

I. MUNICIPALIDAD DE CALAMA
SECRETARIA MUNICIPAL

02201- DAP/OMG/PCP/mmr.

Folio N° 2101/ 2020

CALAMA,
24 de Febrero de 2020.

DECRETADO LO QUE SIGUE:

CON ESTA FECHA, LA ALCALDIA HA

GENERAL N° 193 /

VISTOS:

El Memorandum N° 30/2020, de fecha 06 de Febrero de 2020, de la Dirección de Control; La Política de Seguridad y Manual de Procedimientos del Subdepartamento de Computación, Unidad dependiente de la Secretaría Comunal de Planificación y Coordinación; Vistos y considerando las disposiciones que consagra el Decreto Supremo N° 100/2005, Constitución Política de la República de Chile y Ley N° 19.880/2003, Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; La Providencia, sin fecha, del Sr. Alcalde de la comuna de Calama, estampada en el Memorandum mencionado al principio de estos Vistos; Y en uso de las facultades legales que me confiere el D.F.L. N° 1 del Ministerio del Interior, de fecha 09 de Mayo de 2006 y publicado en el Diario Oficial el 26 de Julio de 2006, que fija el Texto Refundido, Coordinado, Sistematizado y Actualizado de la Ley No. 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades

D E C R E T O

1°.- **APRUÉBASE**, la "POLÍTICA DE SEGURIDAD Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS", del Subdepartamento de Computación, Unidad dependiente de la Secretaría Comunal de Planificación y Coordinación, el cual se adjunta a este acto administrativo y pasará a formar parte integrante en todo su contenido, en virtud a lo solicitado en el Memorandum N° 30/2020, de fecha 06 de Febrero de 2020, emanado de la Dirección de Control.

2°.- La Secretaría Comunal de Planificación y Coordinación, será la encargada de llevar a efecto el desarrollo de la Política de Seguridad y Manual de Procedimientos, en todo su contexto, en consideración a lo requerido principalmente por la Contraloría General de la República, Oficina Regional de Antofagasta, inserta en el Plan de Mejoras de la Ilustre Municipalidad de Calama.

aplíquese y archívese.

Anótese, comuníquese, tómesese conocimiento,



OSCAR MARIN GIOVANETTI
Secretario Municipal



DANIEL AGUSTO PÉREZ
Alcalde

DISTRIBUCION: Direcciones Municipales; Control; Asesoría Jurídica; SUDET; **SECPLAC**; Gestión-Alcaldía; Transparencia, Archivo.

Marin
25 FEB. 2020

Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	1 de 30



POLITICA DE SEGURIDAD Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	2 de 30

INDICE

Introducción.....	3
Objetivo y Definiciones.....	4
Glosario.....	6
Reparación de equipos.....	7
Cuentas usuario de Dominio.....	10
Correo Electrónico Institucional.....	13
Asignación Nombre de Equipo e IP.....	18
Solicitud equipamiento informático.....	19
Traslado equipamiento informático.....	22
Privilegios de acceso.....	24
Respaldo Base de Datos.....	27
Control de Cambios y Mejoras.....	28



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	3 de 30

Introducción

PMG SSI. Decreto Supremo 83 – Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos.

El **Decreto Supremo 83 – DS83** es la Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos.

La implementación de un **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información** precisa de la identificación y evaluación de los riesgos a los que se encuentra expuesta una entidad, para establecer las medidas y objetivos de seguridad oportunos, tanto tecnológicos, como organizativos (procedimientos, políticas...), poder medirlos y aplicar el mejoramiento continuo.

Para la implementación del **SGSI** la **Administración Pública** chilena pone a nuestra disposición guías que nos orienten en cómo realizar todo este proceso.

Uno de estos documentos es el **Decreto Supremo 83/2004** que fija las directrices para lograr la Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos en las Administraciones del Estado. Se trata de un documento legal de obligado cumplimiento y de gran importancia para cualquier encargado o responsable de **PMG SSI**.

La finalidad de esta norma es garantizar unos mínimos de seguridad, integridad y confidencialidad en el manejo, almacenamiento, acceso y distribución de los documentos electrónicos entre los organismos de Administración estatal, la ciudadanía y los organismos privados.

El DS38 es de aplicación a todo documento electrónico (considerado activo para la entidad que lo genera u obtiene) que se generen, intercambie, transporte y almacene en o entre los diferentes organismos de la Administración del Estado y en las relaciones de éstos con los particulares, cuando éstas tengan lugar utilizando técnicas y medios electrónicos.

El **Decreto Supremo Nº 83** fue elaborado en base a la norma ISO 17799 del año 2000, que fue sustituida por la actual **ISO 27001** y la norma chilena 2777 (en la que hablaremos en próximos post).

Con la aparición de la norma **ISO 27001** se amplió la cobertura y alcance del Decreto Supremo 83, ya que, aunque no es de obligado cumplimiento para los organismos de la Administración Pública, es aplicado en empresas a nivel internacional y permite la compartición de experiencias en la implantación.

Hoy en día, es un requisito indispensable para los Organismos Públicos velar por la Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos dentro del **PMG SSI** y desde **ISOTools** les ayudamos a lograrlo gracias a nuestra **Plataforma Tecnológica de Gestión**.



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	4 de 30

OBJETIVO:

El presente manual de procedimientos de atención de usuarios es el documento que contiene la descripción de los procesos y actividades que se deben seguir en la realización de servicios del Subdepartamento de Computación de la Ilustre Municipalidad de Calama.

NORMATIVA:

1.- Ley 19.223 Delitos Informáticos
Identificación de la Norma: LEY-19223
Fecha de Publicación: 07.06.1993
Fecha de Promulgación: 28.05.1993
Organismo: MINISTERIO DE JUSTICIA

2.- Norma chilena oficial N.Ch 2777 of.2003 ISO/IEC 17799:2000
INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN INN-CHILE
Tecnología de la información-Código de práctica para la gestión de seguridad.

3.- Decreto supremo N° 83, Norma técnica para los órganos del estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.
MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA.
Marco base: Norma chilena oficial N.Ch 2777.

ALCANCE: Todos los usuarios de la I. Municipalidad de Calama que posean un Equipo Computacional único o compartido, Cuenta de Dominio o Correo Institucional.

DEFINICIONES:

¿Qué es la Información?

Según la Real Academia Española: "Es la comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada".
En la actualidad la información se ha convertido en uno de los bienes más importantes y preciados, es por esta razón que se invierte a nivel mundial gran cantidad de otros recursos (profesionales, tecnológicos, económicos, etc.) para protegerla, pero ¿es solo la protección de ella la que debe preocuparnos? La respuesta es no, existen otros factores igual de importantes que considerar como por ejemplo: la oportunidad, integridad, validez o confiabilidad, de lo anterior surge la necesidad entonces de "Asegurar" el conjunto elementos que dan su valor.



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	5 de 30

¿Qué es la seguridad de la información?

La información es un bien que, como otros, tiene distinto valor para una organización y/o personas, consecuentemente, con ello, necesita ser protegida en forma apropiada.

