



**DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA**



RESOLUCION EXENTA N° 2857

SANTIAGO, 30 DIC 2011

VISTOS:

Las facultades que me confieren el Decreto Supremo N° 591/2011 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; el artículo 24 letra o) de la Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Regional; el D.F.L. N° 1/19.653, de 2.000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Resolución N° 1600, de la Contraloría General de la República; el DFL N° 1/19.175, que fijó el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional; y

CONSIDERANDO:

1° Que, con el objeto de contar con un sistema de gestión de seguridad de la información que permita lograr niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad para todos los activos de información institucional, de manera de asegurar la continuidad operacional de los procesos institucionales y la entrega de productos y servicios a los usuarios/clientes/beneficiarios.

2° Que, es afán de este Gobierno Regional, responder a distintos requerimientos, y en particular, lo referente a seguridad de la información.

3° Que, este Servicio estima pertinente crear normas y procedimientos para asegurar y velar por la Seguridad de los Activos de Información.

4° Que, este Servicio considera necesario abarcar todos los Activos de Información, no realizando diferencias entre Activos Físicos y Tecnológicos.

5° Que, debido al valor de la información de este Servicio se requiere fijar normas específicas para evitar vulnerabilidades en la Seguridad de la Información.

RESUELVO:

1.- APRUÉBENSE las siguientes normas con el objeto de asegurar, velar, gestionar y fortalecer la Seguridad de la Información del Servicio, las cuáles se adjuntan y son parte constitutiva de la presente Resolución:

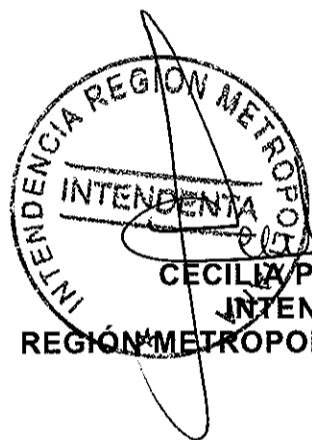
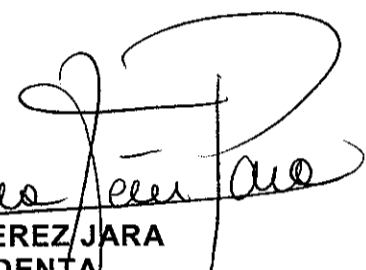
- Norma de Acceso Físico
- Norma de Seguridad Informática
- Norma de Uso Navegación por Internet
- Norma de Uso Correo Electrónico



- Norma de Uso Instalación Legal de Software
- Norma de Uso Identificación y Autenticación
- Norma de Uso Outsourcing

2.- **PUBLÍQUESE** un ejemplar de la presente Resolución y los documento citados anteriormente en el Banner de Seguridad de la Información de la Intranet Institucional.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.



INTENDENCIA REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO
INTENDENTA
CECILIA PEREZ JARA
INTENDENTA
REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO



PUM/RAH/FRW/PSL/JGG/sbq CDE

Distribución:

Gabinete Intendencia
Administración Regional
División de Análisis y Control de la Gestión
División de Planificación y Desarrollo
División de Administración y Finanzas
Departamento Jurídico
Unidad de Auditoría Interna
Unidad de Control Interno y Rendición de Cuentas
Unidad Regional de Asuntos Internacionales
Departamento de Gestión Institucional
Departamento de Gestión de Personas
Departamento de Gestión Documental
Departamento de Gestión de Abastecimiento
Departamento de Presupuesto y Contabilidad
Departamento de Servicios Generales
Departamento de Informática
Unidad de Desarrollo
Unidad de Soporte
Departamento de Control de Proyectos de Infraestructura y Obras Viales
Departamento de Actividades de Cultura, Deporte y Seguridad
Departamento de Transferencias de Capital
Departamento de Adquisición de Activos no Financieros
Departamento de Preinversión y Proyectos
Departamento de Planificación
Oficina de Partes.



DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA



NORMA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA



**GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE SANTIAGO**



I. Objetivo general.

El objetivo del presente documento consiste en implantar normas, restricciones y la dirección en materia informática y de comunicaciones digitales, las actividades involucradas que compete a las tecnologías de la información y que son de diario uso por los funcionarios; las políticas a aplicar han sido detenidamente planteadas, analizadas y revisadas a fin de no contravenir con las garantías básicas del individuo dado que no pretende intimidar las actividades de los funcionarios sino más bien muestra una buena forma de operar el sistema con seguridad, respetando en todo momento estatutos y reglamentos vigentes de la Institución. A su vez, se ciñe a las leyes civiles y penales que rigen actualmente al país, y a los decretos y reglamentos gubernamentales que se aplican a esta materia.

II Objetivos específicos.

La política de seguridad en informática del GORE será el instrumento para dirigir a los funcionarios acerca de la importancia y sensibilidad de la información y servicios críticos en su correcta utilización, así como la mantención de alternativas de recuperación ante desastres tecnológicos, de tal forma que permiten al usuario continuar con su misión con el menor contratiempo posible.

- Aplicar normas de uso de las herramientas informáticas.
- Dirigir los procedimientos de utilización de los recursos informáticos.
- Restringir el uso de las tecnologías al uso laboral.
- Asegurar la disponibilidad de la información digital.

El implantar esta política requiere un alto compromiso de parte de todos los usuarios de la red en la institución de modo de prever fallas y deficiencias, así como mantener nuestra información de manera segura y que nuestro trabajo perdure en el tiempo.



III. Disposiciones generales

El Dpto. de Informática esta conformado por 2 unidades, Soporte Informático y Desarrollo de Sistemas. La unidad de Soporte Informático es la encargada de brindar servicio directo de apoyo al usuario con el equipamiento, instalación, alteración, cambio de lugar, configuración, etc. La unidad de Desarrollo tecnológico, se encarga de proveer, administrar y desarrollar recursos tecnológicos para el servicio, con el propósito de facilitar el cumplimiento de la misión institucional a través de la mejora en sus procesos. Por esto es que ha sido necesario emitir políticas particulares para la Red-GORE, que es el nombre oficial de un conjunto de recursos y facilidades informáticas, de la infraestructura de telecomunicaciones con sus servicios asociados, provistos por el Dpto. de Informática. De esta forma se realiza una clasificación de estas políticas según los ámbitos de la seguridad física y lógica de la información dentro de nuestra Institución.

Cabe destacar que este documento debe ser constantemente actualizado de acuerdo a los avances y cambios en las tecnologías empleadas en nuestro servicio.

Las presentes políticas tienen carácter de cumplimiento obligatorio para toda persona que utilice recursos tecnológicos de la red del Gobierno Regional Metropolitano.

IV. Seguridad física.

- 1.- Todos los equipos de computación (equipos portátiles, estaciones de trabajo, servidores, y equipos accesorios), que estén o sean conectados a la **Red-GORE**, o aquel que en forma autónoma se tenga y que sea propiedad de la institución debe de sujetarse a la revisión y supervisión de instalación del Dpto. de Informática.
- 2.- La protección física de los equipos corresponde a quienes en un principio se les asigna, y corresponde notificar los movimientos en caso de que existan, a los encargados correspondientes (Dpto. de Informática, Unidad de Soporte Informático, Unidad de Patrimonio e Inventario). Todos y cada uno de los equipos son asignados a un responsable, por lo que es de su competencia hacer buen uso de los mismos.
- 3.- El equipo de computación a reubicar sea del GORE o externo se hará únicamente bajo la autorización del responsable contando el lugar a donde se hará la ubicación con los medios necesarios para la instalación del equipo.
- 4.- La Unidad de Soporte Informático, es la responsable de la realización del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, además de la conservación de su instalación, la verificación de la seguridad física, y su acondicionamiento específico a que tenga lugar. La unidad de soporte informático realizará una mantención preventiva de cada estación de trabajo una vez al año llevando un cronograma de acuerdo con cada usuario.
- 5.- Todo el equipo de computación (equipos portátiles, estaciones de trabajo, servidores y demás relacionados), y los de telecomunicaciones que sean propiedad del



GORE debe procurarse sea actualizado tendiendo a conservar e incrementar la calidad del servicio que presta, mediante la mejora sustantiva de su desempeño.

- 6.- Dada la naturaleza insegura de los sistemas operativos y su conectividad en la red, el Dpto. de Informática tiene la facultad de acceder sin previo aviso a cualquier equipo de computación que **no esté** bajo su supervisión y se encuentre conectado a la red.
- 7.- Los usuarios no podrán compartir carpetas, impresoras o cualquier dispositivo, sin la autorización del Departamento de Informática.
- 8.- La unidad de soporte realizará una mantención preventiva al equipamiento de la red anualmente. Está se efectuará previo aviso a los usuarios involucrados en el proceso.

