

INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI

INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS

Página 2 de 23

Versión: 05

Código: INS-SSI-001

Fecha 1/08/ 2018

1 INDICE

1	INDICE	2
1	OBJETIVO	5
2	ALCANCE	5
3	ROLES Y RESPONSABILIDADES	5
4	CONTROL NORMATIVO SSI	6
5	DEFINICIONES Y MODO DE OPERACIÓN	7
5.1	ELECTRICIDAD	7
5.1.1	Elementos de soporte	7
5.2	AGUA	8
5.3	TELEFONÍA Y DATOS	8
5.3.1	Protección del Cableado	8
5.4	CLIMATIZACION	8
5.5	ASCENSORES.....	9
5.6	EXTINTORES.....	9
5.7	PUERTAS MAGNETICAS Y CAMARAS DE SEGURIDAD	9
5.8	DESRATIZACION.....	9
6	PLANES DE MANTENCIÓN	10
6.1	ELECTRICIDAD	10
6.1.1	Luces de emergencia.....	10
6.1.2	Cableado y tableros eléctricos	10
6.2	AGUA	10
6.3	TELEFONÍA Y RED DE DATOS	11
6.4	CLIMATIZACION	11
6.5	ASCENSORES.....	11



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI

**INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS
DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS**

Página 3 de 23

Versión: 05


Código: INS-SSI-001

Fecha 1/08/ 2018

6.6	EXTINTORES.....	11
6.7	PUERTAS MAGNETICAS Y CAMARAS DE SEGURIDAD	11
6.8	DESRATIZACION.....	11
6.9	OTROS.....	12
7	PROCEDIMIENTOS EN CASO DE FALLAS	12
7.1	CORTE DE SUMINISTROS DE ELECTRICIDAD.....	12
7.1.1	En caso de falla por parte del Proveedor, durante el horario de trabajo.....	12
7.1.2	En caso de falla por parte del Proveedor, fuera del horario de trabajo.....	13
7.1.3	En caso de falla interna en las instalaciones, durante el horario de trabajo.....	13
7.1.4	En caso de falla interna en las instalaciones, fuera del horario de trabajo.....	13
7.1.5	Corte de suministro eléctrico en la sala de servidores (Sólo personal del Departamento de Informática).....	14
7.1.6	Restitución de suministro eléctrico para equipos computacionales (Sólo personal del Departamento de Informática).....	14
7.2	CORTE DE SUMINISTRO DE AGUA.....	15
7.2.1	En caso de falla por parte del Proveedor, durante el horario de trabajo.....	15
7.2.2	En caso de falla por parte del Proveedor, fuera del horario de trabajo.....	15
7.2.3	En caso de falla interna en las instalaciones, durante el horario de trabajo.....	15
7.2.4	En caso de falla interna en las instalaciones, fuera del horario de trabajo.....	15
7.3	CORTE DE SUMINISTRO DE TELEFONÍA.....	16
7.3.1	En caso de falla por parte del Proveedor, fuera del horario de trabajo.....	16
7.3.2	En caso de falla por parte del Proveedor, fuera del horario de trabajo.....	16
7.3.3	En caso de falla interna de las instalaciones, durante el horario de trabajo.....	16
7.3.4	En caso de falla interna en las instalaciones, fuera del horario de trabajo.....	16
7.4	CORTE DE SUMINISTRO DE DATOS/INTERNET.....	17
7.4.1	En caso de falla por parte del Proveedor o falla interna en las instalaciones, durante el horario de trabajo	17
7.4.2	En caso de falla por parte del Proveedor o falla interna en las instalaciones, fuera del horario de trabajo	17

	GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS	Página 4 de 23
		Versión: 05
		Código: INS-SSI-001
		Fecha 1/08/ 2018