La seguridad debe entenderse como un conjunto de conductas, acciones, Procesos, tecnologías y otros que buscan "asegurar" su buen uso, integridad, confidencialidad, confiabilidad y oportunidad, es por lo anterior que no podemos observar a la seguridad o sistemas como un agente externo o distinto a nosotros ya que somos parte activa de ella, ningún sistema de seguridad será lo suficientemente bueno como para evitar por ejemplo: que alguno de nosotros al salir a colación o a realizar algún trámite dejemos sobre nuestro escritorio el informe final de un caso, y que este pueda ser sustraído, copiado o adulterado, ningún sistema de control de acceso va a ser efectivo si permanentemente dejamos las puertas de acceso abiertas o colocamos trabas para facilitar nuestro transitar de un lado a otro, ningún sistema de auditoría va a servir si entregamos nuestras credenciales (nombre de usuario y contraseña).

La seguridad de la información se caracteriza aquí como la preservación de:

1. Confidencialidad: asegurar que la información sea accesible sólo por aquellos usuarios autorizados para tener acceso;
2. Integridad: salvaguardar que la información y los métodos de procesamiento sean exactos y completos;
3. Disponibilidad: asegurar que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y bienes asociados cuando lo requieran.

La seguridad de la información se logra mediante la implementación de un adecuado conjunto de controles, los que podrían ser políticas, prácticas, Procesos, estructuras organizacionales y funciones.

Es por lo anteriormente expuesto que en el siguiente documento se establecen los procesos y políticas básicas de resguardo de la información del Municipio.



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	5 de 30

¿Qué es la seguridad de la información?

La información es un bien que, como otros, tiene distinto valor para una organización y/o personas, consecuentemente, con ello, necesita ser protegida en forma apropiada.

La seguridad debe entenderse como un conjunto de conductas, acciones, Procesos, tecnologías y otros que buscan "asegurar" su buen uso, integridad, confidencialidad, confiabilidad y oportunidad, es por lo anterior que no podemos observar a la seguridad o sistemas como un agente externo o distinto a nosotros ya que somos parte activa de ella, ningún sistema de seguridad será lo suficientemente bueno como para evitar por ejemplo: que alguno de nosotros al salir a colación o a realizar algún trámite dejemos sobre nuestro escritorio el informe final de un caso, y que este pueda ser sustraído, copiado o adulterado, ningún sistema de control de acceso va a ser efectivo si permanentemente dejamos las puertas de acceso abiertas o colocamos trabas para facilitar nuestro transitar de un lado a otro, ningún sistema de auditoría va a servir si entregamos nuestras credenciales (nombre de usuario y contraseña).

La seguridad de la información se caracteriza aquí como la preservación de:

1. Confidencialidad: asegurar que la información sea accesible sólo por aquellos usuarios autorizados para tener acceso;
2. Integridad: salvaguardar que la información y los métodos de procesamiento sean exactos y completos;
3. Disponibilidad: asegurar que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y bienes asociados cuando lo requieran.

La seguridad de la información se logra mediante la implementación de un adecuado conjunto de controles, los que podrían ser políticas, prácticas, Procesos, estructuras organizacionales y funciones.

Es por lo anteriormente expuesto que en el siguiente documento se establecen los procesos y políticas básicas de resguardo de la información del Municipio.



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	6 de 30

GLOSARIO DE TERMINOS

- **Correo Electrónico:** Bajo este epígrafe se agrupan una serie de tecnologías que permiten la interconexión de ordenadores para el intercambio de mensajes, documentos, informaciones, etc. La conexión puede realizarse a través de una red. Las empresas utilizan este sistema a nivel comercial para facilitar el intercambio de información entre sus empleados.
- **Anexos Telefónicos:** Sistema orientado a la búsqueda de los teléfonos de los funcionarios dentro del municipio.
- **Hardware:** Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de un computador o dispositivo: sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos; sus cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
- **Software:** Equipamiento lógico de un computador; comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos del sistema, llamados hardware.
- **Cuentas de usuario de Dominio:** La cuenta de un usuario del dominio registra toda la información necesaria para su definición en "Windows 2008 Server R2", incluyendo su nombre de usuario y contraseña (necesarios para iniciar sesión), los grupos a los que pertenece el usuario, los derechos y permisos que tiene el usuario para utilizar el equipo y la red, así como para tener acceso a sus recursos. En los controladores de dominio de "Windows 2008 Server R2", las cuentas de usuario se administran con "Usuarios y equipos de Active Directory".
- **Dominio:** Es un grupo de trabajo de máquinas SMB que tienen una añadido: un servidor que actúa como controlador de dominio.
- **Login:** Ingreso de usuario a un programa o sistema, protegido bajo previa autenticación.
- **Modelo OSI:** El modelo de referencia de Interconexión de Sistemas Abiertos (OSI, Open System Interconnection) fue el modelo de red descriptivo creado por la Organización Internacional para la Estandarización lanzado en 1984. Es decir, fue un marco de referencia para la definición de arquitecturas de interconexión de sistemas de comunicaciones.
- **Password:** Se refiere al complemento del código de acceso, que es la parte secreta y que sólo el dueño del código de acceso la debe de conocer, también conocida como clave o password
- **Recursos de red:** Elementos disponibles para su uso a través de la red. Pueden ser impresoras, archivos, carpetas etc.
- **SMB:** (Server Message Block) es un Protocolo de red (que pertenece a la capa de aplicación en el modelo O.S.I.) que permite compartir archivos e impresoras (entre otras cosas) entre nodos de una red. Es utilizado principalmente en ordenadores con Microsoft Windows y DOS.
- **GPO:** Directiva de grupo es un conjunto de reglas que controlan el entorno de trabajo de cuentas de usuario y cuentas de equipo. ... En otras palabras, la Directiva de Grupo, en parte, controla lo que los usuarios pueden y no pueden hacer en un sistema informático.



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	7 de 30

REPARACION DE EQUIPOS Y/O SOFTWARE.

Proceso Nombre: Reparación de equipos y/o Software.

Objetivo: Establecer los mecanismos que permitan la ejecución de acciones orientadas a mantener en condiciones de operatividad y funcionalidad la infraestructura Informática de la Municipalidad de Calama, facilitando con ello el cumplimiento de sus propósitos y objetivos.

Alcance: Todos los usuarios de la Municipalidad de Calama

Categoría: Soporte.

Responsables: Sub Departamento de Computación

Periodicidad: Diaria.

Descripción: Conjunto de procedimientos orientados a llevar el historial y resolver incidencias de tipo informáticas (hardware o software) a los funcionarios de la Municipalidad de Calama.

POLITICAS Y NORMAS

Políticas:

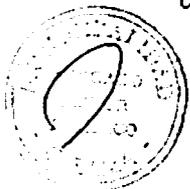
Todos los usuarios, podrán requerir asistencia técnica o soporte para soluciones de problemas o necesidades informáticas. Los mecanismos de solicitudes de reparaciones de equipo o software deberán ser notificados o solicitados a la unidad de Soporte Informático a través de los siguientes mecanismos:

Envío de correo electrónico a xxxx@municipalidadcalama.cl (solo se aceptan remitentes que utilicen e-mail institucional, esto es: usuario@municipalidadcalama.cl), cualquier otra solicitud realizada desde un dominio distinto al municipalidadcalama.cl, no serán tomadas en cuenta y se eliminarán de inmediato de los registros de la unidad.