V. Seguridad Lógica.

- 1.- El acceso lógico a equipo especializado de computación (servidores, Switchs, Firewalls, bases de datos, etc.) conectado a la red es administrado por únicamente por la Unidad de Soporte Informático.
- 2.- Todo el equipo de computación que esté o sea conectado a la Red-GORE, o aquellas que en forma autónoma se tengan y que sean propiedad de la institución, deben de sujetarse a los procedimientos de acceso que emite el Dpto. de Informática.
- 3.- El Dpto. de Informática es el responsable de proporcionar el servicio de acceso remoto y las normas de acceso a los recursos informáticos disponibles. El usuario de estos servicios deberá sujetarse al Reglamento de uso de la **Red-GORE** y en concordancia con los lineamientos generales de uso de Internet.
- 4.- Tendrá acceso a los sistemas administrativos solo el personal del GORE que tenga la autorización del usuario responsable del sistema aún si se trata de personal de apoyo administrativo o técnico.
- 5.- El manejo de información administrativa que se considere de uso restringido deberá tener acceso de usuario y password con el objeto de garantizar su integridad. El control de acceso a cada sistema de información será determinado por la jefatura de departamento o unidad responsable de generar y procesar los datos involucrados.
- 6.- La instalación y uso de los sistemas de información serán provistos únicamente por el Dpto. de Informática.
- 7.- Los servidores de bases de datos administrativos son de uso exclusivo para esta función, por lo que se prohíben los accesos de cualquiera, excepto para el personal del departamento de Informática. El uso de estos deberá ser autorizado por el Departamento de Informática.
- 8.- La Unidad de Soporte Informático es la responsable de instalar y administrar el o los servidor(es). Es decir, sólo se permiten servidores autorizados por el Dpto. de Informática.
- 9.- Los accesos a las páginas web a través de los navegadores se sujetarán a las



normas y restricciones de acceso por el servidor Proxy de la Red-GORE. Quedarán restringidos a modo general los accesos a páginas de descargas de programas, con videos de cualquier tipo, Chat, música, sitios de contenido erótico, radios y canales de televisión.

10.- El material que aparezca en la página Web del GORE deberá ser aprobado por el Dpto. de Comunicaciones, respetando la ley de propiedad intelectual (derechos de autor, créditos, permisos y protección, como los que se aplican a cualquier material impreso).

11.- El Dpto. de Informática tiene la facultad de llevar a cabo la revisión periódica de los accesos a nuestros servicios de información, y conservar información del tráfico emanado de cada equipo de la Red-GORE.

12.- Los recursos disponibles a través de la Red-GORE serán de uso exclusivo para asuntos relacionados con las actividades sustantivas de la Institución donde corresponde solo al Dpto. de Informática administrar, mantener y actualizar la infraestructura de la Red-GORE.

13.- El correo Institucional será respaldado todas las semanas de forma automática. Se permitirá el uso de correos externos para usos personales.

14.- En los computadores de escritorio de la Red-Gore únicamente se permitirá la instalación de software con licenciamiento apropiado y en cumplimiento con la ley de propiedad intelectual. Las Unidades de Soporte Informático y Desarrollo son las únicas autorizadas y responsables de brindar asesoría, supervisión y soporte en la instalación de software informático.

15.- Todos y cada uno de los equipos de la Red-Gore dispondrán de softwares de seguridad (antivirus, vacunas, privilegios de acceso, y otros que se apliquen) por tanto ningún usuario está autorizado a desinstalar el mismo de los equipos.

16.- La adquisición y actualización de software para los equipos se llevará a cabo de acuerdo a una calendarización propuesta por el Dpto. de Informática. Cualquier programa requerido por algún usuario deberá ser solicitado por parte del departamento al que pertenece el funcionario al Departamento de Informática. Corresponde al Dpto. de Informática autorizar cualquier adquisición y actualización del software.

17.- El Dpto. de Informática efectuará revisiones periódicas para asegurar que sólo existirá software con licencia en los equipos de la institución.

18.- Es obligación de todos los usuarios que manejen información mantener el respaldo correspondiente de la misma ya que se considera como un activo de la institución que debe preservarse. Para ello cada usuario contará con una carpeta (repositorio) donde deberá guardar copia de los archivos digitales necesarios de respaldar como información institucional. Estos se almacenan físicamente en el servidor institucional de respaldos el cual es copiado diariamente y en donde una vez por semana los archivos serán resguardados físicamente en un sitio externo al edificio institucional.

19.- La información generada por los sistemas centralizados (bases de datos, correos, archivos en general) del servicio será resguardada por el Departamento de Informática.

20.- Cualquier software que requiera ser instalado para trabajar sobre la Red-GORE deberá ser evaluado por el Dpto. de Informática.

21.- Todo el software propiedad de la institución deberá ser usado exclusivamente para asuntos relacionados con las actividades de la Institución.

22.- El Departamento de Informática realizará un monitoreo constante sobre todos y



cada uno de los servicios que las tecnologías de Internet e Intranet disponen en los sistemas considerados críticos, donde estos estarán bajo monitoreo permanente.

23.- El Departamento de Informática analizará semanalmente el tráfico de datos en la red por medio de la revisión de conexión del servidor Proxy de propiedad de este servicio.

24.- La unidad de soporte informático realizará una revisión anual de la configuración y estado general del equipo firewall.

25.- La unidad de soporte informático realizará un respaldo semanal del servidor de archivos en cinta magnética donde está procederá a enviarse al día siguiente efectuado el respaldo a su almacenamiento externo.

V. Procedimientos.

El presente documento incluye los siguientes manuales de procedimiento relacionados con la seguridad informática:

- 1.- Mantenimiento preventiva de Plataforma Tecnológica
- 2.- Procedimiento Mesa de Ayuda
- 3.- Procedimiento Mantenimiento de Usuarios
- 4.- Procedimiento de Respaldo

Elaboró:	Aprobó:	Autorizó:
Carlos Hernández Encargado Unidad Soporte Dpto. Informática	José Ignacio Gutiérrez Jefe Dpto. Informática	Ximena Matamala Jefa Dpto. Planificación y Control de Gestión

1.- Objetivo

Mantener un respaldo de la información relevante para el servicio y de esta forma asegurar la continuidad del funcionamiento de este.

2.- Alcance

Unidad de Soporte del Departamento de Informática.

3.- Estructura Organizativa del Área que es responsable este procedimiento: (Responsabilidades)



3.1.- Definición de Cargos responsables:

Encargado(a) de Soporte: Funcionario(a) Encargado de Garantizar la continuidad en el uso de archivos evitando la pérdida de información relevante para la institución.

4.- Siglas / Abreviaturas / Definiciones / Referencias (Leyes relacionadas), etc.

