I. OBJETIVO

Proporcionar un lineamiento homologado de control que permita una adecuada actualización 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 actualización de antivirus, iniciando desde el momento en que el Director de Infraestructura solicita al Encargado del Servidor un listado de los equipos que requieren actualización manual del antivirus, hasta que el Técnico Especialista informa al Coordinador de Soporte Técnico la conclusión de la actualización de antivirus de acuerdo al calendario prestablecido;

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1) Coordinador de Soporte Técnico: encargado del área.
2) Responsable del Centro de Servicio: personal del área de Soporte Técnico para recibir peticiones del instituto, registrar en sistema y asignar tareas.

IV. MARCO NORMATIVO

1) Ley Orgánica de Protección de Datos.
2) Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
3) Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
4) 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

N/A

VI. PROCEDIMIENTO

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

Control 1. El Instituto cuenta con un procedimiento establecido para la actualización 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.

1) El Director del Área de Infraestructura, solicita al Encargado del Servidor un listado de los equipos que requieren actualización manual del antivirus, y lo entregue al Coordinador de Soporte Técnico;

2) El Encargado del Servidor recibe la lista de los equipos que requieren actualización manual del antivirus y la entrega al Coordinador de Soporte Técnico;

3) El Coordinador de Soporte Técnico, informa al Técnico Especialista las áreas que deberán de realizar la actualización de forma manual, de acuerdo a un calendario prestablecido;

Riesgo 2. El antivirus instalado en los equipos de cómputo del Instituto no es actualizado en tiempo y forma.

Control 2. El área de Soporte Técnico cuenta con un calendario establecido para la realización de mantenimiento lógico, incluyendo actualización de antivirus.

4) El Técnico Especialista, solicita a los Usuarios un espacio y tiempo para realizar la actualización de los antivirus en los equipos del área indicada según el calendario;

5) El Técnico Especialista realiza la actualización de acuerdo al *"Manual para la Instalación y Actualización de Antivirus";*

Riesgo 3. La actualización realizada no es de conformidad con los manuales de operación.

Control 3. El área de Soporte Técnico cuenta con manuales de usuario y operación que indican la configuración y mantenimientos requeridos.

6) Una vez realizada la actualización, el Técnico Especialista verifica que el equipo funcione correctamente;

7) ¿El Equipo Funciona correctamente?

