

2008

Servicio Médico Legal



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE JUSTICIA
SERVICIO MEDICO LEGAL

**[MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS]**
DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

Índice

Introducción.....	3
Bases y normas técnicas	
Norma NCH2777	4
Ley delitos informáticos.....	5
Organigrama	
Organigrama del Servicio Médico Legal	6
Organigrama Departamento Informática.....	7
Simbología.....	8
Descripción De procedimiento	
Asesoría y soporte técnico a usuarios.....	9
Diagrama de recepción y escalamiento asesoría y soporte técnico.....	12
Creación cuentas de dominio.....	13
Diagrama recepción y escalamiento creación cuentas de dominio.....	17
Anexo 1, procedimiento 2 y 3.....	18
Creación correo institucional.....	19
Diagrama recepción y escalamiento creación cuentas.....	23
Modificación privilegios de acceso.....	24
Diagrama recepción y escalamiento Modificación privilegios.....	29
Respaldo y recuperación de archivos.....	30
Diagrama recepción y escalamiento respaldo y recuperación.....	33
Solicitud de traslado de equipamiento.....	34
Diagrama recepción y escalamiento traslado de equipamiento.....	36
Desarrollo de sistemas.....	37
Diagrama recepción y escalamiento desarrollo de sistemas.....	40
Solicitud Adquisición de equipo.....	43
Diagrama recepción y escalamiento adquisición de equipo.....	47
Firmas y autorización.....	48

Introducción

En atención al proceso de modernización iniciado por el Servicio, tendiente a avanzar hacia la certificación de sus procesos y por ende consolidarse como un actor relevante dentro del ámbito de aplicación de la justicia en nuestro país, ha sido necesario iniciar paralelamente un proceso de modernización tecnológica que facilite y contribuya de manera significativa al logro de los objetivos institucionales.

Dado lo anterior y producto de los cambios, tanto en infraestructura tecnológica, como en la forma en que se entregan los servicios relacionados con tecnología al interior del servicio, ha sido necesario adecuar las normas que regulan el uso de los recursos del servicio (Res. Ex. N° 6066/05) de manera de establecer de forma clara las condiciones y políticas de su uso.

Las tecnologías de la información (TI) contribuyen a optimizar y elevar los niveles de productividad y eficiencia, correspondiéndole al Departamento de Computación e Informática velar porque dichas tecnologías se integren a los procesos y actividades del servicio de manera tal de brindar al usuario el máximo apoyo en cuanto a su gestión y que este tenga a disposición todas las herramientas y facilidades que otorga la nueva plataforma, haciendo necesario que todos los usuarios conozcan de forma clara y precisa, por un lado las normas que regulan su uso y por otro los procedimientos y mecanismos establecidos para asistencia.

¿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.

¿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, procedimientos, 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).

Recordar también lo indicado en nuestra propia Ley orgánica la que nos impone el “deber de sigilo” o como lo define la Real Academia Española “Secreto que se guarda de una cosa o noticia”.

La información puede existir de muchas formas, puede ser impresa, escrita, o almacenada o transmitida electrónicamente, mostrada en películas o hablada. Cualquier forma que tome la información, o los dispositivos por los cuales es compartida o almacenada, siempre deberán estar sujetos al mismo cuidado.

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

- a) Confidencialidad: asegurar que la información sea accesible sólo por aquellos usuarios autorizados para tener acceso;
- b) Integridad: salvaguardar que la información y los métodos de procesamiento sean exactos y completos;
- c) 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, procedimientos, estructuras organizacionales y funciones.

Es por lo anteriormente expuesto que en el siguiente documento se establecen los procedimientos y mecanismos básicos de resguardo de la información del Servicio.

Bases y normas técnicas

Norma chilena 2777

El Instituto Nacional de Normalización, INN, es el organismo que tiene a su cargo el estudio y preparación de las normas técnicas a nivel nacional. Es miembro de la INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) y de la COMISION PANAMERICANA DE NORMAS TECNICAS (COPANT), representando a Chile ante esos organismos.

Esta norma se estudió para establecer las recomendaciones sobre la gestión de seguridad de la información para las personas responsables de implementar y mantener esta seguridad en la organización.

Esta norma es una homologación de la Norma Internacional ISO/IEC 17799: 2000 *Information technology - Code of practice for information security management*, siendo idéntica a la misma.

Sin embargo, al estudiar la norma ISO/IEC 17799: 2000 para adoptarla como norma chilena, el Comité Técnico del INN que analizó esta acordó:

- no traducir ciertos términos debido a que son de uso común en la literatura técnica;
- traducir algunos términos indicando el término original en inglés para un mejor entendimiento;
- incluir los términos indicados en los puntos anteriores en una tabla en el preámbulo de la norma para no modificar la norma ISO/IEC 17799:2000, ya que esta norma chilena es su homologación.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 27 de Diciembre de 2002.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por **Resolución Exenta N°92, de fecha 07 de Marzo de 2003**, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 13 de Marzo de 2003.

