

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-TI-001 Versión: 06
	Sistemas Informáticos	Fecha: 31/08/2023 Aprobado: GG Página 1 de 6

Título:

Sistemas Informáticos

	PUESTO	NOMBRE	FECHA
ELABORADO POR:	Jefe de Sistemas	Erwin Velasquez	31/08/2023
REVISADO POR:	Jefe de Seguridad y Calidad	Ricardo Alarcón	31/08/2023
APROBADO POR:	Gerente General	Giovanni Klein	31/08/2023

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-TI-001 Versión: 06
	Sistemas Informáticos	Fecha: 31/08/2023 Aprobado: GG Página 2 de 6

1. OBJETIVO

Describir la metodología a seguir en la prestación de equipos, recursos y servicios que brinda el área de Sistemas a todo el personal de la Empresa.

2. ALCANCE

Es aplicable a todo el personal de la Empresa que requiera de equipos, recursos y servicios del área de Sistemas, para el desarrollo de sus actividades.

3. RESPONSABILIDAD

El **Jefe** de Sistemas es el responsable de la correcta aplicación del presente procedimiento.

4. ABREVIATURAS

No aplica.

5. REFERENCIAS

- 5.1. Norma Internacional ISO 9001
- 5.2. Norma y Estándar Internacional BASC
- 5.3. Norma Técnica Peruana NTP ISO 37001

6. DEFINICIONES

No aplica.

7. CONDICIONES GENERALES

No aplica.

8. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Del Ingreso de Nuevo Personal

8.1. El área de Sistemas será la responsable de proporcionar al personal de CLI los equipos necesarios para el desarrollo de las actividades que le hayan sido asignadas. Entre los equipos a ser suministrados por el área de Sistemas se encuentran los siguientes:

- a. CPU
- b. Monitor
- c. Teclado
- d. Mouse
- e. Punto de red
- f. Anexo telefónico (*en caso aplique*)

8.2. Además, el área de Sistemas será la encargada de suministrar los códigos de usuario y claves de acceso iniciales a los recursos de la Empresa (software de correo, acceso a la red corporativa, entre otros). Cada usuario podrá disponer del espacio libre de su disco duro (unidad C:) para guardar sus documentos, también dispondrá de la unidad F: de la red, a fin de almacenar aquellos documentos que por su importancia requieran de una copia de respaldo y que se desee compartir. Adicionalmente la información guardada en la carpeta BKP_SISTEMAS de cada PC tendrá una copia de respaldo diariamente.

8.3. En el caso de ingreso de nuevo personal, el responsable del área funcional deberá comunicar a Sistemas, vía correo electrónico el requerimiento a Sistemas, con 7 días de anticipación, el nombre y cargo de la persona a contratar, así como el detalle de los equipos que necesitará para el desarrollo de sus funciones. En caso de no disponer del nombre de la persona, éste deberá ser comunicado a Sistemas por lo menos 3 días antes de su ingreso. El cumplimiento de estos plazos facilitará la oportuna asignación de recursos.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-TI-001 Versión: 06
	Sistemas Informáticos	Fecha: 31/08/2023 Aprobado: GG Página 3 de 6

Del Nuevo Software

- 8.4. El área de Sistemas es responsable de proporcionar al personal de CLI el software necesario para realizar sus funciones de forma eficiente.
- 8.5. Está terminantemente prohibida la instalación particular de cualquier tipo de software adicional. La labor de instalación de software será realizada exclusivamente por el personal de Sistemas, a solicitud del interesado, quien debe realizarlo utilizando el módulo HelpDesk.
- 8.6. Todo software instalado en los equipos de propiedad de CLI deberá ser original, con licencia a nombre de alguna de las empresas de CLI, a excepción de aquellos de libre distribución, que inclusive pueden ser bajados de internet. Los instaladores (diskettes o CD's), así como la documentación relacionada, quedará en poder de Sistemas, a fin de brindar el mantenimiento correspondiente.
- 8.7. Está terminantemente prohibido copiar, facilitar o instalar cualquier software, propiedad de las empresas de CLI, a clientes, proveedores u otros.