4.1.- Siglas

- o No hay

4.2.- Abreviaturas

- o No hay

4.3.- Definiciones

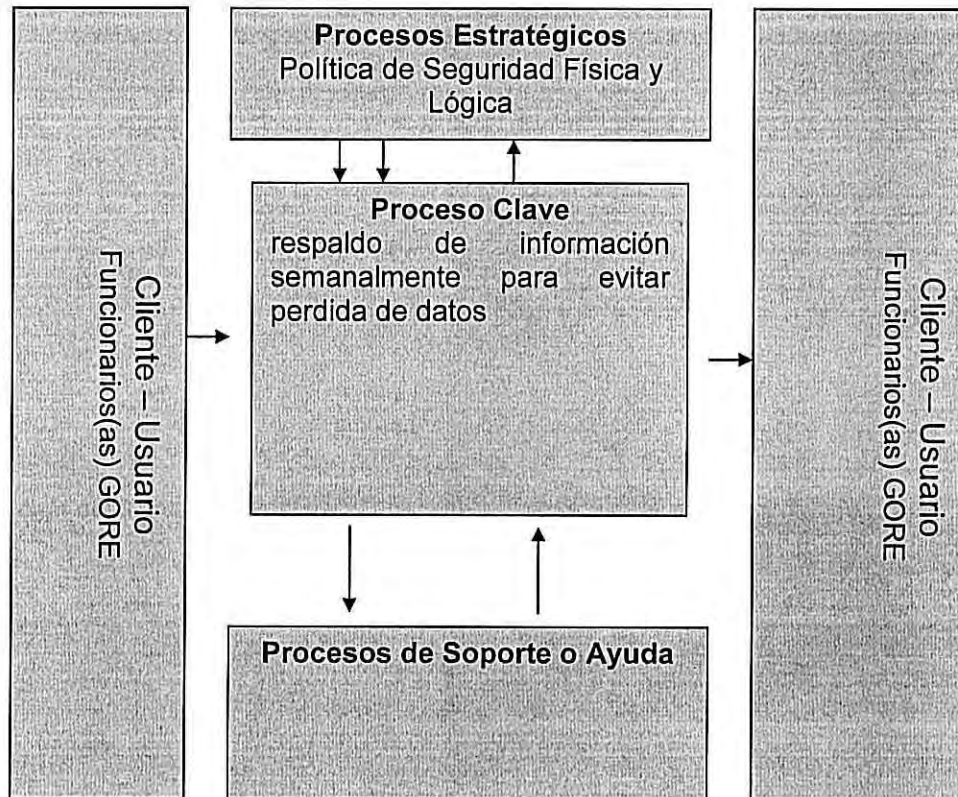
- o No hay

4.4.- Referencias

- o No hay

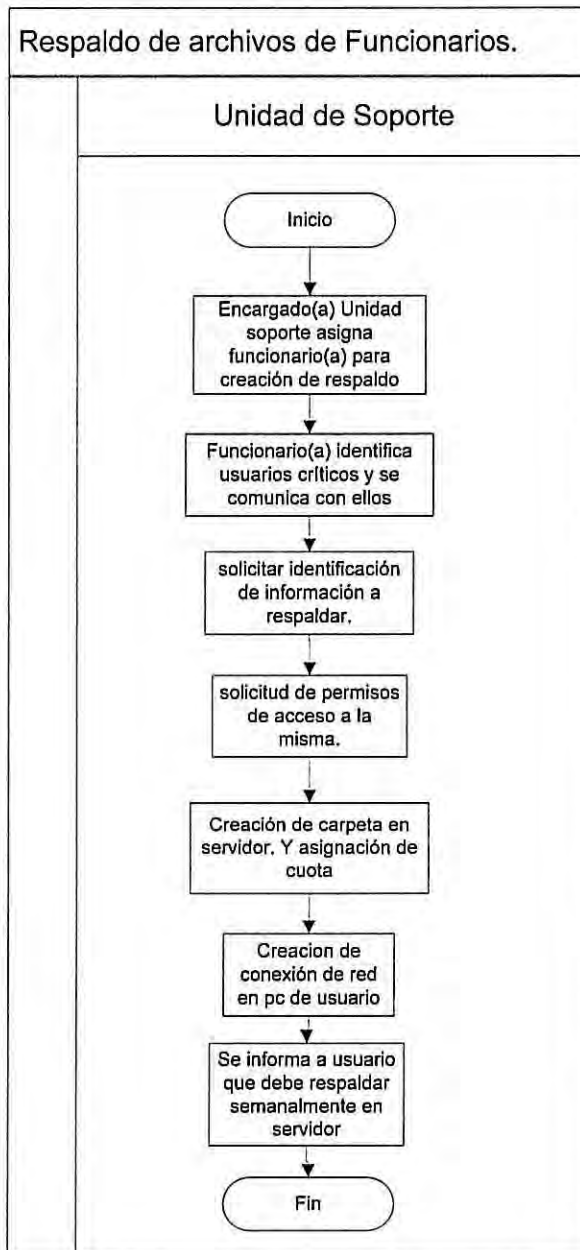
5.- Mapa de Procesos

Requerimientos de entrada del proceso	Política de seguridad física y lógica.
Salidas de servicios o producto	Respaldo de Archivos
Cientes Externos	
Cientes Internos	Funcionarios(as) GORE
Descripción o Definición del Proceso clave	El usuario genera un respaldo de su información semanalmente en una carpeta compartida en el servidor de archivos creada por la Unidad de Soporte para evitar la pérdida de información importante para el servicio.



6.- Actividades

6.1.- Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Respaldo Archivos de Funcionarios



6.2.- Desarrollo de las Actividades

Actividades /Subprocesos	Observaciones	Responsables
solicitud de permisos de acceso a la información	El Dpto. de informática por política de seguridad Siempre solicitará permiso explícito del usuario de un equipo para ingresar a sus archivos.	Funcionario(a) Unidad de Soporte.

7.- Resumen de Indicadores de Gestión:

Nº	Actividades /Subprocesos	Indicadores definidos	Unidad de Medida	Meta	Tiempo medición	Responsable
1	Funcionario(a) identifica usuarios críticos y se comunica con ellos	% de Usuarios críticos con respaldo en servidor creado	(Usuarios con creación de acceso a servidor de respaldo de archivos / Usuarios Críticos) *100	100%	Trimestral	Encargado(a) Unidad de soporte

8.- Formularios - Documentos y Anexos que se desprenden de este procedimiento

Código	Nombre formulario	Responsable	Tiempo de retención del Registro
	Registro de Usuarios críticos con respaldo en servidor (anexo n°1)	Encargado(a) Unidad de Soporte	1 año
	Registro de Usuarios Críticos (anexo n°2)	Encargado(a) Unidad de Soporte	1 año

9.- Detalle de las modificaciones en cada revisión:

Fecha / Rev.	Identificación del cambio o modificación	Página
09.12.2009/0	Creación Documento	Todas

Elaboró:	Aprobó:	Autorizó:
Carlos Hernández Encargado Unidad Soporte Dpto. Informática	José Ignacio Gutiérrez Jefe Dpto. Informática	Ximena Matamala Jefa Dpto. Planificación y Control de Gestión

1.- Objetivo

Asegurar la conexión en caso de la caída de algún controlador de Dominio o servidor de correo Exchange del Gobierno Regional.

2.- Alcance

Unidad de Soporte del Departamento de Informática.

3.- Estructura Organizativa del Área que es responsable este procedimiento: (Responsabilidades)



3.1.- Definición de Cargos responsables:

Encargado(a) de Soporte: Encargado(a) de Garantizar la continuidad en el uso de Servidores de Dominio y correo Exchange.

4.- Siglas / Abreviaturas / Definiciones / Referencias (Leyes relacionadas), etc.

4.1.- Siglas

- No hay

4.2.- Abreviaturas

- No hay

4.3.- Definiciones

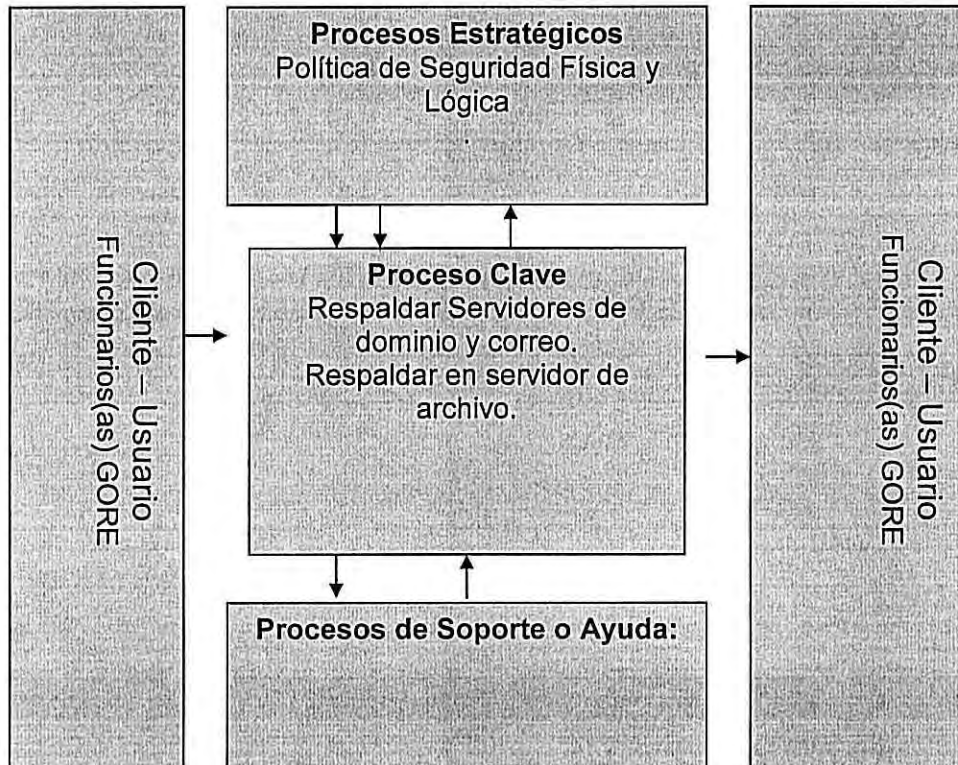
- **System State:** Es el estado del registro de Windows de un equipo en un momento determinado.

