I. OBJETIVO

Proporcionar un lineamiento homologado de control que permita una adecuada instalación y configuración de antivirus, con la finalidad de obtener una seguridad razonable para mitigar los riesgos inherentes a la operación.

II. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación general para todas las áreas involucradas en la instalación y configuración de Antivirus, iniciando desde el momento en que la Dirección de Infraestructura solicita la instalación manual de Antivirus, hasta que el Técnico Especialista notifica que concluyó la instalación.

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1) Adware: esta categoría incluye software que puede perjudicar al usuario.
2) Antivirus: piezas de software de aplicación cuyo objetivo es detectar y eliminar de un sistema computarizado los virus informáticos.
3) Kapersky: antivirus instalado en todas las computadoras del Instituto, ofrecen servicios de monitoreo activo y en tiempo real, para impedir el acceso total de un documento infectado al sistema, bloquear páginas web inseguras y eliminar archivos riesgosos apenas ingresen al computador.
4) Marcadores Automáticos: incluye aplicaciones que establecen conexiones telefónicas a través del modem en modo oculto
5) Otras Aplicaciones: incluye los programas legítimos que los intrusos pueden utilizar para dañar los datos o el equipo del usuario.
6) Virus, gusanos, troyanos, herramientas malintencionadas: incluye todos los tipos de malware.

IV. MARCO NORMATIVO

Ley Orgánica de Protección de Datos.
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
Leyes de protección de datos o de transparencia con apartados específicos en el tema, que aplican únicamente para el sector público estatal.

V. INDICADOR (ES) DE DESEMPEÑO

Porcentaje de solicitudes resueltas = $\frac{Total\ de\ solicitudes\ resueltas}{Total\ de\ solicitudes\ recibidas} * 100$

VI. PROCEDIMIENTO

Riesgo 1. Las actividades del personal asignado al procedimiento no se encuentran delimitadas.

Control 1. El Instituto cuenta con un procedimiento establecido para la instalación y configuración de antivirus, en el que el personal y áreas involucradas se apegan al cumplimiento de las actividades y acciones necesarias para una adecuada y eficiente operación.

Riesgo 2. La infección de un virus informático en la computadora puede ocasionar la pérdida de archivos y/o secuestro de información de los equipos.

Control 2. El Instituto cuenta con herramientas para proteger y limpiar los equipos de virus informáticos.

1) Una vez finalizada la Instalación automática anual del Antivirus, la Dirección de Infraestructura solicita por medio de correo electrónico al Técnico Especialista, la instalación manual en los equipos que lo requieren, enviando un listado de estos;

2) El Técnico Especialista recibe correo de solicitud y programa por Unidad Administrativa, la instalación y configuración del Antivirus;

3) El Técnico Especialista solicita al Usuario del equipo, permiso para iniciar la instalación y configuración del Antivirus;

4) Una vez que el Usuario aprueba la instalación, el Técnico especialista acude a la Unidad Administrativa programada y realiza la instalación de acuerdo al *"Manual de Instalación y configuración de Antivirus" (ver anexo 1);*

Riesgo 3. La instalación realizada no es de conformidad con los criterios y lineamientos establecidos en el Manual correspondiente.

Control 3. El Área de Soporte Técnico cuenta con un "Manual para la instalación y configuración de antivirus", que indica la configuración y mantenimiento requeridos.

5) El Técnico especialista reinicia el equipo y verifica que la instalación se haya realizado correctamente;

6) ¿La instalación es correcta?