7.5	SERVICIOS BÁSICOS	17
8	Mejoras a los Servicios	18
9	REGISTRO DE OPERACION	19
10	DIFUSIÓN	19
11	REVISIÓN	19
12	ANEXOS	20
	Formato de Bitácora de Mantenimiento Mensual para Planes de Mantención	20
13	APROBACIÓN	21
14	REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES O MODIFICACIONES	22

 GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO	GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS	Página 5 de 23
		Versión: 05
		Código: INS-SSI-001
		Fecha 1/08/ 2018

1 OBJETIVO

El presente instructivo tiene por finalidad definir las acciones, los métodos y procedimientos a seguir ante posibles fallas de energía eléctrica u otros servicios básicos que afecten a las instalaciones de la Institución; el Instructivo Correctivo y Preventivo contra Fallas de Energía y Otras Fallas de Servicios es un ordenamiento de disposiciones y elementos necesarios, articulados de manera tal de dar una respuesta eficaz frente a una contingencia. Así mismo se determinan los planes preventivos y de mantención para cada uno de los servicios descritos en este documento.

2 ALCANCE

El presente Instructivo es aplicable a todos los servicios básicos prestados al Gobierno Regional Metropolitano. Se incluye, además, todas las dependencias que son parte de la institución.

3 ROLES Y RESPONSABILIDADES

El Departamento de Servicios Generales será el encargado de evaluar, planificar y corregir los servicios que se presten al Gobierno Regional Metropolitano, con el fin de evitar posibles fallas e interrupciones.

El Departamento de Informática será el responsable de ser la contra parte técnica para los servicios de datos y telefonía


Cada usuario también será responsable de reportar al Departamento de Servicios Generales de posibles fallas en algún servicio detectado.

 GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO	GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS	Página 6 de 23
		Versión: 05
		Código: INS-SSI-001
		Fecha 1/08/ 2018

4 CONTROL NORMATIVO SSI

El siguiente procedimiento tiene por finalidad dar cumplimiento a los siguientes controles de la norma NCh-ISO27001.Of2013

Código del Control	Identificación del Control	Requisito de control
A.11.02.02	Elementos de soporte	Se debe proteger el equipamiento contra fallas en el suministro de energía y otras interrupciones causadas por fallas en los elementos de soporte.
A.11.02.03	Seguridad en el cableado	Se debe proteger el cableado de energía y telecomunicaciones que transporta datos o brinda soporte a servicios de información contra interceptación, interferencia o daños.
A.15.02.02	Gestión de cambios a los servicios del proveedor	Se deben gestionar los cambios al suministro de servicios por parte de los proveedores, incluido el mantenimiento y la mejora de las políticas de seguridad de la información existentes, procedimientos y controles al considerar la criticidad de la información del negocio los sistemas y procesos involucrados y la re-evaluación de los riesgos.

 <p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO</p>	<p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</p> <p>INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS</p>	Página 7 de 23
		Versión: 05
		Código: INS-SSI-001
		Fecha 1/08/ 2018

5 DEFINICIONES Y MODO DE OPERACIÓN

El Gobierno Regional Metropolitano cuenta con un edificio ubicado en calle Bandera N° 46, en la Comuna de Santiago, de construcción sólida, con 8 ocho plantas en utilización más un subterráneo que se dividen en 2 alas y que poseen vías de evacuación en forma independiente.

El Gobierno Regional Metropolitano también tiene a su cargo el Parque lo Errazuriz.

Respeto a los servicios básicos con los que cuenta, éstos se detallan a continuación:

5.1 ELECTRICIDAD

El Gobierno Regional Metropolitano en sus instalaciones cuenta con un equipo de respaldo energético general (grupo electrógeno) que se activa automáticamente al detectar un corte del suministro externo de energía eléctrica. El equipo tiene autonomía para alimentar la red eléctrica del edificio por un periodo de hasta 6 horas, y con un retardo máximo de 8 segundos en comenzar su operación desde la detección de corte del suministro.

