


PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES RESPALDO Y CONTINGENCIA ÁREA INFORMATICA



FRUTICOLA VICONTO S.A.

Preparado por:

Miguel Angel Martínez Villanueva
Jefe de Informática

 FRUTICOLA VICONTO S.A.	AREA INFORMATICA	Elaboró : Miguel Martínez Fecha : 11/10/2015
PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES ÁREA INFORMATICA 2014-2015		

PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES ÁREA INFORMATICA


En el campo de la informática la documentación es clave a la hora de poder resolver problemáticas como des configuraciones, errores de sistema, errores humanos, construcción del sistema, etc.

Y cuando son empresas externas los proveedores de los programas, esto se hace más importante todavía, por el tiempo que se puede demorar el acceder a la mesa de ayuda, un técnico y porque a veces más de un usuario tiene el mismo problema y no se optimizan las soluciones, las cuales al estar documentadas ofrecen una alternativa para no perder productividad.

Procedimientos de tareas regulares dentro de software Agrosoft

Sobre el programa Agrosoft, este tiene establecido un orden jerarquía con un administrador que maneja los privilegios de cada usuario.

Elaborado por: Miguel Martínez Villanueva	Autorizado por : José Antonio Rodriguez Revisado por : Miguel Martínez Villanueva
---	--

 FRUTICOLA VICONTO S.A.	AREA INFORMATICA	Elaboró : Miguel Martínez Fecha : 11/10/2015
PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES ÁREA INFORMATICA 2014-2015		

Procedimiento General, creación, mantención y eliminación usuarios


La incorporación de un nuevo trabajador involucra una serie de procesos desde las entrevistas, una serie de exámenes, revisar antecedentes, entrada a la empresa generando un numero de empleado, planillas de pagos de sueldo, capacitación, entrega de elementos de trabajos como teléfonos móviles, laptop, etc.

Otro ítem es la creación de Usuarios para el computador, entiéndase por eso, usuario con password de inicio de sesión de sistema operativo, correo electrónico, usuarios en los programas utilizados en la empresa, en este caso Agrosoft y Qlikview, entre otros.

Funciones del departamento de informática en esta área:

- La creación del usuario, este genera los usuarios y generalmente los privilegios dentro del sistema operativo, activando o desactivando según sea necesario los programas a los cuales el nuevo usuario tenga acceso, -Entregar las instrucciones de seguridad para los programas y sistemas operativos, por ejemplos, que las passwords sean alfanuméricas, que se modifiquen cada 6 meses, que no se puedan repetir, etc.
- Procurar que todos los sistemas funcionen de manera correcta.
- La recuperación de archivos que por errores humanos se borraron o corrompieron desde la última actualización.
- Mantención al día de los equipos, monitorear que no se instalen programas y menos que se bajen programas de la red, mantener los servidores arriba, y dar cuenta de cualquier actividad extraña dentro de los recursos informáticos de la empresa.
- Decidir la cantidad de espacio en el disco duro compartido o en red que se le asignara a cada usuario o departamento, hacer direccionamiento IP, según los requerimientos subdividiendo la red. (Lo hace GREENVIC)
- Recibe los avisos de problemas y genera los tickets cuando los equipos computacionales y periféricos tienen algún tipo de problema o falla.
- Los tickets son códigos que permiten tener absoluto control sobre qué equipo está siendo arreglado por servicio técnico, de qué posición salió el aparato y que tipo de problema presente.
 - Entregar más privilegios al usuario, según sea necesario, cuando existe un ascenso

Elaborado por: Miguel Martínez Villanueva	Autorizado por : José Antonio Rodríguez Revisado por : Miguel Martínez Villanueva
---	--

 FRUTICOLA VICONTO S.A.	AREA INFORMATICA	Elaboró : Miguel Martínez Fecha : 11/10/2015
PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES ÁREA INFORMATICA 2014-2015		


- En caso de despido, deben tomar las acciones necesarias para que la empresa no se vea afectada por el despido.

