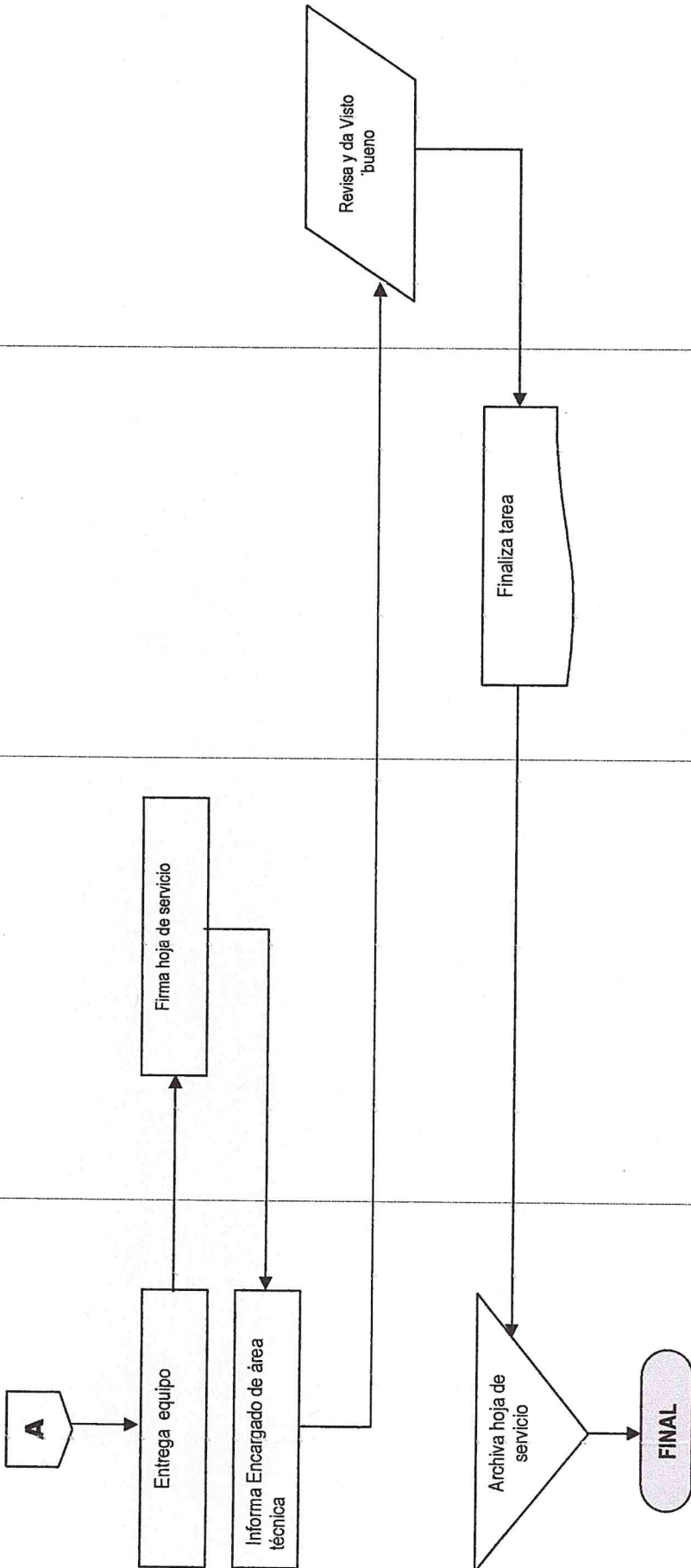
TERMINA: Área Técnica

ÁREA TÉCNICA
TÉCNICO ASIGNADO

GERENCIA / UNIDAD

UNIDAD DE INFORMÁTICA
SECRETARIA

ÁREA TÉCNICA
JEFE



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-02

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

ISO 27001 Seguridad de la Información
A.8.18

Basc 6 Seguridad de la Información
Ciberseguridad 5.2

Norma ISO 28001

Evaluación de riesgos de Seguridad.
4.3.1 b) Amenazas y riesgos Operacionales.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TÉCNICA	
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS		No. DE PASOS: 07		No. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-02
		10	2023		
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
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS

No. DE PASOS: 7

FECHA	MES	AÑO
10	10	2023

No. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-AT-02

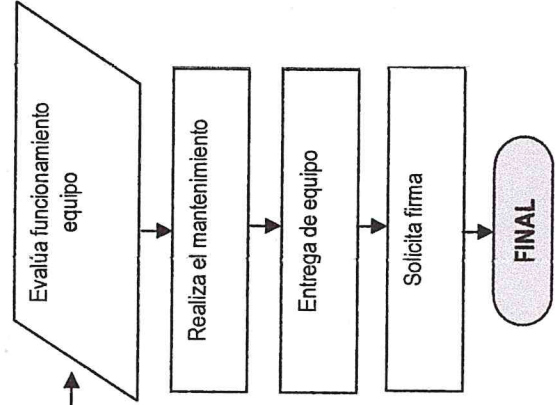
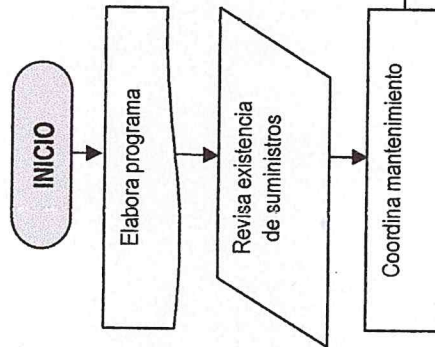
INICIA: Área Técnica

TERMINA: Área Técnica

ÁREA TÉCNICA

JEFE

TECNICO(S) ASIGNADO(S)



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
BACKUP DE EQUIPO EN SISTEMA OPERATIVO MAC OS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AT-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 10	AÑO 2023
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 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

BACKUP DE EQUIPO EN SISTEMA
OPERATIVO MAC OS

No. DE PASOS: 5

FECHA	MES	AÑO
10	2023	

No. DE HOJA: 1 de 1

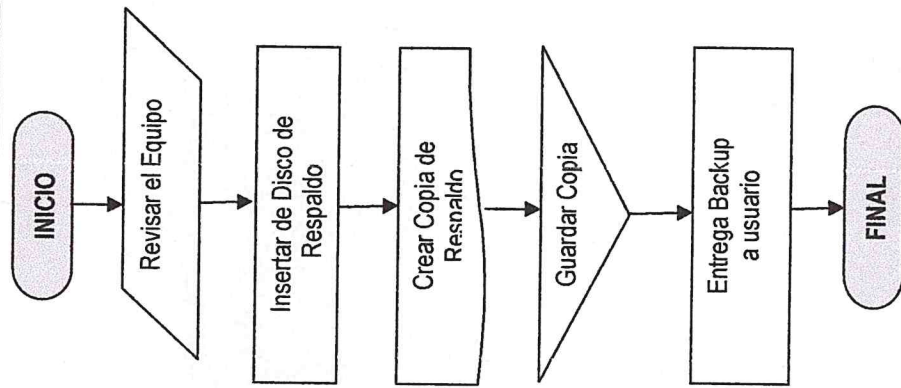
CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-03

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	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-04

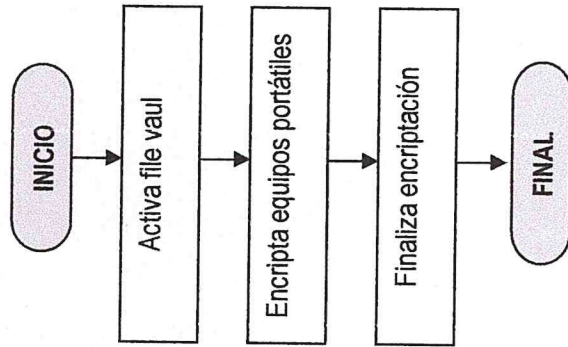
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

- 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	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-04.
		10	2023		
INICIA: Área Técnica			TERMINA: Área Técnica		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Activar File Vault	Área Técnica / Técnico asignado		Activa y configura FileVault para sistemas OS Mac, seleccionando el menú Apple Preferencias del sistema, y luego hace clic en seguridad y privacidad, en donde deben seguirse los siguientes pasos: 1) Hace clic en la pestaña FileVault. 2) Hace clic en el botón del candado y luego, ingresa el nombre de administrador y la contraseña correspondiente. 3) Hace clic en Activar FileVault. Si otros usuarios tienen cuentas en la MAC, es posible que aparezca un mensaje que indique que todos los usuarios deben ingresar sus contraseñas para poder desbloquear el disco. Si ese fuera el caso, se hace clic en el botón Activar usuario e ingresa la contraseña de cada uno de los usuarios. Las cuentas de usuario que se agreguen después de activar FileVault, se activarán automáticamente. Seleccionar cómo quiere desbloquear el disco y restablecer la contraseña en caso de que se olvide.	
02	Encriptar equipos portátiles	Área Técnica / Técnico asignado		Encripta equipo portátil. Si se usa OS X Mavericks, puede elegir almacenar una clave de recuperación de FileVault en Apple, mediante la opción de responder tres preguntas de seguridad. Asegurarse de ingresar respuestas que recordará. Si se usa OS X Yosemite o una versión posterior, se puede elegir usar la cuenta de iCloud para desbloquear el disco y restablecer la contraseña. Si no se quiere usar la recuperación de FileVault mediante iCloud, se puede crear una clave de recuperación local. Mantener los números y las letras de la clave en algún lugar seguro que no sea el disco de arranque encriptado.	
03	Finalizar encriptación	Área Técnica / Técnico asignado		Finalizada la configuración de FileVault, la Mac se reinicia y solicita que inicie sesión con la contraseña de la cuenta. Al ingresar la contraseña, se desbloquea el disco y permite que su Mac termine de iniciarse. Al usar FileVault, es necesario que inicie sesión cada vez que Mac se inicie.	

PROCEDIMIENTO: ENCRIPCIÓN DE EQUIPOS PORTATILES CON SISTEMA OPERATIVO MAC		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	

	FLUJOGRAMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TÉCNICA	
	ENCRIPCIÓN DE EQUIPOS PORTÁTILES CON SISTEMA OPERATIVO MAC	No. DE PASOS: 3		No. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-04
INICIA: Área Técnica	TERMINA: Área Técnica				
		ÁREA TÉCNICA			
		TÉCNICO ASIGNADO			



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
ENCRIPCIÓN DE EQUIPOS PORTÁTILES CON SISTEMA OPERATIVO WINDOWS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-05

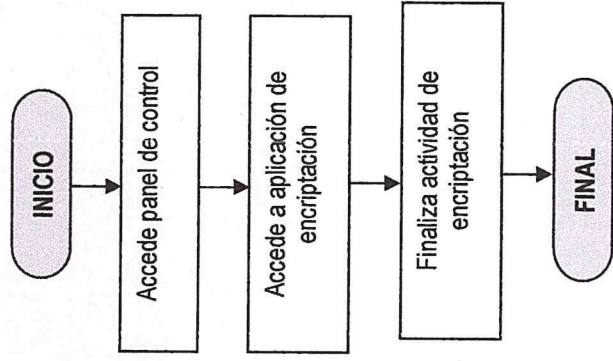
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

- *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 2023
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		Accede a la aplicación de encriptación, haciendo click en activar BitLocker para la unidad del sistema operativo. 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. Luego que el equipo se reinicie BitLocker estará empezando el proceso de encriptación, hasta que este finalice por completo	
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 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello

	FLUJOGRAMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA DE TÉCNICA	
	ENCRYPTACIÓN DE EQUIPOS PORTÁTILES CON SISTEMA OPERATIVO WINDOWS		No. DE PASOS: 03		No. DE HOJA: 1 de 1
			FECHA 10	MES 2023	AÑO 2023
INICIA: Área Técnica		TERMINA: Área Técnica			
		ÁREA TÉCNICA			
		TÉCNICO ASIGNADO			



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
RESTAURACIÓN DE EQUIPO POR FORMATEO.	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-06

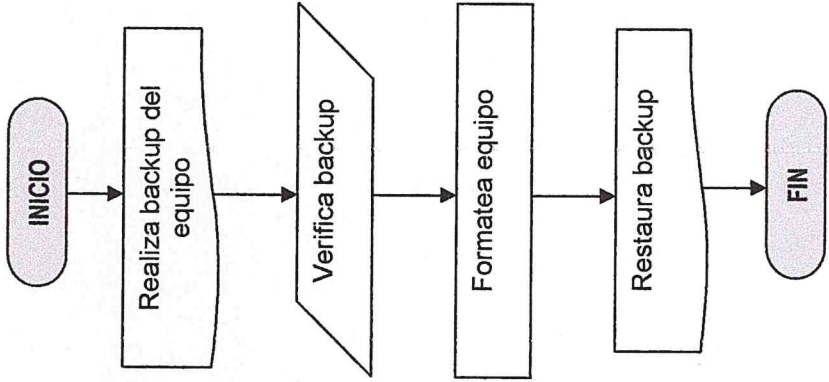
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

