



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 1 de 48

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

**GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
SECCIÓN DE INFORMÁTICA DE FENADESAL
SECCIÓN DE INFORMÁTICA DEL PUERTO DE LA UNIÓN
SECCIÓN DE INFORMÁTICA DEL PUERTO DE ACAJUTLA
SECCIÓN DE INFORMÁTICA DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL SALVADOR**

Enero, 2012

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 2 de 48

APROBACION

El presente Manual de Políticas y Procedimientos de Tecnologías de Información de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA), tiene su fundamento en las Normas Técnicas de Control Interno Específicas para CEPA (NTCIE) de la Corte de Cuentas de la República, que en lo pertinente especifican:

NTCIE Art. 187 Definición de Políticas y Procedimientos de los Controles Generales de los Sistemas de Información


"La Gerencia de Sistemas de Información, será la responsable de elaborar las políticas y procedimientos de control del recurso informático aplicables a toda la Institución. Las políticas y procedimientos estarán contenidas en el 'Manual de Políticas y Procedimientos de Tecnologías de Información', el que será aprobado por la Administración Superior."

Este manual fue elaborado y avalado en su contenido, por la Gerencia de Sistemas de Información de Oficina Central y los Jefes de la Sección de Informática del AIES, del Puerto de Acajutla, del Puerto La Unión y la responsable de Informática de FENADESAL.

En razón de lo anterior y de conformidad al acuerdo de Junta Directiva contenido en el Acta 1622, Punto VI, de fecha 29 de abril de 1997, por medio del cual se autoriza al Gerente General de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA), para que apruebe y se implanten, actualicen y realicen los cambios y ajustes a los manuales administrativos, el Gerente General APRUEBA en todas sus partes el manual de procedimientos de Informática, el cual consta de 48 páginas, incluyendo carátula, una hoja de aprobación, una hoja de introducción, un índice de 2 páginas y 13 formularios (11 técnicos y 2 propios del manual).

Su vigencia es a partir de la fecha de aprobación:

FECHA DE APROBACION: **03 de enero de 2012.**

(f) 
René Amílcar Ventura Palacios
Gerente de Sistemas de Información



(f) 
Salvador Lisandro Villalobos
Gerente General



Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Código:
	Fecha de Actualización: Enero 2012
Elaborado por: GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Página: 3 de 48

CONTENIDO

APROBACION	¡Error! Marcador no definido.
CONTENIDO	3
INTRODUCCIÓN	5
POLÍTICAS	6
A. Uso de Licencias de Software	6
B. Control de Equipo Informático	8
C. Administración de Redes	9
D. Sistemas Informáticos	9
E. Sistemas Especiales y Nueva Tecnología Proporcionada por Entidades Externas	10
F. Manejo de Datos	11
G. Cuido y Uso de Equipos	11
H. Planes de Contingencia.....	12
I. Mantenimiento a Sistemas de Legado	12
J. Uso de Contraseñas o Password	12
K. Uso de Correo Electrónico.....	13
L. Adquisición de Recurso Informático.....	13
M. Utilización de Servicios de Internet	14
PROCEDIMIENTOS	15
Procedimientos de Administración de Software.....	16
01 - Instalación de Software.....	16
02 - Inventario de Software Instalado	17
Procedimientos de Administración de Hardware	18
01 - Adquisición de equipo informático y accesorios.....	18
02 - Realización y Actualización del Inventario de Equipo Informático.....	20
03 - Mantenimiento Correctivo de Equipo Informático.....	22
Procedimientos de Administración de Redes.....	24
01 - Instalación o ampliación de segmentos de red de computadoras.....	24
02 - Mantenimiento correctivo de la Red Informática.....	25
03 - Asignación y Configuración de Direcciones IP.....	26
Procedimientos de Administración de Sistemas	27
01 - Desarrollo de Nuevos Sistemas Informáticos.....	27
02 - Modificación a los Sistemas Informáticos Desarrollados.....	29
03 - Administración de Perfiles y Usuarios de SADFI.....	31
Procedimientos de Administración de Objetos de la Base de Datos	33

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 4 de 48

01 - Administración de usuarios de base de datos.....	33
Procedimientos de Soporte Técnico a Usuarios de Recurso Informático	34
01 - Soporte Técnico a Usuarios.	34
FORMULARIOS.....	35
01: "Hoja de Enmiendas"	36
02: "Acta de Software Instalado"	37
03: "Inventario de Computadoras de Escritorio"	38
04: "Inventario de Computadoras Portátiles - Laptop"	39
05: "Inventario de Periféricos"	40
06: "Acta de Mantenimiento Preventivo"	41
07: "Solicitud de Servicios de Internet"	42
08: "Servicios Técnicos Prestados"	43
09: "Diagnóstico de Equipo Informático"	44
10: "Anexo de Acta de Software Instalado"	45
11: "Control de Permisos y Accesos de Usuarios de la Base de Datos"	46
12: "Solicitud de Habilitación y/o Inhabilitación de Opciones de Menú en SADFI"	47
13: "Solicitud de Actualización del Manual o Propuesta de Mejoramiento"	48

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:

Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 5 de 48

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Políticas y Procedimientos de Tecnologías de Información de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA) tiene como propósito regular y uniformar el accionar de la Gerencia de Sistemas de Información, la Sección de Informática del Aeropuerto Internacional El Salvador, la Sección de Informática del Puerto de Acajutla, la Sección de Informática del Puerto La Unión, y en lo que corresponda al personal técnico informático de FENADESAL, así como de base para su revisión y mejoramiento periódico, que permita garantizar la eficiencia en la prestación de los servicios informáticos.

Este documento contiene las políticas de trabajo que deberán ser de cumplimiento obligatorio por todo el personal que cuente con un equipo de informático, así como software asignado para su utilización, sin que estas políticas y/o normativas excluyan la responsabilidad del cumplimiento de otras leyes y regulaciones que en el país se establecen sobre la materia.

Este manual recoge la experiencia del personal técnico tanto de Oficina Central como de cada una de las Secciones de Informática de las empresas, los cuales han aportado su experiencia en cada uno de los procesos de trabajo descritos, por lo que constituye una herramienta para la inducción de las personas que se contraten o reubiquen internamente, por consiguiente debe mantenerse actualizado de acuerdo a los cambios que se generen en la organización, como los siguientes:

- Modificaciones en la estructura organizativa.
- Cambios en los procedimientos en cuanto a supresión de operaciones que se consideren innecesarios, cambios en la secuencia de las mismas o modificación de la forma en que se realizan los métodos de trabajo.
- Modificaciones a los formularios utilizados, ya sea en cuanto al contenido de la información, diseño de la forma o número de copias.
- Supresión de puestos o por el contrario creación de otros considerados necesarios e Incorporación de nuevas tecnologías informáticas.

Los cambios que se realicen deben ser aprobados por la Gerencia General. En tal sentido cualquier Auditoria de Sistemas que se haga se hará en base al último documento aprobado.

El presente manual es propiedad de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma CEPA, por lo que el mismo es para uso del personal mientras esté nombrado. Cada empleado responderá por la copia que le ha sido entregada, y en caso de cambiarse de trabajo deberá entregarlo a su jefe inmediato, quien en definitiva es el responsable de su control y actualización.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:

Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 6 de 48

POLÍTICAS

Las presentes Políticas Informáticas han sido elaboradas por la Gerencia de Sistemas de Información en coordinación con las Secciones de Informática de las empresas de CEPA, y busca el establecimiento de las bases y acciones tendientes a:

- i. Optimizar los recursos humanos y materiales hacia la eficiencia de los sistemas informáticos.
- ii. Mejorar la gestión de los procesos de información en la Comisión de manera correcta, segura y eficiente.
- iii. Fomentar el desarrollo de una estructura informática, compatible y convergente entre las diferentes empresas de CEPA y entidades con las que tenga relación.
- iv. Promover la optimización de los recursos financieros destinados a las tecnologías de información; y la automatización eficiente de los procesos administrativos y operativos de la Administración Institucional.
- v. Establecer normas específicas para el mejor desempeño de los Sistemas de Información.

