



**PROCEDIMIENTO
ADMINISTRACIÓN INFORMÁTICA**

INSTITUTO SUPERIOR DE AUDITORÍA Y FISCALIZACIÓN

ISAF-PO-TI-004

23/JUN/2014

	Nombre del documento:	Código:
	Procedimiento Administración Informática	ISAF-PO-TI-004
		8
		15

1. Propósito.

1.1 Administrar el acceso al sistema informático del ISAF mediante el control de altas, bajas y modificación de permisos de acceso de los usuarios; verificar el uso de las computadoras del instituto procurando la integridad del propio sistema y de los datos que aloja; llevar a cabo la evaluación a los Indicadores de Satisfacción Interna de los apoyos otorgados por la Dirección de Tecnologías de la Información.

2. Alcance.

2.1 Aplica a todos los usuarios y sistemas informáticos del ISAF.

3. Políticas de operación.

3.1 Las solicitudes de alta o modificación de permisos de acceso al sistema informático del instituto se presentarán con 1 día hábil de anticipación a la necesidad de ejecución.

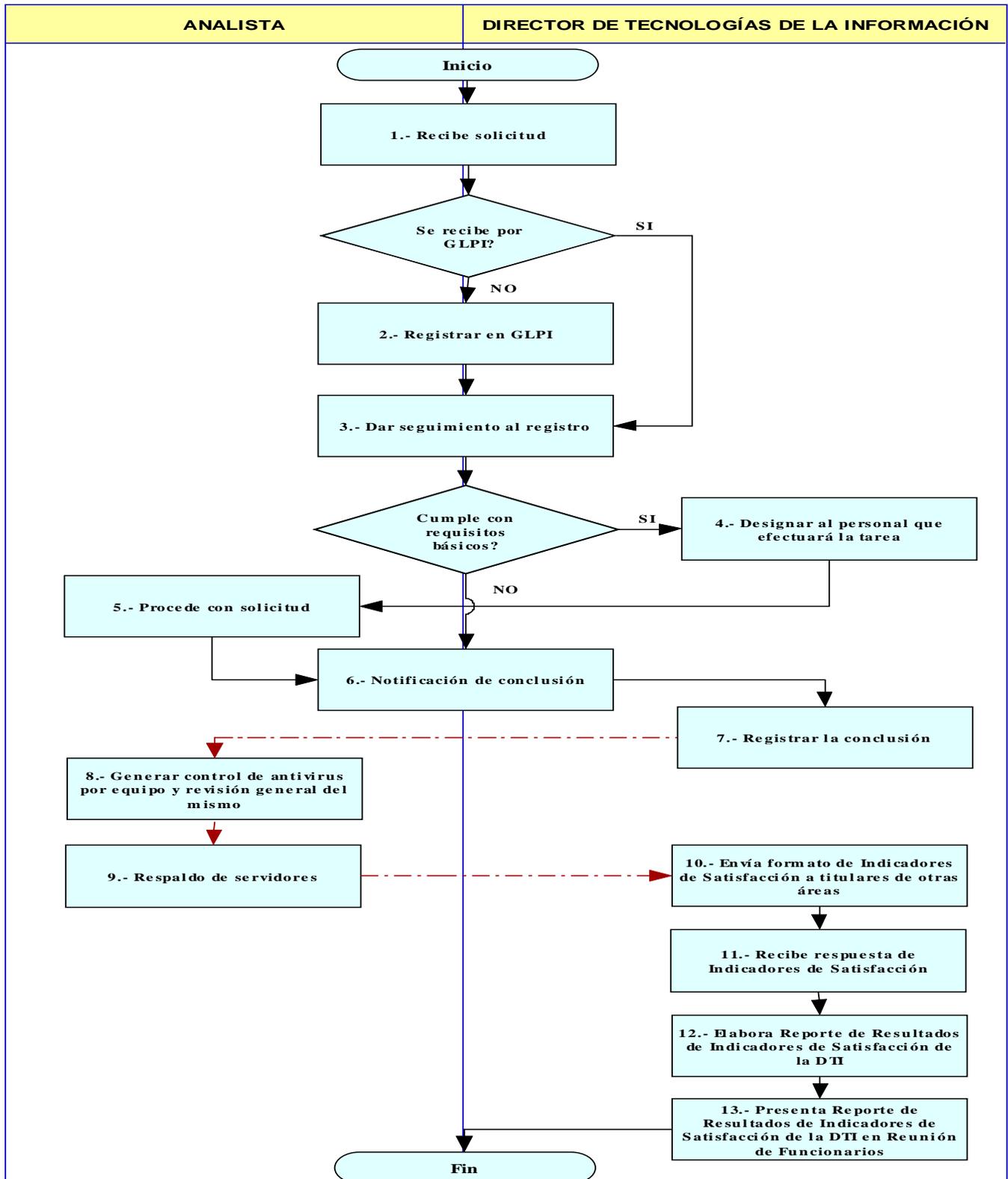
3.2 Las áreas que tengan una baja de usuarios notificarán a la Dirección de Tecnologías de la Información para la cancelación de sus permisos de acceso al sistema informático del instituto.