Del Nuevo Hardware

- 8.8. Cuando se requiera algún accesorio adicional para la PC se deberá solicitarlo mediante el módulo HelpDesk, remitiendo las especificaciones del equipo solicitado, indicando brevemente el motivo por el cual se requiere dicho accesorio.
- 8.9. Una vez recibido el requerimiento, Sistemas solicitará la aprobación de la compra por parte del área de Finanzas. En caso de ser aprobada la solicitud, Sistemas iniciará la gestión de la compra, caso contrario devolverá el requerimiento especificando el motivo de la devolución.
- 8.10. Concluido el proceso de compra, el personal del área de Sistemas procederá a la instalación del equipo solicitado.

De la Seguridad de la Información

- 8.11. En la mayoría de los casos, los discos lógicos (drives), mayores a E, están ubicados en alguno de los servidores de la Empresa, los demás (A, B, C, D y E) corresponden a discos locales. Se encuentran deshabilitados los puertos para la utilización de dispositivos USB, encargándose el área de Sistemas de habilitarlos únicamente en los casos que la Gerencia General lo estime conveniente. Sólo se realizará la copia de respaldo (backup) de la información almacenada en los discos ubicados en los servidores y en la carpeta BKP_SISTEMAS instalada para cada usuario. La asignación de los directorios en la red se detalla en el numeral 4.2 de la sección "Del Ingreso de Nuevo Personal". El área de Sistemas no se responsabiliza por ningún archivo que se encuentre en discos locales, cuya copia de respaldo será de exclusiva responsabilidad del usuario de la PC.
- 8.12. Está prohibido almacenar información ajena al negocio de la Empresa, vale decir, archivos que contengan pornografía, chistes, u otros en los discos asignados. Si el usuario incumple con lo expuesto anteriormente, el directorio de trabajo será eliminado, perdiendo el usuario el derecho al espacio asignado originalmente, así mismo esta acción del usuario será considerada como una falta y será sancionado según lo indica el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa.
- 8.13. Asimismo, el área de Sistemas proporciona la clave de acceso a la red de CLI.
- 8.14. La copia de respaldo de la información (backup) se efectuará de la siguiente manera:
 - a. Diariamente, para la información registrada por el personal de CLI.
- 8.15. Toda la información que se encuentra almacenada en los equipos de cómputo de la Empresa pertenece a CLI, motivo por el cual está terminantemente prohibida la eliminación de dicha información al concluir el vínculo laboral con la Empresa. Asimismo, el personal del área de Sistemas está facultado para efectuar una copia de respaldo de la información de los equipos que considere necesarios.
- 8.16. El usuario debe de indicar mediante un correo electrónico de requerimiento a Sistemas, los

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-TI-001 Versión: 06
	Sistemas Informáticos	Fecha: 31/08/2023 Aprobado: GG Página 4 de 6

directorios donde se encuentra la información para realizar las copias de respaldo en caso de formatear los CPU. El área de Sistemas no es responsable por la pérdida de la información en directorios que no se informen.

De la actualización del Software de Seguridad

8.17. El software de seguridad que se manejan en CLI en nuestro caso, Bit Defender, nos permite estar protegidos ante cualquier vulnerabilidad, la base de este software son las actualizaciones constantes que se realizan automáticamente, diariamente el antivirus Bit Defender recibe actualización sobre nuevos virus que pueden encontrarse, esto hace que si en caso el usuario ingresa a un enlace o software intenta instalarse en el equipo este mismo lo bloqueara e informara mediante una alerta en la consola del antivirus.

De la seguridad de los Equipos de Centrales

8.18. El Data Center es el lugar en donde se encuentran ubicados los servidores de red y equipos centrales de comunicación **el cual se encuentra en un ambiente adecuado**.

