	Procedimiento	Código	CHAD-SI-P-01
	Seguridad y Administración de los Sistemas Informáticos	Versión:	01
		F. Emisión:	20/11/2017

1. **OBJETIVO**

Gestionar la sostenibilidad del negocio, mediante la administración de los equipos informáticos y softwares empresariales.

2. **ALCANCE**

Esto se aplica a los usuarios de los equipos de cómputo y a los sistemas informáticos.

3. **DEFINICIONES**

3.1. Usuarios Estratégicos.- Son usuarios de confianza de la empresa los cuales cuentan con claves de equipos críticos como Servidores.

- (1) Gerente General
- (2) Coordinador SGI
- (3) Coordinador de Sistemas

3.2. **EQUIPOS CRÍTICOS:**

Servidores de Datos y Correo.

3.3. EQUIPOS DE CÓMPUTO: Se refiere al Hardware del sistema que está conformado por computadoras, impresoras, UPS y todos los equipos necesarios para su funcionamiento.

3.4. SISTEMAS INFORMATICOS: Incluye Aplicativos y Software.

3.5. BACKUP: Copia de Seguridad.

3.6. CÓDIGO DE EMPLEADO: Id. único para cada nuevo empleado en el software operativo

4. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

4.1. "POLITICA DE SISTEMAS" (CHAD.SI.DG.01).

5. **DESARROLLO**

ACT.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
------	-------------	-------------

ADMINISTRACIÓN DE USUARIO


5.1 Creación de usuarios de software operativo y correo

Coordinador de Sistemas

1. Los Jefes de Departamento solicitan a RRHH la creación de un nuevo usuario
2. Una vez que existe el V°B° de RRHH, se envía un correo electrónico con el **"REQUERIMIENTO PARA USUARIO"** (CHAD.SI.F.01.1) y el **código** de empleado al **Coordinador de Sistemas** indicando los sistemas y el perfil que el nuevo usuario debe tener:
 - Correo Electrónico
 - Acceso a software operativo
 - Acceso a Internet

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Saul Vera Ferre Coordinador de Sistemas Fecha: 20/11/2017	Rossana Delgado Coordinador del SGI Fecha: 20/11/2017	Percy Napurí Gerente General Fecha: 20/11/2017

Prohibido imprimir, fotocopiar o reproducir este Documento

	Procedimiento	Código	CHAD-SI-P-01
	Seguridad y Administración de los Sistemas Informáticos	Versión:	01
		F. Emisión:	20/11/2017

3. El **Coordinador de Sistemas** asigna un “nombre de usuario” de acuerdo al estándar establecido (la primera letra del nombre, seguido por el primer apellido) para el software operativo y para el correo de acuerdo al área.
4. Crea al usuario, le asigna una “**password inicial**”, le asigna el perfil de acceso, de acuerdo al **REQUERIMIENTO PARA USUARIO (CHAD.SI.F.01.1)**

5.2 Correo web y aplicativos de correo móvil

Coordinador de Sistemas

1. Automáticamente con la creación del usuario, se genera la cuenta de correo web, para que se realice un ingreso remoto.
 - Las contraseñas son otorgadas, previa autorización de las **Jefaturas y Gerencia**.
2. La configuración de correo móvil la realiza el Coordinador de Sistema, previa autorización de la **Jefaturas y Gerencia** directa del puesto.


5.3 Estructura, modificación y actualización de Claves

Coordinador de Sistemas

1. Para la creación de la clave del usuario se debe considerar lo siguiente:
 - Contiene letras y/o números hasta un máximo de **6 posiciones**.
2. **Modificación de Claves**
 - Las claves sólo son cambiadas con autorización de la **Gerencia o Jefes de Departamento**. Este cambio deberá realizarlo el Coordinador de Sistemas.
3. **Actualización de Claves**
 - Las claves se actualizan cada 04 meses, bajo el formato de **USUARIOS DE COMPUTO (CHAD.S.F01.2)**

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Saul Vera Ferre Coordinador de Sistemas Fecha: 20/11/2017	Rossana Delgado Coordinador del SGI Fecha: 20/11/2017	Percy Napurí Gerente General Fecha: 20/11/2017

Prohibido imprimir, fotocopiar o reproducir este Documento

	Procedimiento	Código	CHAD-SI-P-01
	Seguridad y Administración de los Sistemas Informáticos	Versión:	01
		F. Emisión:	20/11/2017

COPIAS DE SEGURIDAD

5.1 Backup de las PC de los Usuarios.-

Coordinador de Sistemas

1. Mensualmente, se graba en un **Disco Duro Externo** la información de las PC de los usuarios y se realiza una copia en un **Disco Duro Externo**.
2. Se registra en el Formato "**CONTROL DE BACKUPS**" (**CHAD-SI.F.01.3**) la entrega a la Gerencia General quien dispone la salida del backup.

5.2 Backup del Servidor de Datos

Coordinador de Sistemas

1. Semanalmente, se genera una copia en un **Disco Duro Externo** del servidor de datos
2. Se registra en el Formato "**CONTROL DE BACKUPS**" (**CHAD.SI.F.01.3**) la entrega a la Gerencia General quien dispone la salida del backup.

5.3 Backup de correos

Coordinador de Sistemas

1. Mensualmente, se genera una copia en un **disco duro externo** del servidor de correos
2. Se registra en el Formato "**CONTROL DE BACKUPS**" (**CHAD.SI.F.01.3**) la entrega a la Gerencia General quien dispone la salida del backup.