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

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÀREA TÉCNICA	
RESTAURACIÓN DE EQUIPO POR FORMATEO		No. DE PASOS: 04		No. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-06
	10	2023			
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
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	

	FLUJOGRAMA				UNIDAD DE INFORMÁTICA	
RESTAURACIÓN DE EQUIPO POR FORMATEO.		No. DE PASOS: 04		No. DE HOJA: 1 de 1 CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-06		
		FECHA 10	MES 10			AÑO 2023
INICIA: Área Técnica		TERMINA: Área Técnica				
ÁREA TÉCNICA TÉCNICO ASIGNADO						



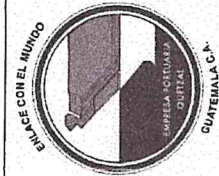
```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> A[Realiza backup del equipo]
    A --> B[/Verifica backup/]
    B --> C[Formatea equipo]
    C --> D[/Restaura backup/]
    D --> FIN([FIN])
  
```

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-07
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS				
BASC Bussiness Alliance for Secure Commerce Seguridad en Tecnología de la información 6.2 e). ISO 28000 4.3.1 Seguridad de la cadena de Suministro				

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA TÉCNICA	
INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS	No. DE PASOS: 03			No. DE HOJA: 1 de 1	
	FECHA	MES 10	AÑO 2023	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 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA

INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS

No. DE PASOS: 3

No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA

MES

AÑO

10 2023

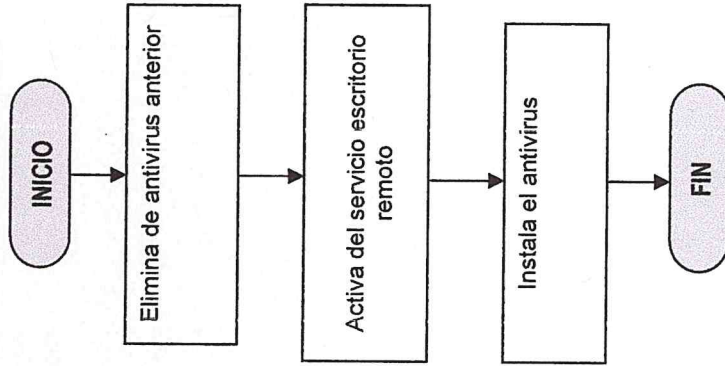
CÓDIGO: MNP-UI-AT-07

INICIA: Área Técnica

TERMINA: Área Técnica

ÁREA TÉCNICA

TÉCNICO ASIGNADO



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA TÉCNICA
USO DE HERRAMIENTA PARA OBTENER INFORMACIÓN DE EQUIPOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-08

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

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

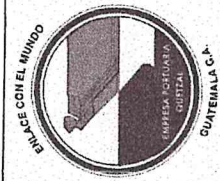
1. BASC Business Alliance for Secure Commerce
2. ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro

	PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE INFORMÁTICA
		ÁREA TÉCNICA
USO DE HERRAMIENTA PARA OBTENER INFORMACIÓN DE EQUIPOS	No. DE PASOS: 05	No. DE HOJA: 1 de 1
	FECHA	MES 10 AÑO 2023
INICIA: Área Técnica		TERMINA: Área Técnica

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

PROCEDIMIENTO: USO DE HERRAMIENTA PARA OBTENER INFORMACIÓN DE EQUIPOS		
Fecha Validación 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello





FLUJOGRAMA

USO DE HERRAMIENTA PARA OBTENER
INFORMACION DE EQUIPOS

No. DE PASOS: 5

FECHA

10

MES

2023

AÑO

No. DE HOJA: 1 de 1

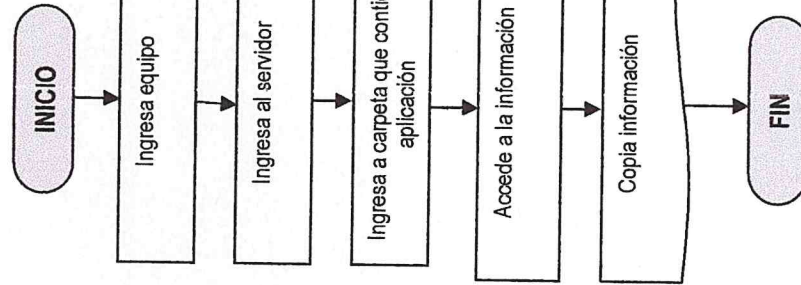
CÓDIGO: MNP-UI-AT-T-08

INICIA: Área Técnica

TERMINA: Área Técnica

ÁREA TÉCNICA.

TÉCNICO ASIGNADO



AREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA, REDES Y SERVICIOS

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

	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	2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-01

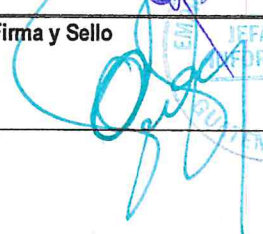
DESCRIPCION DE LAS NORMAS

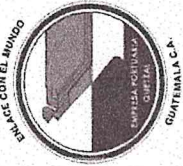
Las indicaciones siguientes son normas aplicadas en la verificación de fallas en un puerto de una red Lan con conexión alámbrica.

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 2023
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
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	



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	MES	AÑO
	10	2023

No. DE HOJA: 1 de 1

CODIGO: MNP-UI-SI-01

INICIA: Área de Seguridad Informática, Redes y Servicios

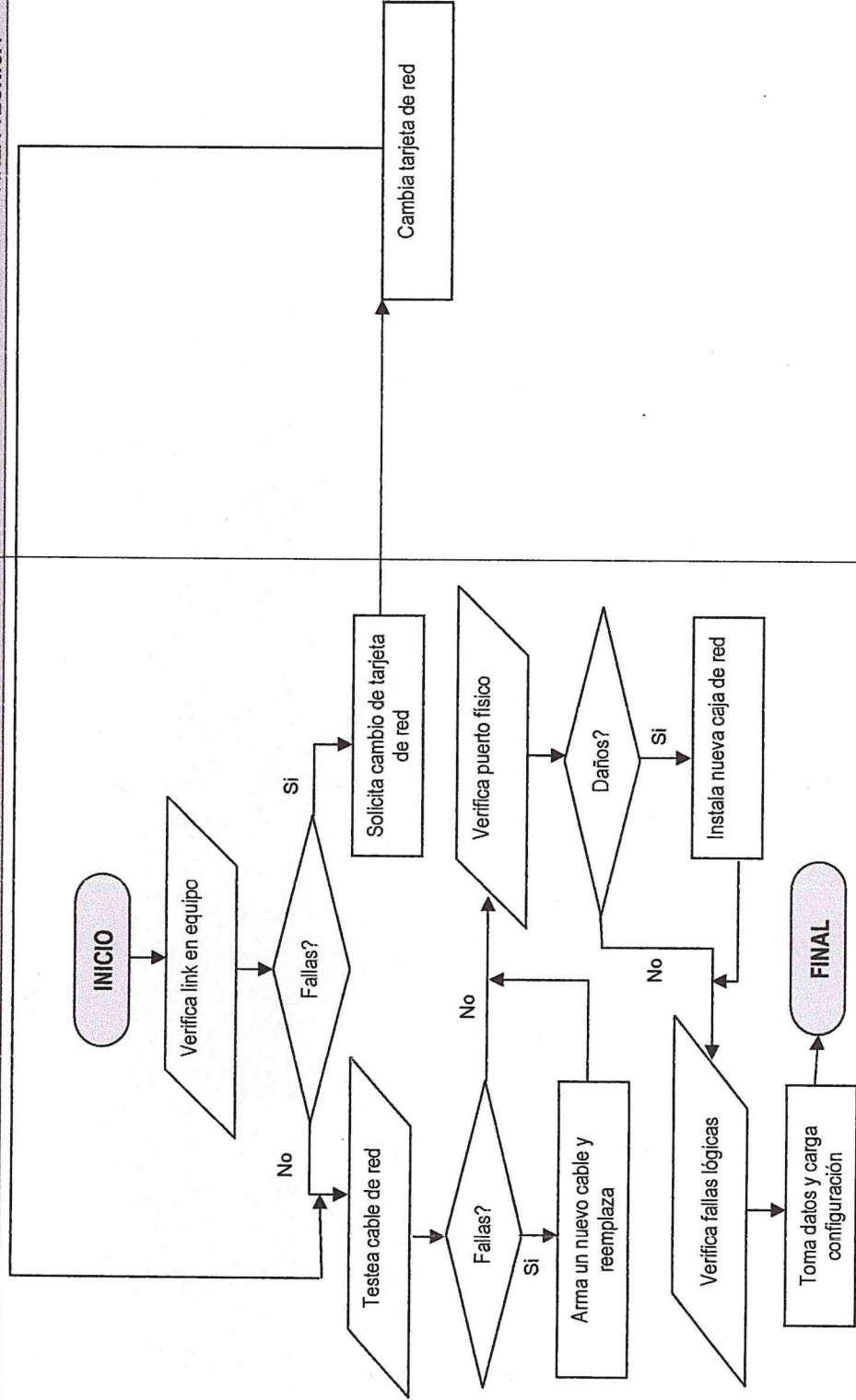
TERMINA: Área de Seguridad Informática, Redes y Servicios

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA TÉCNICA



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS
ARMADO DE CABLE UTP CON CONECTOR RJ45	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-02

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

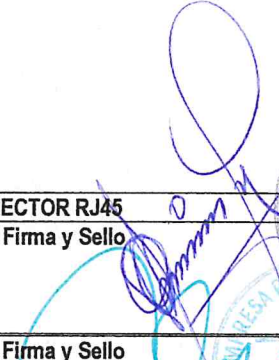
Disposiciones Internas.

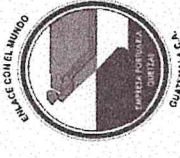
Las indicaciones siguientes son normas aplicadas en la elaboración de un cable UTP con conector RJ45.

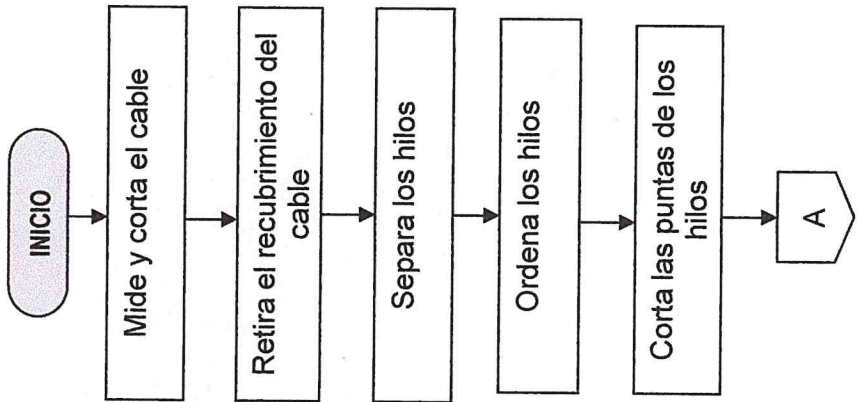
1. El cableado estructurado para redes de computadoras nombran dos tipos de normas o configuraciones a seguir, estas son: la EIA/TIA 568A (T568A) y la EIA/TIA 568B (T568B), siendo la diferencia entre ellas el orden de los colores de los pares a seguir para el conector RJ45.
2. En Empresa Portuaria Quetzal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

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				ÁREA DE SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS	
ARMADO DE CABLE UTP CON CONECTOR RJ45		No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA	MES 10	AÑO 2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-02
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios		TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
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 plastico 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		Ordena los hilos dependiendo del tipo de conexión. Para el estándar 568B (blanco/ naranja - naranja – Blanco/verde - azul – Blanco/azul - verde – Blanco/café – café. Para el estándar 568A. (blanco/verde - verde. Blanco/naranja - azul – Blanco /azul – naranja – blanco/café - café	
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 10	AÑO 2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-02
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios		TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
07	Fijar con la pinza 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 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Óscar Armando López Jiménez	Firma y Sello  

