

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	Versión N° 1 Año 2019
		1

**Controles NCH ISO 27001:2013 Relacionados
Derivado de Política de Seguridad Perimetral**

CONTROL	NOMBRE
A.11.02.04	Mantenimiento del Equipamiento

Nota de confidencialidad

La información contenida en este documento es de uso exclusivo de la Institución y su personal. Cualquier uso no autorizado por terceros, copia o distribución de la información está estrictamente prohibido.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	Versión N° 1 Año 2019
		2

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

Control de versiones

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
30-09-2019	1.0	Jorge Romero Vargas Solange Godoy Carrera	Elaboración de documentos

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	Versión N° 1 Año 2019
		3

1. Introducción

El Ministerio Secretaría General de la Presidencia dispone del presente documento, “Procedimiento de Mantenimiento de Equipos”, como parte integrante del sistema de seguridad de la información. En específico, se enmarca en el cumplimiento de la NCH ISO 27001, que propone como requisito de control:

Control A.11.02.04 Mantenimiento del equipamiento

“El equipamiento debe recibir el mantenimiento correcto para asegurar su permanente disponibilidad e integridad”

- Requisito de control A.11.02.04 NCH ISO 27001:2013

2. Alcance

Este procedimiento se aplicará a todo el equipamiento computacional electrónico del Ministerio, que sea utilizado por los funcionarios, trabajadores, alumnos en práctica y terceros que puedan estar prestando servicios en el Ministerio y que requieran la mantención de éstos.

3. Objetivo

Este procedimiento tiene por objetivo, la protección de la información del Ministerio, asegurando la mantención del equipamiento correspondientes a activos proporcionado por la institución.

4. Roles y responsabilidades

Independiente del cargo/rol que se desempeñe, del nivel jerárquico del que se goce y de la modalidad bajo la cual se esté contratado, es responsabilidad de todo el personal de este Ministerio conocer y dar el debido cumplimiento a esta norma, asimismo, es responsabilidad del:

- **Encargado de Seguridad de la Información**
Velar por el total apego a esta norma y realizar revisiones periódicas al cumplimiento de esta norma.
- **Comité de Seguridad de la Información:**
Mantener la vigencia de este documento con revisiones periódicas, así como, monitorear su difusión entre los trabajadores del Ministerio.
- **Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información (Jefe UTI)**
Gestiona lo establecido en este procedimiento asegurando el resguardo de la información y verificar que el procedimiento se lleve a cabo de acuerdo a lo que establece este procedimiento.
- **Jefes/as de División, Comisión, Unidad**
Cumplimiento de esta norma en sus dependencias, concientizando para el cumplimiento de ésta.
- **Funcionarios/Trabajadores**
Cumplimiento de este procedimiento.
- **Operador**
Funcionario / Trabajador de la Unidad de Tecnologías de la Información quien es destinado para realizar una operación específica.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	Versión N° 1 Año 2019
		4

- **Solicitante**

Funcionario / Trabajador de la institución quien inicia un sub proceso del procedimiento ante alguna necesidad específica.

5. Definiciones y modo de operación

El Procedimiento de mantenimiento de equipos contempla el siguiente sub proceso:

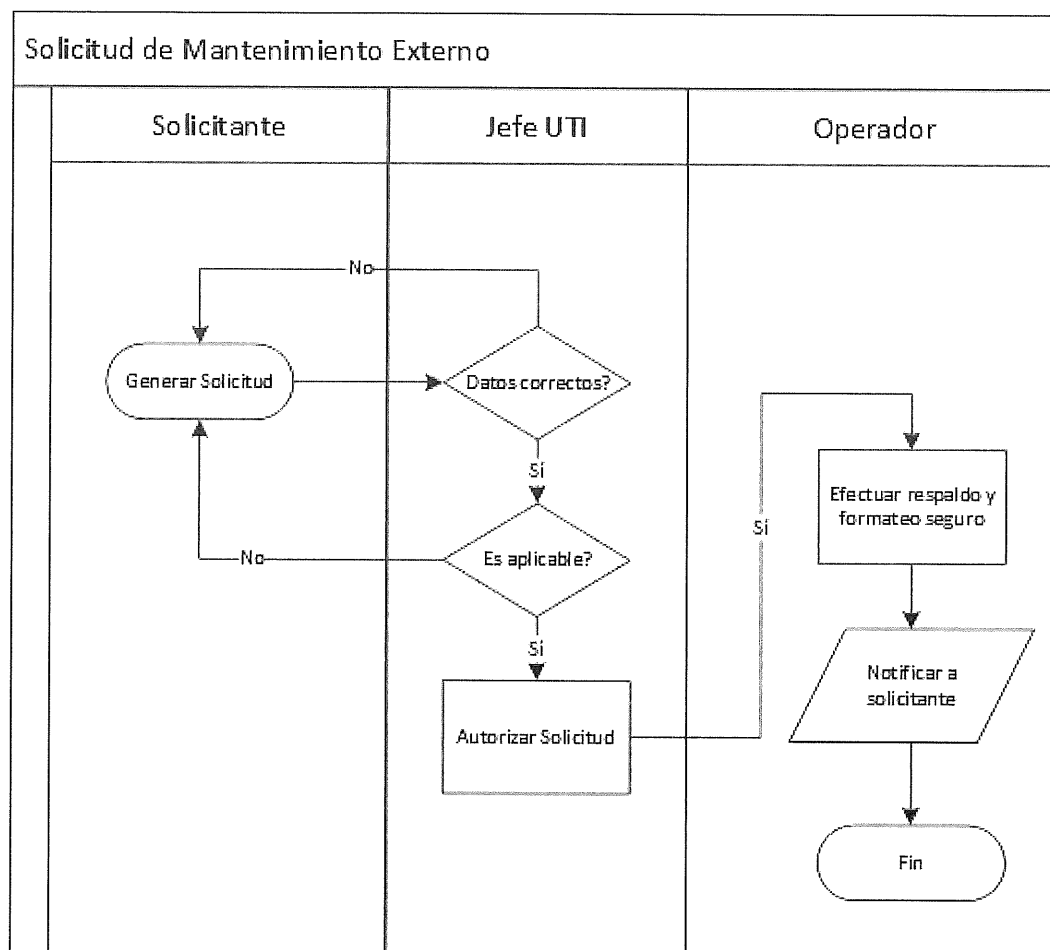
- Solicitud de Mantenimiento Externo

Sub Proceso: Solicitud de Mantenimiento Externo

Control: A.11.02.04 Mantenimiento del equipamiento

El Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información podrá autorizar o rechazar una solicitud de mantenimiento externo, la cual deberá detallar información del inventario, la justificación de mantenimiento y datos del proveedor. Adicionalmente el Jefe UTI podrá solicitar un respaldo y formateo seguro de ser necesario. En base a esto el operador podrá llevar a cabo el requerimiento solicitado.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	Versión N° 1 Año 2019
		5



Descripción de actividades: El Solicitante generará una Solicitud de Mantenimiento Externo. Esta deberá ser autorizada por el Jefe UTI quien posteriormente solicitará al operador verificar que los datos se encuentren correctos y en base a esto efectuar la operación indicada de respaldo y formateo seguro. Finalmente notificará al solicitante.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	Versión N° 1 Año 2019
		6

6. Registro de operación

Sub Proceso: Solicitud de Mantenimiento Externo

Control: A.11.02.04 Mantenimiento del equipamiento

Formulario: MEQ-01



MEQ-01
Unidad de Tecnologías de la Información
Solicitud de mantenimiento externo

A.11.02.04

Fecha:

Solicitante

Nombre:

RUT:

Código inventario:

Justificación:

Firma

Proveedor externo

Nombre:

RUT:

Jefe Unidad de Tecnologías de la Información (UTI)

Autorizado: ☐ Nombre:

Rechazado: ☐ RUT:

Observaciones:

Requiere: ☐ Respaldo y formateo seguro

Firma

Operado por

Nombre:

RUT:

Firma

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	Versión N° 1 Año 2019
		7

7. Documentos relacionados

Este procedimiento está relacionado directamente con controles contenidos en la Política de Seguridad Perimetral, documento vigente, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

8. Indicador

El indicador mide la ejecución del procedimiento y sub procesos en base a las solicitudes que se ingresan y son atendidas en general.

Meta anual: 80%

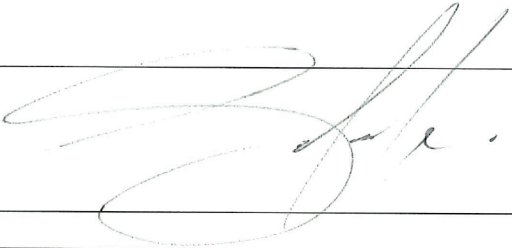
Fórmula de cálculo:

$$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de solicitud recibidas}) * 100$$

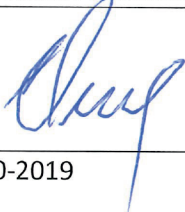
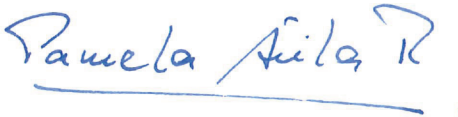
Plazo de ejecución: < 24 horas de recibida la solicitud

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	Versión N° 1 Año 2019
		8

9. Control

Elaborado por: Jorge Romero Vargas Solange Godoy Carrera		
Fecha: 30-10-2019		

Aprobado por:
Comité de Seguridad de la Información Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Texia Gutiérrez Inostroza Jefa División Administración General	Pamela Ávila Rubio Jefa Unidad de Control de Gestión
	
Fecha: 30-10-2019	Fecha: 30-10-2019

Anamaría Verdugo Marchese Abogada Asesora CSI	Jorge Romero Vargas Jefe Unidad de Tecnologías de la Información Oficial de Seguridad de la Información
	
Fecha: 30-10-2019	Fecha: 30-10-2019