Solicitudes vía telefónica, los usuarios podrán realizar llamadas telefónicas a la unidad de soporte, para consultar y/o solicitar asistencia técnica computacional, para ello, los números dispuestos de atención correspondientes a esta unidad de Soporte Informático están publicados en el **Directorio Telefónico**.

Mediante la hoja de trabajo se lleva el registro de errores físicos o lógicos que presente el equipo así como también si es retirado de la unidad por el técnico autorizado a su retiro.

Nota1: Pueden existir casos, donde el Subdepartamento de Computación pedirá que la o las solicitudes sean requeridas por el Jefe Directo de la unidad municipal (Encargado, Jefe, Director), esto con el fin de resguardar las responsabilidades administrativas y la jerarquía de mando por cada área o unidad municipal.



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	8 de 30

El Subdepartamento de Computación se reserva el derecho a exigir formalidad en las solicitudes dependiendo del caso.

Los tiempos de respuesta y solicitud de soporte técnico, serán definidos y coordinados por la unidad de soporte informático, donde se privilegiará el orden de llegada de cada solicitud, no obstante la unidad de soporte, podrá cambiar las prioridades de solución, dependiendo de la urgencia o área afectada. El criterio para definir las prioridades urgentes, será definido por el propio Subdepartamento de Computación, y sólo podrá modificarse, según instrucciones escritas por parte del Administrador Municipal y/o Alcalde.

Normas:

El Subdepartamento de Computación no realizará ningún tipo de mantención o prestación técnica para usuarios que utilicen computadores personales (no pertenecientes al patrimonio municipal). Los servicios de soporte computacionales, están orientados únicamente al patrimonio computacional reconocido y administrado por el Subdepartamento de Computación, de esta manera se excluyen servicios y soluciones a equipos informáticos que no fueron adquiridos a través del Departamento, o bien, este último desconozca. Si existiese patrimonio computacional no reconocido por Informática, la unidad implicada deberá formalizar y demostrar que dicho recurso es de propiedad municipal, con lo cual, el Subdepartamento de Computación, podrá catastrar el recurso en el inventario interno de hardware y habilitar sus licencias de software correspondientes.

Descripción del Proceso

Se analiza la solicitud esta es registrada internamente y se comienza con una asistencia remota.

Si la asistencia remota no da resultados se procede a dar soporte en forma local, el Subdepartamento de Computación decidirá si se debe hacer una visita en terreno o el usuario debe llevar el equipo defectuoso al departamento.

Si la asistencia local no resuelve la incidencia, entonces, se debe analizar si es dado de baja el equipo o si se debe realizar un escalamiento interno.

Si el equipo es dado de baja, entonces, se debe notificar la baja del equipo al usuario explicando los motivos correspondientes.

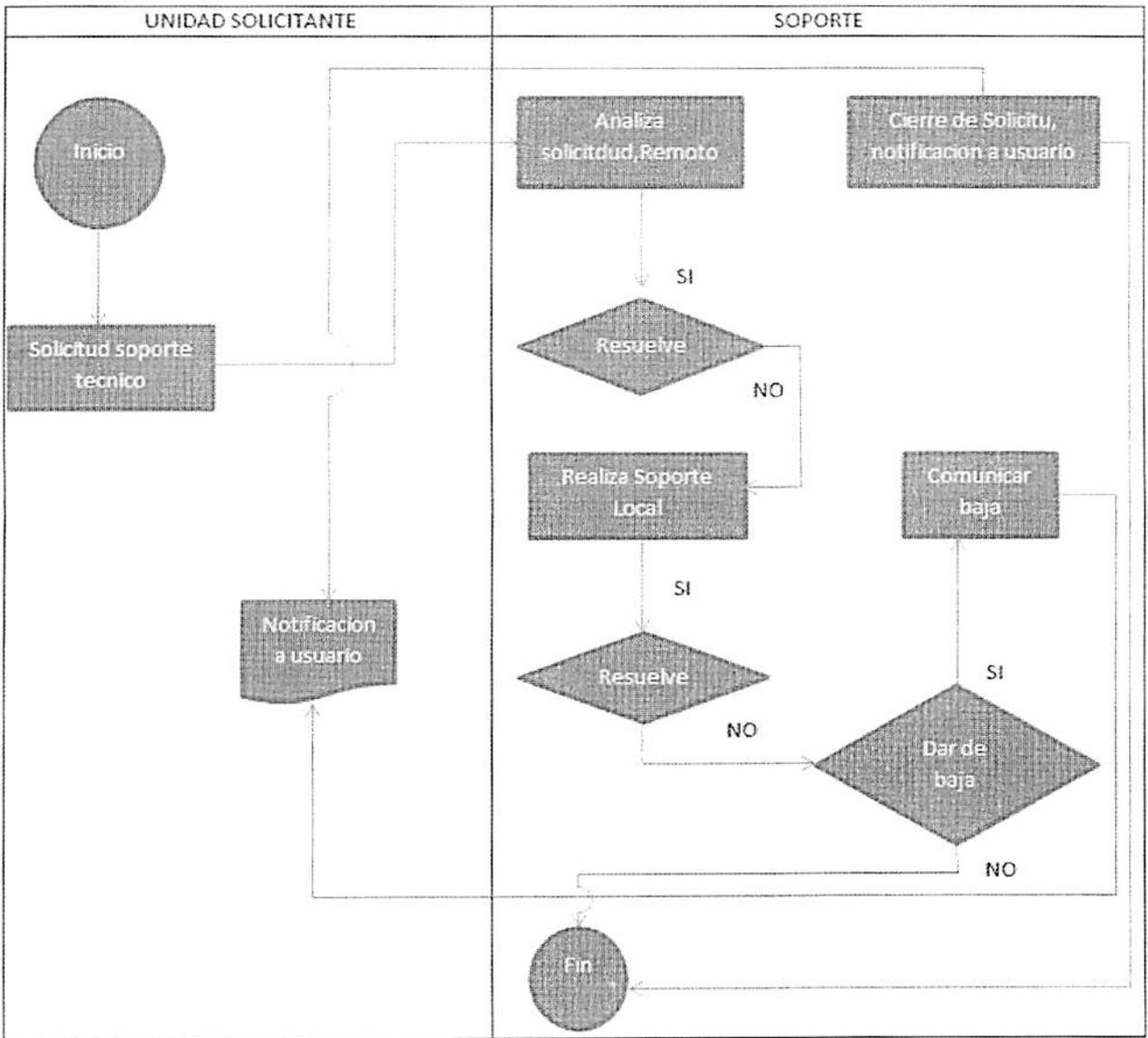
Si el equipo no es dado de baja, entonces, el Subdepartamento de Computación debe realizar un escalamiento interno de reemplazo de equipo o partes del mismo

Finalmente, el departamento de informática registra el cierre de la solicitud y se realiza hoja de trabajo al usuario o una notificación de la misma por correo electrónico.



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	9 de 30

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO Reparaciones de equipos o software



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	10 de 30

CUENTAS DE USUARIO DE DOMINIO

Proceso Nombre: Cuentas de usuario y dominio.