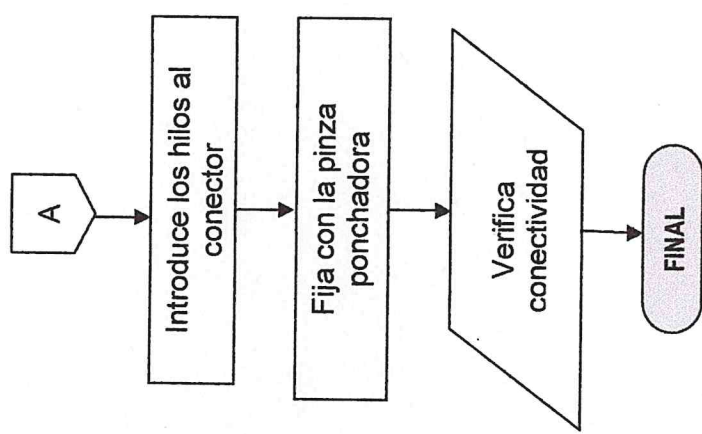
	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE INFORMÁTICA ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.							
ARMADO DE CABLE UTP CON CONECTOR RJ45	No. DE PASOS: 8 <table border="1"> <tr> <td>FECHA</td> <td>MES</td> <td>AÑO</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>2023</td> <td></td> </tr> </table>		FECHA	MES	AÑO	10	2023		No. DE HOJA: 1 de 2 CÓDIGO: MNP-UI-SI-02	
FECHA	MES	AÑO								
10	2023									
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										



```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> P1[Mide y corta el cable]
    P1 --> P2[Retira el recubrimiento del cable]
    P2 --> P3[Separa los hilos]
    P3 --> P4[Ordena los hilos]
    P4 --> P5[Corta las puntas de los hilos]
    P5 --> A{{A}}
      
```


ARMADO DE CABLE UTP CON CONECTOR RJ45		No. DE PASOS: 8		No. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES 10	AÑO 2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-02
INICIA: Seguridad Informática Redes y Servicios		TERMINA: Seguridad Informática Redes y Servicios			
UNIDAD DE INFORMÁTICA					
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	2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-03

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

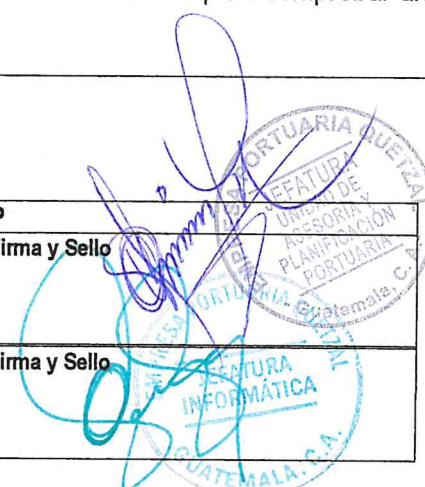
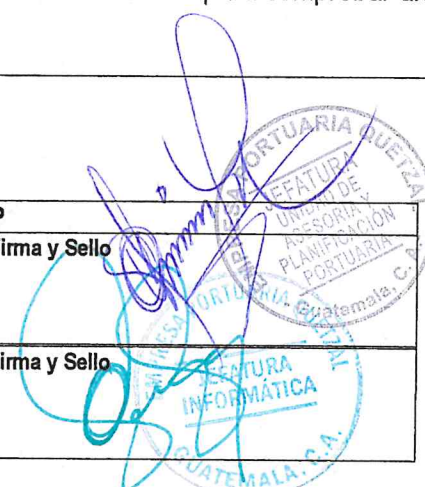
Norma de ponchado rj45 Ethernet standard b.

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

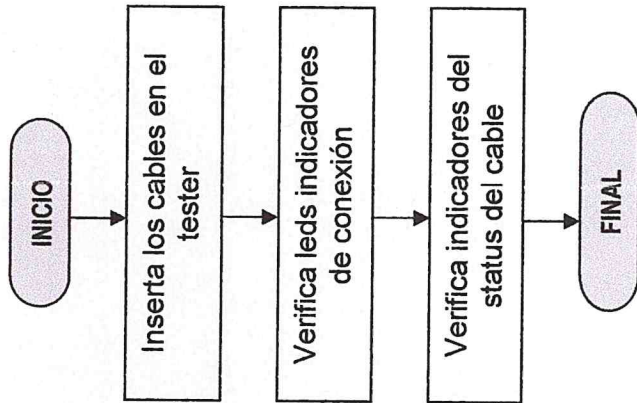
BASC 6 Business Alliance for Secure Commerce
5.2 *Ciberseguridad y Tecnologías de la Información.*

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 2023
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 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello 

	FLUJOGRAMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA		
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS		
TESTEO DE CABLE UTP		No. DE PASOS: 03			No. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-03	
			10	2023		
INICIA: Seguridad Informática Redes y Servicios		TERMINA: Seguridad Informática Redes y Servicios				
UNIDAD DE INFORMÁTICA						
SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS						



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS
SOLICITUD DE ACCESO A WIFI USUARIOS INTERNOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	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

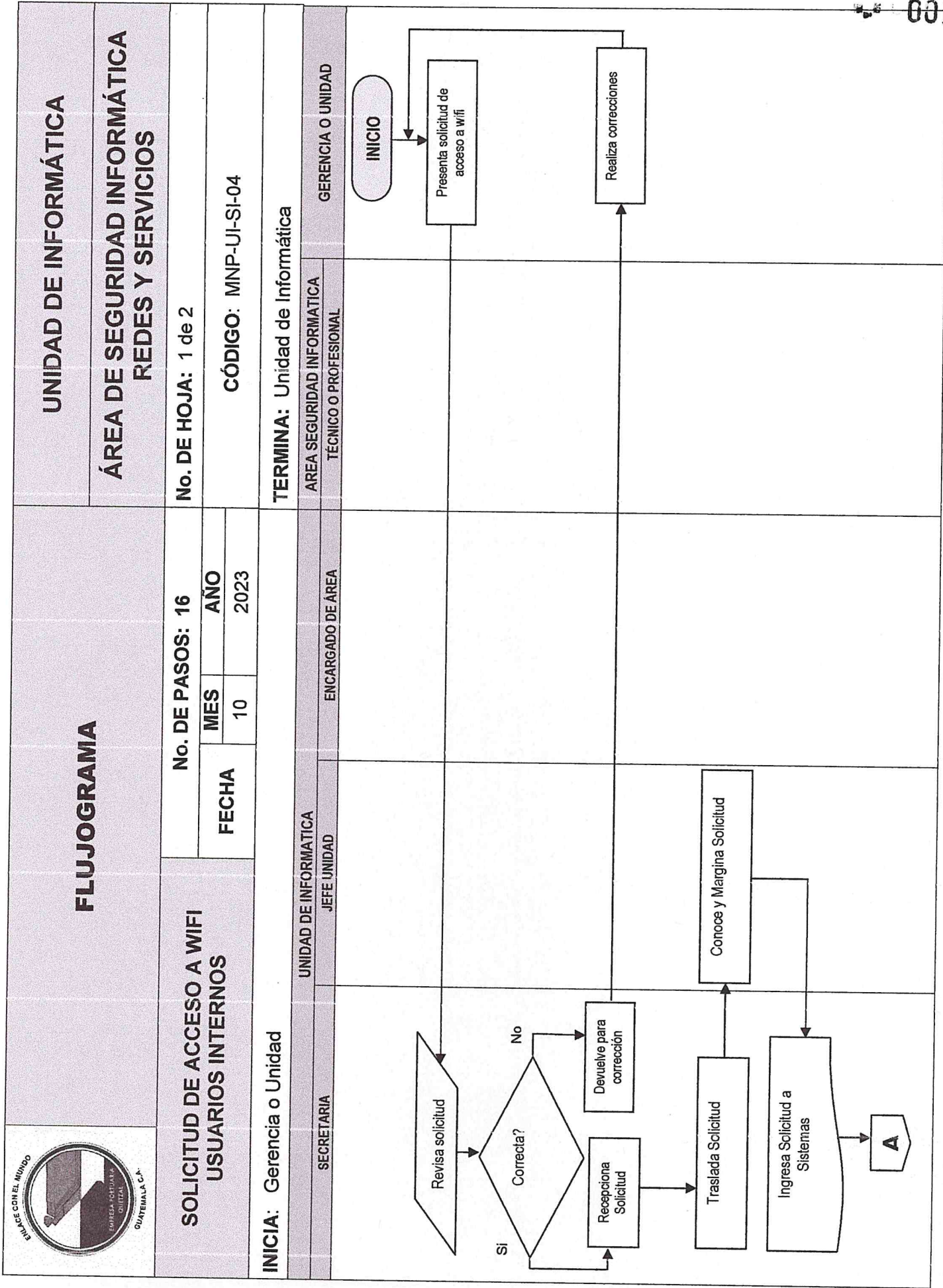
	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				AREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
SOLICITUD DE ACCESO A WIFI USUARIOS INTERNOS	No. DE PASOS: 16		No. DE HOJA: 1 de 2	
	FECHA	MES 10	AÑO 2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-04
INICIA: Gerencia/Unidad		TERMINA: Unidad de Informática		

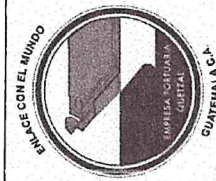
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Presentar Solicitud de acceso a wifi	Gerencia, Unidad/ Gerente, Jefe	Presenta por medio de oficio firmado y sellado, solicitud de acceso a wifi usuarios internos.	
02	Revisar Solicitud	Unidad de 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	Ingresa 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	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-04
		10	2023	
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	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/09/2023	Oscar Armando López Jiménez	





FLUJOGRAMA

SOLICITUD DE ACCESO A WIFI
USUARIOS INTERNOS

No. DE PASOS: 16

FECHA

MES

AÑO

10

2023

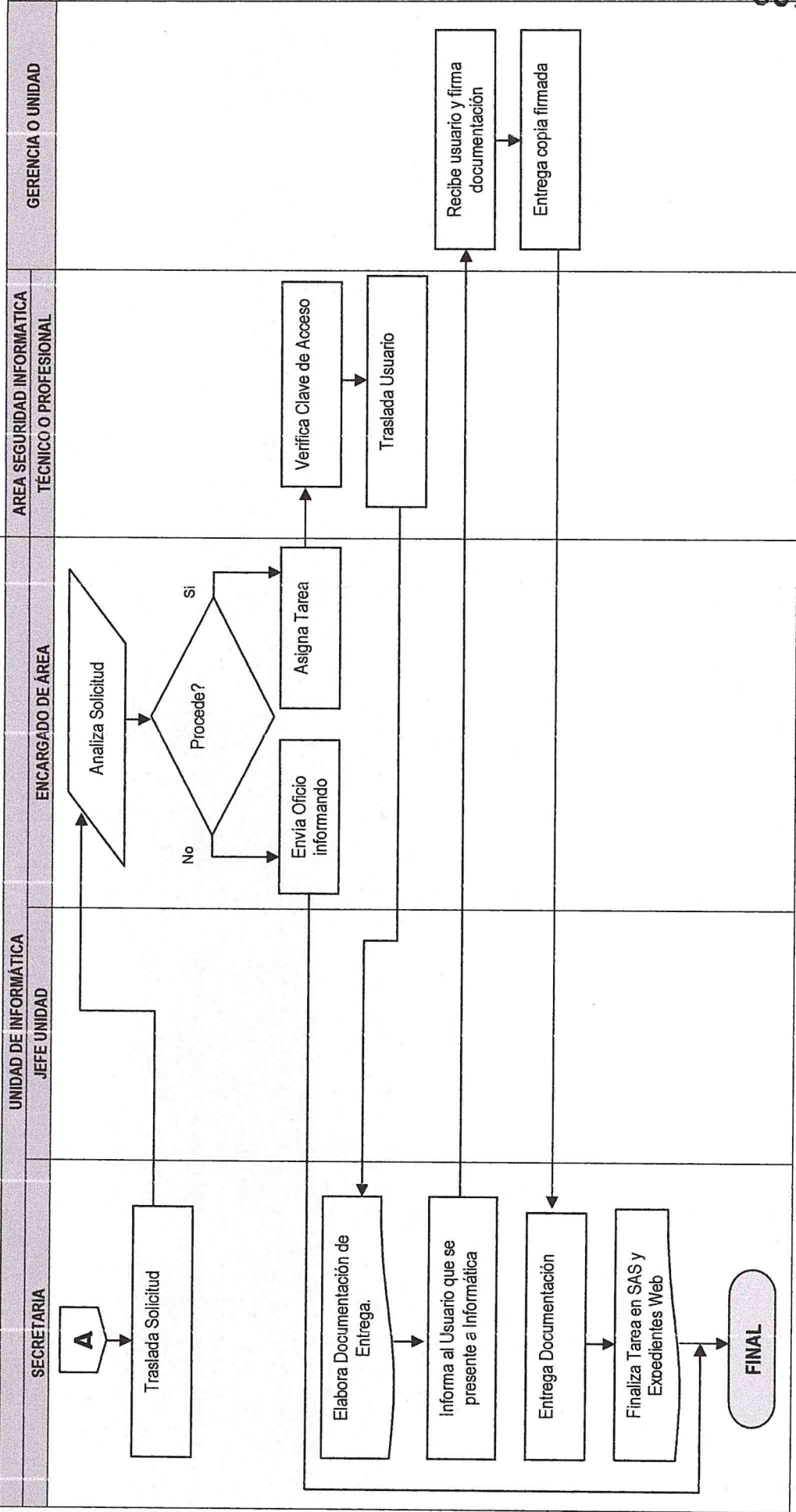
UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA
REDES Y SERVICIOS

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	No. DE HOJA: 1 de 1	
		10	2023	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	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-05
		10	2023	
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.