8.19. Para asegurar el adecuado funcionamiento de los equipos de cómputo y centrales, se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- El Data Center debe contar con aire acondicionado y dispositivos de protección contra incendios y cortes de fluido eléctrico.
- Está prohibido el ingreso al Data Center al personal ajeno al área de Sistemas, a excepción de la Presidencia y Gerencia General.
- Está prohibido fumar, tomar alimentos y refrescos en el Data Center.

Del uso adecuado del Hardware

8.20. Está terminantemente prohibido abrir o desconectar cualquier equipo, es decir remover la cubierta que tiene ya sea CPU, monitor, mouse, teclado o teléfono. Esta labor será efectuada exclusivamente por el personal del área de Sistemas.

8.21. Si alguno de los equipos asignados por Sistemas fallara, el interesado deberá reportar el problema a través de un correo electrónico de requerimiento a Sistemas. De ser posible, el equipo será reemplazado por uno de similares características hasta culminar la reparación.

8.22. Todos los equipos que utilizamos son de propiedad de la Empresa, por lo que éstos deberán ser utilizados de manera óptima.

8.23. Si alguna pieza es dañada por negligencia del personal (caída de comida sobre el equipo, dejarla encendida durante la noche, maltrato, uso indebido, traslado del equipo realizado por el usuario final, etc.) será reportado al responsable, así como a la Gerencia Administrativa para el descuento del respectivo costo de reparación.

8.24. Está terminantemente prohibido cambiar el fondo del escritorio de trabajo (pantalla), protector de pantalla o configuración de cualquier equipo de propiedad de la Empresa. Estos elementos serán determinados y configurados por el área de Sistemas, en coordinación con la Gerencia General.

Del Uso del Correo Electrónico

8.25. Por la cantidad limitada de recursos con los que cuenta la Empresa, y a fin de aprovechar al máximo dichos recursos, está terminantemente prohibido el uso del correo electrónico para el envío o recepción de lo siguiente:

- Cadenas de mensajes.
- Chistes.
- Mensajes de compra/venta de artículos por internet.
- Archivos ejecutables (EXE, COM, BAT, VBS)
- Pornografía.
- Documentos adjuntos de más de 15 MB.

8.26. El incumplimiento de lo anteriormente expuesto se considerará falta grave, siendo informado al

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-TI-001 Versión: 06
	Sistemas Informáticos	Fecha: 31/08/2023 Aprobado: GG Página 5 de 6

Gerente de área para que adopte las medidas del caso.

- 8.27. De existir reincidencia por parte del usuario, se procederá al bloqueo de su cuenta de correo, no pudiendo enviar ni recibir ningún documento adjunto (attachment).
- 8.28. En caso de requerir, por razones estrictamente laborales, el envío o recepción de archivos adjuntos de tamaño mayor al indicado en el punto 4.24, deberá ser coordinada la autorización respectiva con el área de Sistemas.
- 8.29. Está permitido el envío y recepción de mensajes personales siempre y cuando no contengan archivos adjuntos.

Del Uso de Internet

- 8.30. Debido a que Internet constituye una herramienta importante para el desempeño de las labores diarias del personal de la Empresa, su uso es público, quedando terminantemente prohibido el acceso a páginas WEB cuya información vaya en contra de los principios y valores de la Empresa.
- 8.31. En caso de incurrir en la falta citada anteriormente, el hecho será comunicado al Gerente de área con copia a Recursos Humanos para la aplicación de la sanción correspondiente.
- 8.32. Solo podrán bajarse de Internet aquellos archivos que sean estrictamente necesarios para el adecuado desempeño de las funciones asignadas. Esta labor deberá ser efectuada únicamente por el personal de Sistemas y de Operaciones, este último para el caso puntual de archivos asociados al despacho aduanero.
- 8.33. Sólo podrán utilizarse medios de comunicación en línea (Chat) para temas laborales.

De los Virus

- 8.34. Debido a que actualmente se encuentran pululando en el mercado una significativa cantidad de virus, y tratando de proteger la información de la Empresa, está terminantemente prohibido ingresar cualquier medio magnético a la compañía sin el visto bueno del área de Sistemas.
- 8.35. Está terminantemente prohibido abrir archivos ejecutables recibidos a través de correo electrónico.