El plan para evitar complicaciones de este tipo son las siguientes:

- Bloquear el usuario, para evitar el acceso al computador desde cualquier fuente (en general en los computadores de empresas uno puede activar su usuario en cualquier máquina, sea la asignada para el usuario o no)
- Efectuar respaldo de la información dentro del disco duro asociado a su cuenta, la información del historial del navegador, todos los mensajes del correo electrónico, retirar el equipamiento móvil entregado por la empresa (teléfono móvil, Notebook, etc.).
- Una vez revisado toda la información, y comprobado que la información de la compañía está a salvo, eliminar al usuario, ya que solo estará consumiendo espacio de en disco duro.

Normalmente el usuario queda deshabilitado desde el momento que a la persona se le llama a gerencia o recursos humanos, según sea el protocolo de la empresa, así si es que debe retornar a despejar su puesto de trabajo, no podrá acceder a nada, protegiendo los datos de Viconto.

Elaborado por: Miguel Martínez Villanueva	Autorizado por : José Antonio Rodríguez Revisado por : Miguel Martínez Villanueva
---	--

 FRUTICOLA VICONTO S.A.	AREA INFORMATICA	Elaboró : Miguel Martínez Fecha : 11/10/2015
PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES ÁREA INFORMATICA 2014-2015		

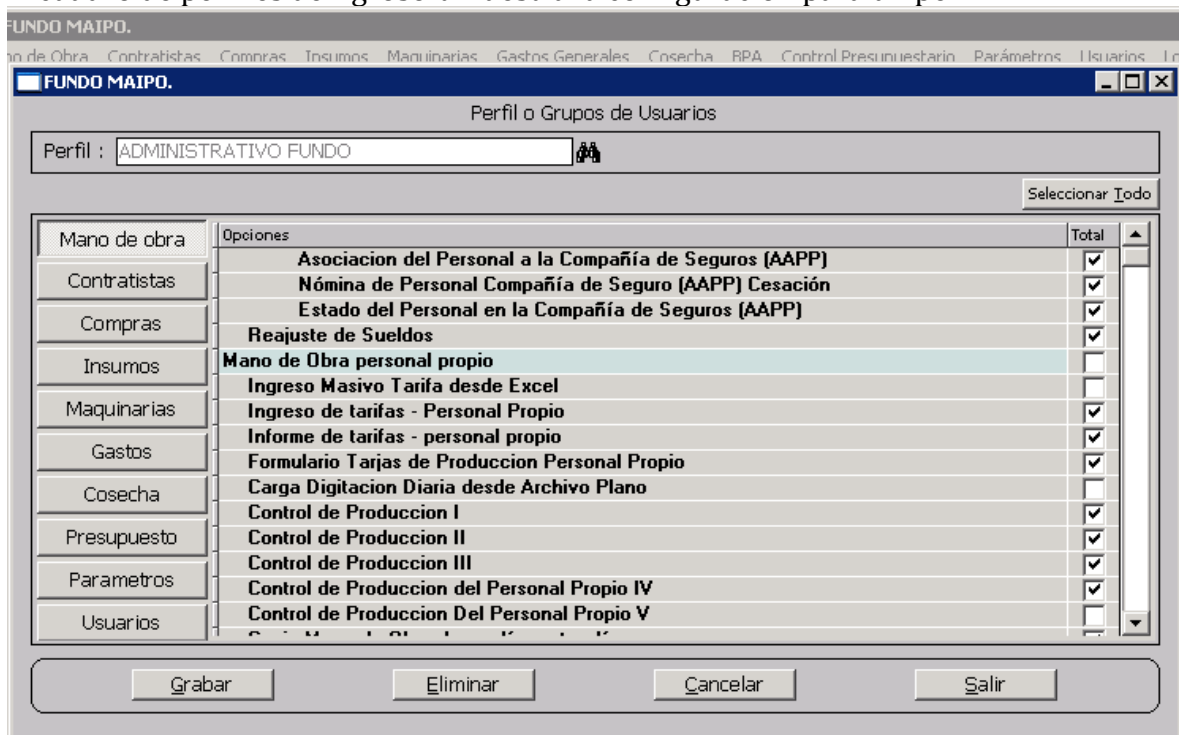
PROCEDIMIENTO Y CREACION DE USUARIOS AGROSOFT

En la empresa existe un programa computacional que utiliza la empresa en sus operaciones:

Programa Agrosoft: Control operacional de todos los gastos de Mano de Obra, Insumos, Gastos Generales, Maquinaria y Contabilidad y Finanzas

Este programa cuenta con una lista de perfiles que le indican en forma exacta los atributos de entrada y accesos a las opciones que tienen derecho a entrar. El fabricante del programa diseño y estructuro todas las funciones que tiene cada perfil y finalmente programo esos perfiles para que el administrador del programa junto a la gerencia solo deben asignar el perfil correcto.