5.1.1 Elementos de soporte

Asimismo, cuenta con unidades UPS de respaldo para los servidores informáticos que tienen una duración de 30 minutos de autonomía, las que aseguran el funcionamiento para todos los equipos de comunicaciones (Switch, Routers, Bridge y Transceiver), equipos computacionales como firewall, servidores y central telefónica.

El servicio cuenta con una red eléctrica independiente para energizar equipos de comunicaciones, computacionales y UPS aparte de la red normal para luminarias y artefactos varios.

La sala de servidores posee una alimentación directa del empalme eléctrico, por lo que no se vería afectada en un caso de caída de otro circuito interno.

Todos los tableros eléctricos se encuentran cercanos a las vías de evacuación en caso de una emergencia, y se encuentran debidamente identificados los automáticos en relación al circuito que corresponden.

	GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS	Página 8 de 23
		Versión: 05
		Código: INS-SSI-001
		Fecha 1/08/ 2018

5.2 AGUA

El Servicio cuenta con una red de agua potable provista por la empresa sanitaria correspondiente, con la cual se abastece dos estanques de paso de 20.000 litros cada uno y por medio de bombas de impulsión se distribuye a las instalaciones del servicio incluyendo los equipos de climatización

Las bombas de distribución del suministro de agua potable se encuentran conectadas a la red eléctrica general y respaldadas por el equipo electrógeno citado anteriormente.

Disponiendo de una cantidad de 40.000 litros de agua lo cual podría tener una duración aproximada de 6 horas contemplando el personal completo.

Además, el servicio cuenta con 1 fosa central para el tratamiento de aguas servidas con dos motores HP trituradores a los cuales se les realiza limpieza y mantención 4 veces al año.

5.3 TELEFONÍA Y DATOS

5.3.1 Protección del Cableado

La telefonía y red de datos es provista por proveedores que alimentan las instalaciones por medio de enlaces de fibra óptica redundante en ambos casos.

Las corrientes débiles (telefonía y datos) se encuentran debidamente canalizadas, identificadas, protegidas y separadas del cableado eléctrico normal.

5.4 CLIMATIZACION

El sistema de climatización del Gobierno Regional Metropolitano cuenta con un Chiller y una torre de enfriamiento con el sistema de inyección de aire frío y un sistema de fancoyl para aire caliente.

El servicio de mantención se encuentra externalizado. El proveedor mantiene un empleado de manera fija en el Edificio para tareas de mantención y solución de problemas. El contrato de mantención es realizado de manera anual.

 <p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO</p>	<p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</p> <p>INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS</p>	Página 9 de 23
		Versión: 05
		Código: INS-SSI-001
		Fecha 1/08/ 2018

5.5 ASCENSORES

El Servicio cuenta con 4 Ascensores, 2 panorámicos y 2 interiores. Estos cuentan con un contrato de mantención.

5.6 EXTINTORES

Los extintores son revisados por personal de la Unidad de Prevención de Riesgos con el fin de mantenerlos con sus cargas vigentes y en buen estado.

5.7 PUERTAS MAGNETICAS Y CAMARAS DE SEGURIDAD


Existe un sistema de control de acceso por medio de tarjeta electromagnética conectada al suministro eléctrico con respaldo independiente de batería por puerta, las cuales en caso de corte de suministro se desbloquean en forma automática. Como mecanismo adicional de emergencia, a un costado de cada puerta se encuentran las llaves que permiten la apertura de forma manual.

El Servicio cuenta con un contrato de mantención de puertas magnéticas y cámaras de seguridad externalizado. Este contrato se realiza de manera anual.

5.8 DESRATIZACION

El Servicio cuenta con un contrato de desratización y desinfección de las instalaciones.

En el contrato se estipula la instalación de trampas tubulares que están de manera fija en sectores identificados como posibles focos infecciosos y la desinfección de los servicios higiénicos. Este contrato se realiza de manera anual.