Para facilitar la comprensión de las políticas, han sido organizadas en trece categorías, que se detallan a continuación:

A. Uso de Licencias de Software

1. La Gerencia de Sistemas de Información en conjunto con la Gerencia General de CEPA, en forma anual, a través de la Sección de Informática de las empresas, serán responsables de oficializar el "Código de Ética del Software de la Comisión" y vigilarán que éste sea respetado por todo el personal de la Comisión que tiene a su cargo una computadora personal.
2. Por cada equipo instalado es responsabilidad de la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las empresas, levantar el acta de hardware y software correspondiente.
3. Todo empleado que tenga bajo su cargo un software instalado, deberá firmar el acta correspondiente, comprometiéndose a respetar las condiciones establecidas en la licencia de uso del software, y las políticas de uso de software adoptadas por la Comisión.
4. La Gerencia Sistemas de Información y las Secciones de Informática de las empresas, deberán mantener bajo su custodia las licencias originales que se adquieran en la modalidad de compra de software en versión completa (dentro de la caja).
5. La Gerencia de Sistemas de Información deberá administrar el acceso al sitio Web de los fabricantes de software, para las adquisiciones de software en la modalidad de "compras por volumen".
6. La CEPA no podrá hacer otras copias del software instalado o su documentación, sin el expreso consentimiento por escrito del propietario del software, permitiéndose solamente copia del software, para fines de respaldo o de seguridad, si la licencia así lo permite.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código:

Fecha de Actualización:

Enero 2012

Página: 7 de 48

7. La Comisión proveerá a todas las computadoras personales, las licencias del software legalmente adquirido, para cubrir las necesidades legítimas en tiempo, forma y en cantidades necesarias, siempre que se justifique su utilización.
8. Se prohíbe el uso de software obtenido de cualquier otra fuente (copias proporcionadas por centros de estudios, CD-ROM, DVD-ROM, Memorias USB, Discos Duros Externos, Descargas de Internet o DISQUETES de Libros, etc.) que pueda amenazar la seguridad y aspectos legales de la empresa. De ser necesario el uso de este tipo de software, deberá ser autorizado por el Jefe del Área, en conocimiento del Jefe de la Sección de Informática de las empresas o de la Gerencia de Sistemas de Información.
9. Los empleados o funcionarios, que obtengan o usen copias no autorizadas del software de computadoras o documentación de soporte al software, propiedad de la CEPA, estarán sujetos a la imposición de sanciones.
10. Será responsabilidad de la Gerencia de Sistemas de Información y la Sección de Informática de las empresas, velar por el cumplimiento y respeto del "Acta de Software Instalado" de cada uno de los empleados que tenga bajo su responsabilidad el uso de una computadora.
11. La Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las empresas, podrá realizar inspecciones periódicas anunciadas o sorpresivas para verificar el uso de software en las computadoras de la Comisión, para asegurar el cumplimiento, o la remoción de cualquier software que se encuentre instalado en cualquier equipo informático, que no se pueda determinar si tienen una licencia o prueba de gestión de la adquisición de la misma.
12. La Gerencia de Sistemas de Información o Sección de Informática de las empresas, cuando compruebe ilegalidad en el uso del software, procederá a borrar las copias instaladas en el equipo informático, sin previa autorización de los usuarios.
13. La Gerencia de Sistemas de Información junto a las Secciones de Informática de las empresas, serán responsables de mantener actualizado el inventario de software.
14. Toda licencia de software que no esté en uso podrá ser reasignado por la Gerencia de Sistemas o Sección de Informática de las empresas.
15. La Gerencia de Sistemas de Oficina Central en coordinación con los Jefes de Sección de Informática de las empresas, serán responsables de la definición del uso de software estándar para la Comisión.
16. Las empresas relacionadas con actividades de CEPA, cuando proporcionen copias de software y aplicaciones especiales, deberán entregar la licencia de uso si hubiera y por escrito especificar el propósito del software a la Gerencia de Sistemas o Sección de Informática de las empresas.
17. CEPA solo adquirirá por empresa un paquete completo por cada software que se utilice, y luego se adquirirán licenciamiento corporativo para el uso del mismo, cuando aplique según el fabricante.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 8 de 48

B. Control de Equipo Informático

1. Se prohíbe que los empleados de CEPA, utilicen en las instalaciones de la Comisión, equipo informático que no sea propiedad de la misma, a excepción de que sea autorizado por el Gerente de Área en Oficina Central o por los Jefes de Área en cada Empresa, informando en forma escrita (nota, correo electrónico) al Jefe de la Sección de Informática de las empresas o a la Gerencia de Sistemas de Información.
2. El proceso de recepción de todo equipo informático, se realizará en coordinación con el Almacén de Materiales, de acuerdo a los procedimientos establecidos y apoyándose en las especificaciones técnicas aprobadas por la Gerencia de Sistemas de Información o Sección de Informática correspondiente.
3. Cada equipo informático deberá tener el formulario "Acta de Mantenimiento Preventivo" actualizado, en donde se detalle las actividades de mantenimiento realizadas. Dicha actualización será responsabilidad de la Gerencia de Sistemas de Información para Oficina Central, y el Jefe de Sección de Informática para las empresas.
4. Se deberá programar y ejecutar anualmente el mantenimiento preventivo a cada equipo informático, de las computadoras de escritorio y portátiles que ya no posean garantías vigentes, debiendo incluir en el plan de compras anual, el presupuesto para la adquisición de los materiales que se utilizarán en dicho servicio.
5. Se deberá programar y ejecutar anualmente el mantenimiento preventivo de los siguientes equipos informáticos: Servidores, Rack de Servidores, Impresores, y Equipos de Comunicación, siendo responsabilidad de la Gerencia de Sistemas de Información para Oficina Central y de las Secciones de Informática de las empresas, incluir en el plan de compras anual, el presupuesto para la contratación de una empresa especializada en este tipo de equipos.
6. Toda anomalía en el funcionamiento del equipo informático, deberá ser reportado oportunamente por la persona responsable del mismo a la Gerencia de Sistemas de Información o Sección de Informática de las empresas.
7. Ningún usuario de equipo informático, está autorizado a remover la cubierta, quitar o dañar la etiqueta de garantía, esta responsabilidad solo es del personal Técnico de la Gerencia de Sistemas de Información y/o de la Sección de Informática de las empresas.
8. La Gerencia de Sistemas de Información y la Sección de Informática de las empresas, llevarán un control de la ubicación de todo recurso informático de la Comisión, por lo que los jefes de Áreas deberán informar a dichas Secciones cualquier movimiento de traslado de recursos.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código:

Fecha de Actualización:

Enero 2012

Página: 9 de 48

C. Administración de Redes

1. Toda solicitud de incorporación o retiro de equipos a la red, deberá dirigirse por escrito (papel o correo electrónico) a la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las Empresas, en donde se explicará el propósito de la incorporación o el retiro del mismo.
2. En las empresas de CEPA, toda solicitud de acceso a Internet y/o correo electrónico, deberá ser autorizado por el Jefe de Área y el Gerente de empresa, y el Jefe del Área justificará y explicará el uso que se dará a dichos servicios, completando el correspondiente formulario de Solicitud de Servicio de Internet. Para el caso de oficina Central, deberá autorizar el Gerente de Área y el Gerente de Sistemas de Información.
3. La Comisión deberá adquirir y mantener actualizado el Hardware y Software necesario de protección de equipos y de la red, con el propósito de mantener segura la Intranet y evitar el mal uso de este recurso.
4. Toda modificación o adición a la estructura de las redes locales deberá ser analizada y coordinada por la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las Empresas, desarrollándose en primera instancia por la Sección de Redes y Comunicaciones del Aeropuerto Internacional El Salvador, y en casos de mayor complejidad se podrá efectuar a través de servicios contratados externamente.
5. La Gerencia de Sistemas tendrá la responsabilidad de brindar el soporte técnico necesario para el buen funcionamiento de las páginas Web oficiales de la Comisión, apegándose a lo definido en el "Instructivo de Actualización de contenidos para la Página Web". La responsabilidad de asegurar y verificar el contenido es de la Unidad de Comunicaciones de Oficina Central.

