



DOCUMENTO:
NORMA DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN
LAS OPERACIONES

CÓDIGO:
NO-005

EDICIÓN:
01

FECHA APROBACIÓN:
30/11/2014

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO

NORMA DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN LAS OPERACIONES

	DOCUMENTO: NORMA DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN LAS OPERACIONES	
	CÓDIGO: NO-005	EDICIÓN: 01
		FECHA APROBACIÓN: 30/11/2014

1. Objetivo

Administrar y dar solución de manera efectiva a los incidentes de operaciones que comprometan el funcionamiento de la infraestructura tecnológica, informados por personal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, en adelante la MPCP.

2. Definición de términos

- 2.1. **Incidente de Operación:** Es un evento que puede comprometer de alguna manera el funcionamiento correcto y continuo de la infraestructura tecnológica de la MPCP.

3. Disposiciones Generales

Se tienen definidas las siguientes responsabilidades:

- 3.1. El Encargado de Seguridad es responsable de:
- Solicitar los informes de desempeño de las actividades de operaciones para su revisión.
 - Revisar los informes de cada una de las incidencias presentadas.
- 3.2. El Encargado de Seguridad del Centro de control y Mantenimiento de Servidores es responsable de:
- Registrar las solicitudes y los incidentes de operaciones que se presenten.
 - Preparar un informe sobre el desempeño de las infraestructuras de la MPCP.
- 3.3. El Usuario de Información es responsable de:
- Advertir y comunicar al Encargado de Seguridad del Centro de control y Mantenimiento de Servidores, de cualquier incidente de operación que se presente.

4. Descripción

- 4.1. Se debe de informar al Encargado de Seguridad del Centro de control y Mantenimiento de Servidores de cualquier incidente que se haya presentado o que pueda causar una posible interrupción o falla a cualquier punto de la infraestructura tecnológica de la MPCP.
- 4.2. Se debe informar a todos los colaboradores acerca de los medios por los cuales se pueden informar las distintas incidencias que ocurriesen y puedan tener un impacto en la continuidad de las operaciones de la MPCP.
- 4.3. Para atender debidamente los incidentes se debe contar con procedimientos que especifiquen las actividades a desarrollar para corregir las fallas y asegurar la disponibilidad e integridad de todos aquellos equipos y demás que formen la Infraestructura Tecnológica de la MPCP.

DEL USO DE LA BITÁCORA DE OPERACIONES

- 4.4. Todas las comunicaciones cursadas al Encargado de Seguridad del Centro de control y Mantenimiento de Servidores deberán ser documentadas en el Sistema Incidencias para asegurar el adecuado seguimiento de las mismas hasta su resolución. Esta documentación también permitirá la eventual identificación de problemas recurrentes que pudieran estarse presentando.
- 4.5. La bitácora de Operaciones deberá contener información suficiente para asegurar el adecuado seguimiento de cada registro (informante, fecha de registro, problema informado, causa del problema, solución identificada, fecha solución y estado del problema, etc.).
- 4.6. La bitácora de Operaciones debe ser incluida dentro de la estrategia de Respaldos de Información con la finalidad de asegurar la disponibilidad de información en caso ocurriese un desastre.

 PUCALLPA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO	DOCUMENTO:	
	NORMA DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN LAS OPERACIONES	
	CÓDIGO:	EDICIÓN:
	NO-005	01
		FECHA APROBACIÓN:
		30/11/2014

4.7. Todas aquellas aplicaciones o dispositivos que conformen la plataforma tecnológica de la MPCP, que se encuentren configurados para generar un listado de eventos de auditoría, también deben ser incluidos dentro de la estrategia de Respaldos de Información.

DE LA REVISIÓN Y AUDITORÍA

4.8. El Encargado de Seguridad de la Información debe revisar periódicamente los informes de desempeño elaborados por el Encargado General de la Información para verificar que las labores de seguimiento de las solicitudes se estén realizando oportunamente.

4.9. El Encargado de Seguridad de la Información debe revisar los informes de cada incidente que haya sido categorizado como incidente de seguridad para verificar que labores de seguimiento y medidas correctivas fueron implantadas.

5. Vigencia

Entrará en vigencia a partir de su aprobación.

6. Aprobación

Será aprobada mediante Resolución de Gerencia General.