Objetivo: Crear o modificar cuentas de usuario en el Dominio

Categoría: Servidores, Redes y Seguridad.

Responsables: Sub Departamento de Computación

Periodicidad: Eventual.

Descripción: Usuario de dominio es un nombre de inicio de sesión de Windows, que permite a un usuario o funcionario, acceder a los recursos y servicios que otorga el Controlador Principal de Domino Windows, este controlador es el que permite administrar privilegios y servicios asignados a cada usuario del dominio y una de sus principales ventajas, es que ofrece la posibilidad de autenticación dentro de la Red Municipal. La autenticación es el proceso de garantizar o denegar a un usuario el acceso a recursos compartidos o a otra máquina de la red a través del uso de una contraseña.

Políticas y normas

Políticas:

Todo computador perteneciente al patrimonio municipal y que esté conectado a la Red LAN, deberá iniciar la sesión de usuario de Dominio Windows a través de un nombre de usuario y clave.

El nombre de usuario será definido y otorgado por el Subdepartamento de Computación, esto en base a una normalización de nombres de usuarios.

Para trabajar con un computador que está conectado a la red de datos (Red LAN), se ha de utilizar siempre una cuenta válida de usuario del dominio, si no se dispone de ella o no se conoce su contraseña no se podrá iniciar una sesión de trabajo. Del mismo modo para acceder a recursos de la red de Windows (carpetas compartidas en servidores, impresoras en red, etc.) se ha de utilizar siempre una cuenta de usuario del dominio.

Los usuarios deberán tener una buena práctica de seguridad en la selección y uso de las contraseñas. El proveer de contraseñas es una forma de validar la identidad del usuario y así establecer los derechos de acceso a las instalaciones de procesamiento de la información o servicios.



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	11 de 30

Cada usuario de dominio podrá cambiar su contraseña cuando inicie por primera vez una sesión Windows, esta cambiara una vez al año informando al usuario que debe renovar su contraseña para controlar aquellos usuarios que ya no presten servicio dentro de la institución y borrarlos del ACTIVE DIRECTORY.

En los casos donde un funcionario deba reemplazar a otro, y se necesite acceder a su cuenta de dominio por motivos estrictamente laborales, será el jefe directo de la unidad quien solicitará y autorizará este acceso. Para esto se le dará una nueva contraseña temporal al usuario reemplazante, la cual tendrá vigencia por el tiempo que dure el reemplazo

Todo usuario de dominio creador de un documento electrónico será responsable del mismo, por ende se debe asegurar de que su creación no vaya en contra del mal funcionamiento de los sistemas municipales, ni la moral y las buenas costumbres.

Normas:

Mantener en forma confidencial las contraseñas.

Evitar mantener un registro de contraseñas en papel, a menos que este se pueda guardar en forma segura.

Cambiar las contraseñas cuando crea que exista una indicación de un posible compromiso de la contraseña o del sistema

La contraseña de usuario será creada y entregada por el Subdepartamento de Computación, el usuario podrá solicitar el cambio si lo necesita

No compartir las contraseñas de usuarios individuales.

Descripción del Proceso

Enviar solicitud de Cuenta de Dominio mediante memorándum con correo electrónico unidad solicitante (Encargado, Director). Cualquier solicitud hecha de cualquier otra manera será inmediatamente rechazada.

La solicitud es registrada internamente por el Subdepartamento de Copmutación.

Se verifica si la solicitud es válida o necesaria.

Si la solicitud es válida, se lleva a cabo la creación de la cuenta de usuario.

Si la solicitud no es válida, se comunica el rechazo al usuario, comunicando las correspondientes razones.

Se cierra la solicitud.

Comprobar el buen funcionamiento de la cuenta creada en la actividad.

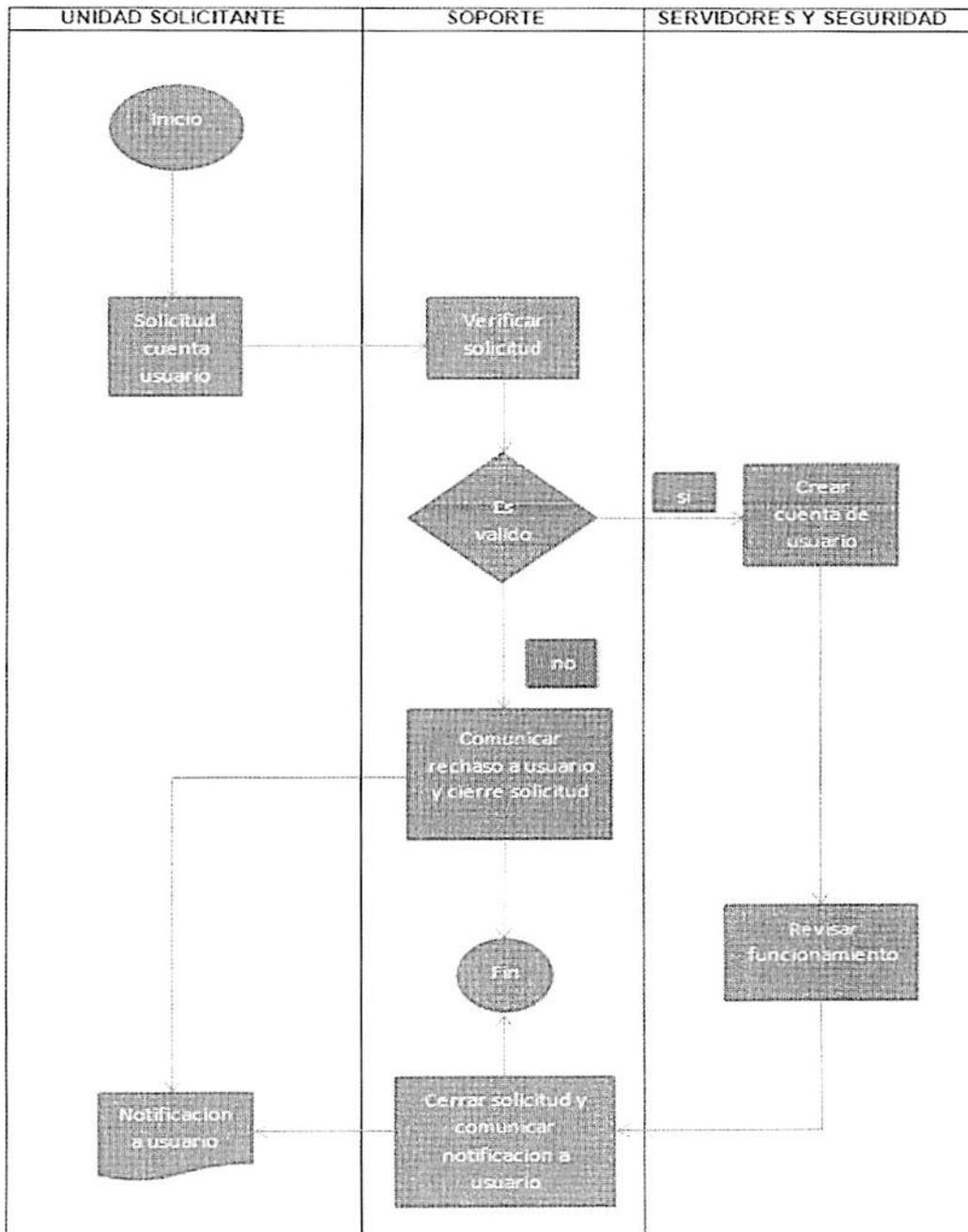


Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	12 de 30

Finalmente, se cierra la solicitud de cuenta de usuario de dominio.