4.4.- Referencias

- No hay

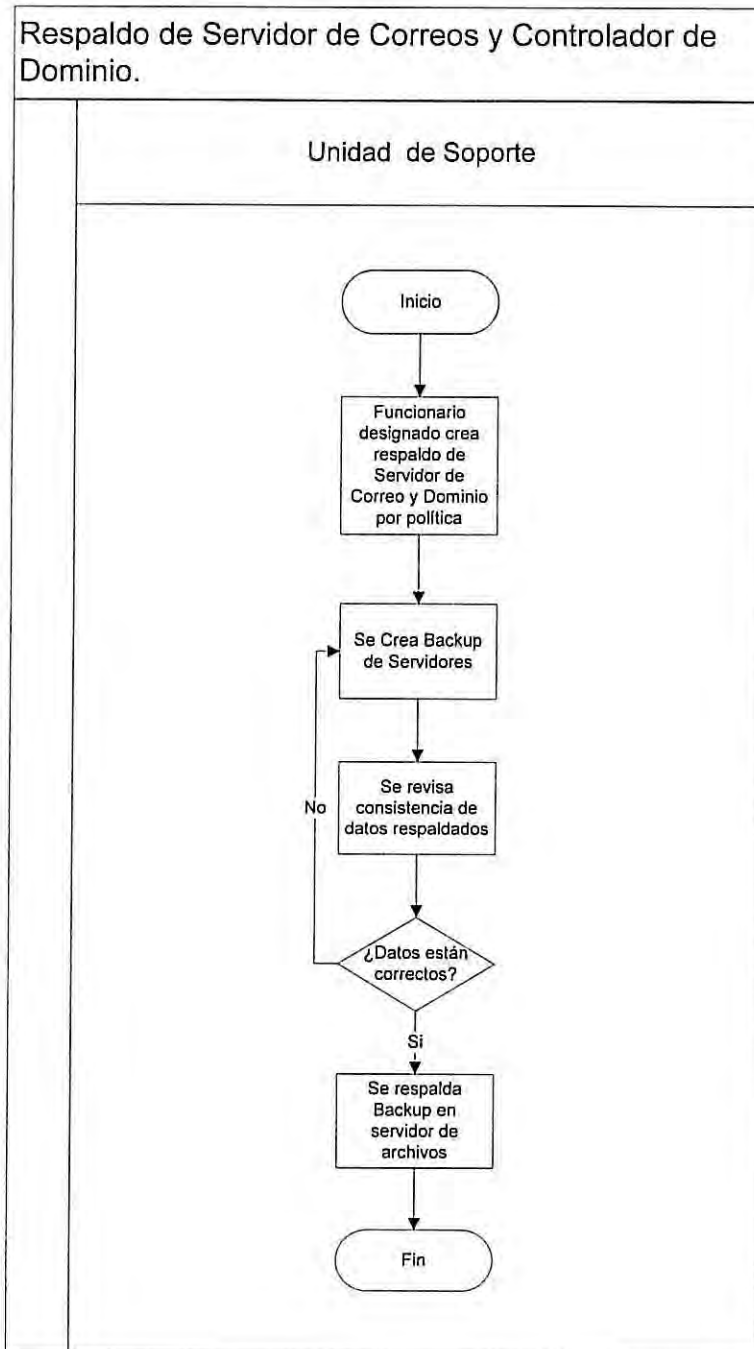
5.- Mapa de Procesos

Requerimientos de entrada del proceso	Política de seguridad física y lógica.
Salidas de servicios o producto	
Clientes Externos	Consejo regional – programas dependientes
Clientes Internos	Funcionarios(as) GORE
Descripción o Definición del Proceso clave	Respaldo System state de Servidores de Dominio y respaldo de servidor Exchange.



6.- Actividades

6.1.- Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Respaldo de Servidor de Correos y Controlador de Dominio



6.2.- Desarrollo de las Actividades

Actividades /Subprocesos	Observaciones	Responsables
Funcionario(a) designado(a) crea respaldo de Servidor de Correo y Dominio por política	La política a la que se refiere es la política de seguridad informática	Funcionario(a) Unidad de Soporte
Se revisa consistencia de datos respaldados	Consistencia se refiere a que se contengan todos los datos en forma correcta y accesible	Funcionario(a) Unidad de Soporte
Se respalda Backup en servidor de archivos	Todos los respaldos deben ser guardados en el servidor de archivos, sin falta.	Funcionario(a) Unidad de Soporte

7.- Resumen de Indicadores de Gestión:

Nº	Actividades /Subprocesos	Indicadores definidos	Unidad de Medida	Meta	Tiempo medición	Responsable
1	Se respalda backup en servidor de archivos	Porcentaje de respaldos realizados en el período y respaldados en el servidor de archivos	(Nº backup respaldados en servidor de archivos/Nº de backup realizados) * 100	100%	Anual	Encargado(a) Unidad de Soporte

8.- Formularios - Documentos y Anexos que se desprenden de este procedimiento

Código	Nombre formulario	Responsable	Tiempo de retención del Registro
	Registro creación de backup de servidor de dominio y correo (anexo n°1)	Encargado(a) Unidad de Soporte	1 año
	Registro de respaldo de backup en servidor de archivo (anexo n°2)	Encargado(a) Unidad de Soporte	1 año

9.- Detalle de las modificaciones en cada revisión:

Fecha / Rev.	Identificación del cambio o modificación	Página
09.12.2009	Creación Documento	Todas

Elaboró:	Aprobó:	Autorizó:
Carlos Hernández Encargado Unidad Soporte Dpto. Informática Rodrigo Villalon Encargado Unidad Desarrollo Dpto. Informática	José Ignacio Gutiérrez Jefe Dpto. Informática	Ximena Matamala Jefa Dpto. Planificación y Control de Gestión

1.- Objetivo

Resguardar la integridad de la información contenida en las bases de datos del Servicio.

2.- Alcance

Unidad de Desarrollo del Departamento de Informática.

3.- Estructura Organizativa del Área que es responsable este procedimiento: (Responsabilidades)



3.1.- Definición de Cargos responsables:

Encargado(a) de Desarrollo: Encargado(a) de Garantizar la integridad y el resguardo de la información almacenada en los sistemas utilizados al interior del Servicio.

4.- Siglas / Abreviaturas / Definiciones / Referencias (Leyes relacionadas), etc.

4.1.- Siglas

- o No Hay

4.2.- Abreviaturas

- o No hay

4.3.- Definiciones

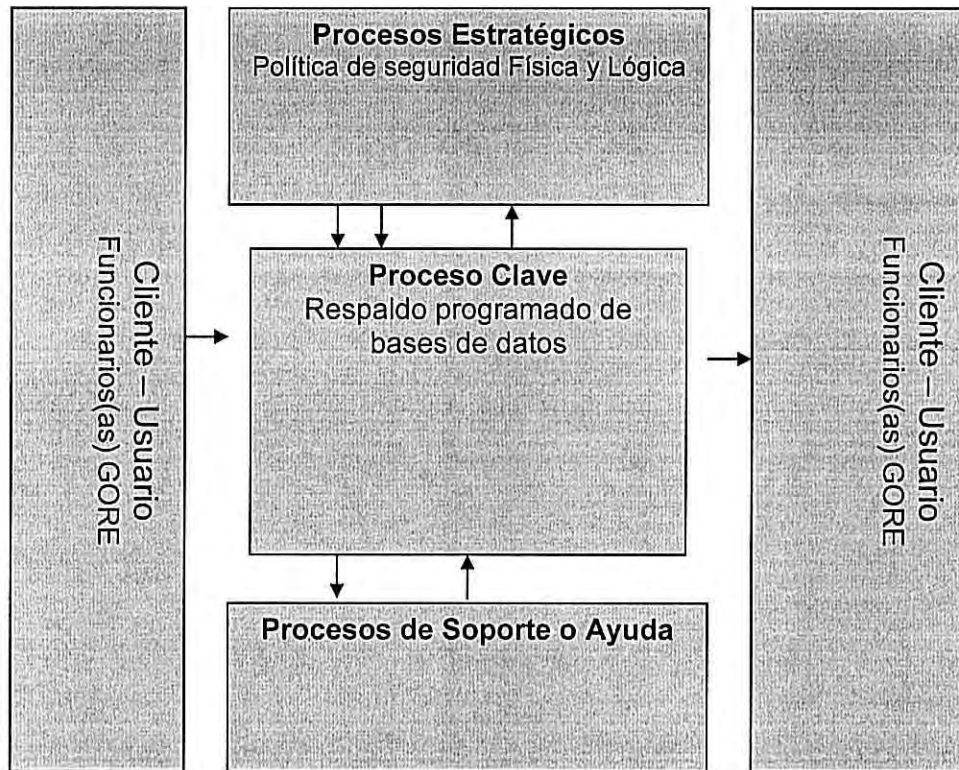
- o **Unidad de Disco:** Espacio físico del Disco duro del Servidor donde se almacenan los respaldos diarios de las bases de datos

4.4.- Referencias

- o No hay

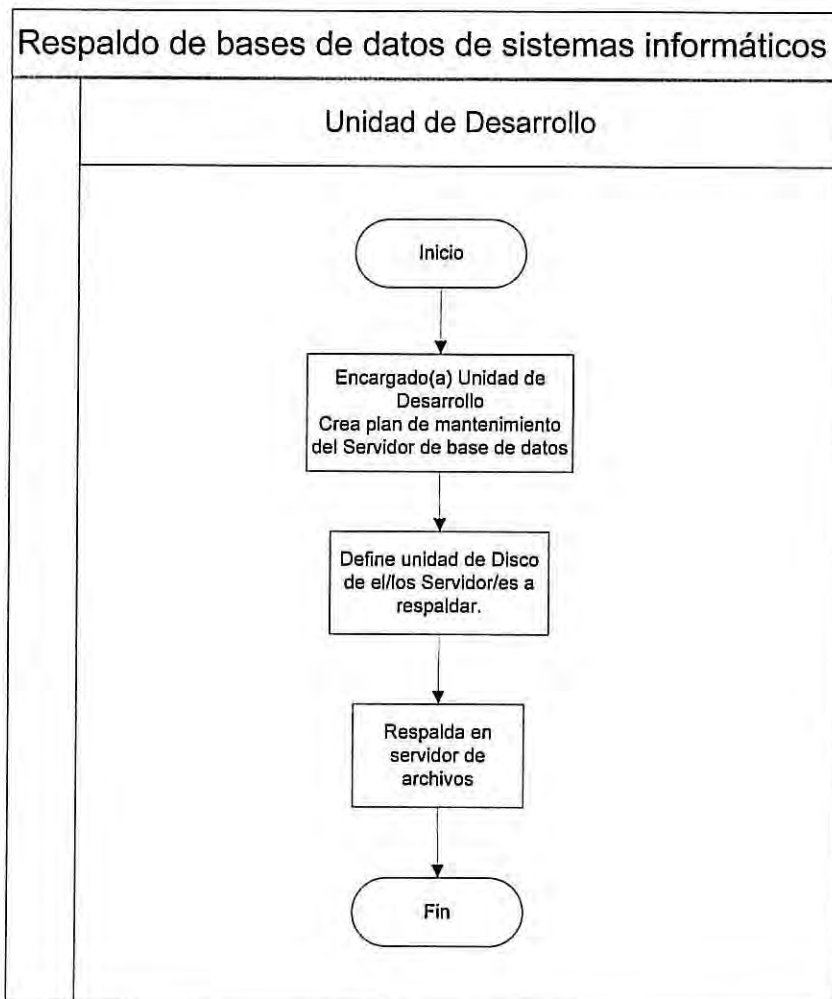
5.- Mapa de Procesos

Requerimientos de entrada del proceso	Política de Seguridad Física y lógica.
Salidas de servicios o producto:	
Cientes Externos	No hay
Cientes Internos	Funcionarios(as) GORE
Descripción o Definición del Proceso clave:	Respaldo programado en cintas magnéticas de las bases de datos del Servicio



6.- Actividades

6.1.- Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Respaldo de bases de datos de sistemas informáticos.