3.3 En caso de que alguna solicitud de alta, baja o modificación recibida por el analista le genere alguna duda, éste lo canalizará hacia el titular de DTI, quien resolverá dicha situación.

3.4 Las solicitudes de alta, baja o modificación serán procesadas dentro del día hábil posterior a la recepción.

3.5 Las áreas que manejen información que sea relevante para el instituto, la almacenarán en los servidores correspondientes.

4. Diagrama de Flujo.



	Nombre del documento:	Código:
	Procedimiento Administración Informática	ISAF-PO-TI-004
		8
		15

5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1.0 Recibir Solicitud de Alta, Baja o Modificación de Usuarios	<p>1.1 Se recibe la Solicitud de Alta, Baja o Modificación de Usuarios mediante el sistema GLPI, vía telefónica, personal o escrita.</p> <p>1.2 Las solicitudes de Alta, Baja o Modificación de Usuarios deberán cumplir con lo siguiente:</p> <p>a) Indicar si es Alta, Baja o Modificación de permisos.</p> <p>b) Indicar el Nombre, Puesto y Adscripción del usuario</p> <p>c) Indicar qué permisos son los que se solicitan otorgar, denegar o modificar.</p> <p>d) El solicitante deberá contar con autoridad sobre el sistema y usuario al que se refiera los permisos.</p> <p>¿Se recibió mediante el sistema GLPI? SI. Pasa a actividad 3.1 NO. Pasa a actividad 2.1</p>	Director de DTI o Analista
2.0 Registrar en GLPI	2.1 El Director de DTI o Analista que reciba la solicitud de Alta, Baja o Modificación de Usuarios procederá a registrarla en el sistema GLPI.	Director de DTI o Analista
3.0 Dar seguimiento al registro	<p>3.1 El Director de DTI o Analista dará seguimiento a la solicitud de Baja o Modificación de Usuarios, verificando que dicha solicitud cumpla con los requisitos básicos mencionados en la actividad 1.2.</p> <p>¿Se cumple con requisitos básicos? SI. Pasa a actividad 4.1 NO. Pasa a actividad 6.1</p>	Director de DTI o Analista
4.0 Designar al personal que efectuará la tarea	4.1 En caso de requerirlo, el Director de DTI designará mediante el campo de "Técnico" dentro del sistema GLPI al personal que efectuará la tarea.	Director de DTI
5.0 Procede con solicitud	5.1 El Analista procede con la solicitud requerida generando la alta, baja o	Analista

	Nombre del documento:	Código: ISAF-PO-TI-004
	Procedimiento Administración Informática	8
		15

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	<p>modificación de los permisos del usuario en el sistema solicitado.</p> <p>5.2 En caso de ser alta, el usuario es notificado por el Analista de DTI para que registre su contraseña de acceso y es instruido en cuanto a la forma de acceso al sistema.</p>	
6.0 Notificación de conclusión	6.1 Se notifica al solicitante o usuario la conclusión de su solicitud de acceso al sistema, y en su caso indica los requisitos que no cumple la solicitud o las razones pertinentes de la no procedencia.	Director de DTI o Analista
7.0 Registrar la conclusión	7.1 El Director de DTI o Analista procederá a registrar en el sistema GLPI el resultado de seguimiento y conclusión de la tarea, y en su caso indica los requisitos que no cumple la solicitud o las razones pertinentes de la no procedencia.	Director de DTI
8.0 Generar control de antivirus por equipo y revisión general del mismo	8.1 De forma selectiva, se realizará una verificación de ciertos equipos de cómputo de la institución, donde se registrarán las condiciones de los mismos en el formato CONTROL DE REVISIONES DE SOFTWARE F-TI-006	Analista
9.0 Respaldo de servidores	<p>9.1 El Analista verificará que se haya efectuado el respaldo automático del servidor. En caso de detectar que lo anterior no se llevó a cabo, procederá a su respaldo manualmente, procediendo a corregir la falla y a notificar de la misma al titular del área.</p> <p>9.2 Se registrará la realización del respaldo en el registro electrónico "Bitácora de Respaldos".</p>	Analista
10.0 Envía formato de Indicadores de Satisfacción a titulares de otras áreas	10.1 A través de MEMORAMDUM F-ST-001 se envía el formato F-TI-007 INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN a los titulares de área del Instituto.	Director de DTI