Se notifica al usuario la creación de la cuenta, enviándole su nombre de usuario y password.

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO Cuenta de usuario de Dominio



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	13 de 30

CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL

Proceso Nombre: Correo electrónico institucional.

Objetivo: Creación de cuentas de correo para los funcionarios del Municipio.

Alcance: Todos los funcionarios del Municipio.

Categoría: Servidores, Redes y Seguridad.

Responsables: Sub Departamento de Computación

Periodicidad: Eventual.

Descripción: Correo electrónico, o en inglés e-mail (electronic mail), es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos.

Políticas y Normas

Políticas:

El objetivo primordial de este servicio, es el de mejorar la comunicación entre los funcionarios municipales y entidades públicas o privadas. Bajo ninguna circunstancia debe ser considerado como un medio privado y personal de comunicación, sino como uno institucional.

El Correo Electrónico (email) es un recurso que la institución pone a disposición de los funcionarios como una herramienta de colaboración, por lo que invierte recursos en mantener el servicio activo. Esto último permite al Subdepartamento de Computación, regular el uso del correo electrónico y exigir a los usuarios internos y externos de la Municipalidad, el cuidado y uso correcto de este servicio.

Toda casilla de correo electrónico directamente vinculada a una persona en específica, es decir, donde la dirección de correo contenga el nombre y/o apellido del usuario, será considerada con carácter de correspondencia Institucional, esto quiere decir, que toda información enviada o recibida pertenece a la Municipalidad, por sobre todo, en los casos de reemplazo, suplencia y/o subrogancia del funcionario.

El emisor de un correo electrónico siempre debe identificar sus datos, tales como: nombre, apellido, unidad a la que pertenece y teléfono de contacto como mínimo (pié de firma).

Para cada nueva cuenta de correo electrónico, el Encargado o Director recibirá un correo del Subdepartamento de Computación, otorgando nombre de usuario más contraseña genérica que después el usuario cambiara y las políticas y normas sobre el uso adecuado del e-mail institucional.



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	14 de 30

Nota 1: El Subdepartamento de Computación se reserva el derecho a rechazar correos electrónicos entrantes desde cualquier dirección o servidor externo, si estos son considerados dominios que generan Spam.

El Subdepartamento de Computación se reserva el derecho de deshabilitar el uso de este servicio a cualquier funcionario, si este causara algún incumplimiento o perjuicio para la seguridad de los Servicios provisto por el Subdepartamento de Computación mediante el FIREWALL.

Normas:

Uso adecuado del e-mail institucional

Es responsabilidad del usuario mantener la confidencialidad de la clave de acceso.

La cuenta de correo es personal e intransferible, no permitiéndose que segundas personas hagan uso de ella.

Cada usuario es el responsable de las acciones efectuadas a través de su cuenta.

Es responsabilidad del usuario limpiar su cuenta de correo periódicamente para que exista espacio de almacenaje disponible y realizar sus respaldos de correspondencia electrónica.

Se prohíbe expresamente utilizar el servicio en cualquier actividad distinta a las relacionadas con el trabajo, asumiendo (el usuario) la responsabilidad por daños o pérdidas de información atribuibles a este hecho.

El incumplimiento por parte del usuario del buen uso de su cuenta, puede ocasionar la suspensión y cierre de la misma.

Se prohíbe expresamente inscribirse en listas de correos o de servidores, las cuales no estén relacionadas directamente con su trabajo. Algunas listas de correo o servidores generan cantidades masivas de correos a los suscriptores, esto no solamente satura el espacio disponible en el disco duro de la estación de trabajo, sino que también degrada el funcionamiento del sistema de e-mail completo.

El usuario será responsable de la información que sea enviada con su cuenta, por lo cual, se asegurará de no mandar SPAMS (correos masivos no autorizados), ni mandar archivos adjuntos que pudieran contener información nociva para otro usuario, como virus o pornografía.

Se prohíbe el envío mediante correo electrónico de toda cadena de correos, hacer ofertas fraudulentas de compra o venta, así como también, conducir cualquier tipo de fraude financiero, tales como "Cartas en Cadena", "Pirámides", "Phishing" o enviar correo electrónico solicitando donaciones caritativas, peticiones de firmas o cualquier material relacionado. Los mensajes



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	15 de 30

contenidos en los correos electrónicos no pueden ser contrarios a las disposiciones del Orden Público, la moral, las buenas costumbres nacionales e internacionales.

El Administrador del Servicio de Correo electrónico no podrá interceptar, editar, monitorear o eliminar ningún mensaje de correo de ningún usuario, salvo autorización expresa de este o su superior, o en los siguientes casos:

1. El usuario haya incurrido en actos ilegales
2. Requerimiento expreso de Autoridades pertinentes
3. Para identificar o resolver problemas técnicos
4. El mensaje comprometa el normal funcionamiento del servicio.

La contraseña es intransferible y no debe ser confiada a ninguna otra persona. No compartirla de modo que algún extraño pueda usarla para enviar mensajes con otros propósitos. La Municipalidad de Calama, no se hace responsable por el uso que el usuario final le dé a esta cuenta de correo electrónico.

Procure no descargar archivos con extensión .exe, .vbs, avi, protectores de pantalla, o cualquier otro de dudoso contenido, pues aunque es probable que no sean virus, pueden ser programas dañinos. En estos casos, se les recomienda borrar inmediatamente el mensaje. En caso de recibir un mensaje bajo sospecha de virus, se podrá contactar a la unidad de soporte.

Se prohíbe el envío con contenido ilegal por naturaleza (todo el que constituya complicidad con hechos delictivos). Ejemplos: apología del terrorismo, programas piratas, pornografía, amenazas, estafas, virus o código hostil en general.

Se prohíbe el envío de mensajes masivos que comprometan la reputación u honra de la organización o de alguno de sus miembros.

Se prohíbe el envío de un número alto de mensajes por segundo que tenga el objetivo de dificultar o paralizar el servicio de correo electrónico, ya sea por saturación de las redes, de la capacidad de CPU, del servidor u otro.

Se prohíbe personificar o intentar personificar a otra persona a través de la utilización de encabezados falsificados u otra información personal.

No abrir archivos adjuntos que no sean seguros. No divulgue contraseñas, no almacene contraseñas en el mismo computador desde el cual se accede el correo electrónico. No seleccione una contraseña fácil de adivinar y evite seleccionarla usando fechas importantes o parentescos.



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	16 de 30

Descripción de Proceso

Enviar solicitud via correo electrónico aprobado por el encargado o director de la unidad.
Ninguna solicitud será aceptada si no es realizada formalmente.

El departamento de informática registra la solicitud internamente. Verificar la necesidad o validación de la solicitud.