6.2.- Desarrollo de las Actividades

Actividades /Subprocesos	Observaciones o Aclaración	Responsables
Encargado(a) Unidad de Desarrollo Crea plan de mantenimiento del Servidor de base de datos	Dependiendo de la criticidad o el nivel de uso de una base de datos, se define cada cuanto tiempo se realizará el respaldo de sus datos.	Encargado(a) Unidad De Desarrollo de Sistemas
Crea Plan de Mantenimiento de las bases de datos	Programar en el Servidor de base de datos, los planes de mantenimiento que, en los plazos definidos anteriormente, ejecutan los respaldos automáticamente	Encargado(a) Unidad De Desarrollo de Sistemas
Respalda en servidor de archivos	Se da inicio a procedimiento de Respaldo de Servidor de Archivos	Encargado(a) Unidad De Desarrollo de Sistemas

7.- Resumen de Indicadores de Gestión:

Nº	Actividades /Subprocesos	Indicadores definidos ubicados en la Actividad o Subproceso	Unidad de Medida	Meta	Tiempo medición	Responsable de la medición del Indicador
1	Respalda en servidor de archivos	Porcentaje de cumplimiento del cronograma	(Nº de respaldos programados en cronograma / Nº de respaldos realizados) * 100	50%	Trimestral	Encargado(a) Unidad de Desarrollo

8.- Formularios - Documentos y Anexos que se desprenden de este procedimiento

Código	Nombre formulario	Responsable	Tiempo de retención del Registro
	Registro de Respaldos de Servidor de Base de Datos en Servidor de Archivos (anexo N°1)	Unidad de Desarrollo	1 año

9.- Detalle de las modificaciones en cada revisión:

Fecha / Rev.	Identificación del cambio o modificación	Página
09.12.2009	Creación Documento	Todas

Elaboró:	Aprobó:	Autorizó:
Carlos Hernández Encargado Unidad Soporte Dpto. Informática	José Ignacio Gutiérrez Jefe Dpto. Informática	Ximena Matamala Jefa Dpto. Planificación y Control de Gestión

1.- Objetivo

Garantizar la continuidad de operación de los recursos informáticos, a través de la mantención, desarrollo y adquisición de recursos tecnológicos.

2.- Alcance

Departamento de Informática.

3.- Estructura Organizativa del Área que es responsable este procedimiento: (Responsabilidades)



3.1.- Definición de Cargos responsables:

Encargado(a) de Soporte: Atender los problemas registrados en la Mesa de Ayuda, y darles solución en forma eficaz y eficiente.

Encargado(a) de Desarrollo: Atender los problemas registrados en la Mesa de Ayuda, y darles solución en forma eficaz y eficiente.

Secretaria(o) Dpto. Informática: Ingresar problemas a la mesa de ayuda que hayan sido recibidos por llamadas telefónicas.

4.- Siglas / Abreviaturas / Definiciones / Referencias (Leyes relacionadas), etc.

4.1.- Siglas

- No hay

4.2.- Abreviaturas

- No hay

4.3.- Definiciones

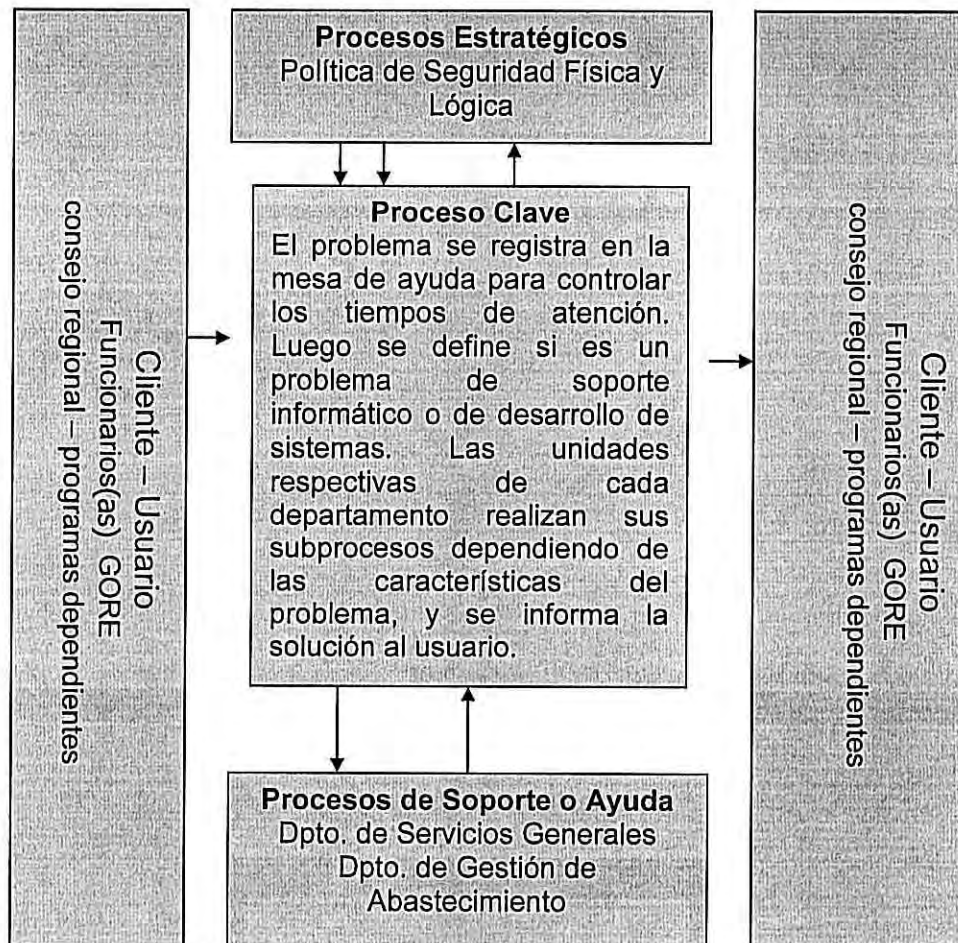
- **Continuidad de operación:** Que las máquinas, procesos o fuentes de energía que sostienen el trabajo de alguna organización mantengan una disponibilidad periódica y continua.
- **Mesa de Ayuda:** Software en red que permite a departamentos que entregan servicios y asistencia dentro de una organización, controlar su nivel de servicio (tiempos de atención, de solución, etc.)

