

GRUPO ELSAMEX	<b><u>PROCEDIMIENTO:</u></b>  <b>NORMAS PARA LA SOLICITUD DE ASISTENCIA INFORMÁTICA</b>	CÓDIGO: NSAI-1
		VERSIÓN: 1
DIRECCION ECONÓMICA FINANCIERA		FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 01-04-2012
PÁG. 1 de 4		

## Normas para la solicitud de Asistencia Informática Grupo Elsamex

- 1. Objeto**
- 2. Alcance**
- 3. Consideraciones Generales**
- 4. Procedimiento**

<b>ELABORADO:</b>  CARGO: Responsable Sistemas y Comunicaciones NOMBRE: Antonio Redondo Prieto FIRMA:   FECHA: 01-04-2012	<b>APROBADO:</b>  CARGO: Director Eco. Financiero NOMBRE: José Maria Méndez Vigo FIRMA:   FECHA: 01-04-2012	<b>APROBADO:</b>  CARGO: Director General NOMBRE: Fernando Bardisa FIRMA:   FECHA:
--	--	---

GRUPO ELSAMEX	<b><u>PROCEDIMIENTO:</u></b>  <b>NORMAS PARA LA SOLICITUD DE ASISTENCIA INFORMÁTICA</b>	CÓDIGO: NSAI-1
		VERSIÓN: 1
DIRECCION ECONÓMICA FINANCIERA		FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 01-04-2012
		PÁG. 2 de 4

## **1. Objeto**

Con el fin de garantizar una protección eficaz de cualquier bien (material o inmaterial) propiedad del Grupo Elsamex, y evitar posibles robos, pérdidas, desperfectos o manipulaciones, el presente documento diseña un modelo de seguridad básico, estableciendo las normas y procedimientos, de cumplimiento obligatorio, para las personas que se señalan en el siguiente apartado.

## **2. Alcance**

Las normas descritas son de aplicación para todos los empleados del Grupo Elsamex (en adelante Grupo), así como para los empleados de otras compañías que con motivo de una relación laboral o comercial prestan sus servicios a las empresas del Grupo.

Estas normas dan alcance tanto a la propiedad intelectual de Grupo como a la propiedad física.

## **3. Consideraciones generales**

1.- La seguridad es tarea de todos. Proteger la propiedad de las empresas del Grupo es una responsabilidad individual y compartida: cada empleado debe conocer, respetar y hacer respetar las medidas de seguridad así como contribuir con sus propias aportaciones a reforzar el procedimiento.

2.- Prevención: Muchos incidentes obedecen al descuido y la imprudencia personal. Hacer un hábito en la disciplina del cumplimiento de las medidas de protección es fundamental para evitar un número elevado de daños.

3.- Aunque no hay modo de garantizar la seguridad total, se puede lograr un nivel de seguridad razonable y estar preparado para evitar cualquier tipo de incidencia cuando se produzca: valorar adecuadamente los riesgos y sus consecuencias en relación con el costo de la prevención es el punto de partida.

GRUPO ELSAMEX	<b><u>PROCEDIMIENTO:</u></b>  <b>NORMAS PARA LA SOLICITUD DE ASISTENCIA INFORMÁTICA</b>	CÓDIGO: NSAI-1
		VERSIÓN: 1
DIRECCION ECONÓMICA FINANCIERA		FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 01-04-2012
		PÁG. 3 de 4

## 4. Procedimiento

### 4.1 Normativa para la solicitud de asistencia informática en Grupo Elsamex

Los PC's y equipos portátiles que Grupo Elsamex pone a disposición de sus empleados, sólo deben ser utilizados para desarrollar las actividades de negocio propias de la empresa.

La petición de soporte/asistencia informática deberá ser formalizada por el usuario en cuestión o por un compañero, indicando en nombre de quien lo hace. En este momento se iniciará el siguiente procedimiento:

- Envío de la petición a la dirección de pedidos [pedidos@elsamex.com](mailto:pedidos@elsamex.com), explicando el problema en cuestión.
- Tras la recepción de la petición quedará como asistencia pendiente hasta que el primer técnico disponible quede libre de otro trabajo anterior.
- Se atenderán las peticiones en el orden de llegada a [pedidos@elsamex.com](mailto:pedidos@elsamex.com), salvo en casos que afecte a un funcionamiento general de la empresa, servidores o comunicaciones que se atenderán de forma inmediata.
- No podrá realizarse incidencias transmitidas en “comentario de pasillo”, pues no podemos asegurar que nos acordemos o dar constancia de cuando se solicitó.
- El teléfono de los técnicos de sistemas no está para recibir incidencias normales, solo de carácter urgente, ya que debe seguirse el trámite normal a través de [pedidos@elsamex.com](mailto:pedidos@elsamex.com).
- Tampoco se atenderán solicitudes a correos personales, solo a [pedidos@elsamex.com](mailto:pedidos@elsamex.com).
- No podemos dar un tiempo de asistencia, pues cada incidencia es distinta y hasta que no se esté resolviendo no tenemos estimación. Aún así intentaremos calcular en cuanto tiempo se puede atender, pero siempre será orientativo.
- El personal de sistemas puede en cualquier momento de la incidencia, desinstalar cualquier programa que detecte ilegal.

GRUPO ELSAMEX	<b><u>PROCEDIMIENTO:</u></b>  <b>NORMAS PARA LA SOLICITUD DE ASISTENCIA INFORMÁTICA</b>	CÓDIGO: NSAI-1
		VERSIÓN: 1
FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 01-04-2012		
PÁG. 4 de 4		
DIRECCION ECONÓMICA FINANCIERA		

- Si después de resuelta la incidencia, volviera a solicitarse asistencia por esa misma ya resuelta, se tratará con prioridad.

El departamento de Sistemas suele tener un par de equipos de reserva/sustitución en caso de que la incidencia imposibilite el trabajo en ese equipo. Estos equipos de reserva, solo se usarán si no hay otro equipo disponible en ese departamento. Y siempre y cuando queden equipos reserva.

Sistemas tampoco dispone de equipos en préstamo temporal, ni para presentaciones, deberán usarse los equipos de ese departamento en cuestión.