De la Compra de Nuevo Software

- 8.36. El requerimiento de compra de un nuevo software, así como la contratación de servicios de programación de terceros, deberá ser remitida al área de Sistemas para que efectúe la coordinación respectiva.
- 8.37. El software a adquirir debe ser evaluado tanto por el área usuaria como por el área de Sistemas, debiendo contar con la aprobación de ambas áreas para iniciar el proceso de compra del producto.
- 8.38. No se podrá realizar ninguna clase de pago ni adelanto por la compra de software o trabajos de modificación de programas si no tiene el visto bueno del área de Sistemas.

Del Reporte de Fallas y Solicitud de Requerimientos

- 8.39. Los reportes de fallas de equipos, así como las solicitudes de servicios a Sistemas (elaboración de reportes, desarrollo de programas, configuración de equipos, entre otros) deben efectuarse a través de un correo electrónico de requerimiento a Sistemas.
- 8.40. El requerimiento será remitido al responsable del área de Sistemas para su correspondiente atención. Cabe indicar que el área de Sistemas no atenderá los requerimientos que no hayan sido previamente aprobados por Jefes de área.
- 8.41. El responsable de Sistemas asignará el requerimiento a uno de los analistas del área, el mismo que deberá registrar el inicio de la atención y la conclusión del requerimiento.

Reasignación de Equipos para Usuarios Cesados

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-TI-001 Versión: 06
	Sistemas Informáticos	Fecha: 31/08/2023 Aprobado: GG Página 6 de 6

8.42. Todo equipo de usuario cesado antes de ser reasignado, debe realizarse una revisión sobre la información que guarda el equipo archivos ubicados en los siguientes directorios:

- a. C:\Users\USUARIOCESADO\Escritorio
- b. C:\Users\USUARIOCESADO\Documentos
- c. C:\Users\USUARIOCESADO\Documentos\Archivos de Outlook
- d. C:\Users\USUARIOCESADO\Imágenes
- e. C:\BKP_SISTEMAS
- f. C:\SCEAduanas\Correo

8.43. Toda la información guardada en los directorios mencionados será guardada por el personal de soporte, luego de guardar toda la información, el equipo procederá a ser formateado para ser reasignado a otro personal.

Bloqueo de Credenciales de Usuarios Cesados

8.44. Recursos Humanos informara que un usuario a sido cesado, luego de ello, el personal de soporte es el encargado de bloquear todas las credenciales y dar de baja su usuario en los sistemas que se manejan en CLI, entre ellos tenemos:

- a. Clinet
- b. Sintad
- c. Blog
- d. Correo corporativo
- e. VPN

8.45. Luego de dar de baja en todos los sistemas, procederá a informar al Jefe de Sistemas.

Del Traslado de Equipos de Sistemas

8.46. Todo cambio de ubicación de los equipos de cómputo, señalados en el numeral 4.1 de la sección denominada "Del Ingreso de Nuevo Personal", debe ser efectuada en coordinación con el personal de Sistemas.

8.47. En caso de verificar el traslado de equipos de cómputo sin previa autorización del área de Sistemas, y por ello haberse producido el deterioro de alguna de las partes del equipo, el responsable del traslado asumirá los costos de reparación o reposición del mismo.

9. CONTROL DE CAMBIOS

9.1. Se ha modificado el ítem **3. RESPONSABILIDAD**: El **Jefe** de Sistemas es el responsable de la correcta aplicación del presente procedimiento.

9.2. Se ha modificado el ítem 8.1.f. Anexo telefónico (**en caso aplique**).

9.3. Se ha modificado el ítem 8.18. El Data Center es el lugar en donde se encuentran ubicados los servidores de red y equipos centrales de comunicación **el cual se encuentra en un ambiente adecuado**.

10. ANEXOS

No Aplica.