El cuadro de perfiles de Agrosoft muestra la configuración para un perfil




Mano de obra	Opciones	Total
Contratistas	Asociacion del Personal a la Compañía de Seguros (AAPP)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Nómina de Personal Compañía de Seguro (AAPP) Cesación	<input checked="" type="checkbox"/>
	Estado del Personal en la Compañía de Seguros (AAPP)	<input checked="" type="checkbox"/>
Compras	Reajuste de Sueldos	<input checked="" type="checkbox"/>
Insumos	Mano de Obra personal propio	<input type="checkbox"/>
	Ingreso Masivo Tarifa desde Excel	<input type="checkbox"/>
Maquinarias	Ingreso de tarifas - Personal Propio	<input type="checkbox"/>
Gastos	Informe de tarifas - personal propio	<input checked="" type="checkbox"/>
	Formulario Tarjas de Produccion Personal Propio	<input checked="" type="checkbox"/>
Cosecha	Carga Digitacion Diaria desde Archivo Plano	<input type="checkbox"/>
Presupuesto	Control de Produccion I	<input checked="" type="checkbox"/>
	Control de Produccion II	<input checked="" type="checkbox"/>
	Control de Produccion III	<input checked="" type="checkbox"/>
Parametros	Control de Produccion del Personal Propio IV	<input checked="" type="checkbox"/>
Usuarios	Control de Produccion Del Personal Propio V	<input type="checkbox"/>

Elaborado por: Miguel Martínez Villanueva

Autorizado por : José Antonio Rodríguez

Revisado por : Miguel Martínez Villanueva

 FRUTICOLA VICONTO S.A.	AREA INFORMATICA	Elaboró : Miguel Martínez Fecha : 11/10/2015
PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES ÁREA INFORMATICA 2014-2015		

Procedimiento de Creación de usuarios

Cuando se necesita crear un nuevo usuario por la llegada de un nuevo funcionario a la compañía se estudia el perfil adecuado a este nuevo funcionario y en conjunto: el Jefe de Informática y el gerente general aprueban el perfil adecuado y el jefe de Informática procede a crear el usuario y a definir su perfil.

Luego a través de un correo el Jefe de informática le avisa al usuario de su clave de acceso al programa y su contraseña.


Procedimiento Modificación de Perfil / Contraseña

Cuando un usuario requiere que su perfil sea modificado pues se le deben dar nueva atribuciones, El jefe de Informática recibe estas peticiones y en conjunto con el Gerente General se aprueba un nuevo perfil, el jefe de Informática procede a cambiar el perfil y luego le avisa al usuario a través de un correo. Para cambios de contraseña solo procede que se le avise al jefe de Informática y este procede con el cambio y avisa al usuario cuando esta listo.

Procedimiento Eliminación de Usuarios

Cuando un usuario es finiquitado de la compañía oficialmente por el gerente General, El jefe de informática procede a eliminarlo como usuario del Agrosoft y por lo tanto ya no puede acceder al programa.

Elaborado por: Miguel Martínez Villanueva	Autorizado por : José Antonio Rodriguez Revisado por : Miguel Martínez Villanueva
---	--

 FRUTICOLA VICONTO S.A.	AREA INFORMATICA	Elaboró : Miguel Martínez Fecha : 11/10/2015
PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES ÁREA INFORMATICA 2014-2015		


ADMINISTRACION DE CORREOS CORPORATIVOS

El procedimiento es exactamente el mismo con la diferencia que cuando el usuario es finiquitado de la empresa la cuenta de correo se elimina del servidor para así aprovechar la licencia disponible.

La política de la Compañía es que ningún usuario pueda ver una cuenta de correo que no sea la suya, menos de aquellos que no están.

