	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION INFORMATICA	PR-GI-01
		VERSIÓN 05
		Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer la metodología y los responsables por las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de software y hardware de los equipos utilizados para la operación de los procesos de AGENCIA DE ADUANAS ACODEX S.A.S NIVEL 1.

2. APLICACIÓN DEL DOCUMENTO

Este procedimiento aplica a todos los equipos de cómputo que se encuentren en uso a nivel interno para las operaciones de acodex en los diferentes procesos.

3. DEFINICIONES

Hardware:

Componentes físicos y tangibles de los sistemas de cómputo, tales como dispositivos electrónicos, magnéticos y mecánicos (Cpu, placa, base., etc.) en el cual existe el software.

Sus elementos son:

Equipo periférico:

Equipo que proporciona la comunicación entre las personas y las máquinas, traduciendo lo escrito en lenguaje humano a impulsos electrónicos que la computadora puede leer y viceversa.

Unidad central de proceso:


Cerebro del equipo, efectúa procesos completos de procesamiento de datos, es decir efectúa entrada de datos, los procesa y da salida a la información procesada.

Software:

Conjunto de Programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de en un ordenador.

Software de Sistema:

Parte que permite funcionar al hardware. Su objetivo es aislar tanto como sea posible al programador de aplicaciones de los detalles del computador particular que se use, especialmente de las características físicas de la memoria, dispositivos de comunicaciones, impresoras, pantallas y teclados, etc., entre otros.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION INFORMATICA	PR-GI-01
		VERSIÓN 05
		Página 2 de 6

Software de Programación:

Proporciona herramientas para ayudar al programador a escribir programas informáticos y a usar diferentes lenguajes de programación de forma práctica.

Software de aplicación:

Permite a los usuarios llevar acabo una o varias tareas más específicas, en cualquier campo de actividad susceptible de ser automatizado o asistido con especial énfasis en los negocios.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


NTC ISO 9001 Sistemas de Gestión de calidad. Requisitos
NTC ISO 9000 Sistemas de Gestión de calidad. Fundamentos y vocabularios
NTC ISO 28000 Sistema de Gestión de la seguridad para la cadena de abastecimiento.

5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

5.1 Actividades para el mantenimiento preventivo de hardware y software

A continuación se describen las actividades que se siguen para asegurar el óptimo funcionamiento de los equipos tales como: equipos de computo, servidor, impresoras – fotocopadoras, teléfonos, fax, etc. y los software utilizados para la prestación del servicio suministrado por AGENCIA DE ADUANAS ACODEX S.A.S NIVEL 1 a sus clientes en el servicio integral de Agenciamiento aduanero.


Descripción de la actividad	Responsable	Registro
<p>Para cada equipo se cuenta con una hoja de vida donde se controlan sus características y funcionamiento de manera que mantenga una adecuada capacidad de funcionamiento. Cada vez que se compra un equipo o que se realice cambio se abre la hoja de vida.</p> <p>En esta hoja de vida se controla los software autorizados y legalizados para uso de las diferentes áreas de la empresa, al igual en esta hoja se relaciona todos los componentes que hacen parte del equipo y por los cuales el usuario se hace responsable.</p>	Ingeniero de sistemas	Hoja de vida FO-GI-01
Realizar programación de mantenimiento preventivo de todos los equipos, en esta programación se tiene en cuenta para el	Coordinador Administrativo	Programa de Mantenimiento de equipos

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION INFORMATICA	PR-GI-01
		VERSIÓN 05
		Página 3 de 6

Descripción de la actividad	Responsable	Registro
seguimiento (2) dos mantenimiento al año por equipo, las actividades mínimas son limpieza, depuración archivos, revisión y funcionamiento de software y hardware. Adicional a este procedimiento cada 15 días se realiza Backup o copia de seguridad de la información que se guarda en el servidor y software o disco externo, se lleva el seguimiento en el formato FO-GI-03.	Ingeniero de sistemas	FO-GI-02 Control Backup FO-GI-03
Realizar seguimiento a la ejecución del mantenimiento de estos equipos.	Coordinador Administrativo	Programa de Mantenimiento de equipos FO-GI-02
Coordinar los mantenimientos de los equipos de manera que no se afecte el normal desempeño del personal y del proceso	Coordinador Administrativo	Programa de Mantenimiento de equipos FO-GI-02
Ejecutar mantenimientos	Ingeniero de Sistemas	Hoja de vida FO-GI-01
Realizar pruebas de funcionamiento	Ingeniero de sistemas	Hoja de vida FO-GI-01
Registrar los mantenimientos realizados	Ingeniero de Sistemas	Hoja de vida FO-GI-01