	Nombre del documento:	Código: ISAF-PO-TI-004
	Procedimiento Administración Informática	8
		15

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
11.0 Recibe respuesta de Indicadores de Satisfacción	11.1 Se recibe respuesta de los titulares de área verificando que el formato F-TI-007 INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN sea debidamente llenado y firmado.	Director de DTI
12.0 Elabora Reporte de Resultados de Indicadores de Satisfacción de la DTI	12.1 El Director de DTI llenará el formato F-TI-008 REPORTE DE RESULTADOS DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN con los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a las áreas del Instituto en el formato F-TI-007 INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.	Director de DTI
13.0 Presenta Reporte de Resultados de Indicadores de Satisfacción de la DTI en Reunión de Funcionarios	13.1 El Director de DTI presenta durante la Reunión de Funcionarios, los resultados obtenidos en la evaluación de Indicadores de Satisfacción.	Director de DTI

6. Documentos de referencia.

Documentos	Código (cuando aplique)
Manual de Calidad.	ISAF-MC-01
Procedimiento para la Elaboración de Documentos	ISAF-PO-GC-001

7. Registros.

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
MEMORANDUM	6 meses posteriores al cierre del ejercicio que corresponda	Director de DTI	F-ST001

	Nombre del documento:	Código:
	Procedimiento Administración Informática	ISAF-PO-TI-004
		8
		15

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
CONTROL DE REVISIONES DE SOFTWARE	6 meses posteriores al cierre del ejercicio que corresponda	Director de DTI	F-TI-006
INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	6 meses posteriores al cierre del ejercicio que corresponda	Director de DTI	F-TI-007
REPORTE DE RESULTADOS DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	6 meses posteriores al cierre del ejercicio que corresponda	Director de DTI	F-TI-008
ELECTRÓNICO EN SISTEMA GLPI	6 meses posteriores al cierre del ejercicio que corresponda	Director de DTI	N/A
ELECTRÓNICO BITÁCORA DE RESPALDOS	6 meses posteriores al cierre del ejercicio que corresponda	Director de DTI	N/A

8. Glosario.

DTI.- Dirección de Tecnologías de la Información.

GLPI.- Sistema de Gestión de Actividades y Recursos Informáticos, consistente en un software en el cual se registran principalmente: Reportes de falla de equipo informático, Solicitudes de procesamiento de información y Solicitudes de altas, bajas o modificaciones de permisos.

9. Anexos.

Formato F-ST-001
Formato F-TI-006
Formato F-TI-007
Formato F-TI-008

	Nombre del documento:	Código:
	Procedimiento Administración Informática	ISAF-PO-TI-004
		8
	15	

10. Cambios de esta versión.

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
02	11/04/08	En el punto 4. Diagrama de Flujo.- Se modificó redacción del punto 3, quedando como sigue: Toma decisión junto con Titular del Área Solicitante e Instruye Además en el Diagrama de Flujo, se eliminó la columna del Usuario, ya que al hacer las modificaciones, ésta quedó sin ninguna actividad.
02	11/04/08	En el punto 5. Descripción del procedimiento.- En la actividad 5.1 se menciona como responsable a una persona ajena a la Dirección de Tecnologías de la Información; se modifico el Diagrama de Flujo en el punto 5 donde el Usuario es el responsable de la actividad y pasó a ser responsabilidad del Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información, quedando de la siguiente manera: 5.0 Notifica y da alta clave de acceso del usuario.
02	11/04/08	En el punto 5. Descripción del procedimiento.- En la actividad 9.1, se hace mención de que se realizará mensualmente una verificación de ciertos equipos de cómputo... “Se modifico la redacción para quedar de forma que no se especifique que la revisión de los equipos es mensualmente”.
02	11/04/08	En el punto 5.Descripción del procedimiento.- En la actividad 10.1 se agregó el siguiente punto: Se registra la realización del respaldo en el formato libre “Control de Resguardo de Información en medio magnético”.
02	11/04/08	El nombre de Dirección de Tecnologías de la Información está incorrecto debido a que siempre que se menciona dice Dirección de Informática. Se procedió a hacer el reemplazo del nombre de “Informática” por la abreviación “DTI”; incluyendo su significado en el glosario, quedando como sigue: DTI.- Dirección de Tecnologías de la Información
02	11/04/08	En el punto 6. Documentos de referencia.- Se adecuó el nombre de los documentos de acuerdo a su código.
03	11/03/09	En el punto 4 Diagrama de Flujo.- En la segunda columna menciona al Director de Administración como responsable. Deberá decir: Director General de Administración.