Elaborado por: Miguel Martínez Villanueva

Autorizado por : José Antonio Rodríguez
Revisado por : Miguel Martínez Villanueva

 FRUTICOLA VICONTO S.A.	AREA INFORMATICA	Elaboró : Miguel Martínez Fecha : 11/10/2015
PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES ÁREA INFORMATICA 2014-2015		

PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES COMPUTACION

Toda adquisición de alguna tecnología de Información debe ser solicitada al Jefe de informática quien procede a realizar una evaluación de su necesidad, si esta necesidad corresponde se procede a solicitar distintas cotizaciones y finalmente luego de evaluar y determinar la compra esta se traduce en una O/C que solo es autoriza por sistema a través del Gerente General

Computadores

En general la política de la empresa es que en algunos casos sea el propio usuario quien compre su equipo y la empresa le pagara un valor en la liquidación por desgaste de Herramienta. En otros casos los compra directamente


Impresoras

Ídem a los computadores con la diferencia que para una Impresora Multifuncional existe un contrato de impresión por hojas. Solo se paga por unidades de impresión.

Teléfonos

Los teléfonos celulares y BlackBerry que se asigna al personal no tienen costo de adquisición pues tienen contratos por llamadas y salen a costo cero.

Elaborado por: Miguel Martínez Villanueva	Autorizado por : José Antonio Rodriguez Revisado por : Miguel Martínez Villanueva
---	--

 FRUTICOLA VICONTO S.A.	AREA INFORMATICA	Elaboró : Miguel Martínez Fecha : 11/10/2015
PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES ÁREA INFORMATICA 2014-2015		

PROCEDIMIENTO DE RESPALDO Y CONTINGENCIA

Programa Agrosoft

Este programa está ubicado en las oficinas de Apoquindo junto a las instalaciones de GREENVIC y toda su mantención es realizada por GREENVIC pues está instalado en sus oficinas.

El procedimiento de respaldo de este programa se realiza a través de otro servidor Espejo que se encuentra en Maipo y contiene un disco con la misma estructura y el respaldo es instantáneo y está siempre encendido.

Por lo tanto, si el servidor principal se quema o se echa a perder , inmediatamente ponemos en funcionamiento el servidor espejo que funcionara como servidor principal.

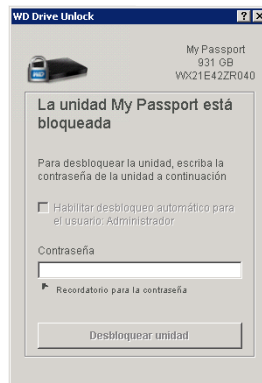
Equipos Usuario:

El respaldo del contenido de los equipos del personal administrativo de Viconto se realiza a través de un aparato NAT que está en Maipo dentro del Rack de servidores y que se comunica directamente con los equipos y a través de un proceso semanal respalda las carpetas de trabajo definidas por cada usuario.

El jefe de Informática Administra este aparato y si se necesita reconfigurar se hará a la medida de lo necesario.

Ante una contingencia y pérdida de los equipos en operación se utilizará el servidor de Respaldo y los respaldos de información de cada equipo de usuario.


Este año se ha procedido a comprar un disco externo para tener un 3er respaldo de todos los datos de cada computador. El dispositivo es de última tecnología e incluye password para asegurar su contenido.