5.2 Actividades para el mantenimiento Correctivo de hardware y software


Descripción de la actividad	Responsable	Registro
Identificar fallas en los equipos o software e informar al coordinador administrativo para solicitar mantenimiento correctivo o soporte técnico.	Cualquier usuario	Email.
Solicitar mantenimiento correctivo	Coordinador Administrativo	Email y telefónico
Programar y ejecutar mantenimiento correctivo.	Ingeniero de sistemas	Hoja de vida FO-GI-01
Realizar pruebas de funcionamiento	Ingeniero de sistemas	Hoja de vida FO-GI-01

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION INFORMATICA	PR-GI-01
		VERSIÓN 05
		Página 4 de 6

5.3 Políticas para el manejo adecuado de los equipos y del software (recomendaciones para el uso)

Recomendaciones a seguir para el cuidado de los equipos:

- Cada usuario es responsable y debe velar por la integridad total del equipo, no debe permitir el cambio momentáneo de alguna de las partes del equipo de cómputo, si no esta autorizado por el Ingeniero de Sistemas y la coordinación Administrativa.
- Los equipos de la Compañía sólo deben usarse para actividades de trabajo y no para otros fines, tales como juegos y pasatiempos.
- En caso de que alguno de los componentes del equipo no funcione adecuadamente, el usuario debe informar inmediatamente a la Coordinación de sistemas para gestionar el soporte técnico.
- La unidad de disco duro no debe ser compartida, solo se deben compartir carpetas donde la información sea de consulta general, sin embargo si se requiere consulta específica de información confidencial, los cargos autorizados se establecen por medio del listado maestro de registros.
- No se permite fumar, comer o beber mientras se está usando un PC, es posible que algún comestible pueda ocasionar daño a los dispositivos de la maquina, si lo anterior ocurre, los costos ocasionados por la reparación serán cargados al usuario responsable del equipo.
- Si el usuario es trasladado o se retira de la empresa debe hacer entrega del equipo de acuerdo con los componentes y configuración relacionada en la hoja de vida del equipo, al coordinador Administrativo e Ingeniero de Sistemas.
- Todos los equipos de cómputo deben llevar una hoja de vida y el usuario debe velar porque se mantenga actualizada cada vez que se realicen cambios o mantenimientos del equipo.
- Los equipos tendrán mantenimiento preventivo y correctivo según sea el caso, no obstante el usuario debe mantenerlo libre de elementos que atente contra el buen desempeño (polvo, líquidos entre otros), Para la limpieza no se deben utilizar paños mojados, sino seco.
- El uso del Internet solo podrá ser a páginas para fines al objetivo de la empresa y aquellas inherentes a la parte administrativa, financiera y contable.
- En los equipos de cómputo no deben existir archivos de música, videos ya que atentan contra los derechos de autor y el óptimo funcionamiento del equipo. En caso de que el Ingeniero de Sistema los identifique debe eliminarlos y realizar el informe respectivo.
- En la canaleta del cableado eléctrico regulado, dispuesta para equipos de computo, solo se deben conectar estos y sus periféricos excepto impresoras. De requerirse la conexión de otros equipos deben soportarse con el Ingeniero de Sistemas.
- Deben usarse protectores contra transitorios de energía eléctrica y en los servidores deben usarse fuentes de poder ininterrumpibles (UPS).
- Cualquier falla en los computadores o en la red debe reportarse inmediatamente ya que podría causar problemas serios como pérdida de la información o indisponibilidad de los servicios al Coordinador Administrativo.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION INFORMATICA	PR-GI-01
		VERSIÓN 05
		Página 5 de 6

- Los equipos deben marcarse para su identificación y control de inventario. Los registros de inventario deben mantenerse actualizados.
- No pueden moverse los equipos o reubicarlos sin permiso.
- La pérdida o robo de cualquier componente de hardware o programa de software debe ser reportada inmediatamente al Coordinador Administrativo.
-

5.4 Políticas para seguridad de la información

Todos los trabajadores de AGENCIA DE ADUANAS ACODEX S.A.S NIVEL 1 deben regirse bajo las siguientes políticas para asegurar la conservación de la información de los equipos de cómputo y garantizar el uso adecuado de los mismos.