4.4.- Referencias

- No hay

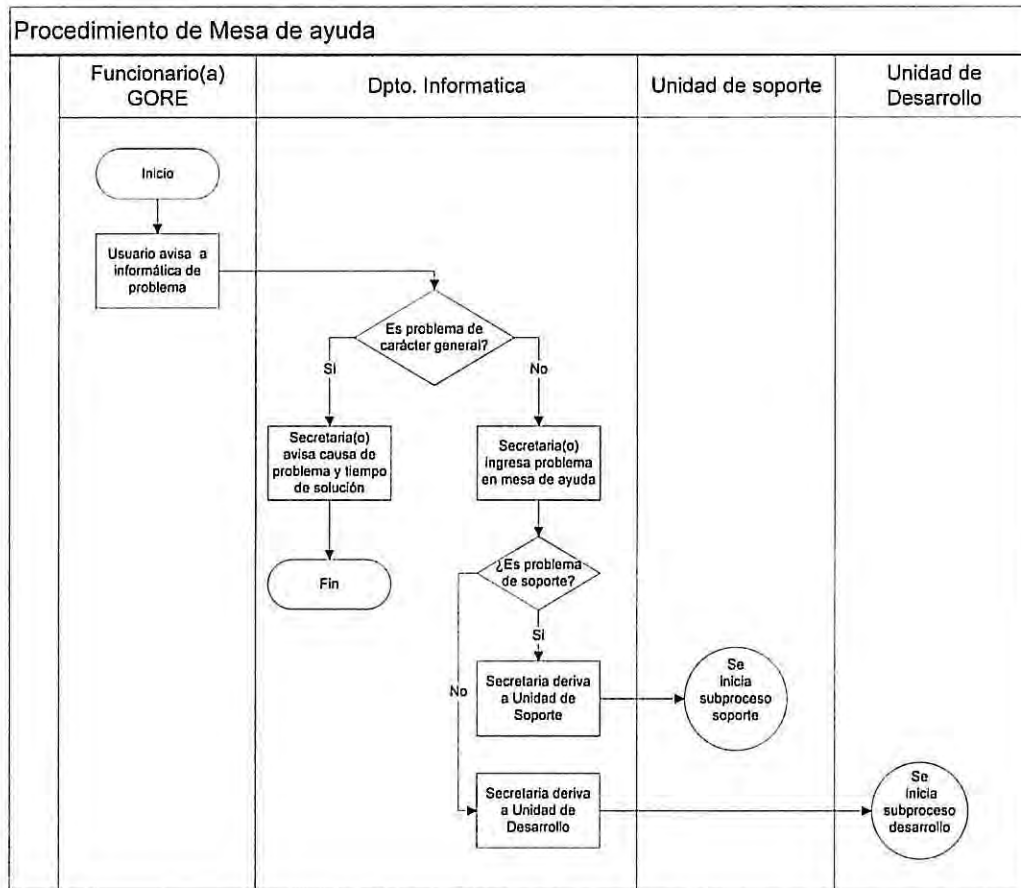
5.- Mapa de Procesos

Requerimientos de entrada del proceso	Política de seguridad física y lógica.
Salidas de servicios o producto	Problemas resueltos
Clientes Externos	Consejo regional – programas dependientes
Clientes Internos	Funcionarios(as) GORE
Descripción o Definición del Proceso clave	Mantener la continuidad de servicio de los recursos tecnológicos que apoyan los procesos del gobierno regional y sus funcionarios.

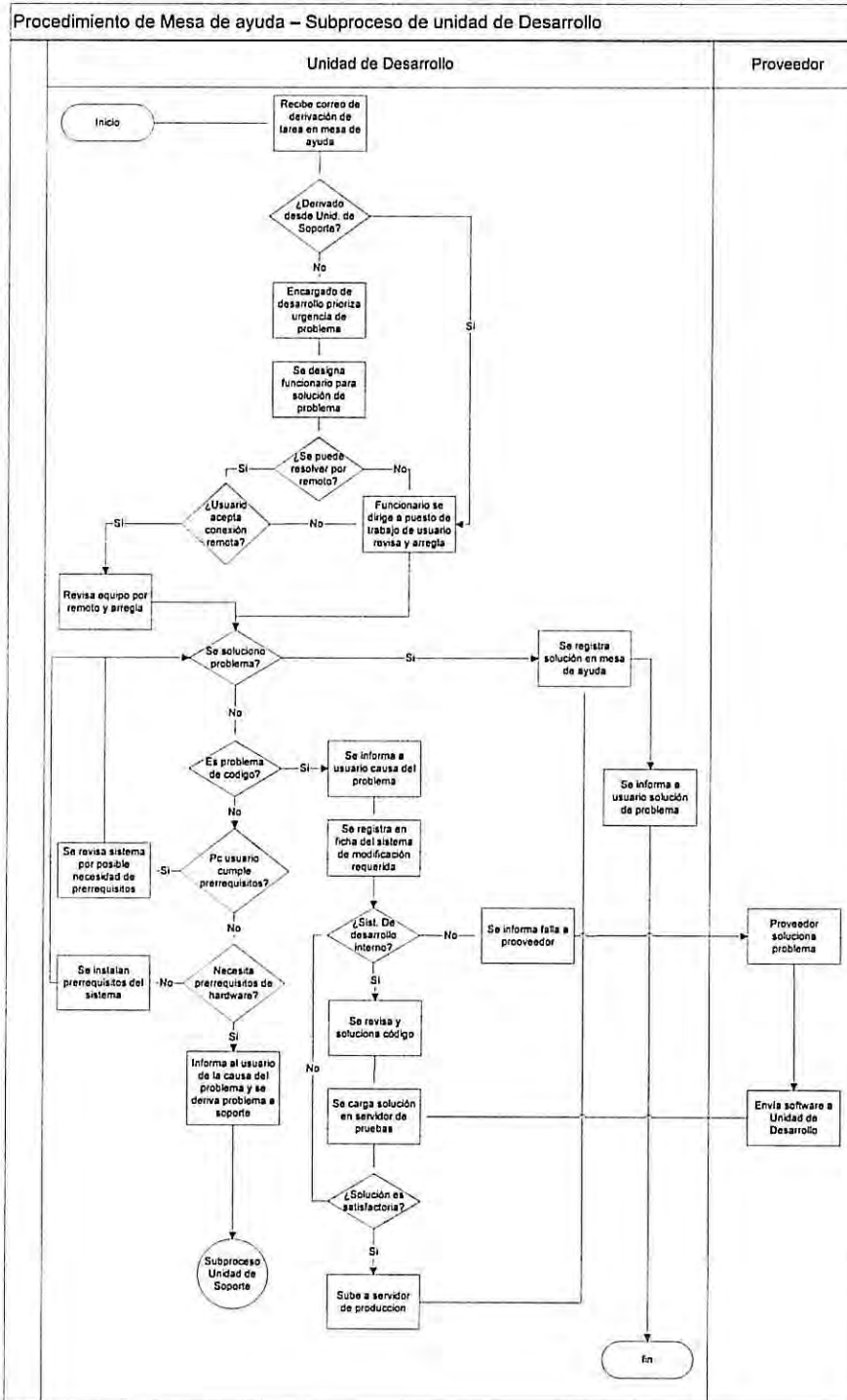


6.- Actividades

6.1.1- Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Mesa de Ayuda



6.1.3- Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Subproceso de Desarrollo



6.2.1.- Desarrollo de las Actividades: Mesa de ayuda.

Actividades /Subprocesos	Observaciones	Responsables
Secretaria(o) ingresa problema en mesa de ayuda	Se registra fecha y hora del problema en mesa de ayuda	Secretaria(o) Dpto. Informática
¿Es problema de soporte?	Se registra fecha y hora de la derivación del problema en mesa de ayuda	Secretaria(o) Dpto. Informática

6.2.2.- Desarrollo de las Actividades: Subproceso de Soporte

Actividades /Subprocesos	Observaciones	Responsables
Encargado de soporte prioriza urgencia de problema	Se priorizara según funciones críticas del usuario o si se debe a problemas generales	Funcionario(a) Unidad de Soporte.
¿Es usuario crítico?	La definición de los usuarios críticos se hará en las políticas de seguridad.	Funcionario(a) Unidad de Soporte.
Se deriva problema solucionado a Unidad de desarrollo	Se guarda registro en mesa de ayuda de fecha y hora de derivación.	Funcionario(a) Unidad de Soporte.

6.2.3.- Desarrollo de las Actividades: Subproceso de Desarrollo

Actividades /Subprocesos	Observaciones	Responsables
¿Derivado desde Unid. de Soporte?	Se verificara la solución del problema para cerrarlo en mesa de ayuda	Funcionario(a) Unidad de Desarrollo.
Encargado de desarrollo prioriza urgencia de problema	Se priorizara según funciones críticas del usuario o si se debe a problemas generales	Funcionario(a) Unidad de Desarrollo.
Se registra en ficha del sistema de modificación requerida	Ficha interna de la Unidad de Desarrollo para solución de problemas en sistemas internos.	Funcionario(a) Unidad de Desarrollo.
Informa al usuario de la causa del problema y se deriva problema a soporte	Se guarda registro en mesa de ayuda de fecha y hora de derivación.	Funcionario(a) Unidad de Desarrollo.

7.- Resumen de Indicadores de Gestión:

7.1.- Mesa de ayuda

Nº	Actividades /Subprocesos	Indicadores definidos ubicados en la Actividad o Subproceso	Formula de calculo	Meta	Tiempo medición	Responsable de la medición del Indicador
1	Secretaría ingresa problema a la Mesa de Ayuda – Encargado deriva problema	Atención de usuarios en menos de 1 hr.	(Total problemas solucionados en menos de 1 hora / total problemas ingresados) * 100	80%	Trimestral	Jefe(a) de Dpto. Informática
2	Ambos Subprocesos / Registra solución en Mesa de Ayuda	Problemas solucionados superior al 60%	(Total problemas solucionados * total problemas ingresados) * 100	60%	Trimestral	Jefe(a) de Dpto. Informática

8.- Formularios - Documentos y Anexos que se desprenden de este procedimiento

Código	Nombre formulario	Responsable	Tiempo de retención del Registro
	Reporte mesa de ayuda	Encargado(a) Unidad de Desarrollo	1 año

9.- Detalle de las modificaciones en cada revisión:

Fecha / Rev.	Identificación del cambio o modificación	Página
09.12.2009/0	Creación del documento	Todas

Elaboró:	Aprobó:	Autorizó:
Carlos Hernández Encargado Unidad Soporte Dpto. Informática	José Ignacio Gutiérrez Jefe Dpto. Informática	Ximena Matamala Jefa Dpto. Planificación y Control de Gestión

1.- Objetivo

Lograr una buena administración en active directory y de esta forma evitar fallas en la seguridad por cuentas obsoletas.

2.- Alcance

Unidad de Soporte del Departamento de Informática.

