

	<b>SECAP LTDA.</b>	Pág.	Página 1 de 4
		Versión	2
		Fecha de Aprobación	31/07/2015
		Fecha Última Actualización	27/02/2017
PR-02-29	DESARROLLO Y TECNOLOGIA		

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para llevar a cabo la detección de necesidades de Mantenimiento, y adecuación de la infraestructura tecnológica de SECAP LTDA, a sus vez de la seguridad de la información manejada en todos los procesos.

## 2. ALCANCE

Aplica para todas las actividades realizadas en el proceso de desarrollo y tecnología en SECAP LTDA.

## 3. RESPONSABLES

- ✓ Gerencia General.
- ✓ Director Nacional de Operaciones y Seguridad
- ✓ Auxiliar de sistemas.

## 4. DEFINICIONES

- Sistema Operativo: es la interfaz gráfica en la que el usuario realiza todas las funciones de manera más rápida, es el que se encarga de administrar los recursos de equipo.
- Paquete Ofimático: son aplicaciones diseñadas para trabajo de oficina como documentos presentaciones, hojas de cálculo, bases de datos, entre otros.
- Software: es la parte lógica del equipo, como programas y aplicaciones.
- Hardware: es la parte física de la máquina, Board, teclado, pantalla, cámara.
- Red de trabajo: es un grupo de equipos, en la misma red y con los mismos permisos siempre y cuando este tenga un usuario y contraseña para cambiar la configuración de los otros.
- Asterisk: es un programa de software libre (bajo licencia GPL) que proporciona funcionalidades de una central telefónica (PBX). Como cualquier PBX, se puede conectar un número determinado de teléfonos para hacer llamadas entre sí e incluso conectar a un proveedor de VoIP o bien a una RDSI tanto básicos como primarios.

ELABORO	REVISO	APROBO
LAURA LAMPREA MARTÍNEZ Oficial de Cumplimiento	ROBERTO MOLINA C. Gerente de seguridad	MARCELA MARTÍNEZ C. Gerente General

	<h1>SECAP LTDA.</h1>	Pág.	Página 2 de 4
		Versión	2
		Fecha de Aprobación	31/07/2015
		Fecha Última Actualización	27/02/2017
PR-02-29	DESARROLLO Y TECNOLOGIA		

- **Proxy:** Un proxy es un ordenador intermedio que se usa en la comunicación de otros dos. La información (generalmente en Internet) va directamente entre un ordenador y otro. Mediante un proxy, la información va, primero, al ordenador intermedio (proxy), y éste se lo envía al ordenador de destino, de manera que no existe conexión directa entre el primero y el último.

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 Administración de base de datos.

- Completar los datos de ingreso de las solicitudes nuevas.
- Enviar listado con conceptos a enviar en el día a las ejecutivas de cuenta.
- Registrar novedades, avances, conceptos y entregas de informes en la base.
- Reportar anomalías en los tiempos de respuesta que se encuentren por encima del límite establecido con el cliente.

### 5.2 Back-up

Los backup son copias de archivos y datos de los computadores de SECAP LTDA que sirve para restaurar la información contenida después de una eventual pérdida de datos.

Los backup serán almacenados de tipo copia de seguridad diferencial (sobre escritura) con el fin de reducir espacio, la información reposara en un disco extraíble y en el servidor garantizando la copia en dos lugares tipo espejo.

Se realizarán backup a los siguientes procesos.

- **CONSOLIDACIÓN:** se realizarán backup a los archivos “informes finales” en el formato PDF; este se realizará los últimos días de cada mes.
- **SISTEMAS DE GESTIÓN:** se realizarán backup de la información contenida en las carpetas SIG y JFO en los últimos días de cada mes.

ELABORO	REVISO	APROBO
LAURA LAMPREA MARTÍNEZ Oficial de Cumplimiento	ROBERTO MOLINA C. Gerente de seguridad	MARCELA MARTÍNEZ C. Gerente General

	<b>SECAP LTDA.</b>	Pág.	Página 3 de 4
		Versión	2
		Fecha de Aprobación	31/07/2015
		Fecha Última Actualización	27/02/2017
PR-02-29	DESARROLLO Y TECNOLOGIA		

- **INVESTIGACIONES**

- **172-31-14-112:** se realizarán back up de los archivos almacenados en la carpeta documentos los últimos días de cada mes
- **Roberto Molina:** se realizará back up del usuario en los últimos días de cada mes.

- **GESTION DOCUMENTAL** se realizarán back up de la carpeta gestión documental alojada en el servidor a esta carpeta se le realizan copias a otro disco del servidor.

Al realizar un mantenimiento correctivo en cualquier computador de SECAP LTDA se realiza back up de toda la información y se almacena en el disco extraíble.

### 5.3 Soporte a nivel nacional en sistemas informáticos.

- Telefonía IP
- Creación o actualización de cuentas de correo electrónico.
- Permisos a usuarios.
- Configuración de equipos de cómputo.
- Instalación y desinstalación de programas, según el usuario.

### 5.4 Administración de Plataforma SIGES

- Creación de nuevos clientes y unidades de negocios.
- Creación o actualización de usuarios.
- Soporte y capacitación de todos los perfiles.
- Backup de la información.

### 5.5 Mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo.

El mantenimiento que se realiza a los equipos de cómputo se realiza conforme al cronograma creado.

- Mantenimiento correctivo: Por fallas técnicas.
- Mantenimiento Preventivo: cada 6 meses.

ELABORO	REVISO	APROBO
LAURA LAMPREA MARTÍNEZ Oficial de Cumplimiento	ROBERTO MOLINA C. Gerente de seguridad	MARCELA MARTÍNEZ C. Gerente General

	<b>SECAP LTDA.</b>	Pág.	Página 4 de 4
		Versión	2
		Fecha de Aprobación	31/07/2015
		Fecha Última Actualización	27/02/2017
PR-02-29	DESARROLLO Y TECNOLOGIA		

### 5.6. Administración de Servidores Asterisk y Firewall (Proxy)

- Creación de extensiones.
- Permisos para realizar llamadas.
- Configuración de troncales.
- Asignación de indicativos.
- Configuración de clientes VoIP y SoftPhone.
- Permisos en la web.
- Restricción de páginas (redes sociales, paginas para adultos, etc)

ELABORO	REVISO	APROBO
LAURA LAMPREA MARTÍNEZ Oficial de Cumplimiento	ROBERTO MOLINA C. Gerente de seguridad	MARCELA MARTÍNEZ C. Gerente General