- Debe respetarse y no modificar la configuración de hardware y software establecida por el Ingeniero de sistemas en la hoja de vida de cada equipo.
- Para prevenir el acceso no autorizado, los usuarios deben usar las contraseñas asignadas para cada equipo y éstas deben ser actualizadas periódicamente.
- Si un PCs tiene acceso a datos confidenciales, debe poseer un mecanismo de control de acceso especial, preferiblemente por hardware.
- No está permitido llevar al sitio de trabajo computadores portátiles (laptops) y en caso de ser necesario se requiere solicitar la autorización correspondiente a la Gerencia y Coordinación Administrativa.
- Para prevenir la intrusión de hackers a través de puertas traseras, no está permitido el uso de módems en PCs que tengan también conexión a la red local (LAN), a menos que sea debidamente autorizado. Todas las comunicaciones de datos deben efectuarse a través de la LAN de la Compañía.
- Los usuarios no deben copiar a un medio removible (como un diskette), el software o los datos residentes en las computadoras de la Compañía, sin la aprobación previa de la gerencia.
- No pueden extraerse datos fuera de la sede de la Compañía sin la aprobación previa de la gerencia. Esta política es particularmente pertinente a aquellos que usan a computadoras portátiles o están conectados a redes como Internet.
- Debe instalarse y activarse una herramienta antivirus, la cual debe mantenerse actualizada. Si se detecta la presencia de un virus u otro agente potencialmente peligroso, se debe notificar inmediatamente al Coordinador Administrativo para gestionar el soporte técnico con el Ingeniero de Sistemas hasta que el problema sea resuelto.
- Sólo pueden bajarse archivos de redes externas de acuerdo a los procedimientos establecidos. Debe utilizarse un programa antivirus para examinar todo software que venga de afuera o inclusive de otros departamentos de la Compañía.
- No debe utilizarse software bajado de Internet y en general software que provenga de una fuente no confiable, a menos que se haya sido comprobado en forma rigurosa y que esté aprobado su uso por el Departamento de Informática.
- Para prevenir demandas legales o la introducción de virus informáticos, se prohíbe estrictamente la instalación de software no autorizado, incluyendo el que haya sido adquirido por el propio usuario. Así mismo, no se permite el uso de software de

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION INFORMATICA	PR-GI-01
		VERSIÓN 05
		Página 6 de 6

distribución gratuita o shareware, a menos que haya sido previamente aprobado por el Ingeniero de Sistemas y la Gerencia.

- Para ayudar a restaurar los programas originales no dañados o infectados, deben hacerse copias de todo software nuevo antes de su uso, y deben guardarse tales copias en un lugar seguro.
- No deben usarse diskettes u otros medios de almacenamiento en cualquier computadora de la Compañía a menos que se haya previamente verificado que están libres de virus u otros agentes dañinos.
- Periódicamente debe hacerse el respaldo de los datos guardados en PCs y servidores y las copias de respaldo deben guardarse en un lugar seguro, a prueba de hurto, incendio e inundaciones. Los programas y datos vitales para la operación de Compañía debe guardarse en otra sede, lejos del edificio.
- Siempre que sea posible, deba eliminarse información confidencial de de los computadores y unidades de disco duro antes de que les mande a reparar. Si esto no es posible, se debe asegurar que la reparación sea efectuada por empresas responsables, con las cuales se haya firmado un contrato de confidencialidad. Alternativamente, debe efectuarse la reparación bajo la supervisión de cada usuario.

6. FORMATOS Y ANEXOS

Hoja de vida	FO-GI-01
Programa de mantenimiento	FO-GI-02
Formato control Backup	FO-GI-03

7. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Líder del proceso	Ingeniero de Sistemas	Gerente