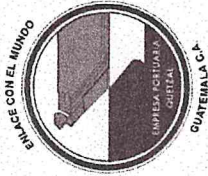
00159

SOLICITUD DE ACCESO A WIFI USUARIOS EXTERNOS	No. DE PASOS: 07			No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-05
		10	2023	
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 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

AREA DE SEGURIDAD INFORMATICA,
REDES Y SERVICIOS

SOLICITUD DE ACCESO A WIFI
USUARIOS EXTERNOS

No. DE PASOS: 7

FECHA
MES 10
AÑO 2023

No. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO:MNP-UI-SI-05

INICIA: Gerencia o Unidad

TERMINA: Unidad de Informática

GERENCIA O UNIDAD

UNIDAD DE INFORMÁTICA
JEFE

ENCARGADO

AREA DE REDES

TECNICO O PROFESIONAL

UNIDAD DE INFOMATICA
SECRETARIA

INICIO

Solicita acceso a WIFI

Atiende solicitud

No

Existe
Conexión?

Si

Traslada
Solicitud

Asigna Trabajo

Configura Equipo

Entrega Normativo

Archiva
conocimiento

Notifica al solicitante

FIN

00160

	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SEGURIDAD IFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS.
CONFIGURACIÓN FIREWALL	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-06

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

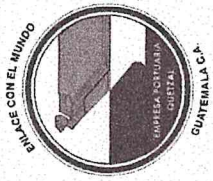
Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

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 2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-06
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 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

CONFIGURACIÓN FIREWALL

No. DE PASOS: 7

FECHA

MES

AÑO

No. DE HOJA: 1 de 1

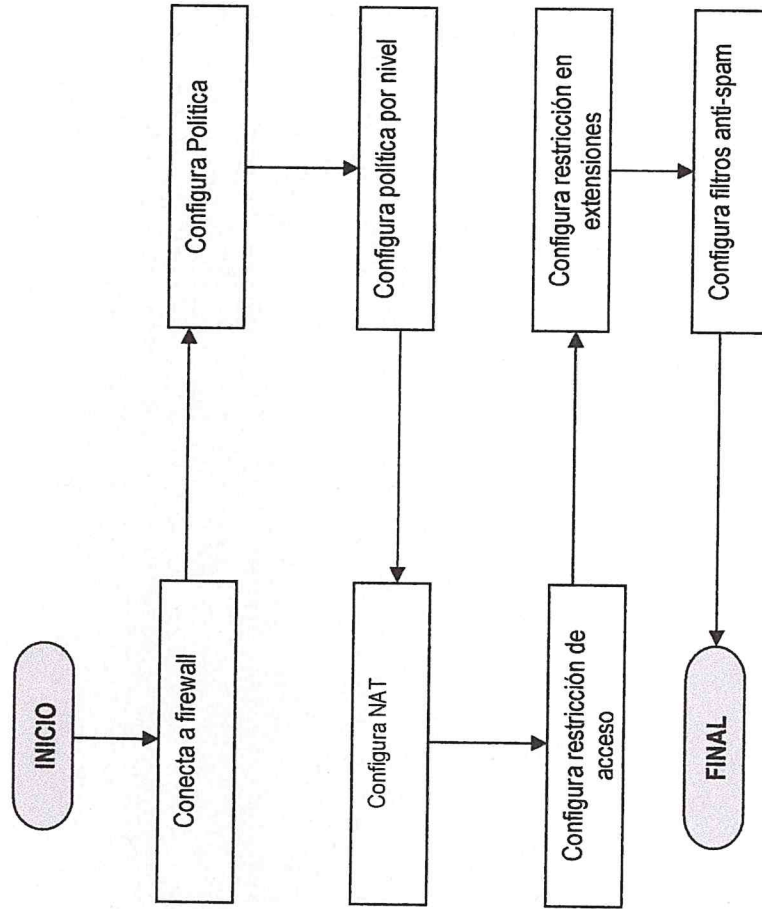
CÓDIGO: MNP-UI-SI-06

INICIA: Seguridad Informática Redes y Servicios

TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios

ÁREA SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

PROFESIONAL O TECNICO ASIGNADO



	NORMA			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
REVOCAR Y/O CAMBIAR PERMISOS DE RED	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-07

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

- 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: 08		No. DE HOJA: 1 de 2	
	FECHA	MES 10	AÑO 2023	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	Solicitar cambio o eliminación de permiso	Gerencia o Unidad Interesada / gerente o jefe	Solicita cambio o eliminación de permisos en la red, en oficio dirigido al Jefe de la Unidad de Informática, especificando el nombre, puesto y código del personal a su cargo y justificación de la solicitud de permisos.
02	Recibir solicitud	Unidad de Informática / secretaria	Recibe solicitud y traslada al Jefe de Unidad de Informática para conocimiento y autorización.
03	Revisar solicitud	Unidad de Informática / Jefe	Revisa solicitud y autoriza o deniega. Si autoriza, traslada la solicitud al Seguridad Informática Redes y Servicios, para su ejecución, de lo contrario informa los motivos.
04	Trasladar solicitud	Unidad de Informática / Jefe	Traslada solicitud al Jefe de Seguridad de Informática Redes y Servicio.
05	Asignar Trabajo	Seguridad de Informática Redes y Servicios / Encargado	Asigna tarea de a personal bajo su cargo, en el "Sistema de ticket web"
06	Cambiar permisos	Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico asignado	Ingresa con la clave y contraseña correspondiente al servidor y procede a eliminar o cambiar los permisos solicitados.

REVOCAR Y/O CAMBIAR PERMISOS DE RED	No. DE PASOS: 08			No. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-07
		10	2023	
INICIA: Gerencia o Unidad	TERMINA: Seguridad de Informática Redes y Servicios			

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

PROCEDIMIENTO: REVOCAR Y/O CAMBIAR PERMISOS DE RED		
Fecha Validación 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	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 2023

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

Secretaria

Jefe

ÁREA DE SEGURIDAD DE INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

Encargado

Técnico o Profesional Asignado

INCIO

Solicita cambio

Recibe solicitud

Revisa solicitud

Traslada solicitud

Asigna trabajo

Cambia permisos

Informa al usuario

Finaliza Tarea en Sistema de Tickets.

FINAL

00167

	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	2023	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

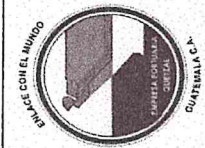
	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA, REDES Y SERVICIOS
BACKUP CONFIGURACIÓN DE SWITCHES.	No. DE PASOS: 08			No. DE HOJA: 1 de 2
	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-08
		10	2023	
INICIA: Seguridad Informática Redes y Servicios		TERMINA: Seguridad Informática Redes y Servicios.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Realizar programación Backup	Seguridad Informática Redes y Servicios /Jefe.	En el mes de enero elabora programación anual para la realización de back up configuraciones de switches, a desarrollarse los primeros cinco días de cada mes.
2	Socializar programación	Seguridad Informática Redes y Servicios /Jefe.	Realiza reunión con personal del Área en la cual da a conocer el plan de trabajo anual, incluyendo el proceso de back up de configuraciones de switches, el cual es entregado en forma digital.
3	Asignar Actividad	Seguridad Informática Redes y Servicios / Encargado	Asigna a la persona responsable de la realización de back up de configuraciones de switches.
4	Realizar el Backup	Seguridad Informática Redes y Servicios / Técnico o Profesional Asignado	Realiza backup completo de todas las configuraciones de cada switch, y se guarda en el servidor asignado para el efecto, debiendo etiquetar la carpeta con la fecha que se realizó.
5	Verificar la copia	Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico o Profesional Asignado	Verifica que archivo de configuración o backup esté integrado en la estructura.
6	Realizar Bitácora	Seguridad Informática Redes y Servicios/Técnico o Profesional Asignado	Elabora bitácora la cual debe contener: fecha que se realiza del backup, observaciones correspondientes y firma de la persona que lo realizó.
7	Imprimir Bitácora	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 10	AÑO 2023
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 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello





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	2023

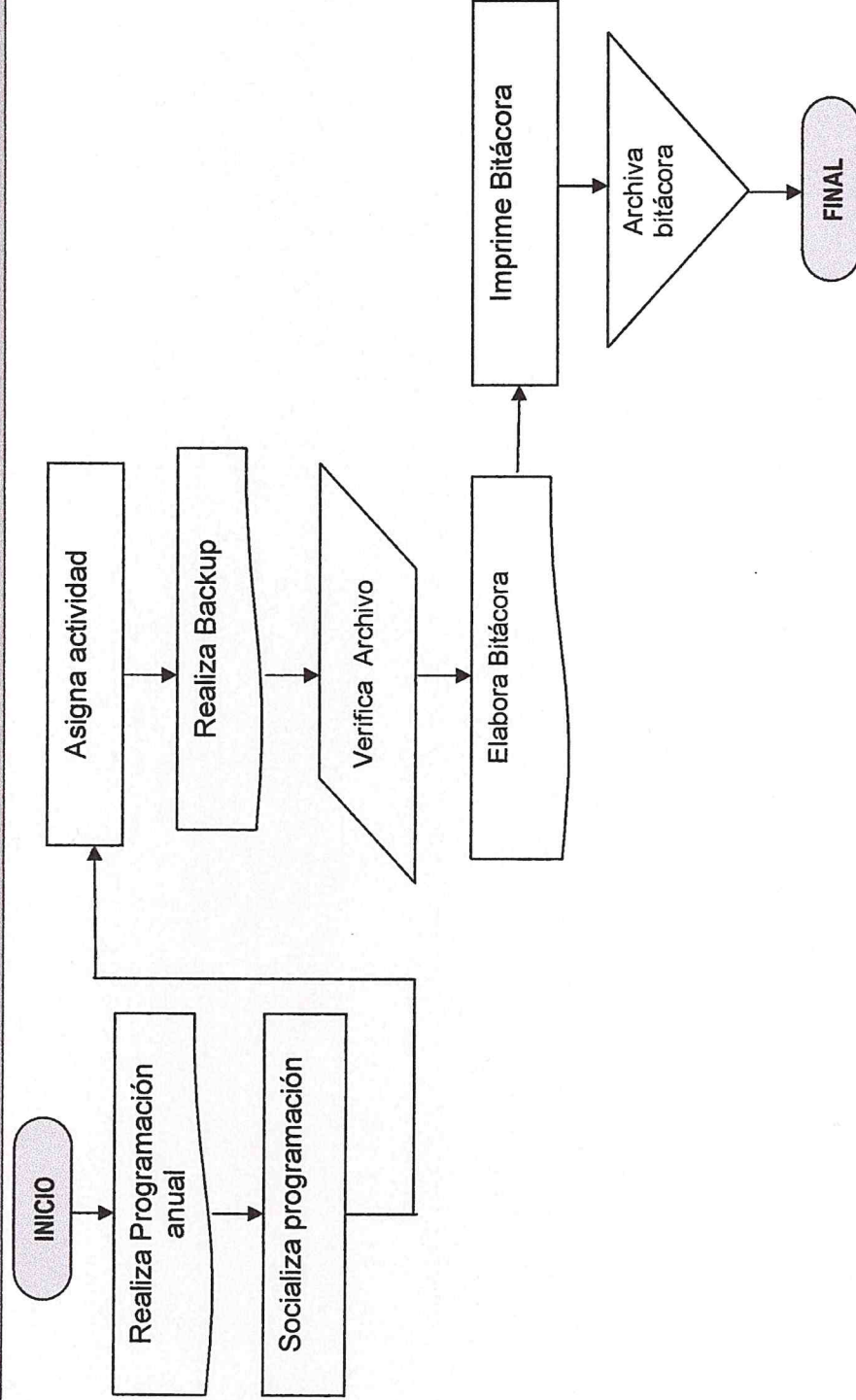
CÓDIGO: MNP-UI-SI-08.

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
				ÁREA SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS
CREACIÓN DE VPN	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-09.