D. Sistemas Informáticos

1. Toda instalación, desarrollo o modificación a los sistemas mecanizados, deberá ser solicitada a la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las Empresas, según corresponda.
2. La Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las Empresas, según corresponda, serán la unidad de apoyo a los usuarios para resolver los problemas en cuanto al uso y funcionamiento de los sistemas mecanizados.
3. El desarrollo de los sistemas mecanizados, deberá contar con una "Metodología de Desarrollo de Sistemas"; cuando se efectúe internamente, deberá ser definida y aprobada por la Gerencia de Sistemas de Información en la etapa de planeación de cada proyecto; al efectuarse a través de consultorías o de outsourcing, el contratista definirá la metodología que utilizará, la cual deberá de hacer de conocimiento de la Gerencia de Sistemas de Información para su seguimiento.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código:

Fecha de Actualización:

Enero 2012

Página: 10 de 48

4. La Gerencia de Sistemas o la Sección de Informática de las Empresas según corresponda, o la contratista definida para el desarrollo de sistemas, darán la capacitación y/o entrenamiento a los usuarios encargados de manejar los sistemas mecanizados.
5. Cualquier cambio o modificación que se realice a sistemas mecanizados, deberá ser documentado por el Técnico Informático responsable del mismo, siendo la Gerencia de Sistemas o la Sección de Informática de las Empresas, según corresponda, responsable de verificar dicho proceso.
6. Ningún empleado de la Comisión podrá instalar, desarrollar o modificar sistemas mecanizados, a menos que sea autorizado por la Gerencia de Sistemas de Información, o Jefe de Sección de Informática de las empresas, quien garantizará que se desarrolle con las herramientas y metodologías aplicadas en la Comisión.
7. Todos los sistemas mecanizados desarrollados y adquiridos, son propiedad de la Comisión, por lo que ningún empleado podrá comercializarlos.
8. La Comisión proveerá a la Gerencia de Sistemas de Información, las herramientas adecuadas para el desarrollo y documentación de sistemas mecanizados.
9. La custodia principal de los manuales de usuario, de técnico y de administrador, estarán en la Gerencia de Sistemas o la Sección de Informática de las empresas, haciendo disponible solamente el manual de usuarios a los responsables de usar cada sistema, el cual podrá ser publicado en el Portal Institucional.

E. Sistemas Especiales y Nueva Tecnología Proporcionada por Entidades Externas

1. Cada Jefe de Área deberá informar e integrar en cualquier proceso de adquisición y de implementación de sistemas especiales que se basan en el uso de tecnologías informáticas, que son gestionadas por las Empresas de la Comisión, a la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las Empresas, según corresponda.
2. Cada Jefe de Área deberá asegurarse que en los contratos de adquisición de sistemas especiales basados en el uso de tecnologías informáticas, se estipule que el proveedor proporcione copia de manuales, especificaciones técnicas y licencias originales del software y copias de las garantías de los equipos, a nombre de la Comisión.
3. Cada Jefe de Área deberá asegurarse que los proveedores de sistemas especiales que se basan en el uso de tecnologías informáticas, incluyan en su plan de capacitación a un representante de la Gerencia de Sistemas de Información o Sección de Informática de las Empresas, según corresponda, y deberán informar sobre las nuevas versiones o actualizaciones del software instalado, a medida que éstas se "liberen".

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 11 de 48

F. Manejo de Datos

1. Toda persona que utilice sistemas mecanizados propiedad de la Comisión, será responsable del buen uso y confidencialidad de la información generada, quedando prohibido la utilización de dicha información para fines distintos a los intereses de CEPA.
2. Es responsabilidad de cada persona realizar respaldos periódicos de toda la información producida mediante el uso de software de oficina y/o especializado, por lo que la Gerencia de Sistemas de Información y/o la Sección de Informática de las Empresas, podrán proporcionar guía para realizar dicho respaldo, ante requerimientos de los usuarios.
3. Es responsabilidad de la Gerencia de Sistemas de Información y/o Sección de Informática de las Empresas, realizar los respaldos de los datos que residen en los servidores de datos de acuerdo al "Instructivo de Respaldo de Datos".
4. Ningún usuario responsable de equipo informático, podrá introducir medios de almacenamiento que no autorice su jefe inmediato, con el objeto de evitar ataques de virus en el software licenciado o ilegalidad en el uso de software. Si se determina responsabilidad, éste será sujeto a sanciones administrativas de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.

G. Cuido y Uso de Equipos

1. Se prohíbe ingerir todo tipo de alimentos sobre el equipo informático.
2. Todo traslado de equipo informático deberá ser informado por el responsable del mismo, a la Gerencia de Sistemas de Información o Sección de Informática de las Empresas.
3. El buen uso y funcionamiento de los equipos informáticos es responsabilidad de la persona que lo tiene asignado.
4. Siempre que se adquiera un equipo informático, deberá acompañarse de un equipo de protección eléctrica (UPS), una adecuada instalación eléctrica e instalarse en un ambiente adecuado.
5. Se prohíbe utilizar el equipo informático para realizar trabajos ajenos a la Comisión.
6. Cualquier daño ocasionado al equipo informático, por negligencia del empleado, se reportará al Jefe de Área correspondiente, para la deducción de responsabilidades y para que realice los trámites necesarios en la reparación del bien.
7. Para enviar a mantenimiento correctivo el equipo informático, a empresas externas, debe contarse con un diagnóstico elaborado por la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las Empresas a solicitud del usuario responsable.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 12 de 48

H. Planes de Contingencia

1. La Gerencia de Sistemas y la Sección de Informática de las Empresas, deberán contar con un Plan de Contingencia para asegurar la continuidad del funcionamiento de la infraestructura tecnológica de las empresas, y de los sistemas informáticos.

I. Mantenimiento a Sistemas de Legado

1. Cada sistema que utilice tecnología anterior a la usada en SADFI, deberá tener un Técnico Informático asignado para su mantenimiento.
2. Será responsabilidad del Técnico Informático asignado a un sistema específico, efectuar mejoras a los programas informáticos, previa solicitud por escrito del usuario, a través de memorando, extracto o correo electrónico, y con la autorización de la Gerencia de Sistemas de Información o del Jefe de la Sección de Informática de las empresas.
3. Se podrá actualizar información en la base de datos de sistemas de legado, previa solicitud por escrito del Jefe del Área, a través de memorando, extracto o correo electrónico, y con la autorización de la Gerencia de Sistemas de Información o del Jefe de Sección de Informática de las empresas.
4. La actualización directa a la base de datos de sistemas de legado, será exclusiva para aquellos casos donde el módulo informático no cuente con los mecanismos de actualización o porque no sea posible su adecuación, procurando que dichos sistemas si tengan esa funcionalidad.
5. Cualquier actualización a la base de datos de sistemas de legado, el Técnico Informático deberá registrar las acciones realizadas, en el formulario "Servicios Técnicos Prestados", detallando las tablas afectadas con sus respectivos campos, y debiendo ser firmada por el Jefe de Área solicitante, y el visto bueno del Jefe de la Sección de Informática.

J. Uso de Contraseñas o Password

1. El manejo seguro de toda contraseña o password es responsabilidad del usuario.
2. La contraseña o password deberá ser cambiada por el usuario por lo menos cada cuatro meses.
3. La contraseña o password debe ser de longitud mínima de 8 caracteres.
4. La contraseña o password deben contener al menos tres tipos de entre los caracteres siguientes:
 - Letras mayúsculas.
 - Letras minúsculas.
 - Números en sustitución de letras (1 por l, 0 por O, 3 por E, etcétera)
 - Caracteres especiales no alfanuméricos, como signos de puntuación.
5. Las contraseñas o password no podrán contener el nombre de usuario ni otra parte del nombre completo de éste.
6. No emplear la opción "Recordar contraseña" que ofrecen algunas aplicaciones.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código:

Fecha de Actualización:

Enero 2012

Página: 13 de 48

7. Toda sesión de trabajo deberá ser cerrada por el usuario que se encuentre disponiendo del equipo y que por un momento deje de hacerlo o al concluir algún trabajo.

K. Uso de Correo Electrónico

1. Las cuentas de correo electrónico que se asignan a los usuarios son principalmente para uso oficial.
2. Debe delimitarse la distribución de correo electrónico al grupo más pequeño de destinatarios posibles para evitar congestión de la red, y ser considerados como productores de correo SPAM.
3. Está prohibido abrir archivos adjuntos de correo electrónico recibidos de remitentes desconocidos, ya que pueden contener virus u otros códigos dañinos.
4. Los usuarios no deben enviar mensajes no solicitados de correo electrónico (correo SPAM), ni cadenas de mensajes, correo basura o materiales publicitarios.
5. Esta prohibido que los usuarios compartan las contraseñas o password de sus cuentas de correo.
6. Se debe revisar el correo periódicamente y depurar el correo no deseado.
7. Los usuarios deberán efectuar respaldos de sus correos institucionales.