	Nombre del documento:	Código:
	Procedimiento Administración Informática	ISAF-PO-TI-004
		8
		15

03	11/03/09	En el punto 5 Descripción del procedimiento.- En la actividad 2.0 en la columna de responsable dice Director de Administración. Deberá decir: Director General de Administración.
04	09/06/09	En el punto 1. Propósito.- Se agregó al final del párrafo lo siguiente: “; además de llevar a cabo la evaluación a los Indicadores de Satisfacción de los apoyos otorgados por la Dirección de Tecnologías de la Información”.
04	09/06/09	En el punto 4. Diagrama de Flujo.- Se incluyó la siguiente secuencia de etapas: 11. Envía cuestionario de indicadores de satisfacción a titulares de otras áreas; 12. Contestan cuestionario de Indicadores de Satisfacción; 13. Remiten Cuestionario de Indicadores de Satisfacción ya contestado; 14. Elabora Reporte de Resultados de Indicadores de Satisfacción de la DTI; y 15 Presenta Reporte de Resultados de Indicadores de Satisfacción de la DTI. en Reunión de Funcionarios.
04	09/06/09	En el punto 5. Descripción del procedimiento.- En las actividades 1.1, 2.1 y 3.1 DECÍA: “SOLICITUD DE ALTA, BAJA O MODIFICACIÓN F-TI-005”, y DICE: “SOLICITUD DE ALTA, BAJA O MODIFICACIÓN DE ADSCRIPCIÓN DE USUARIOS F-TI-005” En la actividad 9.1 DECÍA: “en el formato electrónico CONTROL DE SOFTWARE F-TI-006”, y DICE: “en el formato CONTROL DE REVISIONES DE SOFTWARE F-TI-006” En la columna de Actividad, se incluyeron: 11.1 A través de MEMORANDUM F-ST-001 se envía el formato F-TI-007 INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN a los titulares de área del Instituto. 12.1 Los titulares de área contestarán y firmarán el

	Nombre del documento:	Código:
	Procedimiento Administración Informática	ISAF-PO-TI-004
		8
	15	

		<p>formato F-TI-007 INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.</p> <p>13.1 Los titulares de área remitirán de manera económica el formato F-TI-007 INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN ya contestado.</p> <p>14.1 El Director de DTI llenará el formato F-TI-008 REPORTE DE RESULTADOS DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN con los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a las áreas del Instituto en el formato F-TI-007 INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.</p> <p>15.1 El Director de DTI presenta durante la Reunión de Funcionarios, los resultados obtenidos en la evaluación de Indicadores de Satisfacción.</p>
04	09/06/09	<p>En el punto 7. Registros.-</p> <p>DECÍA: “SOLICITUD DE ALTA, BAJA O MODIFICACIÓN”, y</p> <p>DICE: “SOLICITUD DE ALTA, BAJA O MODIFICACIÓN DE ADSCRIPCIÓN DE USUARIOS”.</p> <p>DECÍA: “CONTROL DE SOFTWARE”,</p> <p>DICE: “CONTROL DE REVISIONES DE SOFTWARE”.</p> <p>Y así mismo, se incluyeron los registros: F-TI-007 INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN y el F-TI-008 REPORTE DE RESULTADOS DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.</p> <p>Nota: El tiempo de conservación será de un año para cada uno de los formatos, el responsable de conservarlo es el Director de DTI y el código de registro o identificación única es F-TI-007 y F-TI-008 respectivamente.</p>
04	09/06/09	<p>En el punto 9. Anexos.-</p> <p>Se incluyeron los formatos F-TI-007 y F-TI-008.</p>

	Nombre del documento:	Código:
	Procedimiento Administración Informática	ISAF-PO-TI-004
		8
		15