 <p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO</p>	<p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</p> <p>INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS</p>	Página 10 de 23
		Versión: 05
		Código: INS-SSI-001
		Fecha 1/08/ 2018

6 PLANES DE MANTENCIÓN

6.1 ELECTRICIDAD

1. Se realizará un servicio de mantención al equipo electrógeno por una empresa calificada.
2. Se debe realizar una prueba de funcionamiento, debiendo registrarse en una bitácora de mantenimiento la tarea realizada, la fecha y hora de la prueba, persona a cargo de la misma y observaciones en el caso que corresponda.
3. Se deberán revisar los niveles de combustibles, lubricante y refrigerante del equipo.

6.1.1 Luces de emergencia

1. Se realizará una verificación visual del estado de las luces de emergencia, debiendo registrarse en una bitácora de mantenimiento la tarea realizada, la fecha y hora de la prueba, persona a cargo de la misma y observaciones en el caso que corresponda.
2. Se realizará una prueba completa del sistema de luces de emergencia, dejando registro de esta en documento, en la que se consignará al menos día, hora, estado, observaciones e identificación de quién realizó la inspección.

6.1.2 Cableado y tableros eléctricos

Se realizará anualmente una mantención y verificación de los tableros eléctricos existentes.

6.2 AGUA

1. Se realizará revisión de las cámaras de aguas lluvias.
2. Se realizará la revisión de la grifería de baños y cocinas
3. Se realizará la mantención de los estanques de agua y sus bombas de inyección.

 <p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO</p>	<p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</p> <p>INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS</p>	Página 11 de 23
		Versión: 05
		Código: INS-SSI-001
		Fecha 1/08/ 2018

6.3 TELEFONÍA Y RED DE DATOS

En el contrato de prestación de servicios con las empresas proveedoras de telefonía y datos se establece que en forma semestral se realizarán las mantenencias preventivas a los equipos y cableados.

6.4 CLIMATIZACION

1. Se realizará mantención de la torre de enfriamiento
2. Se realizará mantención del Chiller de manera
3. Se realizará una medición del sistema de Aire caliente en el periodo Invernal
4. Se realizará una inspección de todos los sistemas asociados al sistema de climatización según contrato
5. Se realizará mantención a todas las vías de climatización en las oficinas.

6.5 ASCENSORES

Se realizará revisión mensual y mantención de cada coche según contrato.

6.6 EXTINTORES

Se realizará revisión Anual de cada extintor.

Se realizará el cambio de polvo químico según vencimiento.

6.7 PUERTAS MAGNETICAS Y CAMARAS DE SEGURIDAD


Se realizará revisión y mantención de las puertas magnéticas, sus baterías y botones de pulsación.

Se realizará revisión y mantención de las cámaras de seguridad y caseta de control.

6.8 DESRATIZACION

Se realizará revisión mensual y mantención de las trampas y cebos.

Se realizará la desinfección mensual de los servicios higiénicos según contrato.

 GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO	GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS	Página 12 de 23
		Versión: 05
		Código: INS-SSI-001
		Fecha 1/08/ 2018

6.9 OTROS

Como norma general al contratar servicios externos para nuestras instalaciones se establecen los planes de mantención para cada uno de ellos, tales como: Ascensores, Sistema de Acceso Controlado, Puertas Magnéticas, Equipos de Climatización y otros.

7 PROCEDIMIENTOS EN CASO DE FALLAS

En los siguientes casos se deberán seguir las acciones que se indican para cada uno de ellos. Es importante Comunicar de manera inmediata al Encargado de Seguridad del Servicio de cualquier eventualidad que se genere en alguno de los procedimientos.

7.1 CORTE DE SUMINISTROS DE ELECTRICIDAD

7.1.1 En caso de falla por parte del Proveedor, durante el horario de trabajo

- A. Revisar el funcionamiento del equipo electrógeno y abastecimiento de combustible.
- B. Verificar el correcto funcionamiento de los ascensores, luces de emergencia y accesibilidad a las vías de evacuación.
- C. Contactar a la empresa proveedora del servicio, con el objetivo de conocer el origen de la falla y el tiempo estimado de duración de la misma.
- D. En caso de que el corte de suministro se extienda por un tiempo mayor a las 3 horas, se deberá realizar la evacuación de las instalaciones.

	GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS	Página 13 de 23
		Versión: 05
		Código: INS-SSI-001
		Fecha 1/08/ 2018

7.1.2 En caso de falla por parte del Proveedor, fuera del horario de trabajo

- A. Revisar funcionamiento del equipo electrógeno y abastecimiento de combustible.
- B. Contactar a la empresa proveedora del servicio, con el objetivo de conocer el origen de la falla y el tiempo estimado de duración de la misma.
- C. Contactar al Jefe del Departamento de Servicios Generales al teléfono 09-40175829 o al Subrogante al 09-99978666, con el objetivo de informar la situación.
- D. Contactar a personal del Departamento de Informática a los siguientes teléfonos:
Operador de emergencia: 09-99978656
Operador de turno: 09-57496071/ 09-57496070
- E. Verificar el correcto funcionamiento de los ascensores, luces de emergencia y accesibilidad a las vías de evacuación.

7.1.3 En caso de falla interna en las instalaciones, durante el horario de trabajo

- A. Determinar el origen de la falla, en que piso se produjo y por qué motivo se originó.
- B. Verificar el correcto funcionamiento de las luces de emergencia y accesibilidad a las vías de evacuación.
- C. Bajar los automáticos generales del sector afectado mientras se realizan las labores de restablecimiento de los servicios.
- D. En el caso de que el corte de suministro se extienda por un tiempo mayor a las 6 horas, se deberá realizar la evacuación del sector afectado.

7.1.4 En caso de falla interna en las instalaciones, fuera del horario de trabajo

- A. Determinar el origen de la falla, en que piso se produjo y por qué motivo se originó.
- B. Verificar el correcto funcionamiento de las luces de emergencia y accesibilidad a las vías de evacuación.
- C. Bajar los automáticos generales del sector afectado mientras se realizan las labores de restablecimiento de los servicios.

 <p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO</p>	<p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</p> <p>INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS</p>	Página 14 de 23
		Versión: 05
		Código: INS-SSI-001
		Fecha 1/08/ 2018

D. Contactar al Jefe del Departamento de Servicios Generales al teléfono 09-40175829 o al Subrogante al 09-99978666, con el objetivo de informar la situación.

E. Contactar a personal del Departamento de Informática a los siguientes teléfonos:

Operador de emergencia: 09-99978656

Operador de turno: 09-57496071/ 09-57496070

7.1.5 Corte de suministro eléctrico en la sala de servidores (Sólo personal del Departamento de Informática)

- A. Determinar origen de la falla (proveedor o propia).
- B. Revisar estado de automáticos de circuitos de equipos computacionales.
- C. Revisar funcionamiento del generador eléctrico y UPS
- D. Si el corte excede las 3 horas se debe:
 - i. Reiniciar servicios de servidores.
 - ii. Apagar los servidores.
 - iii. Apagar equipos de comunicaciones (Switch, Routers, Transceiver, Bridge).
 - iv. Apagar central telefónica.
- E. Apagar equipos de climatización
- F. Bajar automático general, tablero sala de servidores.

7.1.6 Restitución de suministro eléctrico para equipos computacionales (Sólo personal del Departamento de Informática)

- A. Subir automático general en tablero en la sala de servidores
- B. Encender equipos de climatización
- C. Habilitar los equipos computacionales en el siguiente orden:
 - i. Encender central telefónica.
 - ii. Encender equipos de comunicaciones (Switch, Routers, Transceiver, Bridge).
 - iii. Encender firewall.
 - iv. Encender servidores Controlador de Dominio y DNS.
 - v. Encender Otro Servidores
 - vi. Revisar estado de automáticos de circuitos de equipos computacionales.