Si la solicitud es válida se prosigue a la creación de la cuenta de correo institucional. Se realizan pruebas de funcionamiento.

Si la solicitud no es considerada como válida, entonces se rechaza, y se le comunica al usuario las razones correspondientes.

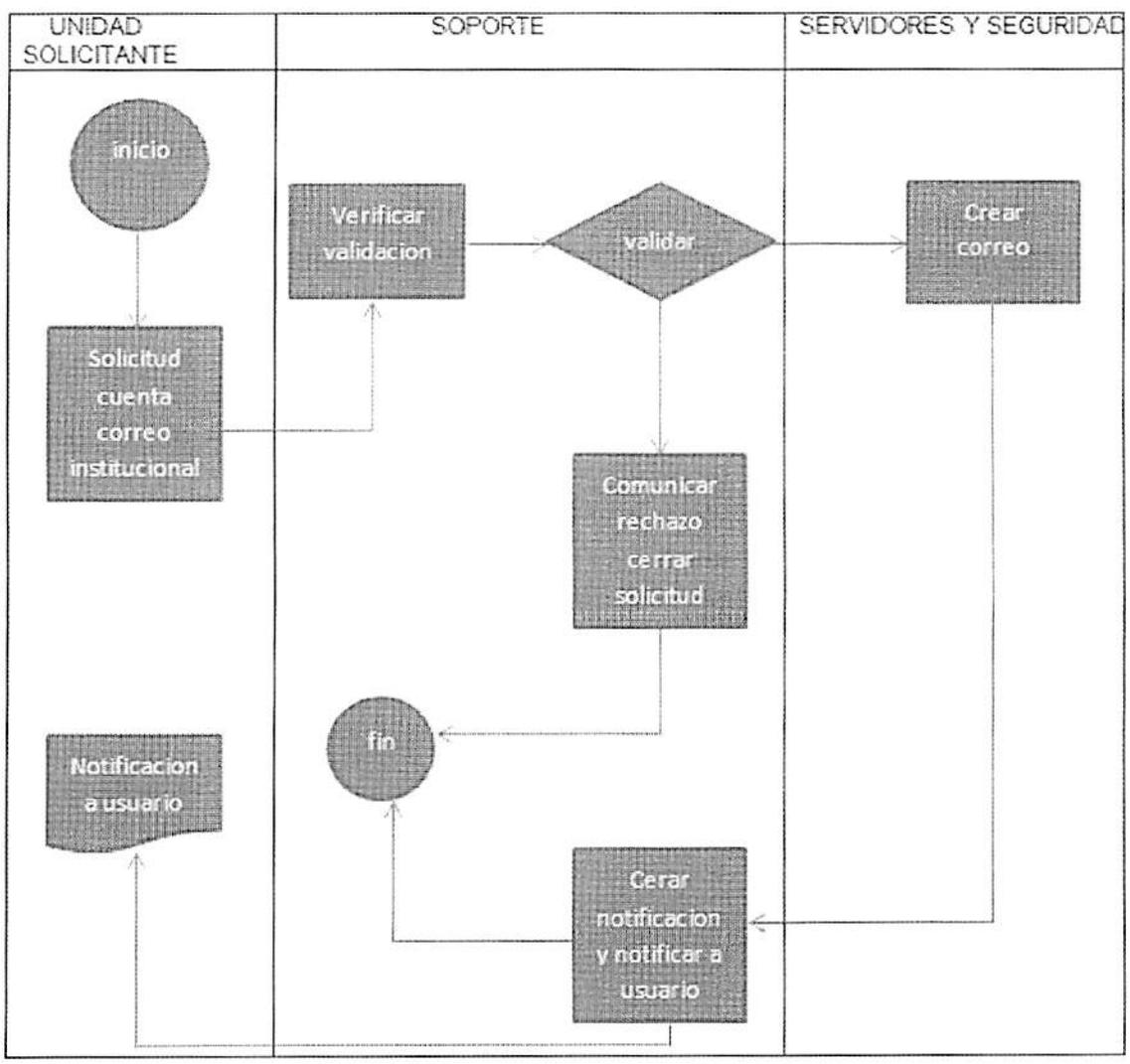
Finalmente, se cierra la solicitud de correo institucional.

Se comunica al usuario la creación del correo con su respectivos nombre de usuario y password.



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	17 de 30

Diagrama Correo Electrónico Institucional



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	18 de 30

ASIGNACIÓN NOMBRE DE EQUIPO E IP

Proceso Nombre: Asignación nombre de equipo e IP.

Objetivo: Llevar registro de equipos e Ip's.

Alcance: Todos los equipos computacionales del Municipio.

Categoría: Servidores, Redes y Seguridad.

Responsables: Sub Departamento de Computación

Periodicidad: Cuando exista duplicidad de nombre de equipo o ip.

Descripción: El Subdepartamento de Computación cuenta con políticas para la asignación de nombre de equipo e IP dinámica para mantener el orden y la distribución de los equipos queda registrado en el software de administrador Active Directory servidor de dominio.

Políticas y normas

1.- La red local de la municipalidad utiliza el tramo IP 172.XX.X.X/24, 172.XX.X.X/24 clase B, la asignación de IP es de forma dinámica servidor DHCP para cada una de las estaciones de trabajo dentro del edificio consistorial, Dideco, Doc, Transito, y los demás programas que se encuentran fuera del municipio como programas y Juzgado policia local, Secplac cuentan con IP estática manual.

2.- Se asigna un digito distinto como subred a cada unidad o departamento de la Municipalidad de Calama.

3.- Cada unidad que se encuentra fuera del edificio consistorial de la Municipalidad de Calama cuenta con su propia subred que es monitoreada y controlada por el servidor de dominio municipal en total son 17.

4 - Uso de Dos Servidores para impresión uno para el edificio consistorial y el otro para unidades fuera del municipio. Esto produce una gran cantidad de impresiones rápidas y seguras sin errores

5.- Un servidor de Dominio que tiene el control de todos los equipos computacionales de la municipalidad de Calama, Usuarios Active Directory, GPO de restricción de usuarios y políticas de seguridad, Carpetas compartidas para las distintas unidades, control de usuarios y contraseña por unidades Municipales.

6.- Un servidor de datos donde se alojan las bases de datos y sistema de pagos varios, Se realiza respaldo de forma diaria.

7.- Dos servidores para extensión de dominio, DNS, impresión y DHCP en caso de cualquier falla.



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	19 de 30

SOLICITUD DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO.

Proceso Nombre: Solicitud de equipamiento informático.

Objetivo: Gestionar las peticiones de equipamiento y llevar inventario de los equipos del Municipio.

Alcance: Funcionarios del Municipio.

Categoría: Servidores, Redes y Seguridad.

Responsables: Sub Departamento de Computación

Periodicidad: Cuando exista un requerimiento.

Descripción: Un equipamiento informático es todo aquel dispositivo relacionado con el área de la informática (computadores, Mouse, impresoras, etc.) los cuales sirven como herramienta de trabajo para los funcionarios municipales.