L. Adquisición de Recurso Informático

1. La adquisición de bienes informáticos se apegará a los procedimientos establecidos por la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y a su Reglamento vigente, así como a la Ley del Presupuesto de Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
2. Las tecnologías de información que se planeen adquirir, deberán ser congruentes con los servicios que se pretenden prestar y apegarse a las medidas de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal vigentes.
3. Toda adquisición de recurso informático, deberá contar con la validación técnica correspondiente, consistente en las especificaciones y configuraciones de los bienes informáticos solicitados por las diferentes unidades organizativas, por lo que será requisito indispensable contar previamente con ésta a fin de iniciar con el proceso de adquisición correspondiente.
4. En el caso de adquirir equipos de misión crítica, se deberá especificar además de las características técnicas descritas anteriormente, los esquemas de extensión de garantías provistos por los fabricantes, que aseguren la atención prioritaria. (Casos de servidores de red, equipos de comunicaciones, y software de plataforma de sistemas)
5. No se autorizará la compra de bienes informáticos usados o remanufacturados.
6. Toda adquisición de bienes informáticos deberá estar amparada por una garantía por parte del fabricante, o en su defecto del distribuidor (proveedor).
7. La Comisión en lo posible procurará efectuar compras conjuntas, para obtener mejores precios de compra, salvo en casos emergente y justificados, se podrá efectuar compras independientes.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 14 de 48

M. Utilización de Servicios de Internet

1. CEPA proveerá el servicio de acceso a Internet, para ser utilizado principalmente para fines institucionales, el cual deberá ser solicitado a través del formulario "Solicitud de Servicio de Internet", y contar con las autorizaciones correspondientes.
2. La Gerencia de Sistemas de Información y las Secciones de Informática de CEPA, deberán de controlar y restringir el acceso a los sitios WEB, a través de los Firewall, al menos de las siguientes categorías de sitios Web:
 - Pornografía
 - Deportes
 - Entretenimiento
 - Moda
 - Juegos
 - Chat
3. Los usuarios deberán evitar el acceso a ver Televisión a través de Internet y descargar de Internet Música, Películas y Juegos.
4. La utilización de las diferentes redes sociales podrá autorizarse, si se justifica la utilización para fines laborales.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 15 de 48

PROCEDIMIENTOS

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:

Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 16 de 48

Procedimientos de Administración de Software

Nombre del procedimiento:

01 - Instalación de Software

Objetivo: Instalar software a los usuarios de recurso informático de la Comisión, a los que previamente se les ha efectuado el inventario de software instalado.

Alcance: Aplica a los Usuarios de Recurso Informático que requieran la instalación de software, al Gerente o Jefe y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas de Información o de las Secciones de Informática de las Empresas.

Puesto	Paso N°	Descripción de Actividades
Usuario	01	Solicita al Gerente de Sistemas o Jefe de Sección de Informática de las Empresas, la instalación del software.
Gerente de Sistemas o Jefe Sección Informática	02	Asigna Técnico Informático
Técnico Informático	03	Solicita a Usuario de Recurso Informático cuando amerite, que efectúe el respaldo de sus documentos y/o archivos de información utilizados en sus trabajos, e indica fecha de instalación.
	04	Instala local o remotamente el software en el equipo.
	05	Actualiza formulario “Anexo de Acta de Software Instalado” .
Usuario	06	Firma el Anexo de Acta de Software Instalado
Técnico Informático	07	Archiva el original del “Anexo de Acta de Software Instalado”, en el expediente del equipo.
	08	Custodia y efectúa copia de respaldo de la media original y la licencia de software, si aplica.
	09	Actualiza inventario de software.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 17 de 48

Nombre del Procedimiento:

02 - Inventario de Software Instalado

Objetivo: Contar con información actualizada sobre el software instalado y evitar la utilización de software sin licencia.

Alcance: Aplica a los Jefes de Área y Usuarios de Equipo Informático que posean software instalado, al Gerente y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas o de las Secciones de Informática de las Empresas.

Puesto	Paso N°	Descripción de Actividades
Técnico Informático.	01	Revisa el software instalado en cada equipo informático confrontándolo con el “Acta de Software Instalado” actualizándola de ser necesario y reportando al jefe de la Unidad, si existen anomalías encontradas.
Usuario y Jefe de Área	02	Firman el “Acta de Software Instalado” de conformidad.
Técnico Informática	03	Registra por cada equipo informático de la empresa, el Software Instalado, como resultado del inventario e informa al Gerente de Sistemas de Información o al Jefe de Sección de Informática de las Empresas, según aplique.
Gerente de Sistemas o Jefe de Unidad de Informática de las Empresas	04	Analiza las anomalías encontradas, de acuerdo a la normativa vigente y emite recomendaciones de acuerdo a las necesidades y licencias disponibles.
	05	Envía a cada jefatura de Unidad Organizativa las recomendaciones y copia del acta de software instalada, cuando es necesario.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:
**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Elaborado por:
GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código:
Fecha de Actualización:
Enero 2012

Página: 18 de 48

Procedimientos de Administración de Hardware

Nombre del Procedimiento:

01 - Adquisición de equipo informático y accesorios.

Objetivo: Garantizar que la adquisición del equipo informático, y accesorios, cumplan con las especificaciones y los requerimientos técnicos que permitan su normal funcionamiento.

Alcance: Aplica a los Jefes de Área que adquieran Equipo Informático, al Gerente y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas o de las Unidades de Informática de las Empresas, y a los Responsables de los Almacenes de Materiales de Oficina Central y las Empresas.

Puesto	Paso N°	Descripción de Actividades
Jefe Unidad solicitante.	01	Solicita opinión técnica sobre el equipo a adquirir a la Gerencia de Sistemas o Sección de Informática de las Empresas, indicando la justificación de la necesidad.
Gerencia de Sistemas o Sección de Informática de las Empresas.	02	Recibe solicitud, analiza la necesidad del usuario y emite recomendación de acuerdo a los siguientes criterios: <ol style="list-style-type: none">1. Especificaciones del equipo solicitado.2. Satisfacción de sus necesidades a corto y mediano plazo.3. Especificaciones técnicas vigentes establecidas por la Gerencia de Sistemas.
Unidad solicitante, Gerencia de Sistemas o Sección de Informática de las Empresas.	03	Elabora "Requisición de Compra" basado en la opinión técnica emitida, anexándola e inicia trámite de adquisición de acuerdo a los Procedimientos vigentes de la UACI.
Encargado del Almacén de Materiales	04	Recibe equipos informáticos por parte de proveedores y notifica a la Gerencia de Sistemas o Sección de Informática de las Empresas correspondiente, la recepción del equipo adquirido.
Técnico Informático.	05	Retira los equipos informáticos y/o accesorios del Almacén de Materiales o los recibe directamente del proveedor.
	06	Verifica que el equipo informático cumpla con los requerimientos técnicos detallados en la "Orden de Suministro".
	07	Si todo está correcto lo instala, prueba el equipo informático en el lugar indicado por la unidad solicitante y lo configura.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 19 de 48

Puesto	Paso N°	Descripción de Actividades
Personal responsable del equipo y Jefe de Unidad Solicitante.	08	Instala el software correspondiente y activa las licencias de software si es necesario. Registra las especificaciones técnicas del equipo adquirido, en el formulario que corresponda, según el tipo de equipo recibido, pudiendo utilizar los formularios: “Inventario de Computadoras de Escritorio”, “Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop”, “Inventario de Periféricos” .
	09	Registra el software instalado, en el formulario “Acta de Software Instalado”
	10	Firman “Acta de Software Instalado” , y los formularios: “Inventario de Computadoras de Escritorio”, “Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop”, “Inventario de Periféricos”
Técnico Informático	11	Entrega copia de Actas al usuario.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:

Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 20 de 48

Nombre del Procedimiento:

02 - Realización y Actualización del Inventario de Equipo Informático.

Objetivo: Mantener actualizado el inventario del equipo informático a fin de determinar niveles de obsolescencia, gestión de mantenimiento preventivo y proporcionar información estadística de los mismos.

Alcance: Cuando el procedimiento es realizado por personal interno, aplica al Gerente y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas o Jefe de las Secciones de Informática de las Empresas, y parcialmente a los Responsables del Control de Activos Fijos de Oficina Central y las Empresas. Cuando el procedimiento es realizado por personal externo, Se siguen los procedimientos establecidos por la UACI.