5.4 Backup de cámaras de seguridad

Coordinador de Sistemas

1. El DVR, almacena grabaciones diarias hasta 30 días.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO


5.1 Mantenimiento Preventivo.-

Coordinador de Sistemas

1. Anualmente, se establece un **PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO (CHAD.SI.F.01.4)**, basados en el **INVENTARIO DE EQUIPOS (CHAD.SI.F.01.5)** quedando bajo responsabilidad del **Coordinador de Sistemas** su seguimiento y cumplimiento.
2. De acuerdo a los recursos disponibles y el tipo de mantenimiento, los mismos pueden realizarse de **forma directa** o contratar una **empresa tercera**
3. El mantenimiento preventivo consta de:
 - Limpieza física de la PC
 - Verificación de tarjetas adaptadoras (si lo tuviera)
 - Funcionamiento de periféricos (mouse, teclado, pantalla, escáner)
 - Actualizaciones de sistemas operativos

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Saul Vera Ferre Coordinador de Sistemas Fecha: 20/11/2017	Rossana Delgado Coordinador del SGI Fecha: 20/11/2017	Percy Napurí Gerente General Fecha: 20/11/2017

Prohibido imprimir, fotocopiar o reproducir este Documento

	Procedimiento	Código	CHAD-SI-P-01
	Seguridad y Administración de los Sistemas Informáticos	Versión:	01
		F. Emisión:	20/11/2017

5.2 Mantenimiento Correctivo.-

Usuario

1. De identificar algún tipo de desperfecto en los equipos y sistemas informáticos, se genera el **SOLICITUD Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO (CHAD.SI.F.01.6)**
2. De acuerdo a los recursos disponibles, el Coordinador de Sistemas, definirá la utilización de recursos propios o **tercero**.
 - De ser un tercero que realiza el servicio, el **Coordinador de Sistemas**, tiene la responsabilidad de supervisarlo y firmar el documento, en el cual detalla el trabajo que ha realizado (acta de servicio)
3. El **Coordinador de Sistemas**, analiza el problema y define una solución, asignándole un costo proyectado
4. **A la vez**, se gestiona ante la **Gerencia Financiera**, la firma de aprobación del costo en el formato **SOLICITUD Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO (CHAD.SI.F.01.6)**
5. Finalmente, se **Coordinador de Sistemas** gestiona la firma de conformidad del usuario en el formato **SOLICITUD Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO (CHAD.SI.F.01.6)**, con referencia a tiempos proyectados para la solución del problema.

SEGUIMIENTO Y CONTROL


5.1 Verificación de Accesos, reporte y sanciones

Coordinador de Sistemas

1. El **Coordinador de Sistemas**, verifica diariamente mediante el firewall el consumo de banda de los usuarios (páginas, descargas, navegación, accesos)
2. De identificar algún tipo de anomalía o infracción, el **Coordinador de Sistemas** emite un reporte a RRHH, explicando la situación identificada y la persona implicada.
3. **RRHH** y la **Gerencia General**, son los encargados de disponer las sanciones para el personal correspondiente, de acuerdo a la gravedad del reporte.
4. Control de USB y CD's de los usuarios se administra con la Aplicación Sophos Antivirus Server y está definido en el perfil que tiene asignado cada puesto de trabajo detallado a continuación:
 - Perfil 1:** Gerencia General, Gerencia Financiera, Coordinador de SGI, Representante Legal y Coordinador de Sistemas
 - a)RED LAN
 - b)INTRANET
 - c)CORREO

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Saul Vera Ferre Coordinador de Sistemas Fecha: 20/11/2017	Rossana Delgado Coordinador del SGI Fecha: 20/11/2017	Percy Napurí Gerente General Fecha: 20/11/2017

Prohibido imprimir, fotocopiar o reproducir este Documento

	Procedimiento	Código	CHAD-SI-P-01
	Seguridad y Administración de los Sistemas Informáticos	Versión:	01
		F. Emisión:	20/11/2017

d)SINTAD

e)ACCESO A USB

•**Perfil 2:** Usuarios en General

a)RED LAN

b)INTRANET

c)CORREO

d)SINTAD

5. En el caso que un colaborador requiera hacer uso de un modulo del Sistema Sintad, Uso de entrada USB ó CD's, entre otros, cuyo perfil no le permita dicho acceso requerirá de una autorización escrita del Gerente General, Coordinador de SGI o Jefe de Seguridad.

6. REGISTROS

6.1. Formato: Requerimiento para Usuario (CHAD.SI.F.01.1).

6.2. Formato: Usuarios de Computo (CHAD.SI.F.01.2).

6.3. Formato: Backup de Datos (CHAD.SI.F.01.3).

6.4. Formato: Plan de Mantenimiento Preventivo (CHAD.SI.F.01.4).

6.5. Formato: Inventario de Equipos (CHAD.SI.F.01.5).

6.6. Formato: Solicitud y Mantenimiento Correctivo (CHAD.SI.F.01.6).

7. ANEXOS

No aplica

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN ACTUAL	VERSIÓN SUPERADA	CAMBIOS REALIZADOS
01	00	Se adiciono Control de modulo Sintad, USB y CD's en los puntos 5.1 numeral 4 y 5

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Saul Vera Ferre Coordinador de Sistemas Fecha: 20/11/2017	Rossana Delgado Coordinador del SGI Fecha: 20/11/2017	Percy Napurí Gerente General Fecha: 20/11/2017

Prohibido imprimir, fotocopiar o reproducir este Documento