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

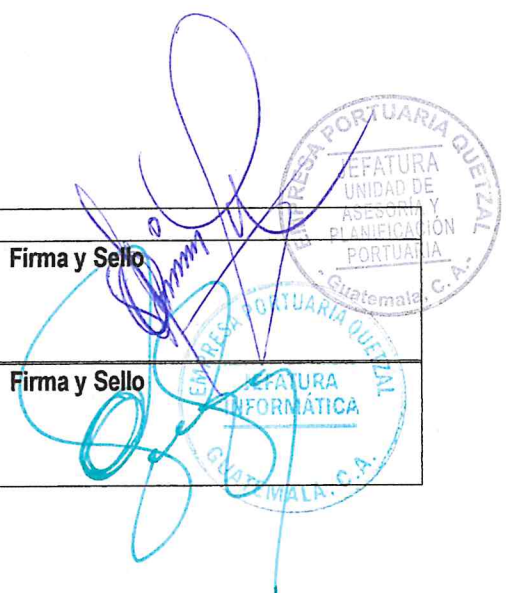
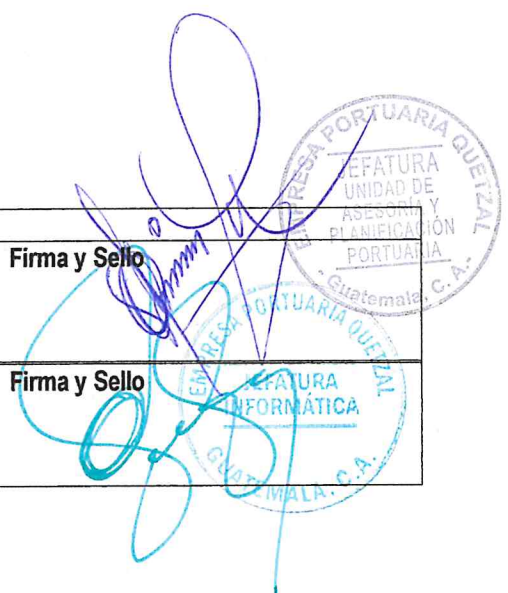
Este procedimiento nace de buenas prácticas y siguiendo las recomendaciones de los siguientes sistemas:

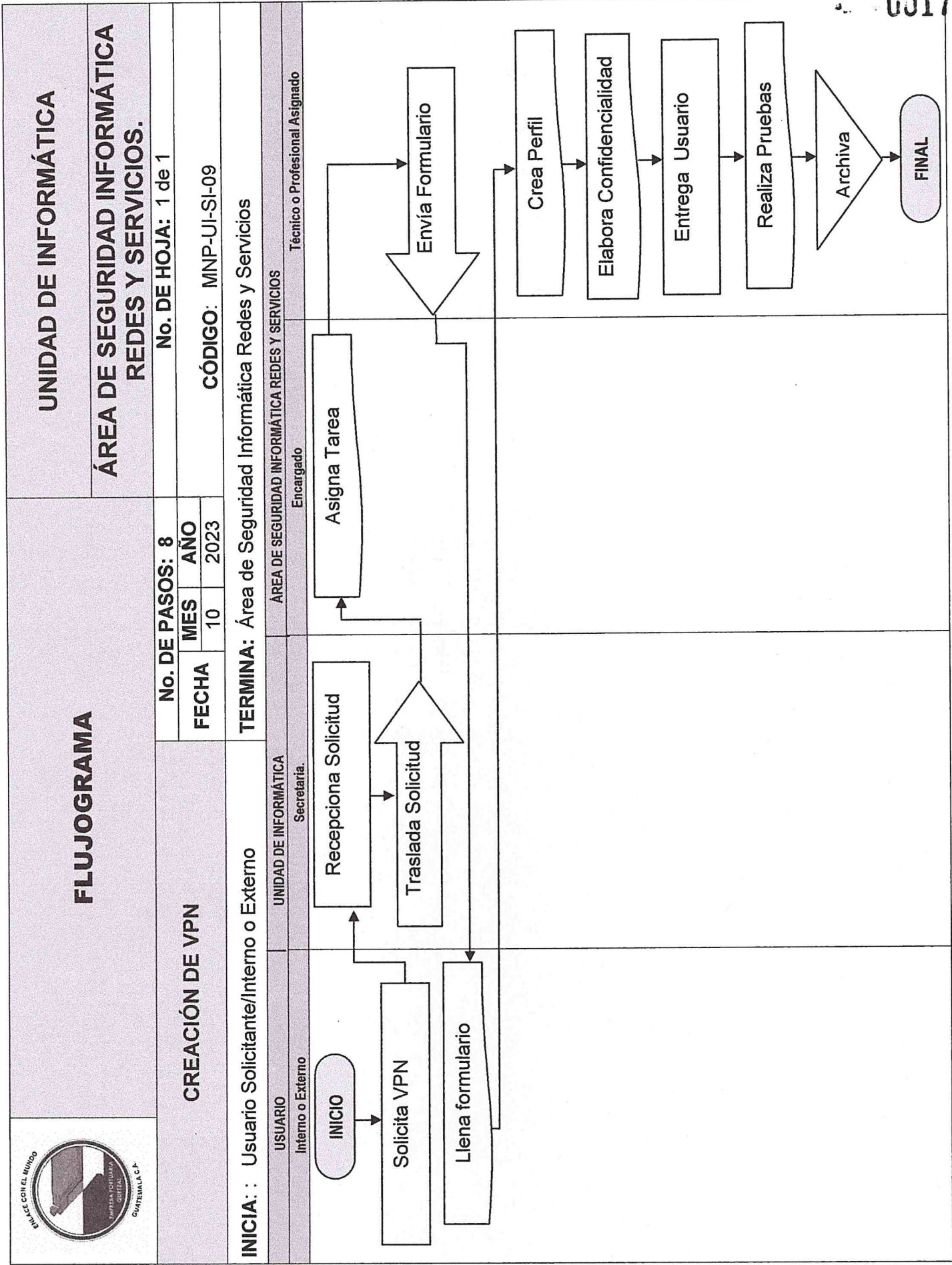
1. ISO 27001 Seguridad de la Información
2. BASC. 6 Business Alliance for Secure Commerce
5.2 Ciberseguridad y las tecnologías de la Información
3. ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro
4. O.E.A Procedimiento del Operador Económico Autorizado.
Seguridad de la Información y Ciberseguridad
7.19

	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 10	AÑO 2023
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 10	AÑO 2023	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	
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 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP. Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello 



	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	2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-10

DESCRIPCION DE LAS NORMAS	
BASC 6 Business Alliance for Secure Commerce 5.2 Ciberseguridad y las 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	
BACKUP DE EQUIPO DE SEGURIDAD FIREWALL.	No. DE PASOS: 7		No. DE HOJA: 1 de 1	
	FECHA	MES 10	AÑO 2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-10
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios.		TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios		

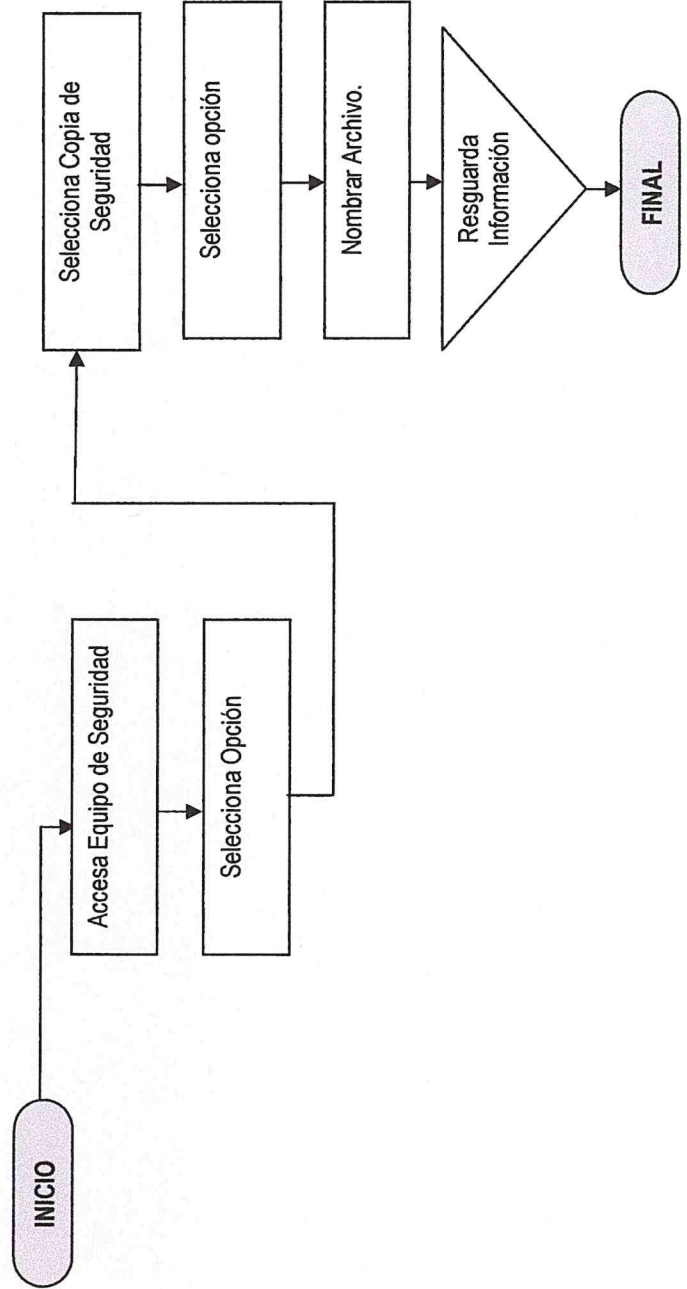
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
1	Accesar a equipo de Seguridad	Área de Seguridad Informática Redes y Servicios/ Técnico o Profesional Asignado	Se Accede dispositivo de Seguridad (Firewall), seleccionando por medio de un clic y autenticando con el usuario y la contraseña correspondiente
2	Seleccionar 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: 1 de 1	
	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-10	
		10	2023		
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	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	

	FLUJOGRAMA				UNIDAD DE INFORMÁTICA				
					ÁREA SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS				
	BACKUP DE EQUIPO DE SEGURIDAD FIREWALL.				No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 1 de 1		
					FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-10.	
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios				TERMINA					
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	2023	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 (*/-+%)

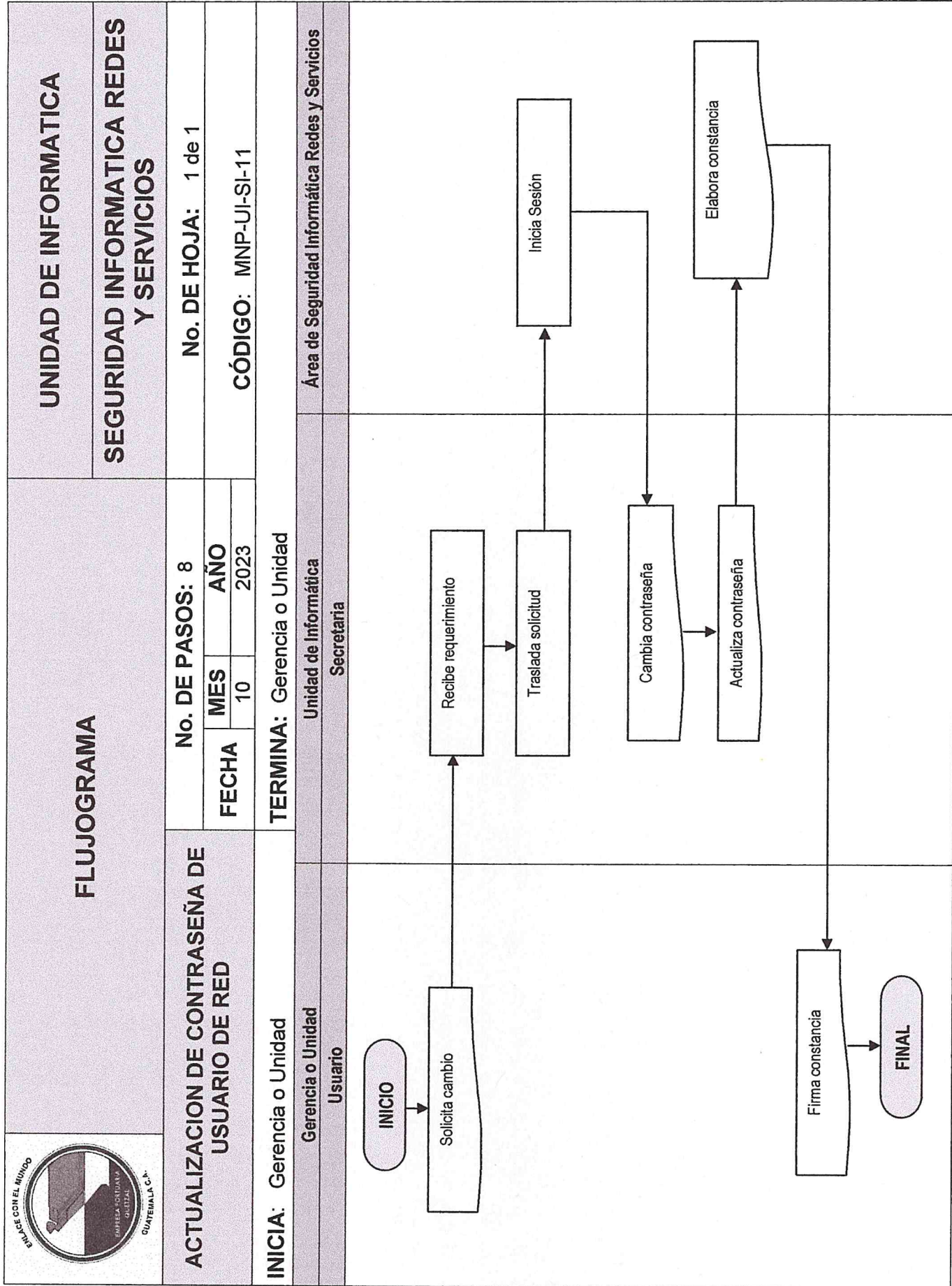
	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE INFORMÁTICA	
			ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS	
ACTUALIZACIÓN DE CONTRASEÑA DE USUARIO DE RED	No. DE PASOS: 08		No. DE HOJA: 1 de 2	
	FECHA	MES 10	AÑO 2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-11
INICIA: Gerencia o Unidad		TERMINA: Gerencia o Unidad		