ISO/IEC 17799: 2000

Bases y normas técnicas

Ley 19223 Delitos Informáticos

Identificación de la Norma: LEY-19223
Fecha de Publicación: 07.06.1993
Fecha de Promulgación: 28.05.1993
Organismo: MINISTERIO DE Justicia

TIPIFICA FIGURAS PENALES RELATIVAS A LA INFORMATICA, teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente Proyecto de Ley:

"Artículo 1°.- El que maliciosamente destruya o inutilice un sistema de tratamiento de información o sus partes o componentes, o impida, obstaculice o modifique su funcionamiento, sufrirá la pena de presidio menor en su grado medio a máximo. Si como consecuencia de estas conductas se afectaren los datos contenidos en el sistema, se aplicará la pena señalada en el inciso anterior, en su grado máximo.

Artículo 2°.- El que con el ánimo de apoderarse, usar o conocer indebidamente de la información contenida en un sistema de tratamiento de la misma, lo intercepte, interfiera o acceda a él, será castigado con presidio menor en su grado mínimo a medio.

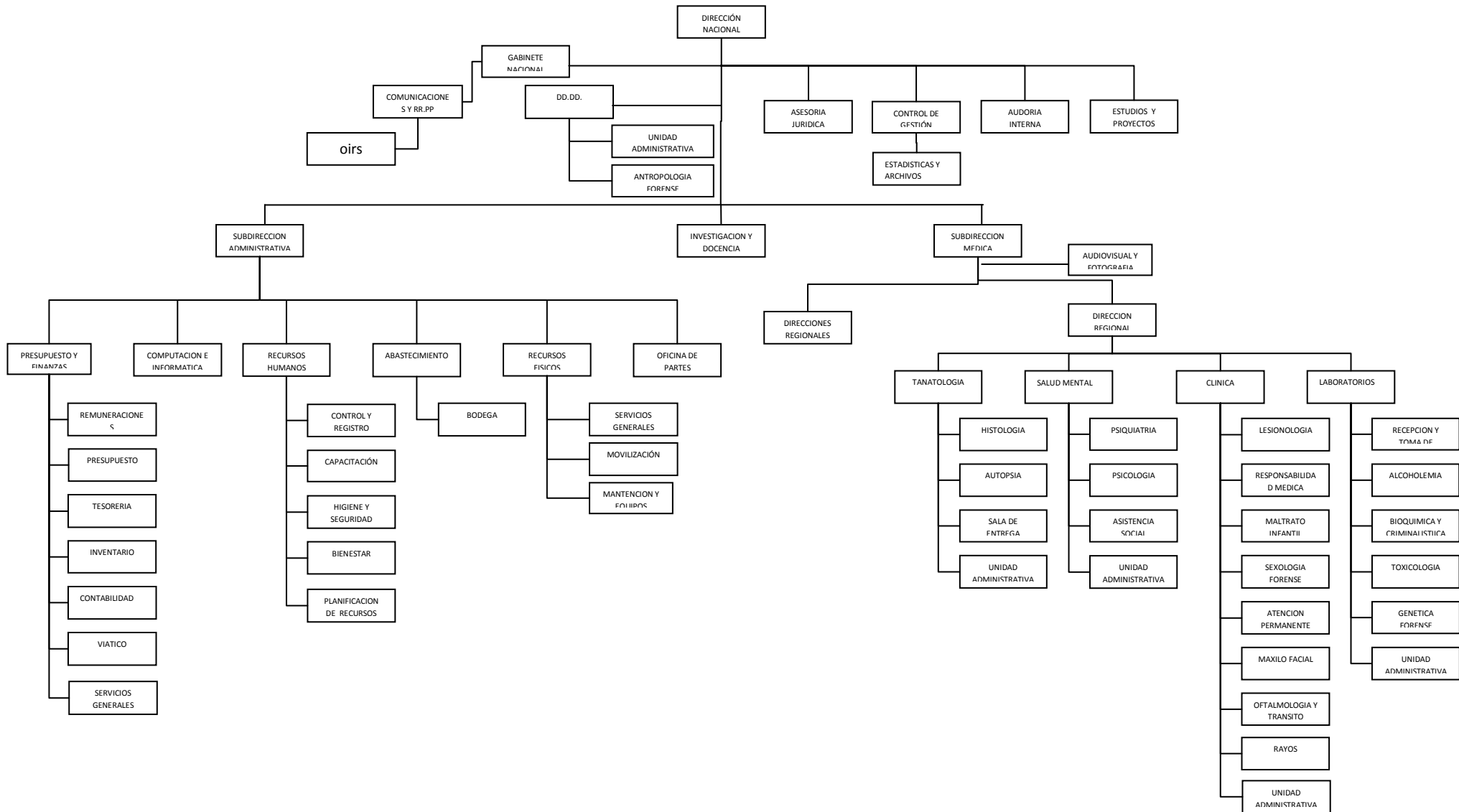
Artículo 3°.- El que maliciosamente altere, dañe o destruya los datos o contenidos en un sistema de tratamiento de información, será castigado con presidio menor en su grado medio.