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI

**INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS
DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS**

Página 15 de 23

Versión: 05

Código: INS-SSI-001

Fecha 1/08/ 2018

7.2 CORTE DE SUMINISTRO DE AGUA

7.2.1 En caso de falla por parte del Proveedor, durante el horario de trabajo

- A. Revisar funcionamiento del equipo electrógeno y abastecimiento de combustible.
- B. Contactar a la empresa proveedora del servicio, con el objetivo de conocer el origen de la falla y el tiempo estimado de duración de la misma.
- C. Verificar el correcto funcionamiento de las bombas impulsadoras de agua.
- D. En el caso de que el corte de suministro se extienda por un tiempo mayor a 2 horas, se deberá realizar la evacuación de las instalaciones.

7.2.2 En caso de falla por parte del Proveedor, fuera del horario de trabajo

- A. Revisar funcionamiento del equipo electrógeno y abastecimiento de combustible.
- B. Verificar el correcto funcionamiento de las bombas impulsadoras de agua.
- C. Contactar al Jefe del Departamento de Servicios Generales al teléfono 09-40175829 o al Subrogante al 09-99978666, con el objetivo de informar la situación.

7.2.3 En caso de falla interna en las instalaciones, durante el horario de trabajo

- A. Determinar el origen de la falla, en que piso se produjo y por qué motivo se originó.
- B. Verificar el correcto funcionamiento de las bombas impulsadoras de agua.
- C. En el caso de que el corte de suministro se extienda por un tiempo mayor a 2 horas, se deberá realizar la evacuación de las instalaciones.

7.2.4 En caso de falla interna en las instalaciones, fuera del horario de trabajo

- A. Determinar el origen de la falla, en que piso se produjo y por qué motivo se originó.
- B. Verificar el correcto funcionamiento de las bombas impulsadoras de agua.
- C. Contactar al Jefe del Departamento de Servicios Generales al teléfono 09-40175829 o al Subrogante al 09-99978666, con el objetivo de informar la situación.

7.3 CORTE DE SUMINISTRO DE TELEFONÍA

7.3.1 En caso de falla por parte del Proveedor, fuera del horario de trabajo

Contactar a la empresa proveedora del servicio (Ingeniero de Turno), con el objetivo de conocer el origen de la falla y el tiempo estimado de duración de la misma, al teléfono 09-82988218.

7.3.2 En caso de falla por parte del Proveedor, fuera del horario de trabajo

A. Contactar a la empresa proveedora del servicio (Ingeniero de Turno), con el objeto de conocer el origen de la falla y el tiempo estimado de duración de la misma, al teléfono 09-82988218.

B. Contactar a personal del Departamento de Informática a los siguientes teléfonos:

- Operador de emergencia: 09-99978656
- Operador de turno: 09-57496071/ 09-57496070

7.3.3 En caso de falla interna de las instalaciones, durante el horario de trabajo

A. Determinar el origen de la falla, en que piso se produjo y por qué motivo se originó.

B. Contactar a la empresa proveedora del servicio (Ingeniero de Turno), con el objetivo de conocer el origen de la falla y el tiempo estimado de duración de la misma, al teléfono 09-82988218.

7.3.4 En caso de falla interna en las instalaciones, fuera del horario de trabajo

A. Determinar el origen de la falla, en que piso se produjo y por qué motivo se originó.

B. Contactar a la empresa proveedora del servicio (Ingeniero de Turno), con el objetivo de conocer el origen de la falla y el tiempo estimado de duración de la misma, al teléfono 09-82988218.

C. Contactar a personal del Departamento de Informática a los siguientes teléfonos:

- Operador de emergencia: 09-99978656
- Operador de turno: 09-57496071/ 09-57496070

7.4 CORTE DE SUMINISTRO DE DATOS/INTERNET

7.4.1 En caso de falla por parte del Proveedor o falla interna en las instalaciones, durante el horario de trabajo

Contactar a la empresa proveedora del servicio (Ingeniero de Turno), con el objetivo de conocer el origen de la falla y el tiempo estimado de duración de la misma, al teléfono +562 3900600 Opción 1.