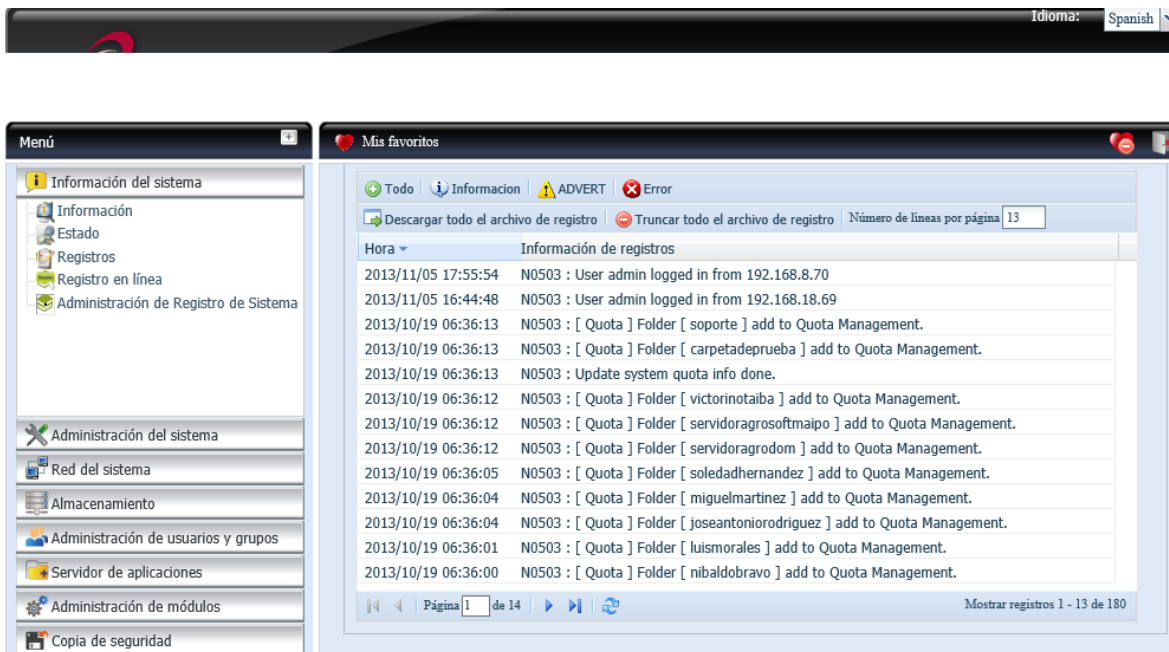
Elaborado por: Miguel Martínez Villanueva

Autorizado por : José Antonio Rodríguez

Revisado por : Miguel Martínez Villanueva

 FRUTICOLA VICONTO S.A.	AREA INFORMATICA	Elaboró : Miguel Martínez Fecha : 11/10/2015
PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES ÁREA INFORMATICA 2014-2015		

A continuación un registro del respaldo diario



The screenshot shows a web application interface. At the top right, there is a language dropdown menu set to 'Spanish'. The main interface is divided into two panes. The left pane, titled 'Menú', contains a sidebar with the following items: 'Información del sistema', 'Información', 'Estado', 'Registros', 'Registro en línea', 'Administración de Registro de Sistema', 'Administración del sistema', 'Red del sistema', 'Almacenamiento', 'Administración de usuarios y grupos', 'Servidor de aplicaciones', 'Administración de módulos', and 'Copia de seguridad'. The right pane, titled 'Mis favoritos', displays a log of system events. The log has a filter bar with options for 'Todo', 'Información', 'ADVERT', and 'Error'. Below the filter bar, there are buttons for 'Descargar todo el archivo de registro' and 'Truncar todo el archivo de registro', and a 'Número de líneas por página' dropdown set to '13'. The log table has two columns: 'Hora' and 'Información de registros'. The entries are as follows:

Hora	Información de registros
2013/11/05 17:55:54	N0503 : User admin logged in from 192.168.8.70
2013/11/05 16:44:48	N0503 : User admin logged in from 192.168.18.69
2013/10/19 06:36:13	N0503 : [Quota] Folder [soporte] add to Quota Management.
2013/10/19 06:36:13	N0503 : [Quota] Folder [carpetadepueba] add to Quota Management.
2013/10/19 06:36:13	N0503 : Update system quota info done.
2013/10/19 06:36:12	N0503 : [Quota] Folder [victornotaiba] add to Quota Management.
2013/10/19 06:36:12	N0503 : [Quota] Folder [servidoragrossoftmaipo] add to Quota Management.
2013/10/19 06:36:12	N0503 : [Quota] Folder [servidoragrodom] add to Quota Management.
2013/10/19 06:36:05	N0503 : [Quota] Folder [soledadhernandez] add to Quota Management.
2013/10/19 06:36:04	N0503 : [Quota] Folder [miguelmartinez] add to Quota Management.
2013/10/19 06:36:04	N0503 : [Quota] Folder [joseantoniorodriguez] add to Quota Management.
2013/10/19 06:36:01	N0503 : [Quota] Folder [luismorales] add to Quota Management.
2013/10/19 06:36:00	N0503 : [Quota] Folder [nibaldobravo] add to Quota Management.

At the bottom of the log, there is a pagination control showing 'Página 1 de 14' and a status bar indicating 'Mostrar registros 1 - 13 de 180'.

Elaborado por: Miguel Martínez Villanueva

Autorizado por : José Antonio Rodríguez
Revisado por : Miguel Martínez Villanueva