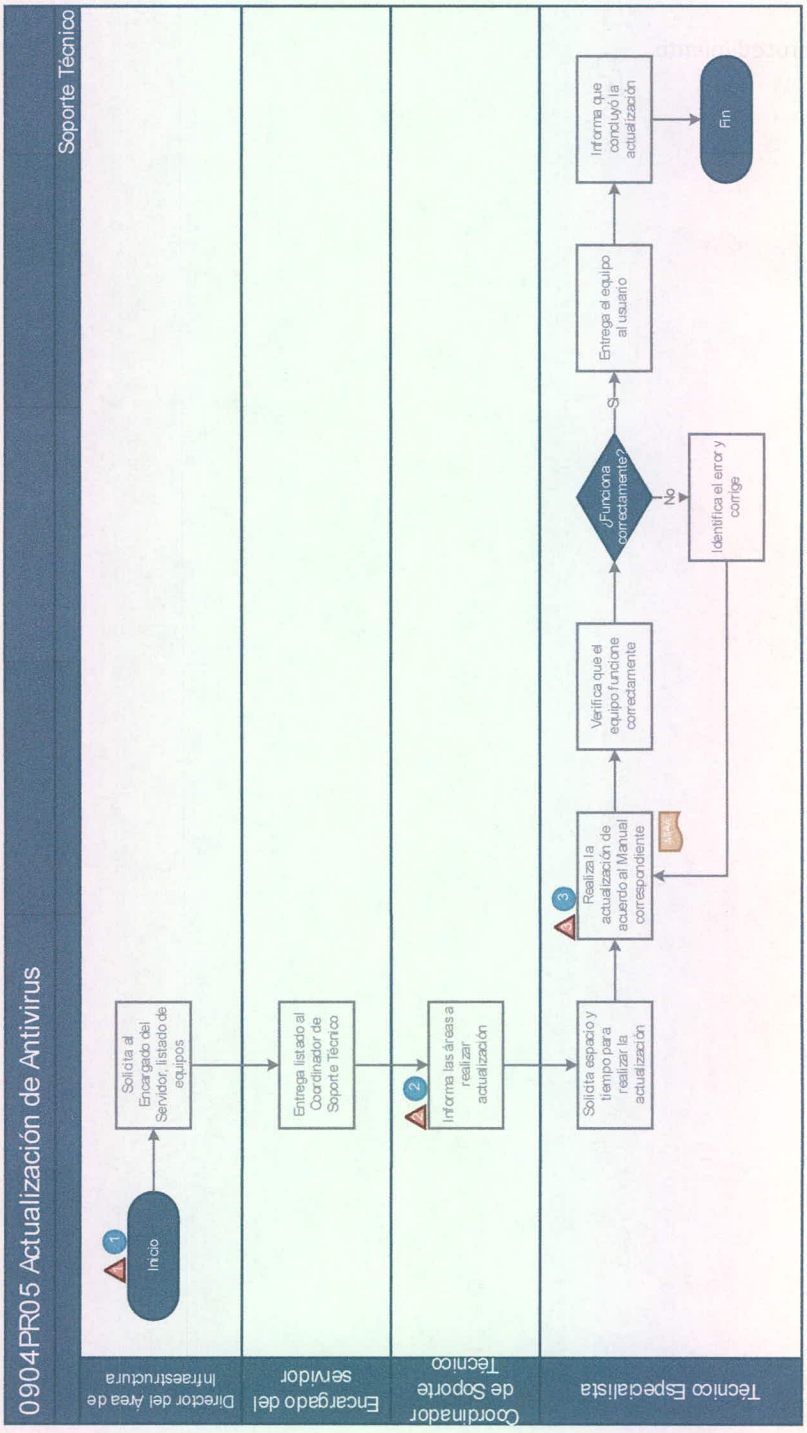
7.1) Si, el Técnico Especialista entrega el equipo al Usuario. Continúa con el procedimiento en el paso 8.

7.2) No, el Técnico Especialista identifica el error y lo corrige. Regresa el procedimiento al paso 5.

8) El Técnico Especialista informa al Coordinador de Soporte Técnico la conclusión de la actualización de antivirus de acuerdo al calendario prestablecido;

9) Fin del procedimiento.

VII. FLUJOGRAMA



IPEJAL
Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco

Proceso: **Administración de Niveles de Servicio de TIC.**

Sub Proceso: **Mantenimiento Preventivo**

Procedimiento: **Actualización de Antivirus**

Código: 0904PR05

Versión: **0**

Página: **5 de 7**

0904PR05 Actualización de Antivirus

Soporte Técnico

Riesgos

1. Las actividades del personal asignado al procedimiento no se encuentran delimitadas.
2. El Antivirus instalado en los equipos de cómputo del Instituto no es actualizado en tiempo y forma.
3. La actualización realizada no es de conformidad con los manuales de operación.

Actividades de Control

1. El Instituto cuenta con un procedimiento establecido para la actualización 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 área de Soporte Técnico cuenta con un calendario establecido para la realización de mantenimiento lógico, incluyendo actualización de antivirus.
3. El área de Soporte Técnico cuenta con manuales de usuario y operación que indican la configuración y mantenimientos requeridos.

Descripción

MEGA Manual para la instalación y actualización 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 para la instalación y actualización d antivirus Ruta de acceso: \\smsoptec1\SoporteTecnico\Manuales de instalación\Manual para instalación y actualización de antivirus.docx 2 Hojas.	Documento Técnico que facilita la actualización del antivirus en los equipos del instituto	

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

Mónica Isabel de Jesús Montiel Migliano
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	**25 de mayo de 2020**