Políticas y normas

Políticas

Ningún equipo computacional debe ser adquirido sin la autorización del Subdepartamento de Computación. Es importante destacar que el tiempo de respuesta a una solicitud de adquisición no depende del todo del Subdepartamento de Computación ya que no es este quien realiza la compra.

Las solicitudes de necesidad de equipos computacionales (impresora, escáner, monitor, etc.) deben ser enviadas formalmente por el Jefe de cada Unidad municipal al Subdepartamento de Computación, este último determinará los planes y prioridades para el otorgamiento de las solicitudes, esto, dependiendo de las necesidades y requerimiento del usuario. El Subdepartamento de Computación evaluará disponibilidad de stock, y en caso de no existir, evaluará el presupuesto disponible, los costos y beneficios que otorgará una nueva adquisición de equipos de hardware o software a la unidad solicitante.

Para cuentas presupuestarias por conceptos informáticos correspondientes a programas específicos, el Encargado del Programa, podrá solicitar al Subdepartamento de Computación la preparación y confección técnica de Orden de Pedido para realizar la compra, indicando el Área y Programa al cual se debe cargar el gasto.

Las solicitudes de Hardware o Software, siempre deben ser solicitadas formalmente por el Jefe de Unidad, de esta manera, el Subdepartamento de Computación al momento de la entrega, emitirá un Acta de Recepción detallando el producto asignado, esta Acta debe ir firmada por el solicitante (Jefe) y por el usuario (funcionario asignado).

Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	20 de 30

Normas

Todo equipo computacional (impresora, scanner, monitor, etc.) deberá permanecer en el lugar asignado por el Subdepartamento de Computación, ya que frente a una auditoria se debe saber el lugar físico donde se encuentran, como también para velar por las responsabilidades administrativas.

El traslado o cambio de cualquier equipo debe ser solicitado al Subdepartamento de Computación.

Los usuarios deberán cuidar física y lógicamente los recursos computacionales existentes; pensando que estos están al servicio de todos los funcionarios.

No está permitida la utilización de equipos computacionales con fines recreativos, ni fines particulares.

El usuario debe mantener la limpieza externa de los equipos computacionales o bien, solicitar esta actividad al Subdepartamento de Computación.

El usuario no deberá abrir los equipos computacionales, como tampoco sacar o cambiar componentes de los mismos.

Está prohibido instalar equipos sin la supervisión y autorización expresa del Subdepartamento de Computación.

Finalmente el usuario será responsable del equipo computacional entregado por el Subdepartamento de Computación.

El equipo que sea entregado al usuario contendrá en el disco duro el software básico (plataforma base y aplicaciones), siendo estos todos los definidos por el Subdepartamento de Computación, como mínimo para su operación.

La ubicación del nuevo equipamiento deberá minimizar el acceso innecesario a las áreas de trabajo y disminuir las posibilidades de amenazas de humo y fuego, humedad y agua, inestabilidad en el suministro eléctrico, hurto y robo. Si el usuario no sabe ubicar el hardware con tal que cumpla con esto, deberá comunicarse con el Subdepartamento de Computación.

Cada usuario deberá velar por la limpieza y orden de sus equipos informáticos municipales, para esto se debe tener cuidado en aspectos como alimentos, bebidas, tabaco o cualquier otro factor relativo a ensuciar los equipos.

Esta estrictamente prohibido instalar software en un equipo, sin antes consultar al Subdepartamento de Computación.

En el caso de recibir mensajes con problemas de licencias de software, comunicarse inmediatamente con el Subdepartamento de Computación.



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	21 de 30

Descripción de Proceso

Usuario envía solicitud de adquisición de equipamiento informático vía correo electrónico o memorándum.

El Subdepartamento de Computación registra internamente la solicitud, la analiza, y verifica si existe presupuesto Municipal.

De no existir presupuesto Municipal, entonces, se estudia si es necesaria la solicitud, de ser así, se analiza si existe en stock la demanda requerida.

Si la solicitud es rechazada se comunica al usuario su rechazo mencionando claramente los motivos correspondientes.

El área de soporte procede a realizar la configuración de los equipos informáticos requeridos

Antes de entregar los equipos al usuario, se debe actualizar el inventario interno del Subdepartamento de Computación detallando claramente cada uno de sus componentes.

Finalmente se cierra la solicitud, se le entrega al usuario el equipo, con su respectiva acta de entrega.

Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	22 de 30

TRASLADO DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO.

Proceso Nombre: Traslado de equipamiento informático.

Objetivo: Trasladar equipamiento informático desde su ubicación original hacia otro, sin perder de vista su historial, y así, de esta forma, llevar un registro de los responsables de estos equipamientos.

Alcance: Funcionarios del Municipio.

Categoría: Servidores, Redes y Seguridad.

Responsables: Sub Departamento de Computación

Periodicidad: Cuando exista un requerimiento.

Descripción: Cumplir con un eficiente y seguro traslado del equipo garantizando la integridad física del equipo y asegurando que quede funcionando en óptimas condiciones.

Políticas y normas

Políticas

Todo traslado de equipo computacional (dentro de un departamento o hacia otro) debe ser comunicado y coordinado con el Subdepartamento de Computación del Municipio.

De generarse problemas o desperfectos por traslados de equipos computacionales realizados sin el conocimiento y coordinación del Subdepartamento de Computación, serán de total responsabilidad del Jefe del área y asumirá el costo de reposición y/o las respectivas sanciones administrativas.

Normas

Todo equipo computacional (impresora, scanner, monitor, etc.) deberá permanecer en el lugar asignado por el Subdepartamento de Computación, ya que frente a una auditoría se debe saber el lugar físico donde se encuentran, como también para velar por las responsabilidades administrativas

El traslado o cambio de cualquier equipo debe ser solicitado al Subdepartamento de Computación.

Los usuarios deberán cuidar física y lógicamente los recursos computacionales existentes; pensando que estos están al servicio de todos los funcionarios.

No está permitida la utilización de equipos computacionales con fines recreativos, ni fines particulares.

La ubicación del nuevo equipamiento deberá minimizar el acceso innecesario a las áreas de trabajo y disminuir las posibilidades de amenazas de humo y fuego, humedad y agua, inestabilidad

Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	23 de 30

en el suministro eléctrico, hurto y robo. Si el usuario no sabe ubicar el hardware con tal que cumpla con esto, deberá comunicarse con el Departamento de Informática.

Cada usuario deberá velar por la limpieza y orden de sus equipos informáticos municipales, para esto se debe tener cuidado en aspectos como alimentos, bebidas, tabaco o cualquier otro factor relativo a ensuciar los equipos

Esta estrictamente prohibido instalar software en un equipo, sin antes consultar al Subdepartamento de Computación.

En el caso de recibir mensajes con problemas de licencias de software, comunicarse inmediatamente con el Departamento de informática.

Descripción de Proceso

Se envía solicitud de traslado de equipamiento computacional a través de correo electrónico o memorándum.

El Subdepartamento de Computación registra la solicitud internamente.

Se estudia el nivel del traslado y su factibilidad técnica.

Si no existe factibilidad técnica se rechaza la solicitud y se lo comunica al usuario los motivos correspondientes se cierra la solicitud.