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 2023
		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	Nombre Jefe UAPP.	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	



	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	2023	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

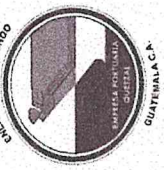
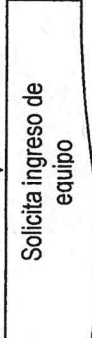
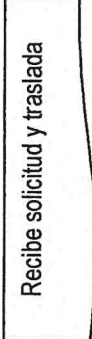
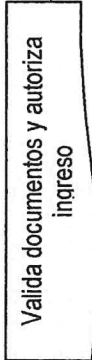
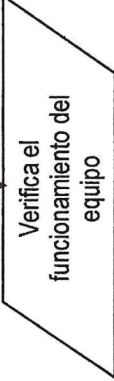
ISO 28000 Seguridad de la cadena de Suministro
3.9 Cadena de Suministros

	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	CÓDIGO: MNP-UI-SI-12
	10	2023			
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 quipo funcione correctamente o si existiera algún problema debe ser documentado, se debe considerar que si el equipo hace uso de cualquier software, este debe cumplir con su licenciamiento respectivo, queda terminantemente prohibido hacer uso de cualquier software con licencia adulterada o falsa.

PROCEDIMIENTO: INGRESO DE EQUIPO AJENO AL CENTRO DE DATOS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	



	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE INFORMÁTICA						
INGRESO DE EQUIPO AJENO AL CENTRO DE DATOS		No. DE PASOS: 07 <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">MES</td> <td style="width: 30%;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">09</td> <td style="text-align: center;">2022</td> </tr> </table>		MES	AÑO	09	2022	No. DE HOJA: 1 de 1 CÓDIGO: MNP-UI-SI-12	
		MES	AÑO						
09	2022								
INICIA: Entidad Externa									
ENTIDAD EXTERNA		UNIDAD DE INFORMÁTICA		ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS TÉCNICO					
		SECRETARIA	JEFE						
 INICIO  Solicita ingreso de equipo		 Recibe solicitud y traslada  Valida documentos y autoriza ingreso		 Verifica equipo  Configura equipo a la red  Elimina software malicioso  Verifica el funcionamiento del equipo  FINAL					

	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	2022	CÓDIGO: MNP-UI-SI-13

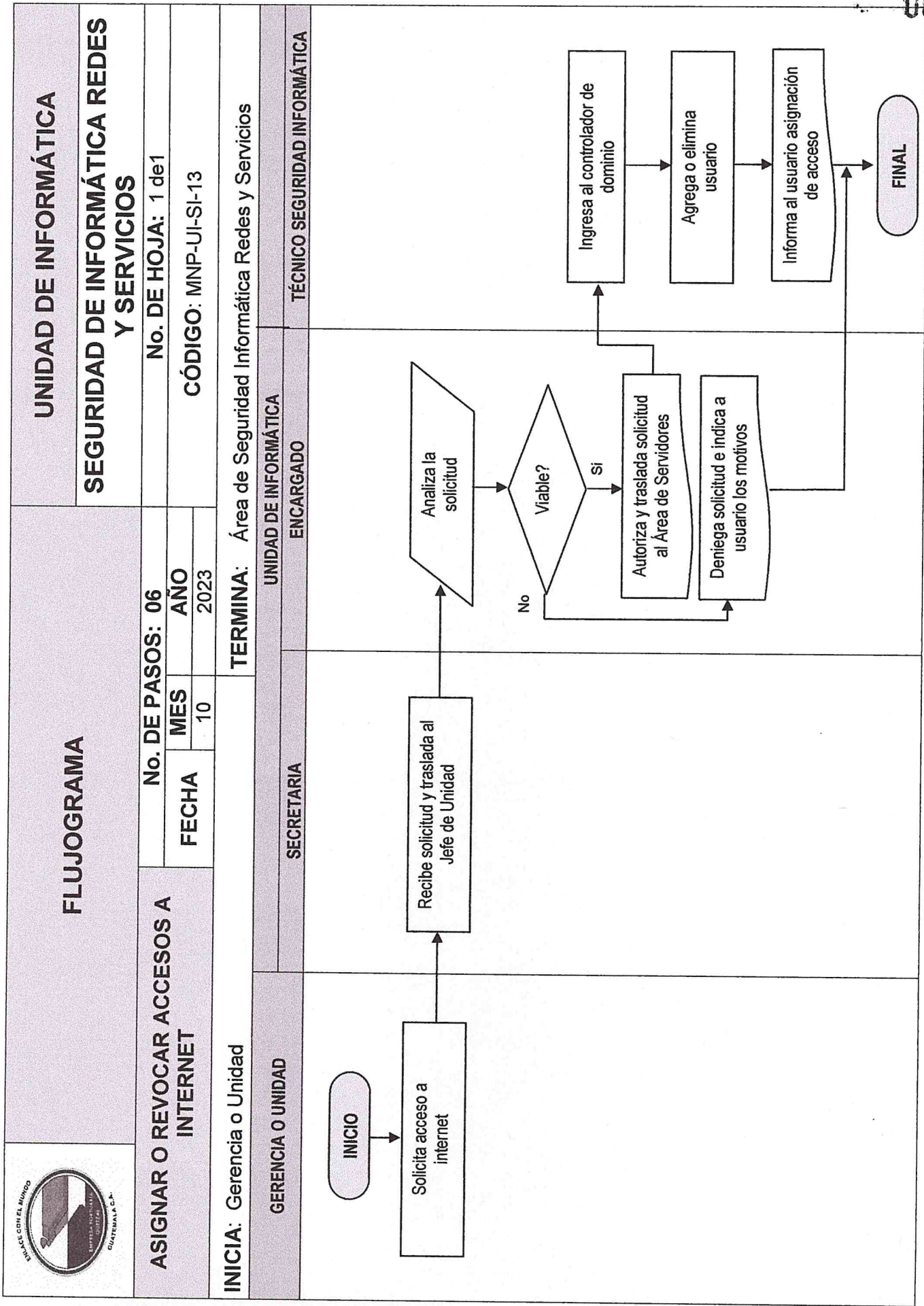
NORMA DEL PROCEDIMIENTO

- 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 2023
INICIA: Gerencia o unidad		TERMINA: Seguridad de Informática Redes y Servicios	

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

PROCEDIMIENTO: ASIGNAR O REVOCAR ACCESOS A INTERNET		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				AREA DE SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS.
AUDITORÍA DE EQUIPOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2022	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	2023	
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios.	

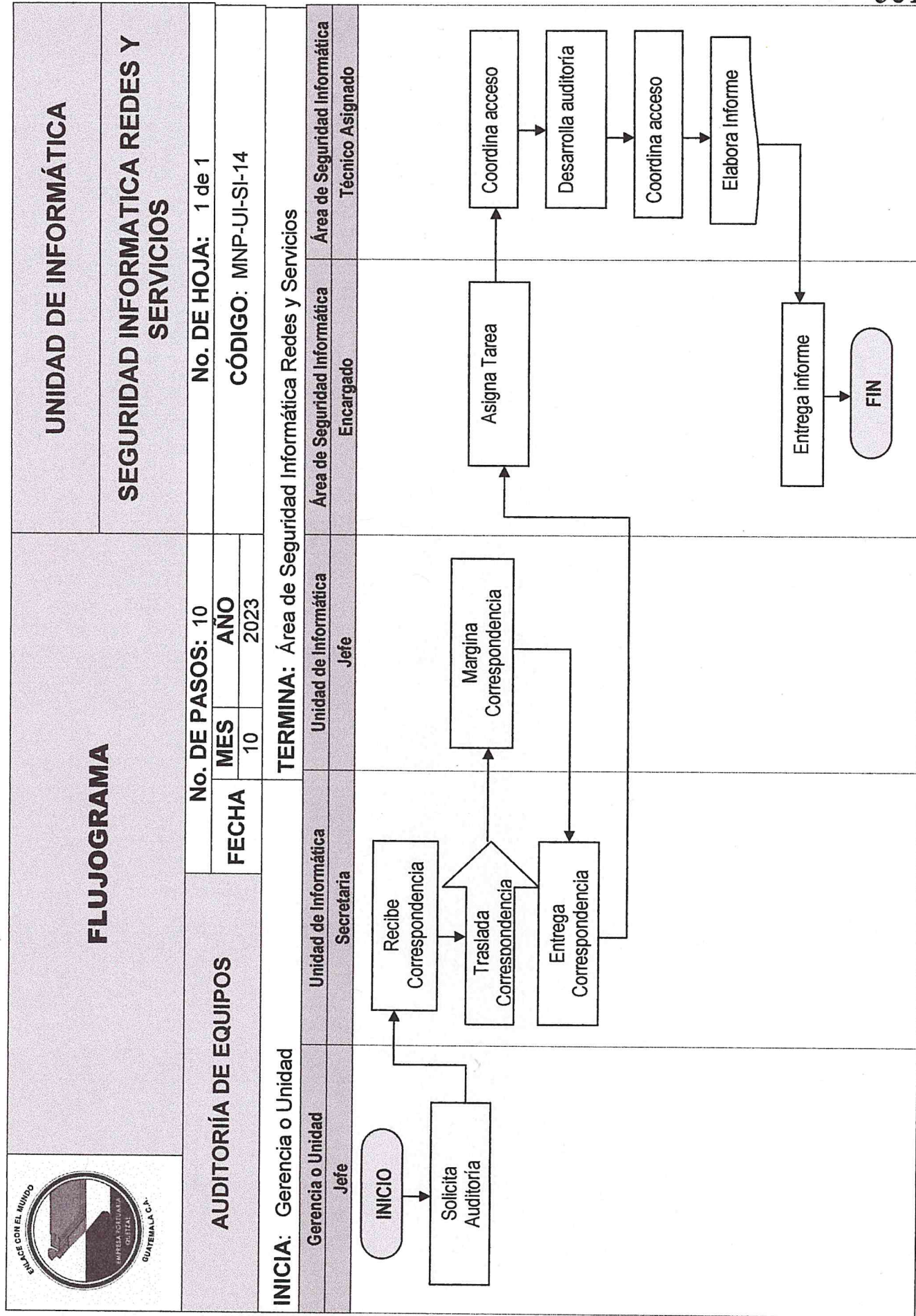
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Solicitar Auditoría	Gerencia o Unidad / Gerente o Jefe	Según criterio del Jefe Inmediato solicitará al Jefe de la Unidad de Informática por medio de nota con Visto Bueno del Gerente de Área la elaboración 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	Marginar Correspondencia	Unidad de Informática / Jefe	Margina el documento asignando al Área de Seguridad Informática Redes y Servicios de ejecutar el requerimiento, devuelve a Secretaria para el traslado respectivo.	
05	Entregar Correspondencia.	Unidad de Informática / Secretaria.	Entrega la asignación de trabajo al Jefe del Área Seguridad Informática Redes y Servicios por medio de conocimiento.	
06	Asignar Tarea.	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	2023	
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 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello





	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
AUDITORÍA DE ACTIVIDADES DE USUARIOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	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 1
			FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA: Gerencia o Unidad			TERMINA: Unidad de Informática		

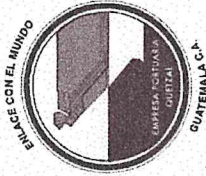
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar auditoría de actividades de usuario.	Gerencia o Unidad/Jefe	Realiza oficio firmado por el Jefe de Área con Vo. Bo. De la Gerencia a que pertenezca, el cual debe ser dirigido a Jefatura de la Unidad de Informática, solicitando realizar auditoría de las actividades de determinado colaborador bajo su cargo.
02	Recibir Correspondencia	Unidad de Informática/ Secretaría	Coloca el sello de recibido incluyendo fecha, hora y firma de quien recibe el mismo.
03	Trasladar correspondencia	Unidad Informática/ Secretaría	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 Secretaría de la Unidad que la papelería ya está revisada y que proceda a retirarla para la entrega correspondiente.