Puesto	Paso N°	Descripción de Actividades
Técnico Informático		Con Personal de Informática
	01	Realiza inventario físico del equipo informático utilizando los formularios: “Inventario de Computadoras de Escritorio”, “Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop”, “Inventario de Periféricos”, según corresponda.
		Si existe Inventario Previo
	02	Confronta las características técnicas y descriptivas del equipo, y verifica que coincidan con las contenidas en los formularios: “Inventario de Computadoras de Escritorio”, “Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop”, “Inventario de Periféricos”, según corresponda.
	03	Determina las causas si el equipo presenta discrepancias en sus características con los formularios: “Inventario de Computadoras de Escritorio”, “Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop”, “Inventario de Periféricos”, según corresponda, consultando al usuario o jefe de la unidad organizativa.
	04	Corrige en los formularios: “Inventario de Computadoras de Escritorio”, “Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop”, “Inventario de Periféricos” los cambios encontrados, si los hubiera.
		Si no Existe Inventario Previo
	05	Registra las especificaciones técnicas del equipo adquirido,

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 21 de 48

Puesto

Paso N°

Descripción de Actividades

Gerente de Sistemas o
Sección de Informática

06

en los formularios: “Inventario de Computadoras de Escritorio”, “Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop”, “Inventario de Periféricos”, según corresponda. Informa por escrito al Encargado de Activo Fijo las diferencias encontradas; si existieran discrepancias considerables se enviará una copia del informe al jefe inmediato.

Por Personal Externo

Nota: Se siguen los procedimientos establecidos por la LACAP.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Procedimiento:

03 - Mantenimiento Correctivo de Equipo Informático.

Objetivo: Controlar que el mantenimiento correctivo realizado a los equipos informáticos, se efectúe satisfactoriamente.

Alcance: Aplica a los Jefes de Área que requieren revisión de Equipo Informático por fallas detectadas, al Gerente y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas o Jefe de las Unidades de Informática de las Empresas, y parcialmente al Departamento de Compras a los Responsables del Control de Activos Fijos de Oficina Central y las Empresas.

Puesto	Paso N°	Descripción de Actividades
Jefe de unidad solicitante.	01	Solicita a la Gerencia de Sistemas o Sección de Informática, la revisión del equipo por falla detectada.
Gerente de Sistemas o Jefe de Sección de Informática	02	Asigna Técnico Informático para la revisión del equipo.
Técnico Informático	03	Revisa equipo informático, elabora diagnóstico, dependiendo del tipo de falla y recomienda por escrito, a través del formulario "Diagnóstico de Equipo Informático" , al Jefe de la unidad solicitante de acuerdo a los criterios siguientes: a) Repararlo con recursos internos. b) Repararlo por empresa externa y c) Sustitución y descargo, por considerarlo irreparable.
	04	Reparación con Recursos Internos Repara o sustituye las partes dañadas si cuenta con los repuestos y herramientas necesarios, si no, recomienda a la unidad solicitante que tramite la compra de estos para su sustitución.
Jefe Unidad solicitante.	05	Reparación por Empresa Externa Gestiona la reparación del equipo a través del Departamento de Compras.
	06	Recibe equipo reparado.
Técnico Informático	07	Prueba, instala e informa que el equipo fue efectivamente reparado.
	08	Si la reparación ha afectado las especificaciones originales



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 23 de 48

Puesto	Paso N°	Descripción de Actividades
Técnico Informático	09	<p>del equipo, actualiza los formularios: “Inventario de Computadoras de Escritorio”, “Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop”, “Inventario de Periféricos”, según corresponda.</p> <p>C) Sustitución y Descargo</p> <p>Nota: Se siguen los procedimientos establecidos por la UACI para la adquisición del nuevo equipo y se siguen los procedimientos de control de activos fijos para el descargo.</p> <p>Actualiza los formularios: “Inventario de Computadoras de Escritorio”, “Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop”, “Inventario de Periféricos”, según corresponda.</p>

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:

Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 24 de 48

Procedimientos de Administración de Redes

Nombre del Procedimiento:

01 - Instalación o ampliación de segmentos de red de computadoras.

Objetivo: Proporcionar una guía que defina todos los componentes que deben incluirse en una red, sea hardware o software.

Alcance: Aplica a los Jefes de Área que requieren incorporación de Equipos Informático a la red, al Gerente y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas, a las Secciones de Informática de las Empresas, a la Sección de Redes y Comunicaciones, y al Departamento de Compras.

Puesto	Paso Nº	Descripción de Actividades
Jefe de Área	01	Solicita por escrito, a la Gerencia de Sistemas o Sección de Informática de las Empresas, la incorporación de equipo a la red de CEPA, especificando la ubicación de este y la finalidad.
Gerencia de Sistemas o Sección de Informática de las Empresas	02	Evalúa factibilidad de interconexión para determinar si se realiza con personal interno o se contrata a una empresa externa.
Unidad Solicitante	03	Con Personal Interno Gestiona adquisición de materiales, para realizar la conexión del punto de red.
Técnico Informático.	04	Se coordina con la Sección de Redes y Comunicaciones, si es necesario, para la instalación de cableado y dispositivos de comunicación de Red.
	05	Realiza pruebas para verificar la señal e informa del resultado al Gerente de Sistemas o Sección de Informática de las Empresas. Con Personal Externo. Nota: Se contratará a través de los procedimientos establecidos por UACI a una empresa especializada para la construcción de la Red cuando por su complejidad o tecnología no pueda realizarse con recursos internos, y se establece la contraparte con personal de la Gerencia de Sistemas, Sección de Informática de las Empresas, y/o la Sección de Redes y Comunicaciones del Aeropuerto Internacional El Salvador, según amerite.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:

Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 25 de 48

Nombre del Procedimiento:

02 - Mantenimiento correctivo de la Red Informática.

Objetivo: Desarrollar Reparaciones a la Red Informática para mantenerla funcionando.

Alcance: Aplica a los Jefes de Área que requieren incorporación de Equipos Informáticos a la red, al Gerente y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas, a las Secciones de Informática de las Empresas, a la Sección de Redes y Comunicaciones del Aeropuerto Internacional El Salvador, y al Departamento de Compras / UACI.

Puesto	Paso N°	Descripción de Actividades
Usuario	01	Notifica al Gerente de Sistemas o de la Sección de Informática de las Empresas, según corresponda, los problemas que genera la Red en su Unidad.
Gerencia de Sistemas o Sección de Informática de las Empresas	02	Asigna al Técnico Informático para la revisión y diagnóstico de la falla reportada.
Técnico Informático	03	Realiza revisión y diagnóstico, en coordinación con la Sección de Redes y Comunicaciones del Aeropuerto Internacional El Salvador, si es necesario, considerando al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Usuarios y Contraseñas de accesos.• El estado físico de Tarjeta de Red, conectores y cable.• Transmisión de señal de aparatos de comunicación. (Switch, Transceiver, Router, etc.).
	04	Instala el equipo o componente y verifica el buen funcionamiento de la red. Nota: Al detectar fallas en equipos arrendados, se notifica al proveedor.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 26 de 48

Nombre del Procedimiento:

03 - Asignación y Configuración de Direcciones IP

Objetivo: Obtener los servicios de la Red Informática, Correo e Internet de la Comisión.

Alcance: Aplica a los Jefes de Área que requieren apertura y/o cierre de cuentas de acceso a la red de datos, cuentas de correo, así como autorización de acceso a Internet, al Gerente y personal técnico de la Gerencia de Sistemas o Jefe y personal técnico de las Unidades de Informática de las Empresas.

Puesto	Paso Nº	Descripción de Actividades.
Jefe de Área	01	Solicita a través de memorando, extracto o correo electrónico al Gerente de Sistemas o de la Sección de Informática de las Empresas, según corresponda, la apertura y/o cierre de cuentas de acceso a la red, cuentas de correo, así como autorización de acceso a Internet.
Gerente de Sistemas o Jefe Sección de Informática de las Empresas	02	Asigna Técnico Informático para verificar la disponibilidad de las direcciones IP y procede a conectar el equipo a la Red, otorgando cualquier combinación de los siguientes accesos : <ul style="list-style-type: none">■ Red de Datos.■ Correo Electrónico.■ Internet.
Técnico Informático	03	Actualiza control de direcciones IP, configura y prueba el buen funcionamiento del equipo informático.
	04	Notifica al Jefe de Área y Usuario, los derechos que tiene el usuario del equipo.
	05	Apoya al usuario en el uso de las aplicaciones de acuerdo a los accesos asignados, al ser requerido. NOTA: Cuando es un empleado nuevo, deberá brindarse carta indicando el usuario de red y correo asignado, si aplica, y el Jefe de Área deberá solicitar los servicios de Internet si se considera necesario, a través del formulario "Solicitud de Servicios de Internet" .