Si existe factibilidad técnica, se coordina el traslado e instalación. Dependiendo del nivel o naturaleza del traslado se debe seleccionar a los funcionarios o técnicos específicos apropiados para realizar esta actividad.

Una vez que se ha coordinado el traslado, este es realizado con las personas antes definidas.

Se cierra la solicitud. El Subdepartamento de Computación actualiza internamente toda la información relacionada con los cambios realizados.

Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	24 de 30

PRIVILEGIOS DE ACCESO.

Proceso Nombre: Privilegios de Acceso.

Objetivo: Administrar y controlar la asignación de privilegios de acceso a los Sistemas de Información.

Alcance: Jefaturas del Municipio.

Categoría: Servidores, Redes y Seguridad.

Responsables: Sub Departamento de Computación

Periodicidad: Cuando exista un requerimiento.

Descripción: Los privilegios de acceso son el conjunto de permisos los cuales un usuario de dominio de Windows puede llevar a efecto, dependiendo del rol que desempeña dentro del municipio.

Políticas y normas

Políticas

Para mantener un control efectivo del acceso a los datos y servicios de información, los jefes de unidades o departamentos deberán informar al Subdepartamento de Computación sobre desvinculaciones de funcionarios de dicha unidad, con el fin de proteger la integridad de la información y revocar o modificar oportunamente los accesos a los Sistemas de los cuales ya no tenga responsabilidad el usuario.

Modificación de privilegios de acceso.

Se realizará la modificación de los permisos y acceso a la información en los siguientes casos:
Cuando el Jefe del departamento o superior jerárquico directo solicite modificación.

Cuando un usuario deje de cumplir funciones en un Departamento o unidad determinada.

El Subdepartamento de Computación está facultado para modificar permisos o accesos en los siguientes casos:

El usuario haya incurrido en actos ilegales.

Requerimiento expreso de Autoridades competentes.

Para identificar o resolver problemas técnicos.

El acceso comprometa el normal funcionamiento del servicio.

Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	25 de 30

El uso de los computadores, red y sistemas de acceso a información de la Municipalidad de Calama es solo para trabajo.

El usuario es restringido para la modificación del panel de control del equipo (instalar o desinstalar programas), así también no podrá modificar registros que dañen el funcionamiento del equipo, esto se rige por las políticas de seguridad del usuario GPO dentro del servidor de dominio.

El uso de carpetas compartidas a nivel local o servidor, cada unidad municipal tiene una carpeta compartida dentro del servidor que es visualizada únicamente por dichas unidades, distintas unidades no pueden tener acceso a carpetas que no corresponda a su unidad. En caso que la carpeta sea compartida se les entregan los privilegios a los usuarios que tendrá acceso a la misma (lectura o escritura).

Uso de internet la municipalidad de Calama cuenta con un FIREWALL modelo NSA-4650 de proveedor externo quien administra con supervisión del departamento de informática los filtros a páginas así también como puertos IP publica conectadas con otras entidades como el registro civil etc. Este FIREWALL controla el acceso libre por internet a los usuarios del municipio salvo directores de las unidades que tienen acceso a todo contenido como multimedia y redes sociales, usuarios con privilegios, donde el director o encargado de las unidades mediante un memorándum solicitado a la unidad de informática el desbloqueo de dichas paginas o privilegios totales, esto es escalado por el departamento de informática evaluado y ejecutado en terreno con sus respectivas pruebas.

La instalación de software con su respectiva licencia original, al momento de realizar cualquier tarea de instalación, recuperación, restauración o formateo de los equipos computacionales de la Municipalidad De Calama el área de informática es la única calificada para realizar dicha tarea ya que GPO de políticas del servidor de dominio invalida al usuario a realizar esta tarea.

Cambios de equipos nuevos o reutilización de los mismos, el departamento de informática es la única autorizada para realizar dicha tarea ara implementar hardware nuevo con todos sus respectivos programas todos licenciados y el traspaso del respaldo de la información, esto también aplica a los equipos que son reutilizados.



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	27 de 30

RESPALDO BASE DE DATOS.

Proceso Nombre: Respaldo Base de Datos.

Objetivo: Establecer el mecanismo por el cual se realizaran los respaldos de las bases de datos de los diferentes sistemas con los que cuenta el Municipio.

Alcance: Sub Departamento de Computación e Insico S.A.

Categoría: Soporte.

Responsables: Sub Departamento de Computación e Insico S.A.

Periodicidad: Diaria.

Declaración del Procedimiento:

Se programa una tarea dentro de SQL Server para realizar el respaldo de las diferentes bases de datos que utilizan los diferentes sistemas que se ocupan en el Municipio. Ese respaldo sin comprimir se aloja en una carpeta del disco duro del servidor.

Mediante una tarea programada en el Servidor se procede a tomar los backup de la carpeta para posteriormente empezar a comprimir en un solo archivo el cual se rotula con el día en el cual se efectuó el respaldo, este archivo queda comprimido y protegido por una clave que solamente tiene acceso personal de Insico S.A. y el Sub Departamento de Computación.

Una vez terminado el proceso anterior y comprobado que se realizó sin problema se procede a copiar dicho respaldo en un Disco Duro Externo el cuál se mantiene fuera de las dependencias del Municipio.

Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	28 de 30

CONTROL DE CAMBIOS EN SISTEMAS.

Proceso Nombre: Control de Cambios en los Sistemas.

Objetivo: Establecer mecanismo de control para cuando se realicen cambios en los sistemas informáticos del Municipio con el fin de evitar posibles corrupciones.

Alcance: Sub Departamento de Computación e Insico S.A.

Categoría: Servidores, Redes y Seguridad.

Responsables: Sub Departamento de Computación e Insico S.A.

Periodicidad: Cuando existan requerimientos de cambios y/o mejoras de los sistemas.

Descripción: Llevar un registro eficiente de los cambios que se realizan a los sistemas.

Políticas y normas

Políticas

Normas

Toda actualización de sistemas se debe realizar mediante actualización autorizada por el Subdepartamento de Computación en conjunto con la unidad donde se realizará el cambio.

No se debe implementar cambios y/o actualizaciones en los sistemas hasta que se obtenga evidencia de prueba exitosa y la aceptación del usuario.

Tanto el Subdepartamento de Computación como el proveedor de el o los sistemas informáticos que esté utilizando el Municipio deberán mantener una auditoría de registro de todos los cambios y/o actualizaciones realizadas.

Se deberá guardar las versiones previas así como otros archivos que utilicen los sistemas como medida de contingencia.

Si se realizan pruebas en los sistemas con datos ficticios estos deberán ser borrados inmediatamente después de que la prueba s.



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	29 de 30

Se debe en lo posible evitar el uso de Base de Datos operacionales ya que el ingreso de datos de prueba puede provocar problemas al momento de una auditoría.



Secplac - Subdepartamento de Computación Ilustre Municipalidad de Calama	Código:	PS_MP_01
	Versión:	01
	Fecha:	Diciembre 2019
	Páginas:	30 de 30

POLÍTICA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

NIVEL DE REVISIÓN	SECCIÓN Y/O PÁGINA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	FECHA MODIFICACIÓN
01			
02			
03			
04			
05			

Aprobó

Aprobó

Aprobó