AUDITORÍA DE ACTIVIDADES DE USUARIOS	No. DE PASOS: 12			No. DE HOJA: 2 de 2	
	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-15	
		10	2023		
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/ Secretaría	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	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

AUDITORÍA DE ACTIVIDADES DE USUARIOS

No. DE PASOS: 11

FECHA
MES 10
AÑO 2023

No. DE HOJA: 1 de 1

CÓDIGO: MNP-UI-SI-15

INICIA: Gerencia o Unidad.

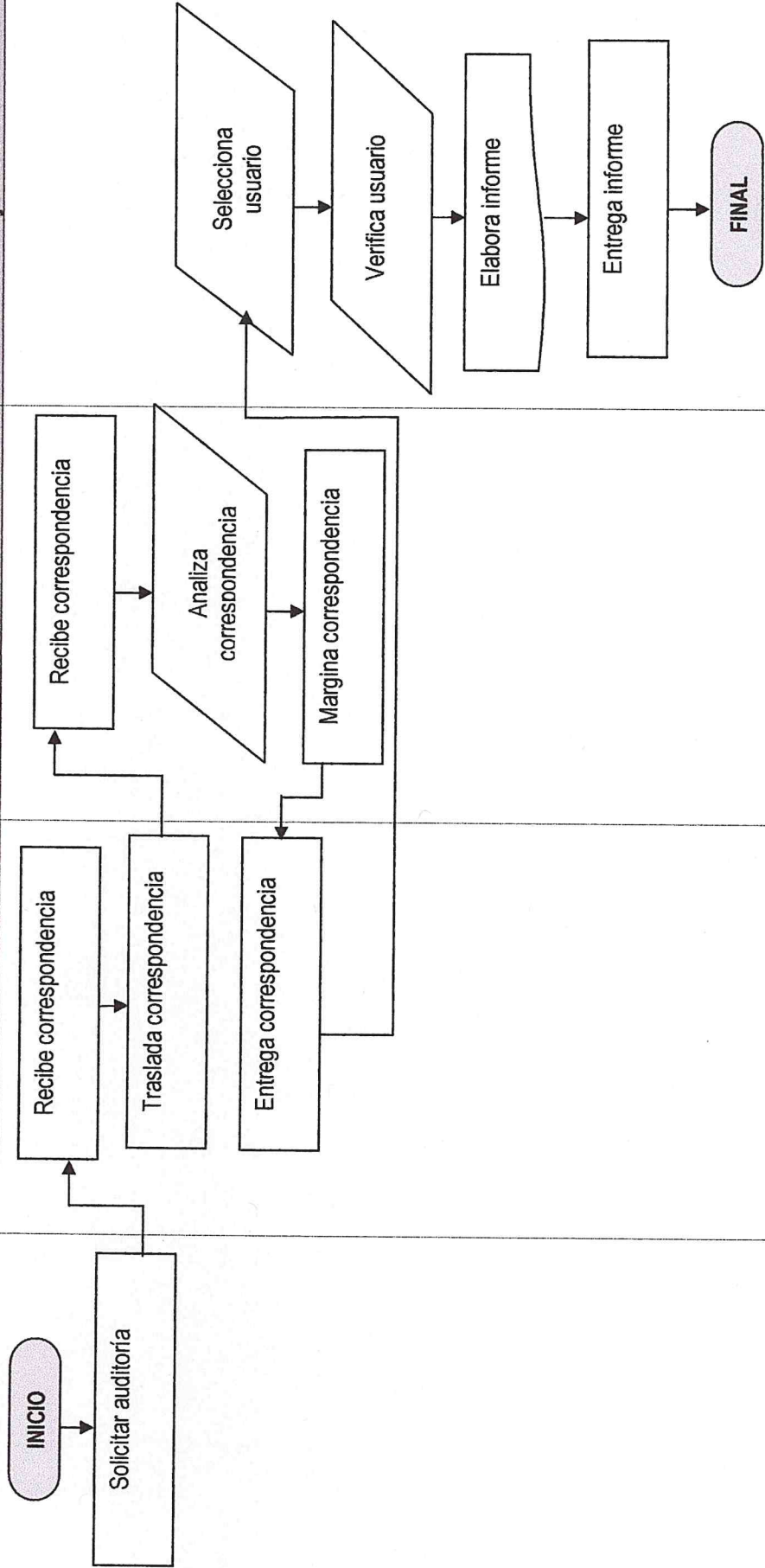
TERMINA: Unidad de Informática

Gerencia o Unidad

Unidad de Informática
Secretaría

Unidad de Informática
Jefe

Área de Seguridad Informática
Redes y Servicios



**PROCEDIMIENTOS
TÉCNICOS
SEGURIDAD
INFORMÁTICA REDES Y
SERVICIOS**

	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	2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-01

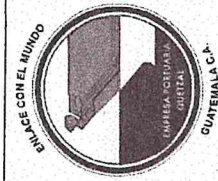
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

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	
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios	FEC HA	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-01
	MES AÑO 10 2023	
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	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

DESTRUCCIÓN DE CINTAS PARA BACK UP

No. DE PASOS: 7

No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA

MES

AÑO

10

2023

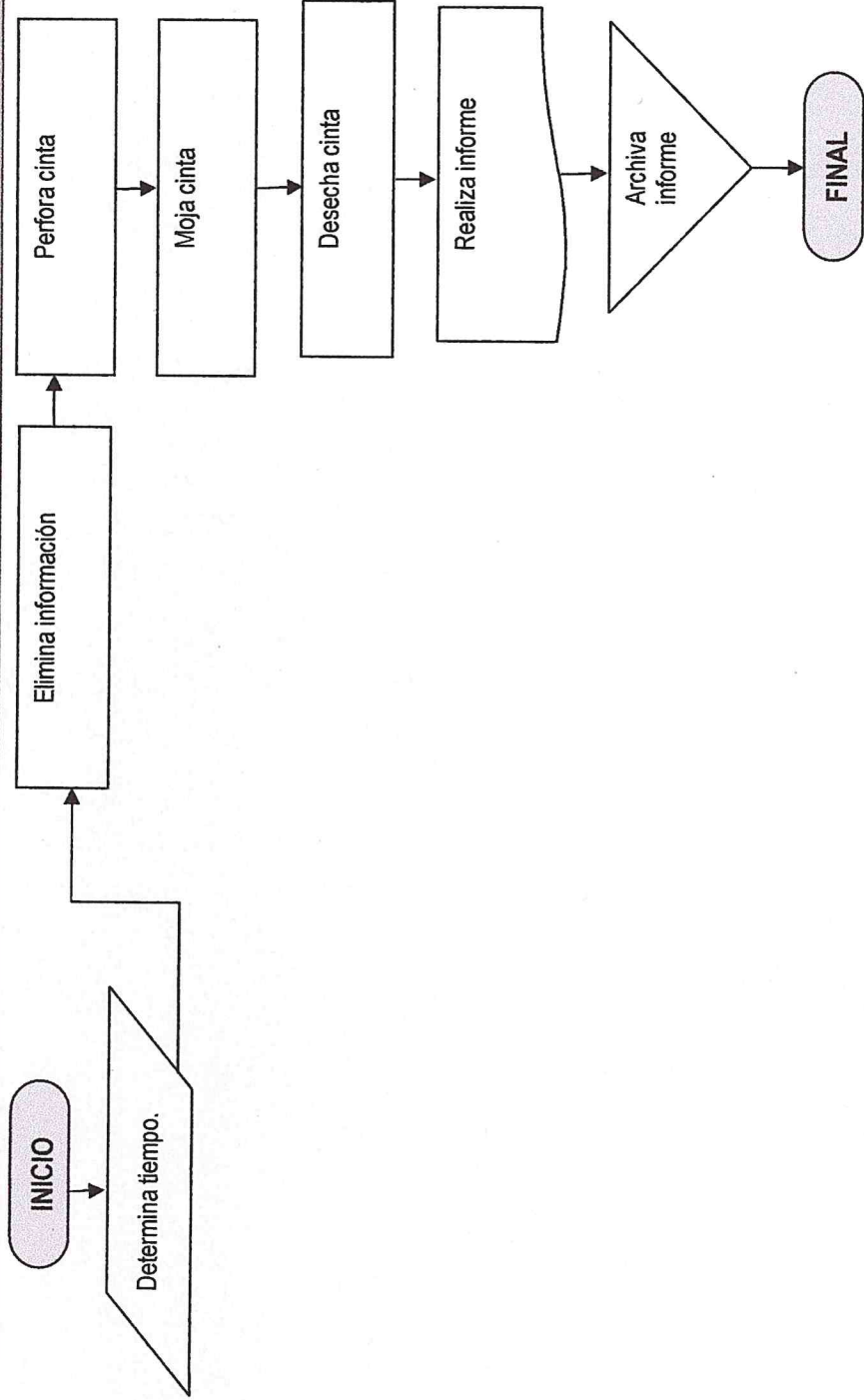
CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-01

INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios.

TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios.

ÁREA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA 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	2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-02

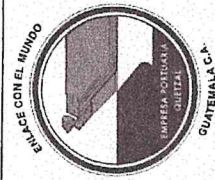
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

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 2023
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
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	