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:

Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 27 de 48

Procedimientos de Administración de Sistemas

Nombre del Procedimiento:

01 - Desarrollo de Nuevos Sistemas Informáticos.

Objetivo: Automatizar los procesos basándose en nuevas tecnologías y metodologías de Desarrollo de Sistemas.

Alcance: Aplica a los Jefes de Área que requieren desarrollo de nuevos sistemas, al Gerente y personal técnico de la Gerencia de Sistemas o Jefe y personal técnico de las Secciones de Informática de las Empresas.

Puesto	Paso N°	Descripción de Actividades
Jefe de Unidad Solicitante.	01	Solicita mediante memorando o correo electrónico, el desarrollo de un nuevo sistema informático, a la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las Empresas.
Gerente de Sistemas o Jefe Sección de Informática.	02	Entrevista al jefe de la unidad solicitante, para profundizar en los requerimientos reales del posible nuevo sistema, y asigna Técnico Informático para atender requerimiento.
Técnico Informático	03	Efectúa una "Investigación Preliminar" para desarrollar e implementar el sistema.
	04	Informa por escrito, a través de "Informe Técnico" o correo electrónico, al Gerente de Sistemas o Jefe de la Sección de Informática de las Empresas el resultado obtenido de la "Investigación Preliminar", en caso de que no se pueda desarrollar el sistema solicitado, explica las razones y sugiere alternativas.
Gerente de Sistemas o Jefe Sección de Informática.	05	Con Recurso Interno Informa al jefe de la unidad solicitante, la necesidad de la creación de un grupo de trabajo, sugiriendo que se nombre a los integrantes de la parte usuaria y asigna oficialmente al Técnico Informático.
Gerente correspondiente o jefe inmediato.	06	Integra el grupo de trabajo y comunica por escrito a los integrantes y jefes inmediatos de los miembros del grupo de trabajo, lugar, fecha y hora de las reuniones.
Coordinador de grupo de trabajo.	07	Modera reuniones, informando metodología o dinámica de trabajo, propósito del Grupo de Trabajo y pide que la unidad

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Código:
	Fecha de Actualización: Enero 2012
Elaborado por: GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Página: 28 de 48

Puesto	Paso N°	Descripción de Actividades
Grupo de trabajo.	08	solicitante exponga de manera general los procesos a mecanizar.
	09	Define en la primera reunión, el alcance del trabajo a realizar, establece el calendario de reuniones y se elige el secretario de las reuniones para elaborar las minutas, y si este será un rol rotativo.
Secretario del Grupo de Trabajo.	10	Define los requerimientos del sistema y asigna responsabilidades para el desarrollo de las diferentes tareas. Elabora minutas de los puntos tratados por el Grupo de Trabajo en las diferentes reuniones, y entrega copia a los miembros del grupo.
Técnico Informático	11	Inicia el desarrollo del sistema de acuerdo a la información suministrada por el Grupo de Trabajo y aplica la “Metodología de Desarrollo de Sistemas” que se haya definido en el proyecto.
	12	Presenta los avances al Grupo de Trabajo mediante reuniones de revisión del sistema en desarrollo.
Grupo de trabajo.	13	Evalúa, aprueba o da sugerencias de los avances presentados.
Técnico Informático	14	Realiza las correcciones sugeridas por el Grupo de Trabajo y da por finalizada o aprobado el avance.
Grupo de trabajo.	15	Define el periodo que se utilizará para las pruebas al sistema.
	16	Define la fecha inicial de puesta en marcha del sistema.
Técnico Informático	17	Elabora Manual de usuario y lo entrega a la Unidad solicitante, y se publica en el Portal Institucional (Intranet).
	18	Capacita a los usuarios de la Unidad solicitante.
		Con Recursos Externos Nota: La contratación de empresas consultoras desarrolladoras de sistemas o consultores independientes, se registrará por lo definido en la LACAP, formando un equipo de contraparte en la Gerencia de Sistemas o Secciones de Informática de las empresas, para asegurar la calidad de los “entregables” a recibir, incluyendo personal de las Unidades usuarios del nuevo sistema que se adquiera.

Número de revisión:	Fecha de revisión:	Copia controlada: 1 de 1
---------------------	--------------------	--------------------------



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:

Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 29 de 48

Nombre del Procedimiento:

02 - Modificación a los Sistemas Informáticos Desarrollados.

Objetivo: Actualizar o adecuar los Sistemas Informáticos a los nuevos requerimientos de los usuarios.

Alcance: Aplica a los Usuarios de Sistemas que requieren desarrollo de modificaciones a los sistemas, al Gerente y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas y de las Secciones de Informática de las Empresas.

Puesto	Paso N°	Descripción de Actividades
Usuario de Sistemas	01	Solicita la modificación del sistema, a través de memorando o correo electrónico, al Gerente de Sistemas o al Jefe de la Unidad de Informática de las Empresas o al Analista de Sistemas responsable del módulo, según corresponda.
Gerente de Sistemas	02	Cuando se solicita al Gerente de Sistemas, se asigna Analista de Sistemas para que efectúe el análisis de impacto de los cambios solicitados y la factibilidad de desarrollarlos e implementarlos.
Analista de Sistemas	03	Efectúa el análisis de impacto, mediante la revisión del Manual Técnico del Sistema que se utilizó cuando se desarrolló el sistema a modificar y su correspondiente documentación.
	04	Si el cambio no es factible aplicarlo, informa al Gerente de Sistemas o al Jefe de la Sección de Informática de las empresas, según corresponda.
Gerente de Sistemas o Jefe de la Sección de Informática de las Empresas	05	En caso de que no se pueda modificar el sistema solicitado Informa por escrito, a través de "Informe Técnico" o correo electrónico, al jefe de Unidad Solicitante y al Usuario del Sistema, el análisis de impacto, las razones y sugiere alternativas.
	06	Determina si se realiza con recursos internos o se solicita que se realice mediante recursos externos.

Nota: Si el impacto de realizar los cambios solicitados afecta a otros sistemas o se vuelven muy complejos, deberá aplicarse el procedimiento "Desarrollo de Nuevos

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:

Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 30 de 48

Puesto	Paso N°	Descripción de Actividades
		Sistemas Informáticos".
		Con Recursos Internos
Analista de Sistemas	07	Realiza las modificaciones a los programas informáticos del sistema y comprueba su buen funcionamiento.
	08	Envía al Administrador de Plataforma Tecnológica de Sistemas, la versión actualizada de programas informáticos, y le define en que ambiente debe colocar los objetos actualizados ("desarrollo" o "producción"), y en el servidor de cual empresa.
Administrador de Plataforma Tecnológica de Sistemas	09	Elabora copia de la versión actual de los objetos que se verán afectados con el cambio, e instala la versión modificada por el Analista de Sistemas responsable, en el servidor indicado.
	10	Informa al Analista de Sistemas de la actualización en el ambiente requerido ("desarrollo" o "producción"), y en la empresa indicada.
	11	Cuando el Analista de Sistemas ha definido que debe actualizar en todas las empresas, actualiza la nueva versión de "ejecutable" en los servidores de las diferentes empresas de CEPA.
Analista de Sistemas	12	Efectúa pruebas e informa al Usuario los cambios efectuados, para que ellos verifiquen la funcionalidad de los mismos.
Usuario de Sistemas	13	Efectúa pruebas a los cambios efectuados, e informa su conformidad a los mismos.
Analista de Sistemas	14	Registra la modificación en el Manual Técnico y Manual de Usuario del módulo correspondiente.
		Con Recursos Externos
		Nota: La contratación de empresas consultoras desarrolladoras de sistemas o consultores independientes, se regirá por lo definido en la LACAP, formando un equipo de contraparte en la Gerencia de Sistemas o Unidades de Informática de las empresas, para asegurar la calidad de los "entregables" a recibir, incluyendo personal de las Unidades usuarias de los sistemas afectados.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:

Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 31 de 48

Nombre del procedimiento:

03 - Administración de Perfiles y Usuarios de SADFI

Objetivo: Facilitar la solicitud de habilitación o inhabilitación de una o varias opciones de menú para los diferentes módulos del sistema SADFI.

Alcance: Aplica a todos los usuarios que acceden o requieren acceder a opciones de los diferentes módulos del sistema SADFI, a los Analistas de Sistemas, personal Técnico de las Secciones de Informática de las Empresas, y al Administrador de Sistemas y de Servicios Web.