3.- Estructura Organizativa del Área que es responsable este procedimiento: (Responsabilidades)



3.1.- Definición de Cargos responsables:

Encargado(a) de Soporte: Encargado(a) de mantener, Crear y eliminar Cuentas de Usuario de dominio y correos respectivos asociados a las cuentas.

4.- Siglas / Abreviaturas / Definiciones / Referencias (Leyes relacionadas), etc.

4.1.- Siglas

- No hay

4.2.- Abreviaturas

- No hay

4.3.- Definiciones

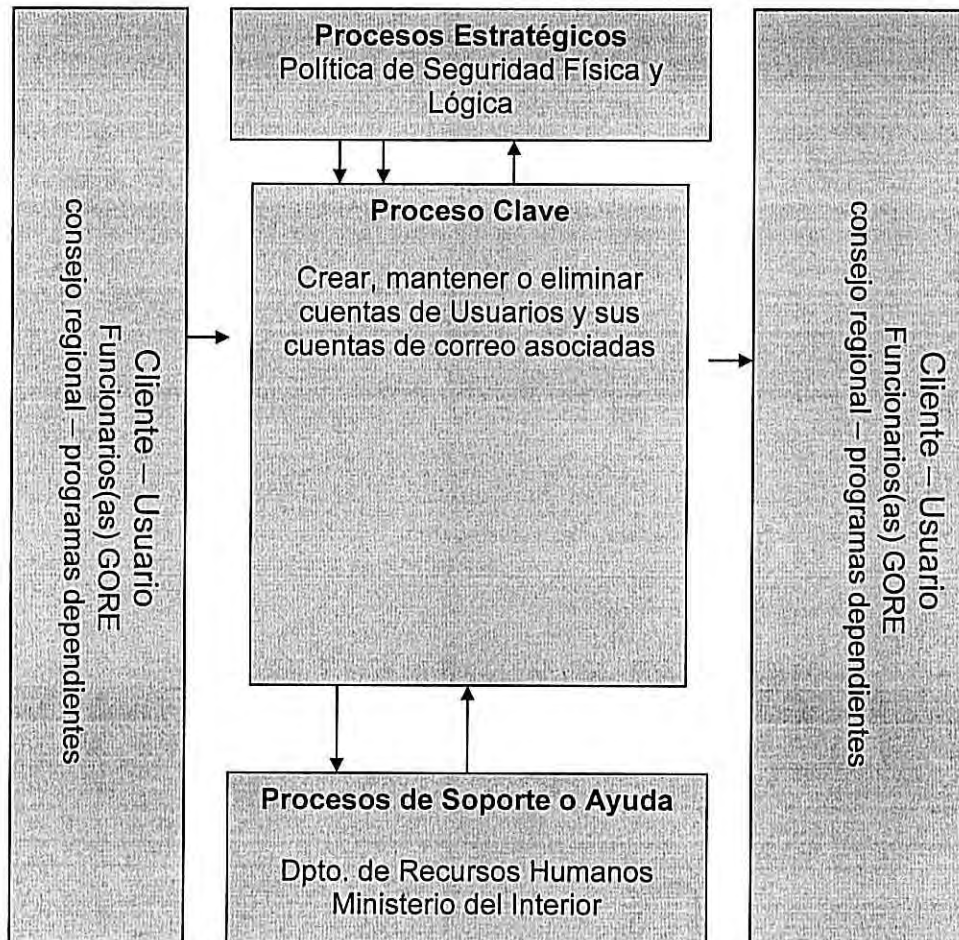
- **Active Directory:** Directorio Activo. Es una consola de Microsoft que nos permite administrar las Cuentas de usuario.

4.4.- Referencias

- No hay

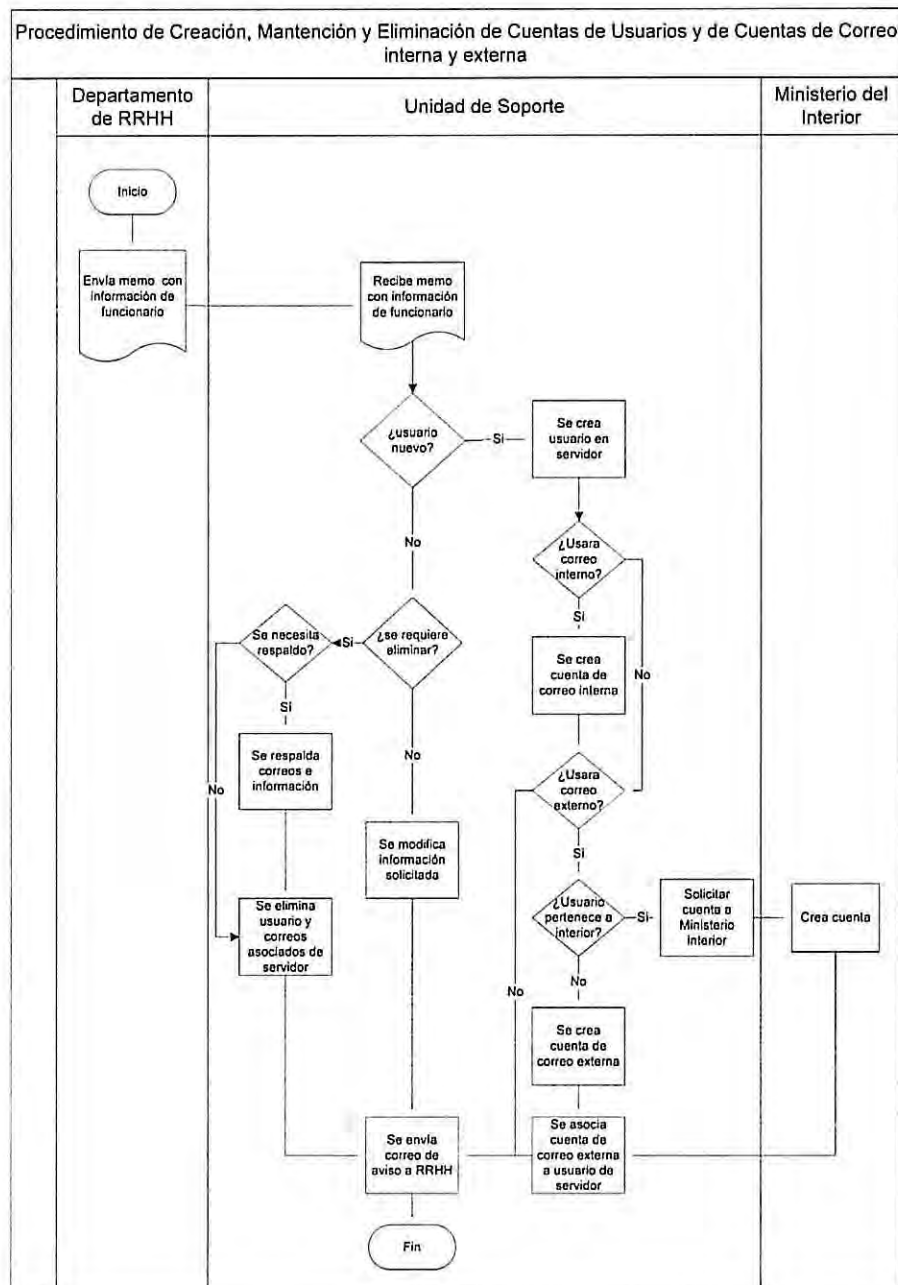
5.- Mapa de Procesos

Requerimientos de entrada del proceso	Política de seguridad física y lógica.
Salidas de servicios o producto	Buena Administración de cuentas y correos.
Cientes Externos	Consejo regional – programas dependientes
Cientes Internos	Funcionarios(as) GORE
Descripción o Definición del Proceso clave	Administrar mediante creación, mantenimiento o eliminación de las cuentas de usuarios en servidor de Dominio y servidor de correos.



6.- Actividades

6.1.1- Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Creación, Mantenimiento y Eliminación de Cuentas de Usuarios y Cuentas de Correo interna y externa



6.2.- Desarrollo de las Actividades

Actividades /Subprocesos	Observaciones	Responsables
Recibe memo con información de usuario.	Se necesita memo para proceder con la creación, modificación o eliminación de usuario o cuenta de correo	Encargado(a) Unidad de Soporte.
¿Usuario pertenece a Ministerio del Interior?	Se debe solicitar telefónicamente a ministerio del interior la creación de la cuenta de usuario o su modificación.	Encargado(a) Unidad de Soporte.

7.- Resumen de Indicadores de Gestión:

Nº	Actividades /Subprocesos	Indicadores definidos ubicados en la Actividad o Subproceso	Unidad de Medida	Meta	Tiempo medición	Responsable de la medición del Indicador
1	Se envía correo de recursos humanos	% solicitudes resueltas	(cuentas creadas, modificadas, eliminadas / memos ingresados pidiendo solicitud) *	100%	trimestral	Encargado(a) Unidad de soporte

8.- Formularios - Documentos y Anexos que se desprenden de este procedimiento

Código	Nombre formulario	Responsable	Tiempo de retención del Registro
	Registro de modificaciones creaciones o eliminación de cuentas (anexo 1)	Encargado(a) Unidad Soporte	1 año

9.- Detalle de las modificaciones en cada revisión:

Fecha / Rev.	Identificación del cambio o modificación	Página
09.12.2009	Creación Documento	Todas

Elaboró:	Aprobó:	Autorizó:
Carlos Hernández Encargado Unidad de Soporte	José Ignacio Gutiérrez Jefe Dpto. Informática	Ximena Matamala Jefa Dpto. Planificación y Control de Gestión

1.- Objetivo

Mantener la plataforma tecnológica (PC de escritorio, Servidores, impresoras, switch, routers, UPS, Patch Panels) de forma que el trabajo se realice de manera fluida y así maximizar la vida útil de la plataforma.