05	07/10/09	<p>En el punto 4.- Diagrama de Flujo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se incluyó símbolo de inicio al diagrama de flujo. • En las columnas 1 y 2 se eliminaron las actividades 1 y 2. • En las columnas 1 y 2 se incluyó la actividad que DICE: 1.- Solicita Alta, Baja o Modificación de Adscripción de Usuarios. • Esto ocasionó que se recorriera la numeración de las actividades quedando en 14 actividades. Así mismo, dentro del mismo Diagrama de flujo, se realizaron las siguientes modificaciones: • En la actividad 10 (antes 11) DECIA: “Envía cuestionario de Indicadores de Satisfacción a titulares de otras áreas”, y DICE: “Envía formato de Indicadores de Satisfacción a titulares de otras áreas”. • En la actividad 11 (antes 12) DECIA: “Contestan cuestionario de Indicadores de Satisfacción”, y DICE: “Contestan formato de Indicadores de Satisfacción”. • En la actividad 12 (antes 13) DECIA: “Remiten cuestionario de Indicadores de Satisfacción ya contestado”, y DICE: “Remiten formato de Indicadores de Satisfacción ya contestado”. • Se unió por medio de un conector la actividad 14 (antes 15) “Presenta reporte de resultados de Indicadores de Satisfacción de la DTI en Reunión de Funcionarios” con el Fin del diagrama.
05	07/10/09	<p>En el punto 5.- Descripción del procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la secuencia de etapas 1.0 DECIA: 1.0 Solicita Alta o Modificación y DICE: 1.0 Solicita Alta, Baja o Modificación de Adscripción de Usuarios. • Se eliminó la Secuencia de etapas número 2. • La Actividad 2.1 se recorrió la numeración para quedar en 1.2 como parte de la Secuencia de etapas 1.0 y en la columna de Responsable:

	Nombre del documento:	Código: ISAF-PO-TI-004
	Procedimiento Administración Informática	8
		15

		<p>DICE: Director General de Administración.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la secuencia de etapas 10 (antes 11) DECIA: “11.0 Envía cuestionario de Indicadores de Satisfacción a titulares de otras áreas”, y • DICE: “10.0 Envía formato de Indicadores de Satisfacción a titulares de otras áreas”. • En la secuencia de etapas 11 (antes 12) DECIA: “12.0 Contestan cuestionario de Indicadores de Satisfacción”, y DICE: “11.0 Contestan formato de Indicadores de Satisfacción”. • En la secuencia de etapas 12 (antes 13) DECIA: “13.0 Remiten cuestionario de Indicadores de Satisfacción ya contestado”, y DICE: “12.0 Remiten formato de Indicadores de Satisfacción ya contestado”. • Debido a que se fusionaron las Secuencias de Etapas 1.0 y 2.0, se recorrió la numeración de la Secuencia de Etapas desde la número 3 hasta la 15 con sus respectivas Actividades quedando en 14.
06	17/05/10	<p>En el punto 4.- Diagrama de Flujo:</p> <p>Se insertó en la columna de Analista, la actividad 2.- Recibe solicitud, la cual quedó después de la actividad 1.- Solicita Alta, Baja o Modificación de Adscripción de Usuarios. Se recorrió en uno la numeración de las actividades de la 2 hasta la actividad 14.</p>
06	17/05/10	<p>En el punto 5.- Descripción del procedimiento:</p> <p>-Se modificó la redacción de la Actividad 1.2; DECÍA: “El titular del área que concrete la salida de un empleado de su adscripción, deberá solicitar la baja del usuario en el sistema informático por medio del formato...”, DICE: 1.2 En caso de concretarse la salida de un empleado del Instituto, deberá solicitar la baja del usuario en el sistema informático por medio del formato...</p> <p>-Se insertó la Secuencia de etapas 2.0 Recibe solicitud, con la Actividad 2.1 El Analista recibe la SOLICITUD DE ALTA, BAJA O MODIFICACIÓN DE ADSCRIPCIÓN DE USUARIOS F-TI-005 y</p>

	Nombre del documento:	Código: ISAF-PO-TI-004
	Procedimiento Administración Informática	8
		15