Puesto	Paso N°	Descripción de Actividades
Usuario de SADFI.	01	Requiere se habilite / inhabilite opción de menú dentro del SADFI, en forma escrita (memorando, e-mail, o extracto) al Analista de Sistemas responsable, o al Técnico Informático de las empresas, o al Administrador de Sistemas y de Servicios Web.
Analista de Sistemas o Técnico Informático.	02	Completa la información solicitada en el formulario <i>“Solicitud de habilitación y/o inhabilitación de opciones de menú en SADFI”</i> , detallando los módulos de SADFI afectados, las diferentes rutas de las opciones de menú requeridas, y la justificación de la solicitud.
	03	Envía por correo electrónico el formulario <i>“Solicitud de habilitación y/o inhabilitación de opciones de menú en SADFI”</i> , al Administrador de Sistemas y de Servicios Web.
Administrador de Sistemas y de Servicios Web.	04	Recibe el formulario y verifica si existe el usuario dentro de la configuración en SADFI.
	05	Si el usuario no existe, lo adiciona al catálogo de usuarios de SADFI.
	06	Verifica si existe un perfil de usuarios que sea congruente con la solicitud recibida.
	07	Si existe el perfil y se requiere “habilitación” de opciones, adiciona al usuario como miembro del perfil en el sistema SADFI.
	08	Si no existe el perfil cuando se requiere “habilitación”, se crea el nuevo perfil en el sistema SADFI, detallando el

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 32 de 48

Puesto	Paso N°	Descripción de Actividades
Usuario de SADFI.		nombre del mismo y una explicación del propósito del perfil, y luego se le agrega al perfil las opciones de menú que se han solicitado, finalmente se incorpora el usuario a dicho perfil.
	09	Si lo requerido es “inhabilitación” de opciones de menú, se revisa a que perfiles pertenece el usuario y se elimina de dichos perfiles, o se “inhabilitan” las opciones ya no requeridas.
	10	Informa al Usuario SADFI y al Analista de Sistemas, la actualización del perfil.
	11	Verifica lo requerido y podrá informar su conformidad.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código:

Fecha de Actualización:

Enero 2012

Página: 33 de 48

Procedimientos de Administración de Objetos de la Base de Datos

Nombre del procedimiento:

01 - Administración de usuarios de base de datos.

Objetivo: Crear, modificar, eliminar usuarios en la base de datos donde reside el sistema SADFI.

Alcance: Aplica al Administrador de las bases de datos de la Comisión, y a todo el personal técnico de la Gerencia de Sistemas de Información y de las Secciones de Informática de las empresas.

Puesto	Paso N°	Descripción de Actividades
Técnico Informático.	01	Envía por correo electrónico, con copia el Gerente de Sistemas, el requerimiento de creación, eliminación o actualización de derechos a la base de datos del sistema SADFI, detallando los objetos a los que se requiere o se deniega el permiso y el tipo de acceso.
DBA	02	Si es de creación de usuario, recibe el requerimiento, crea el usuario en la base de datos correspondiente con los derechos de acceso solicitados y aprobados.
	03	Si es de denegación de acceso a usuario, recibe el requerimiento, se da de baja o limita acceso al usuario en la base de datos correspondiente.
	04	Notifica al Técnico Informático correspondiente la creación o actualización del usuario dentro de la base de datos para realizar pruebas.
Técnico Informático.	05	Realiza las pruebas necesarias con el usuario creado y confirma al DBA si es conforme a lo requerido.
DBA	06	Completa el formulario “Control de Permisos y Accesos de Usuarios de la Base de Datos” .
	07	Crea el informe técnico correspondiente a la creación y acceso del nuevo usuario en la base de datos anexando el formulario “Control de Permisos y Accesos de Usuarios de la Base de Datos” .

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:

Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 34 de 48

Procedimientos de Soporte Técnico a Usuarios de Recurso Informático

Nombre del Procedimiento:

01 - Soporte Técnico a Usuarios.

Objetivo: Satisfacer eficientemente las necesidades de los usuarios de servicios informáticos.

Alcance: Aplica a los Usuarios de Equipo Informático que requieren soporte técnico, al Gerente y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas y de las Secciones de Informática de las Empresas.

Puesto	Paso N°	Descripción de Actividades
Usuario	01	Informa de problemas en el uso del recurso informático que tiene asignado y solicita apoyo al Gerente de Sistemas o Jefe de la Sección de Informática de las Empresas, o en forma directa al Técnico Informático, según corresponda.
Gerente de Sistemas o de la Sección de Informática de las Empresas	02	Asigna Técnico Informático para la atención del usuario solicitante.
Técnico Informático	03	Verifica la falla o asesorías necesitadas y da soporte técnico para solucionarlo.
	04	Registra servicio realizado en el formulario “Servicios Técnicos Prestados” .
	05	Requiere firma al usuario atendido, en el formulario “Servicios Técnicos Prestados”, donde el usuario especifica conformidad o no conformidad del servicios proporcionado.
	06	Si existe no conformidad en el servicio, busca información técnica del problema, para solventar el inconveniente al usuario.
	07	Informa los resultados del soporte técnico brindado, al Gerente de Sistemas o Jefe de la Sección de Informática de las Empresas, según corresponda.

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 35 de 48

FORMULARIOS

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 36 de 48

01: “Hoja de Enmiendas”

REVISION DE PAGINA Nº	FECHA DE INSERCIÓN	INSERTADA POR	OBSERVACIONES

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:
**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**


Elaborado por:
GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Página: 37 de 48

02: "Acta de Software Instalado"

 COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA Empresa: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ACTA DE SOFTWARE INSTALADO	Centro de Costo:			
	Código de Empleado:			
	Nombre de Empleado:			
	Fecha de Inventario:			
DATOS DEL CASE:	Nº Inventario:	Dirección IP:	Internet:	
	Marca	Nombre PC:	Grupo:	
	Serie	Tipo de Usuario:		
<i>Información de Viñetas del Case:</i>	Sistema Operativo 1:	Key:		
	Sistema Operativo 2:	Key:		
DATOS DEL SOFTWARE INSTALADO				
Nombre del Software	Versión	Idioma	Observaciones	
Firma de Empleado		Firma y Sello de Jefe / Gerente de Unidad		

NOTA: para llenado del formulario de "ACTA DE SOFTWARE INSTALADO", para el dato de "Tipo de Usuario" deberá utilizarse cualquiera de las siguientes alternativas: a) Administrador, y b) Avanzado; el "Administrador" podrá aplicarse a los usuarios que tienen cargos de Jefaturas o de Gerencia que utilizan computadoras móviles, considerando que tienen la facultad de movilizarse en las diferentes empresas de CEPAL, y en algunos casos utilizan sus equipos fuera de las oficinas de CEPAL. El resto de usuarios deberán utilizar el tipo de usuario "Avanzado". Sin embargo, si los Gerentes de Área o de Empresa solicitan que algunos de sus empleados tengan la característica de "Administrado" para el desarrollo de sus trabajos, podrá aplicar dicha característica.



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 38 de 48

03: "Inventario de Computadoras de Escritorio"



COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA

Empresa: XXX

Inventario de Computadoras de Escritorio

IDENTIFICACIÓN PRINCIPAL DEL CPU	
Desktop	Desktop
Centro de Costo	
Empleado	
IP	
Marca	
Modelo	
Serie	
Código SADFI	
Código Anterior	
Firma de Responsable del Equipo y Sello de Unidad	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CPU	
Procesador	
Velocidad	
Memoria RAM	
Disco Duro	
Floppy Disk	
CD / DVD	
Video	
Sonido	
FaxModem	
Red	
Características Generales u Observaciones	
MONITOR	
Marca	
Modelo	
Serie	
Código SADFI	
Código Anterior	
Características Generales u Observaciones	
TECLADO	
Marca	
Modelo	
Serie	
Código SADFI	
Código Anterior	
Características Generales u Observaciones	
MOUSE	
Marca	
Modelo	
Serie	
Código SADFI	
Código Anterior	
Características Generales u Observaciones	
Fecha de Inventario:	

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:
**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Elaborado por:
GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código:
 Fecha de Actualización:
Enero 2012

Página: 39 de 48

04: "Inventario de Computadoras Portátiles - Laptop"



COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
 Empresa: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Inventario de Computadoras Portátiles - Laptop

IDENTIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE EQUIPO								
Centro de Costo:		Nombre:						
Código Empleado:		Nombre:						
Código Activo Fijo:		Código SADF:						
Marca:		Modelo:						
Nombre Equipo:		IP:						
Serie / Service Tag:		Otros:						
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS BÁSICAS								
PROCESADOR	Marca		MEMORIA	Instalada		DISCO DURO	Tamaño:	
	Modelo			Expandible			RPM:	
	Velocidad			Velocidad			Tipo:	
PUERTOS DE CONEXIÓN								
(colocar la característica si es conocida, de lo contrario colocar "SI" o "NO" según su existencia).								
Unidad Óptica:		Paralelo:		Otros:				
Ethernet:		Vídeo VGA:		Otros:				
Wireless:		S-Vídeo:		Otros:				
Modem:		Blue Tooth:		Otros:				
USB:		Huellas:		Otros:				
Infrarojo:		Otros:		Otros:				
INFORMACIÓN DE COMPRA								
Sistema Operativo:		Fecha Compra:						
Garantía:		Orden Suministro:						
Proveedor:								
COMENTARIOS RELACIONADOS CON EL ESTADO DEL EQUIPO:						Firma y Sello		
FECHA INVENTARIO:								

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:


Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 40 de 48

05: "Inventario de Periféricos"

 <p>COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTONOMA Empresa: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX INVENTARIO DE PERIFERICOS</p>	Centro de Costo:					
	Código de Empleado:					
	Nombre del Empleado:					
	Fecha de Inventario:					
DATOS DEL CASE:	No. Inventario Actual:					
	No. Inventario Anterior:					
	UPS	SCANNER	IMPRESOR	PROYECTOR	Otros	Otros
No. Inventario Actual:						
No. Inventario Anterior:						
Marca						
Modelo						
Serie						
Otras Características						
Firma del Empleado			Nombre y Firma Técnico			

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1




Nombre del Documento:
**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Elaborado por:
GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código:
 Fecha de Actualización:
Enero 2012

Página: 41 de 48

06: "Acta de Mantenimiento Preventivo"

 <p>COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTONOMA Empresa: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ACTA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO</p>		Centro de Costo:		
		Código de Empleado:		
		Nombre del Empleado:		
		Fecha de Mantenimiento:		
DATOS DEL CASE O PORTÁTIL:	No. Inventario Actual:		Nombre PC:	
	No. Inventario Anterior:		Tiempo Invertido:	
Mantenimiento a Desktop: <input type="checkbox"/> Desarme de Case <input type="checkbox"/> Limpieza de Memoria RAM <input type="checkbox"/> Limpieza de Motherboard <input type="checkbox"/> Limpieza de Tarjetas <input type="checkbox"/> Limpieza de Teclado <input type="checkbox"/> Limpieza de Mouse <input type="checkbox"/> Limpieza de Monitor <input type="checkbox"/> Limpieza Externa de la PC <input type="checkbox"/> Desfragmentación del Disco Duro (Opcional) <input type="checkbox"/> Optimización del Sistema (Opcional)			Mantenimiento a Movil: <input type="checkbox"/> Limpieza de Pantalla <input type="checkbox"/> Limpieza de Teclado <input type="checkbox"/> Limpieza Externa de la Portátil <input type="checkbox"/> Limpieza de Memoria RAM <input type="checkbox"/> Desfragmentación del Disco Duro (Opcional) <input type="checkbox"/> Optimización del Sistema (Opcional)	
Firma del Empleado			Nombre y Firma Técnico	

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:
**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**
 Elaborado por:
GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código:
 Fecha de Actualización:
Enero 2012
 Página: 42 de 48

07: “Solicitud de Servicios de Internet”

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA	Unidad: _____
<i>Empresa: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</i>	Nombre Usuario: _____
<i>Solicitud de autorización del servicio de Internet.</i>	Código de Empleado: _____
	Fecha de solicitud: _____

NIVELES DE PERMISOS: ILIMITADO LIMITADO

SITIOS DE INTERNET	HORARIO DE USO DE INTERNET		

JUSTIFICACION:

NOTA: POR FAVOR SER EXPLICITOS CON LOS SITIOS QUE NECESITAN AUTORIZACION E INDICAR EL HORARIO DEL USO DEL INTERNET. NECESITAMOS ESTE FORMULARIO IMPRESO Y FIRMADO POR EL GERENTE DE AREA Y GERENTE GENERAL

FIRMA Jefe o Gerente de Área: _____ FIRMA Gerente de Sistemas o de Empresa: _____



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 43 de 48

08: "Servicios Técnicos Prestados"

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA ATUÓNOMA
SERVICIOS TÉCNICOS PRESTADOS

Fecha: _____

Correlativo/Técnico: _____

USUARIO

Unidad a la que pertenece: _____

Nombre: _____

Servicio solicitado: _____

TECNICO

Nombre: _____

Servicio Brindado: _____

Tiempo utilizado: _____

SATISTACCION DEL SERVICIO

Se realizó satisfactoriamente

No se pudo realizar satisfactoriamente

Motivo por el cual no se pudo realizar: _____

Firma del Usuario y Sello de la Unidad: _____

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:
**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:
Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:
GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 44 de 48

09: “Diagnóstico de Equipo Informático”



COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
Empresa: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Diagnostico de Equipo Informático

Tipo de Equipo:		Modelo:		Fecha:	
Nombre:		Serie/Service TAG:		Firma del Técnico y Sello	
Marca:		Código Sadfi:			
Codigo Empleado:		Código Anterior:			
Nombre Empleado:					
Falla Reportada: _____					
Observaciones al Recibir el Equipo: _____					
Detalle del Trabajo Realizado					
Técnico Responsable:					
Tipo de Reparación: (Reparada, Garantía)					
Estatus:					
Trabajo Realizado:	_____				
RECOMENDACIONES: _____					

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 45 de 48

10: "Anexo de Acta de Software Instalado"

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA

Empresa: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

ANEXO DE ACTA DE SOFTWARE INSTALADO

Código de Empleado:

Nombre del Empleado:

No. Inventario:

Nombre el Software	Versión	Idioma	Fecha	Firma

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:
**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Elaborado por:
GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código:
Fecha de Actualización:
Enero 2012

Página: 47 de 48

12: "Solicitud de Habilitación y/o Inhabilitación de Opciones de Menú en SADFI"



Nombre del Formulario:
Solicitud de Habilitación y/o Inhabilitación de opciones de menú en SADFI

Elaborado por:
Gerencia de Sistemas de Información

Fecha Solicitud: _____

Nombre Empleado: _____

Usuario Red: _____

Unidad Organizativa: _____

Gerente / Jefe / Analista que autoriza: _____

Seleccione los módulos afectados con una **X**:

01	Comunidad de Negocio	
02	Contabilidad Gubernamental	
03	Planillas	
04	Activos Fijos	
05	Control de Contratos	
06	Control de Garantías	
07	Presupuesto	
08	Conciliaciones Bancarias	
09	Control de IVA	
10	Tesorería	

11	Facturación Portuaria	
12	Facturación Aeroportuaria	
13	Cuentas por Cobrar	
14	Cuentas por Pagar	
15	Compras	
16	Almacén e Inventario	
17	Liquidación de Empresas Contratistas	
18		
19		
20		

Ruta de Opción de Menú

Habilitar In-Habilitar

Justificación

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Código:

Fecha de Actualización:
Enero 2012

Elaborado por:

GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Página: 48 de 48

13: "Solicitud de Actualización del Manual o Propuesta de Mejoramiento"

Gerencia o Unidad: _____

Departamento o Sección: _____

Cambio realizado o propuesta para mejorar procedimiento:

1. Supresión de operaciones
2. Agregación de nueva operación o paso
3. Integración de operaciones de dos puestos en uno
4. Reubicación de operación en otro cargo
5. Cambio en la secuencia de operaciones
6. Cambio del método de trabajo (técnica, equipo, forma de trabajo)
7. Diseño de nuevo formulario o rediseño de existentes: (inclusión, supresión, cambio o redistribución de información)
8. Agregación o supresión de copias de formularios
9. Establecimiento o cambio de normas, reglamentos, leyes u otras regulaciones
- Otros (especifique)

Descripción del problema
Causas Del Problema
Descripción del Cambio Realizado o de La recomendación Propuesta

NOTA: Si el espacio para la descripción del problema y sus causas y la recomendación propuesta no es suficiente, utilizar páginas anexas.

FECHA: _____ JEFE SOLICITANTE _____

Número de revisión:

Fecha de revisión:

Copia controlada: 1 de 1