7.4.2 En caso de falla por parte del Proveedor o falla interna en las instalaciones, fuera del horario de trabajo

Contactar a la empresa proveedora del servicio (Ingeniero de Turno), con el objetivo de conocer el origen de la falla y el tiempo estimado de duración de la misma, al teléfono +562 3900600 Opción 1.

A. Contactar a personal del Departamento de Informática a los siguientes teléfonos:

Operador de emergencia: 09-99978656

Operador de turno: 09-57496071/ 09-57496070

7.5 SERVICIOS BÁSICOS

Ante la falla de servicios básicos de otro tipo contactar al Jefe del Departamento de Servicios Generales al teléfono 09-40175829 o al Subrogante al 09-99978666, con el objetivo de informar la situación y contactar al proveedor de mantenimiento correspondiente.



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI

INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS
DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS

Página 18 de 23

Versión: 05

Código: INS-SSI-001

Fecha 1/08/ 2018

8 Mejoras a los Servicios

En caso de que el proveedor o la Institución requieran de mejoras en alguno de los servicios, estos deberán ser informados y acordados con a lo menos un mes de antelación con el fin de poder coordinar de la mejor manera posible con los departamentos asociados a cada servicio.

Estos cambios podrían ser:

- ❖ Cambios a los acuerdos del proveedor;
- ❖ Los cambios realizados por la organización por implementar:
 - mejoras a los servicios que se ofrecen actualmente;
 - desarrollo de cualquier nueva aplicación y sistemas
 - las modificaciones o actualizaciones de las políticas y procedimientos de la organización;
- ❖ controles nuevos o cambiados para resolver incidentes de seguridad de la información y mejorar la seguridad
- ❖ Cambios en los servicios del proveedor a implementarse;
 - cambios y mejoras en las redes;
 - uso de nuevas tecnologías;
 - adopción de nuevos productos o nuevas versiones;
 - Nuevas herramientas y entornos de desarrollo;
 - cambios en la ubicación física de las instalaciones de servicios;
 - cambio de proveedores;
 - subcontratación a otro proveedor.

 GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO	GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS	Página 19 de 23
		Versión: 05
		Código: INS-SSI-001
		Fecha 1/08/ 2018

9 REGISTRO DE OPERACION

El Departamento de Servicios Generales deberá emitir un informe que dé cuenta de las solicitudes recibidas para:

- A.11.02.02 Informe Mantenición servicios básicos
- A.11.02.03 Informe Mantenición cableado Telefonía, datos y electricidad
- A.15.02.02 Informe de cambios o mejoras en los servicios del proveedor

El informe deberá ser enviado al Encargado de Seguridad de manera semestral.

Este informe deberá contener, la plantilla resumen, o el medio por el cual los proveedores realizan sus labores de mantención y que se validará y servirá como elemento de control para los servicios externalizados.

Estas plantillas, resumen, o medios de los proveedores externos serán igualmente validos así como los registros de control interno.

En caso de no haber movimiento en relación a algún control que se pide informar, deberá reportarse de igual manera señalando que no hubo movimiento por lo que no se pudo demostrar con algún medio de verificación durante el respectivo periodo.

Todo documento deberá venir formalizado por quienes sean responsables del proceso (Debe contener logo del Servicio, fecha de creación, nombre, cargo y firma del responsable).

10 DIFUSIÓN

El presente documento será difundido a través de correo electrónico a todo el personal del Servicio, así como también una copia de éste será publicada en la intranet Institucional.

11 REVISIÓN

El siguiente Instructivo será revisado, evaluado y/o actualizado según corresponda una vez al año por el Comité de Seguridad de la Información o cuando el mismo estime conveniente, en cuanto a su funcionamiento y correcta aplicación en la Institución.