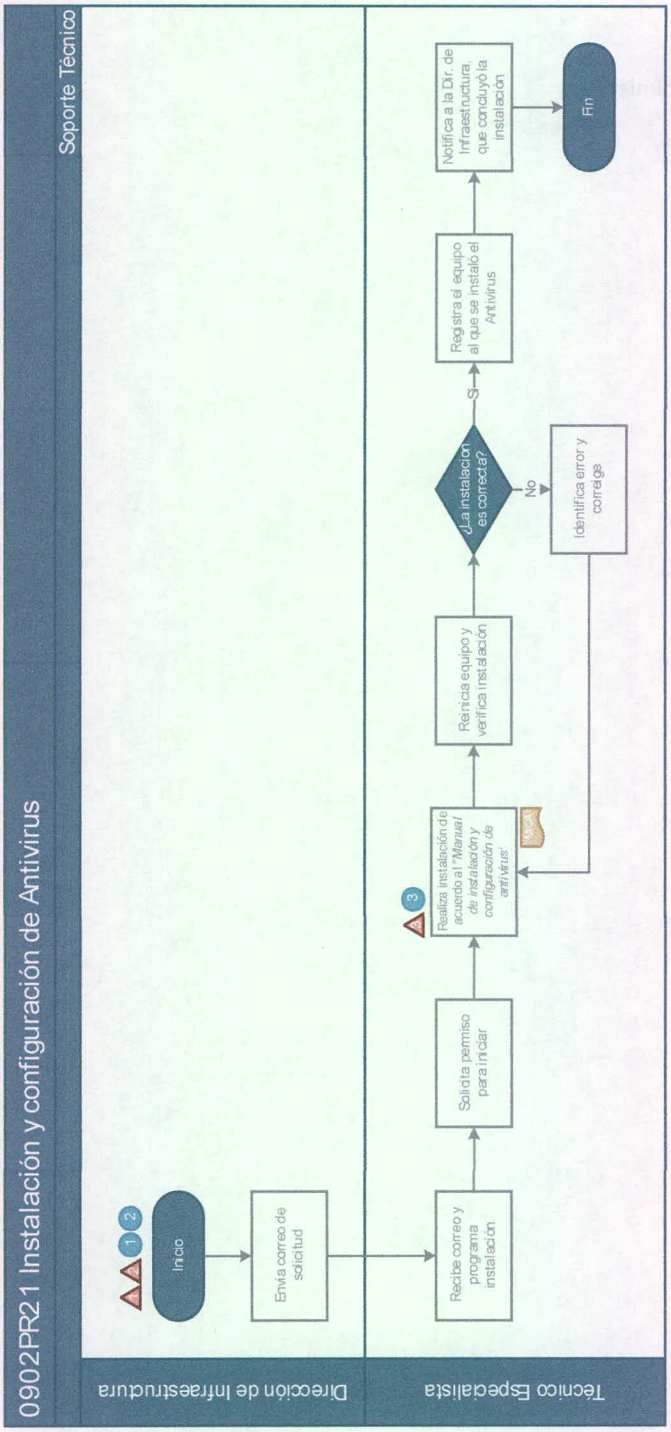
6.1) Si, el Técnico Especialista registra en el listado enviado por la Dirección de infraestructura, el equipo al que se instaló el Antivirus. Continúa el procedimiento en el paso 7.

6.1) No, el Técnico Especialista identifica el error y lo corrige. Regresa el procedimiento al paso 4.

7) El Técnico Especialista notifica a la Dirección de Infraestructura que concluyó la instalación manual del Antivirus;

8) Fin del procedimiento.

VII. FLUJOGRAMA



0902PR21 Instalación y configuración de Antivirus

Soporte Técnico

Riesgos

- R1 Las actividades del personal asignado al procedimiento no se encuentran delimitadas.
- R2 La infección de un virus informático en la computadora puede ocasionar la pérdida de archivos y/o secuestro de información de los equipos.
- R3 La instalación realizada no es de conformidad con los criterios y lineamientos establecidos en el Manual correspondiente.

Actividades de Control

1. El Instituto cuenta con un procedimiento establecido para la instalación y configuración de Antivirus, en el que el personal y áreas involucradas se apegan al cumplimiento de las actividades y acciones necesarias para una adecuada y eficiente operación.
2. El Instituto cuenta con herramientas para proteger y limpiar los equipos de virus informáticos.
3. El Área de Soporte Técnico cuenta con un *"Manual para la instalación y configuración de Antivirus"*, que indican la configuración y mantenimiento requeridos.

Descripción

- MICA Manual de Instalación y Configuración de Antivirus

Simbología

- Inicio o Fin. Se utiliza para representar el principio o término de un procedimiento.
- Actividad. Se utiliza para representar las actividades del procedimiento dentro del diagrama.
- Decisión. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
- Subproceso. Indica la existencia de una conexión con un subproceso alterno.
- Documento. Indica la existencia de un documento que soporta a la actividad.
- Conector dentro de página. Representa una conexión o enlace entre etapas que no son consecutivas en el flujo regular del diagrama, sino que por sus características o condiciones debe continuarse en otra etapa posterior dentro de la misma página.
- Conector fuera de página. Se emplea para conectar un fragmento del diagrama que termina en una página con otro que continua en otra página.
- Riesgo. Se utiliza para señalar el evento adverso o incierto que impide u obstaculiza el logro de metas, objetivos y/o actividades.
- Actividad de Control. Actividades definidas por el área con el objetivo de prevenir, detectar y/o corregir los riesgos inherentes a la operación.
- Descripción. Se emplea para describir actividades que por sus características no se pueden representar dentro del flujograma.

VIII. ANEXOS

Nombre del Documento	Propósito	Código del Documento
Manual de Instalación y Configuración de Antivirus Ruta \\smnas2\Instaladores\kaspersky\installer.exe Páginas 3	**Documento que sirve para instalar y configurar el antivirus**	

IX. HISTORIAL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Motivo (s)
N/A	**N/A**	**N/A**	**N/A**

X. VALIDACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

a) Elaboración

Armando Calvario Ramos
Técnico Especialista

Elizabeth Torres Pérez
Analista

b) Revisión

Héctor Manuel Villalpando Galindo
Coordinador de Soporte Técnico

Luis Felipe Carrillo Diaz
Director de Desarrollo Institucional y Procesos Normativos

c) Autorización

José García Flores
Director General de Informática y Sistemas

Alejandro Gálvez Becerra
Director General de Administración

Iván Eduardo Argüelles Sánchez
Director General del Instituto

No. Revisión	Fecha de Finalización
0	**30 de enero de 2020**