2.- Alcance

Unidad de Soporte del Departamento de Informática

3.- Estructura Organizativa del Área que es responsable este procedimiento: (Responsabilidades)



3.1.- Definición de Cargos responsables:

Encargado(a) de Soporte: Encargado(a) de Garantizar la continuidad en el uso de la plataforma tecnológica.

4.- Siglas / Abreviaturas / Definiciones / Referencias (Leyes relacionadas), etc.

4.1.- Siglas

- **PC:** Personal Computer
- **UPS:** Unit Power Supply. Dispositivo suplementario de Energía para conectar Computadores y Servidores y mantener su funcionamiento por un período corto.

4.2.- Abreviaturas

- No Hay

4.3.- Definiciones

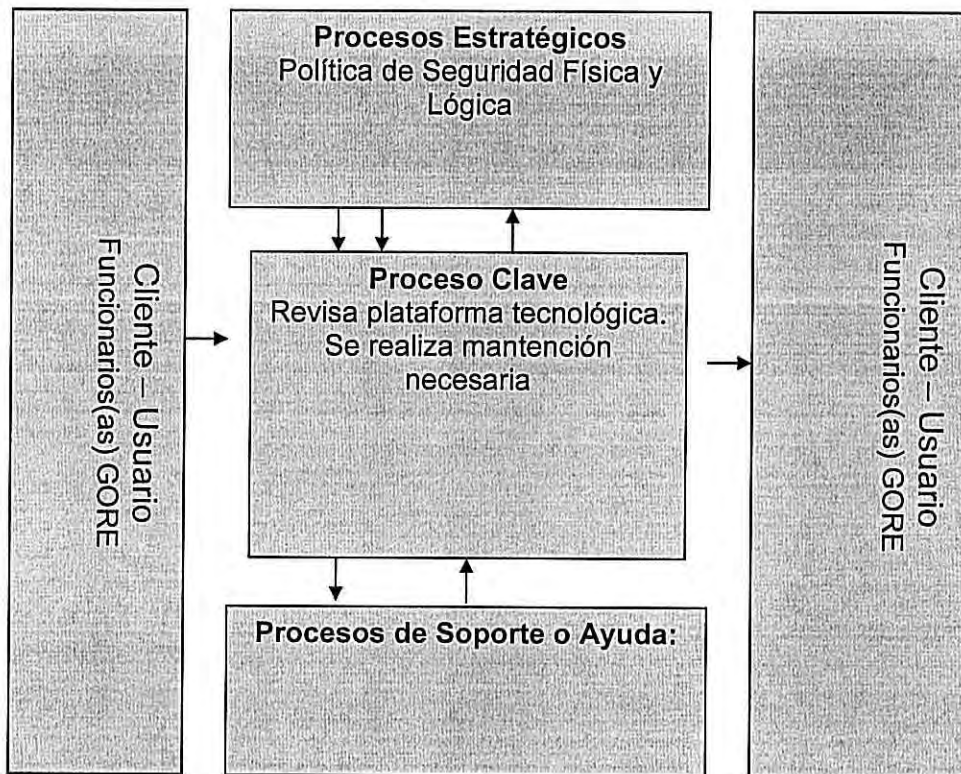
- **Patch Panel:** Panel de conexión de cable de red

4.4.- Referencias

- No Hay

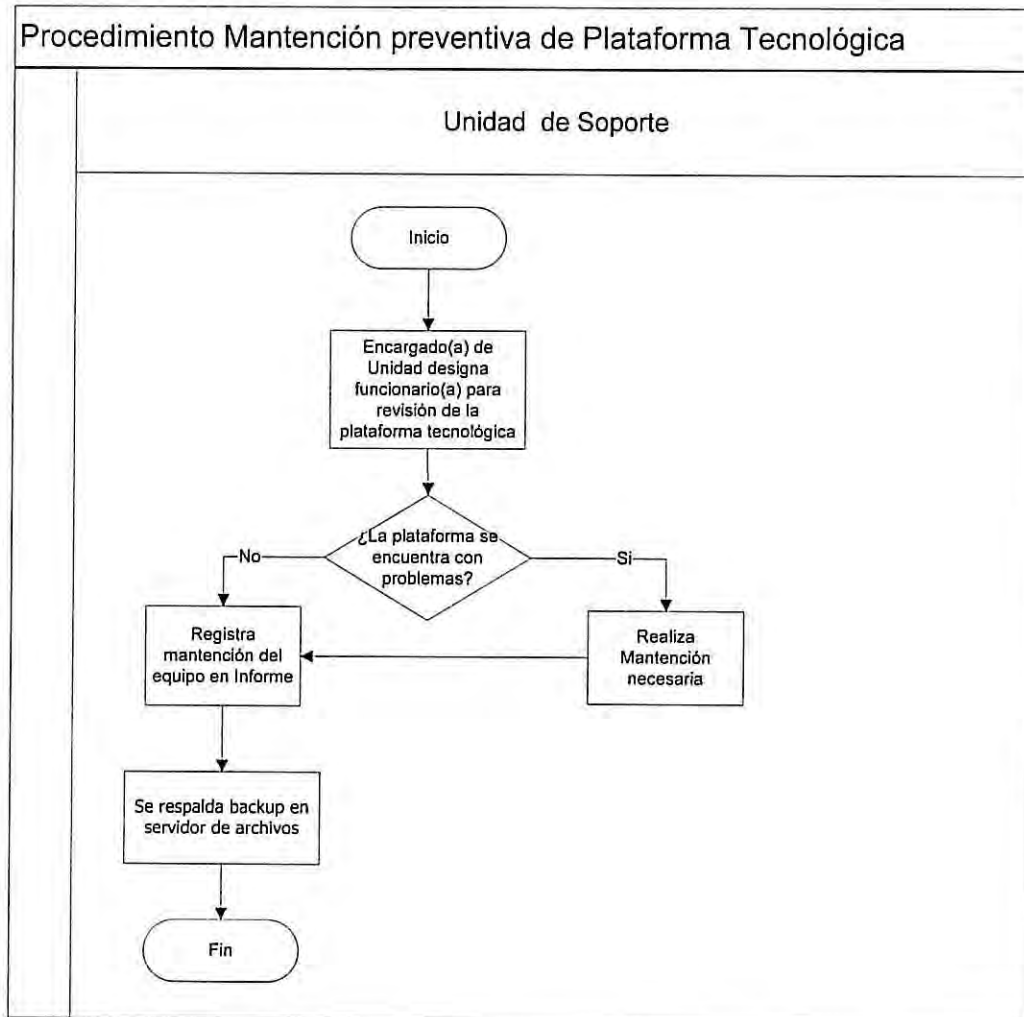
5.- Mapa de Procesos

Requerimientos de entrada del proceso	Política de seguridad Física y lógica.
Salidas de servicios o producto	Plataforma tecnológica en buen estado
Cientes Externos	No hay
Cientes Internos	Funcionarios(as) GORE
Descripción o Definición del Proceso clave	Revisar en forma preventiva los equipos de los funcionarios del Gore, para maximizar su vida útil.



6.- Actividades

6.1.- Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Mantenimiento preventivo de Plataforma Tecnológica



6.2.- Desarrollo de las Actividades

Actividades /Subprocesos	Observaciones	Responsables
Encargado de Unidad de soporte designa funcionario para revisión de la plataforma tecnológica	La periodicidad de esta mantención está definida en la Política de Seguridad Física y Lógica del Servicio	Funcionario(a) Unidad de Soporte
¿La plataforma se encuentra con problemas?	Los posibles problemas de la plataforma tecnológica están definidas en la Política de Seguridad Física y Lógica del Servicio.	Funcionario(a) Unidad de Soporte
Registra mantención del equipo en Informe de mantenciones Preventivas	Este registro se lleva en el Informe de Mantenciones Preventivas	Funcionario(a) Unidad de Soporte

7.- Resumen de Indicadores de Gestión:

Nº	Actividades /Subprocesos	Indicadores definidos ubicados en la Actividad o Subproceso	Unidad de Medida	Meta	Tiempo medición	Responsable de la medición del Indicador
1	Registro de Mantenciones Preventivas realizadas	Porcentaje de equipos con mantención realizada	(Nº de equipos con mantenciones realizadas / total de equipos) * 100	15%	Trimestral	Encargado(a) Unidad de Soporte

8.- Formularios - Documentos y Anexos que se desprenden de este procedimiento

Código	Nombre formulario	Responsable	Tiempo de retención del Registro
	Registro mantención del equipo en Informe de mantenciones Preventivas (anexo n°1)	Encargado Unidad de Soporte	2 años

9.- Detalle de las modificaciones en cada revisión:

Fecha / Rev.	Identificación del cambio o modificación	Página
09.12.2009	Creación Documento	Todas