FLUJOGRAMA

REESTABLECIMIENTO DE DATA
CENTER

No. DE PASOS: 7

FECHA

MES

AÑO

10

2023

No. DE HOJA: 1 de 1

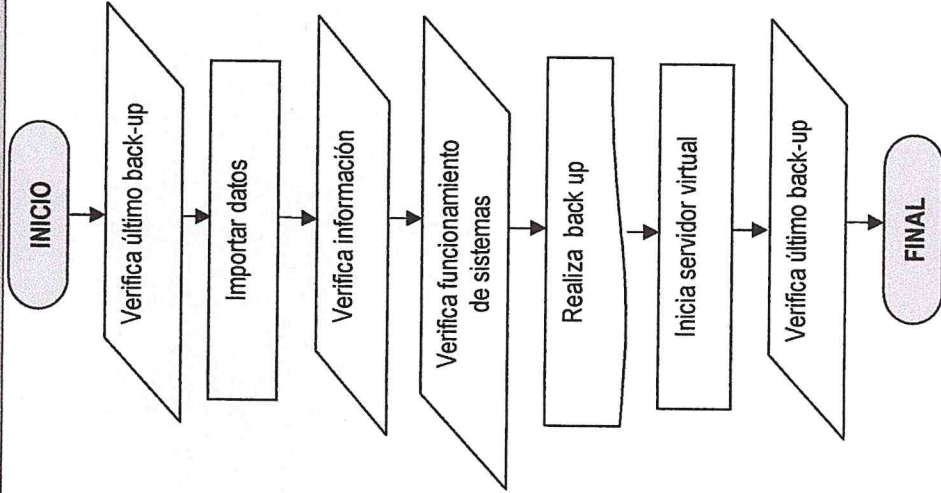
CÓDIGO:MNP-UI-SI-T-02

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	2023	CÓDIGO:MNP-UI-SI-T-03

NORMA DEL PROCEDIMIENTO

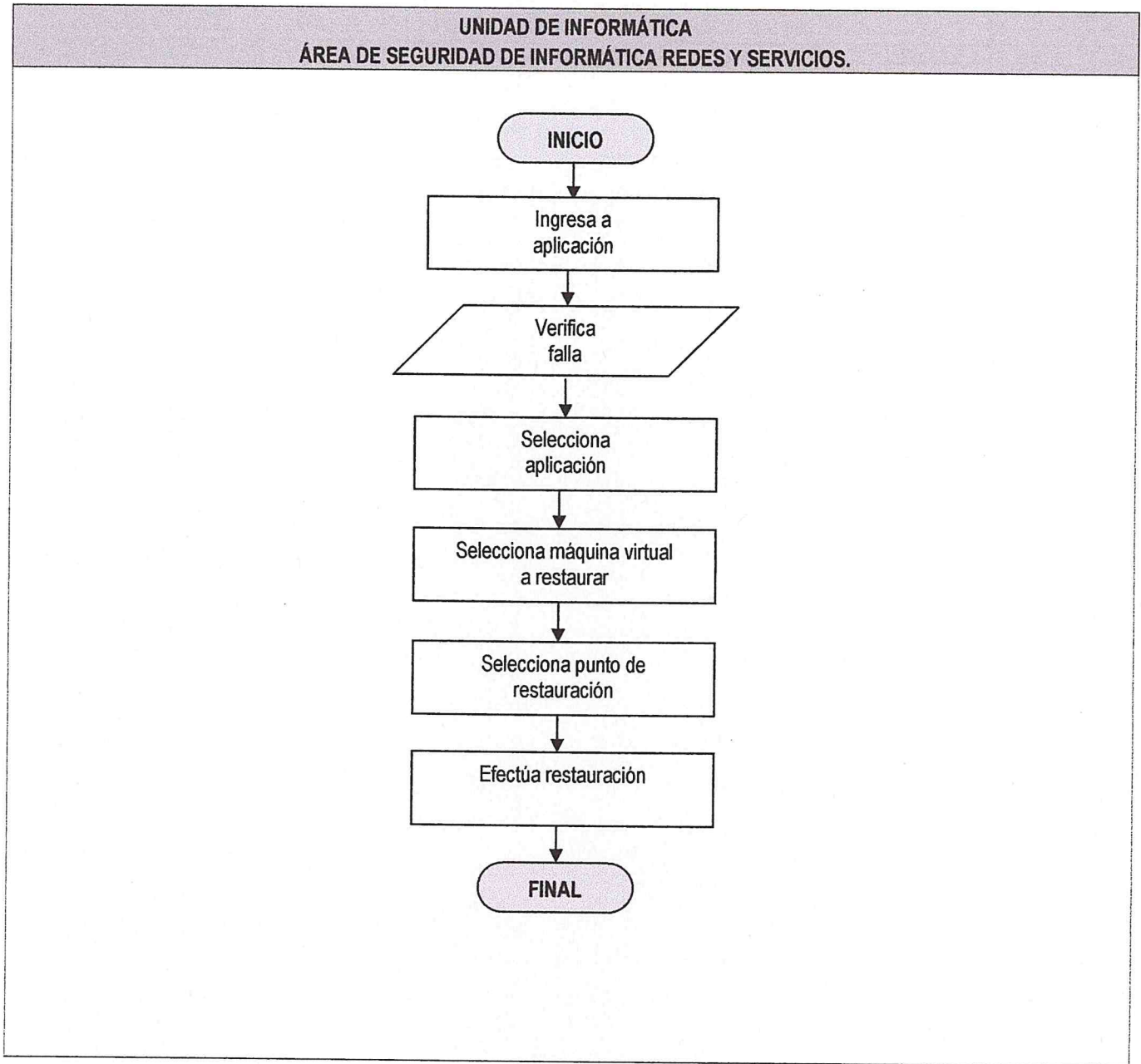
- ISO 27001 Ciberseguridad y las tecnologías de la Información.
A.813
- BASC. Business Alliance for Secure Commerce
5.2 Ciberseguridad y las Tecnologías de la Informaciones
- ISO 28000. Seguridad de la cadena de Suministro
3.9 Cadena de Suministro.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS	
RESTORE (RECUPERACIÓN) DE SERVIDORES VIRTUALES		No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES 10	AÑO 2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-03
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 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	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	

	FLUJOGRAMA	UNIDAD DE INFORMÁTICA						
		SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS						
RESTORE (RECUPERACIÓN) DE SERVIDORES VIRTUALES	No. DE PASOS: 06							
	No. DE HOJA: 1 de 1							
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th>FECH</th> <th>MES</th> <th>AÑO</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">2023</td> </tr> </table>	FECH	MES	AÑO	A	10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-03.
FECH	MES	AÑO						
A	10	2023						
INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios		TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios						



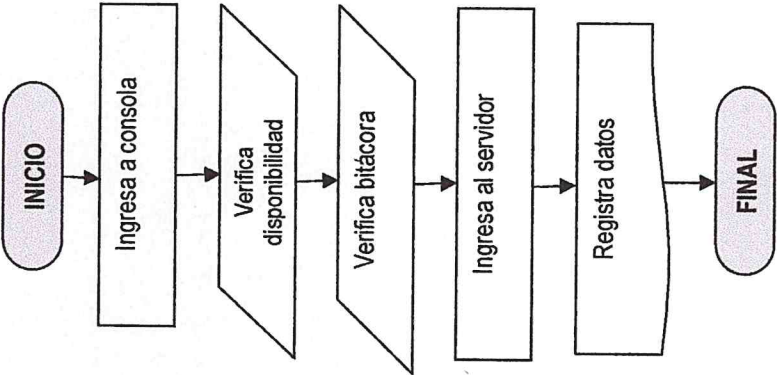
	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA	
SEGURIDAD INFORMATICA REDES Y SERVICIOS.					
VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE ALTA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE BASE DE DATOS	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1	
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-04	
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS					
1. ISO 27001 Seguridad de la Información 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	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-04
		10	2023	
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
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	

	FLUJOGRAMA				UNIDAD DE INFORMÁTICA		
							SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
	VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE ALTA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE BASE DE DATOS		No. DE PASOS: 5	No. DE HOJA: 1 de 1			
FECHA 10		MES 10	AÑO 2023	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							



	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	2023	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	
	FECHA	MES 10	AÑO 2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-05
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	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

CONTROL DE ESPACIO EN NODOS 0 y 1.

No. DE PASOS: 07

No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA

MES
10

AÑO
2023

CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-05

INICIA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios

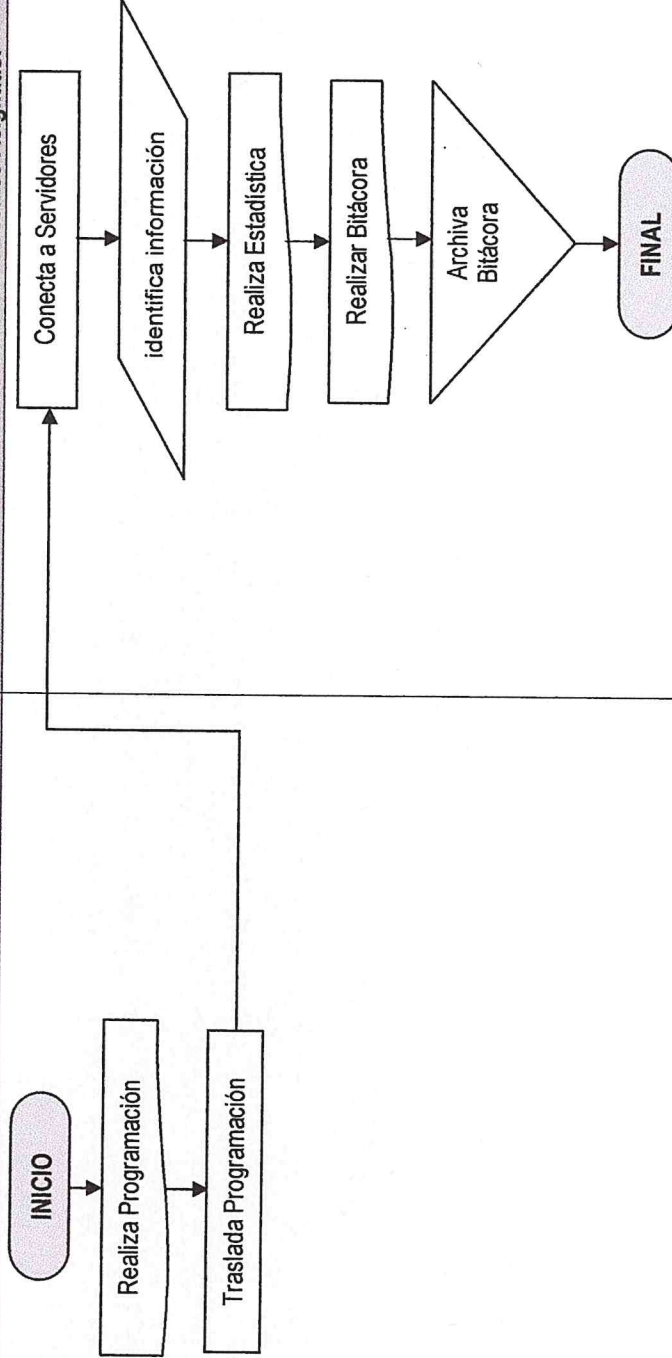
TERMINA: Área de Seguridad Informática Redes y Servicios.

SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

Jefe de Área

SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS

Profesional o Técnico Asignado.



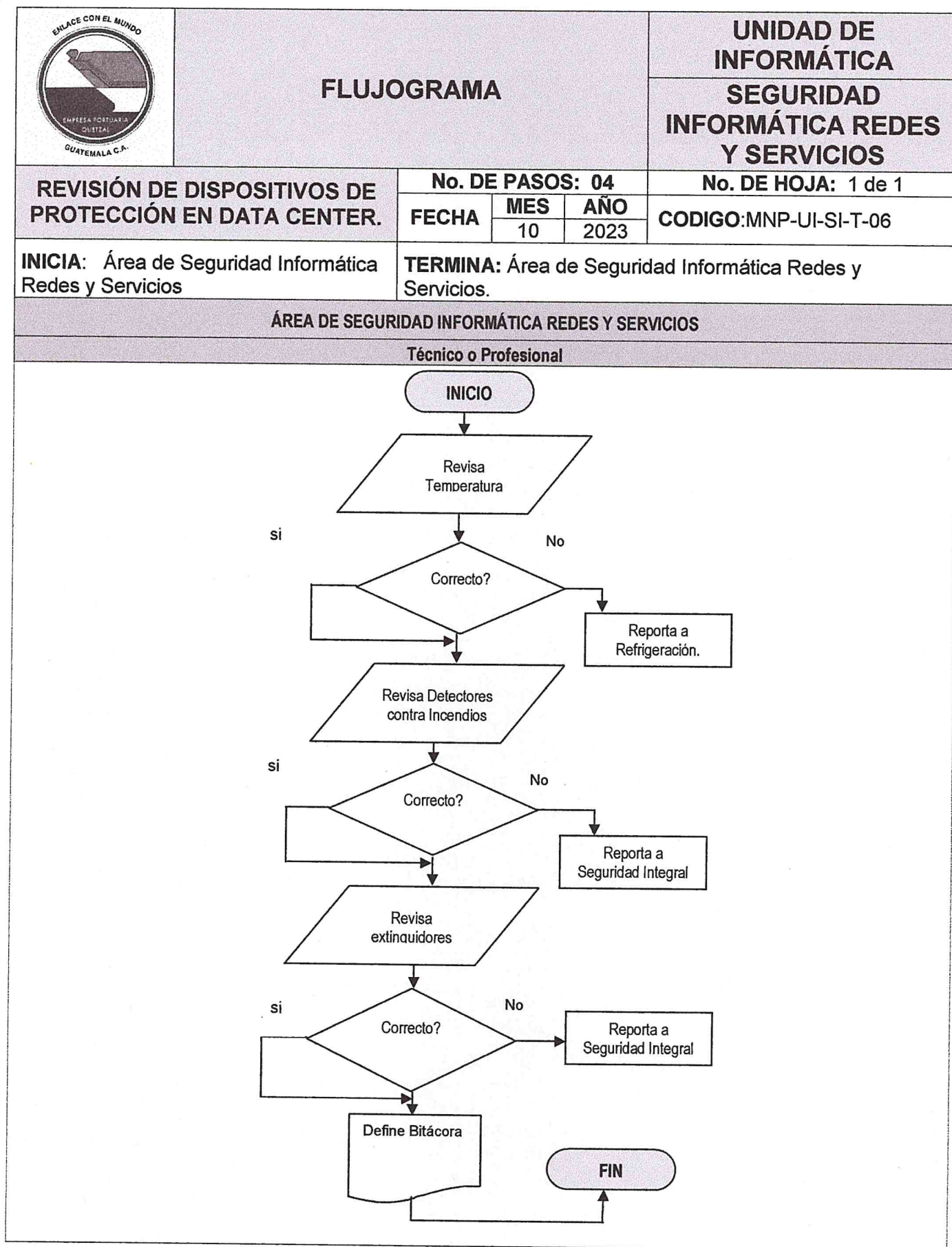
	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
REVISIÓN DE DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN EN DATA CENTER.	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-06

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	AÑO	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-06
		10	2023	
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
23/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
26/10/2023	Oscar Armando López Jiménez	



	NORMAS			UNIDAD DE INFORMÁTICA
				SEGURIDAD INFORMÁTICA REDES Y SERVICIOS
DETECCIÓN DE ACCESOS NO AUTORIZADOS.	FECHA	MES	AÑO	No. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	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 2023	CÓDIGO: MNP-UI-SI-T-07
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 de 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 23/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 26/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Oscar Armando López Jiménez	Firma y Sello



FLUJOGRAMA

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

AÑO

10

2023

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