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI

**INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS
DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS**

Página 20 de 23

Versión: 05

Código: INS-SSI-001

Fecha 1/08/ 2018

12 ANEXOS

Formato de Bitácora de Mantenimiento Mensual para Planes de Mantención



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

Bitácora de mantenimiento mensual

Tarea realizada:				
MES	FECHA	HORA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Enero				
Febrero				
Marzo				
Abril				
Mayo				
Junio				
Julio				
Agosto				
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI

INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS
DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS


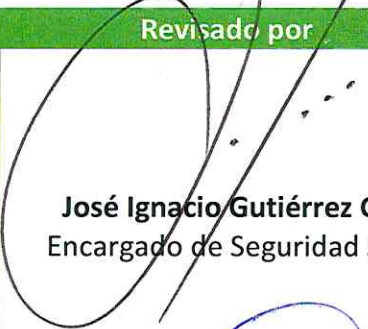
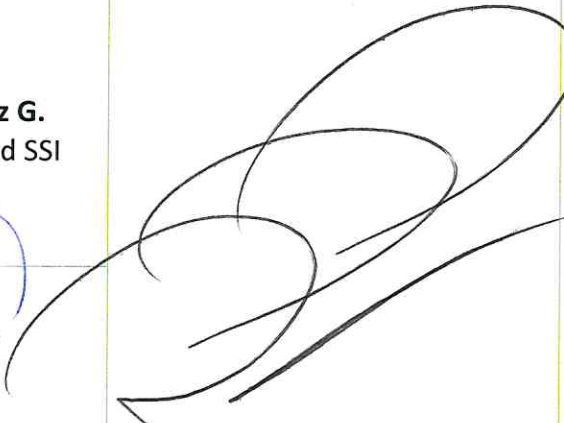


Página 21 de 23

Versión: 05

Código: INS-SSI-001

Fecha 1/08/ 2018

13 APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
 Carlos Hernández A. Analista Departamento de Informática	 José Ignacio Gutiérrez G. Encargado de Seguridad SSI	 Alejandro Segura B Presidente Comité de Seguridad
	 Juan Catalán F. Jefe(s) Departamento de Servicios Generales	
	 Carolina Hidalgo M. Jefa Departamento Planificación y Control Institucional	



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI

INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS
DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS

Página 22 de 23

Versión: 05

Código: INS-SSI-001

Fecha 1/08/ 2018

14 REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES O MODIFICACIONES

Versión	Autor	Página o Secciones	Fecha Modificación	Motivo
01	Carlos Hernández	Analista	21-11-2011	Creación
02	Carlos Hernández	Analista	03-12-2015	Actualizados contactos
03	Carlos Hernández	Analista	07-06-2016	<ul style="list-style-type: none">Actualizados contactosRevisado por Comité de Seguridad
04	Carlos Hernández	todas	23-07-2017	Se cambia formato y se actualiza documento. Modificación de documento para cumplimiento a directrices de la red de expertos SSI. <ul style="list-style-type: none">Se incorpora control normativo SSISe incorpora registro de controlSe agrega título 8 "Mejoras a los servicios"



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI

**INSTRUCTIVO CORRECTIVO Y PREVENTIVO CONTRA FALLAS
DE ENERGÍA Y OTRAS FALLAS DE SERVICIOS**

Página 23 de 23

Versión: 05

Código: INS-SSI-001

Fecha 1/08/ 2018

05	Mauricio Marín	13, 14, 15, 17, 19	1-08-2018	<p>Se agrega en Registro de Control el siguiente párrafo: En caso de no haber movimiento en relación a algún control que se pide informar, deberá reportarse de igual manera señalando que no hubo movimiento por lo que no se pudo demostrar con algún medio de verificación durante el respectivo periodo. Se reemplaza N° Celular del Jefe de Servicios Generales por nuevo N° 09-40175829 Titulo 9 se cambia "Registro de Control" por " Registro de Operación"</p>
----	----------------	-----------------------	-----------	---