		<p>verifica si procede: SI: Pasa al Punto 4.0 No: Pasa al Punto 3.0; donde el Responsable es el Analista. Se recorrió en uno la numeración de las Secuencias de etapas de la 2 hasta la actividad 14. Así como sus respectivas Actividades.</p>
06	17/05/10	<p>En el punto 7.- Registros:</p> <p>Se modificó el Tiempo de conservación de todos los registros donde DECÍA: 6 meses y 1 año DICE: 6 meses posteriores al cierre del ejercicio que corresponde.</p>
07	13/09/13	<p>En el punto 1.- Propósito se redefinió el propósito.</p> <p>DECÍA: 1.1 Controlar el acceso de empleados al sistema informático incluyendo altas con asignación/modificación de privilegios, bajas, cuentas de correo. Manejo y control del sistema global de servidores y computadoras del instituto garantizando la protección del propio sistema y el resguardo de la información almacenada; además de llevar a cabo la evaluación a los Indicadores de Satisfacción de los apoyos otorgados por la Dirección de Tecnologías de la Información.</p> <p>DICE: 1.1 Administrar el acceso al sistema informático del ISAF mediante el control de altas, bajas y modificación de permisos de acceso de los usuarios; verificar el uso de las computadoras del instituto procurando la integridad del propio sistema y de los datos que aloja; llevar a cabo la evaluación a los Indicadores de Satisfacción Interna de los apoyos otorgados por la Dirección de Tecnologías de la Información.</p>
07	13/09/13	<p>En el punto 3.- Políticas de operación</p> <p>Se eliminó el texto de las políticas 3.2, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.8; por lo tanto se recorrió la numeración.</p> <p>En las políticas se deberán realizar las siguientes modificaciones:</p> <p>DECÍA: 3.1 La solicitud de alta o modificación de un nuevo usuario en el sistema informático del instituto deberá ser solicitada con 1 día de anticipación a la necesidad de ejecución.</p>

		<p>DICE: 3.1 Las solicitudes de alta o modificación de permisos de acceso al sistema informático del instituto se presentarán con 1 día hábil de anticipación a la necesidad de ejecución.</p> <p>DECÍA: 3.2 La notificación de baja de un usuario en el Instituto deberá ser notificada a la Dirección de Tecnología de la Información tan pronto se concrete la salidas del empleado.</p> <p>DICE: 3.2 Las áreas que tengan una baja de usuarios notificarán a la Dirección de Tecnologías de la Información para la cancelación de sus permisos de acceso al sistema informático del instituto.</p> <p>DECÍA: 3.9 Toda la información que sea relevante para el instituto, deberá de ser almacenada en los servidores correspondientes, la cual será respaldada una vez por día para archivos modificados y una vez por semana para toda la información puesta en dichos servidores.</p> <p>DICE: 3.5 Las áreas que manejen información que sea relevante para el instituto, la almacenarán en los servidores correspondientes.</p>
07	13/09/13	<p>En el punto 4.- Diagrama de Flujo Se reestructuró el Diagrama de flujo de acuerdo a las actividades desarrolladas.</p>
07	13/09/13	<p>En el punto 5.- Descripción del procedimiento Se reestructuraron las actividades de acuerdo al Diagrama de flujo</p>
07	13/09/13	<p>En el punto 7.- Registros Se eliminó el registro: F-TI-005 Solicitud de Alta, Baja o Modificación de Adscripción de Usuarios.</p> <p>Se incluyeron los formatos libres: ELECTRÓNICO EN SISTEMA GLPI, Código de registro o identificación única: N/A ELECTRÓNICO BITÁCORA DE RESPALDOS, Código de registro o identificación única: N/A</p>
07	13/09/13	<p>En el punto 8.- Glosario Se eliminó el concepto Control de Respaldos de Información en Medio Magnético. Se incluyó el término</p> <p>GLPI.- Sistema de Gestión de Actividades y Recursos Informáticos, consistente en un software en el cual se registran principalmente: Reportes de falla de equipo informático, Solicitudes de</p>

	Nombre del documento:	Código: ISAF-PO-TI-004
	Procedimiento Administración Informática	Revisión: 08
		Página 15 de 15

		procesamiento de información y Solicitudes de altas, bajas o modificaciones de permisos.
07	13/09/13	En el punto 9.- Anexos Se eliminó el Formato F-TI-005
08	23/06/14	En el punto 7. Registros. Se modifica el Tiempo de Conservación en los siguientes registros: DECÍA: Registro: ELECTRÓNICO EN SISTEMA GLPI Tiempo de Conservación: Mayor a un año DICE: Tiempo de Conservación: 6 meses posteriores al cierre del ejercicio que corresponde DECÍA: Registro: ELECTRÓNICO BITÁCORA DE RESPALDOS Tiempo de Conservación: Mayor a un año DICE: Tiempo de Conservación: 6 meses posteriores al cierre del ejercicio que corresponde

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Ing. Enrique Gutiérrez García	LAE Manuela Amada Morales Borbón	C.P.C. Eugenio Pablos Antillón PCCA
Firma:			
Fecha:			