Artículo 4°.- El que maliciosamente revele o difunda los datos contenidos en un sistema de información, sufrirá la pena de presidio menor en su grado medio. Si quien incurre en estas conductas es el responsable del sistema de información, la pena se aumentará en un grado."

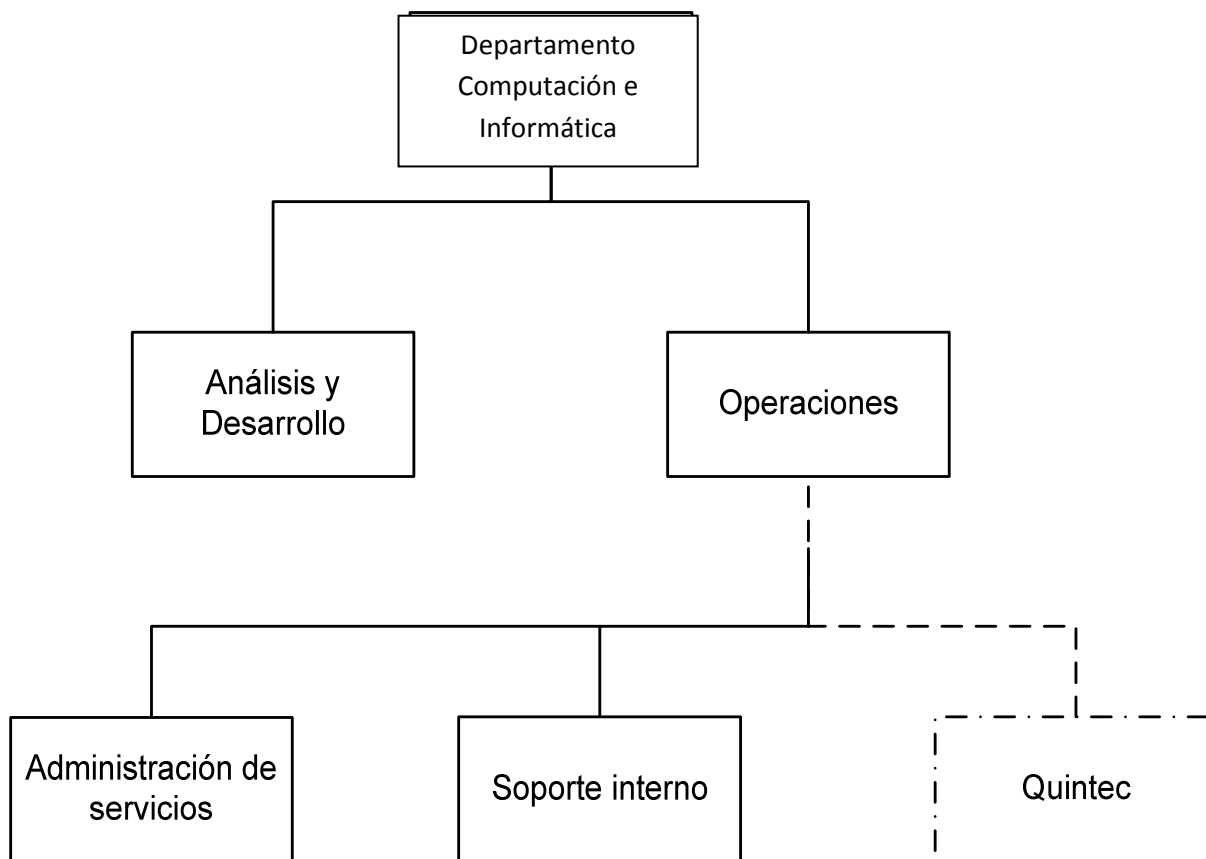
Y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévese a efecto como Ley de la República.

Santiago, 28 de Mayo de 1993.- ENRIQUE KRAUSS
RUSQUE, Vicepresidente de la República.- Francisco
Cumplido Cereceda, Ministro de Justicia.
Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.-
Saluda atentamente a Ud., Martita Worner Tapia,
Subsecretario de Justicia.

Organigrama Servicio médico Legal



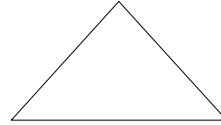
Organigrama Departamento de Informática



Simbología Utilizada en Diagramas



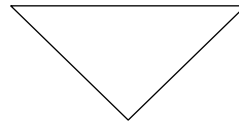
Inicio/Fin



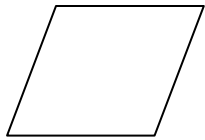
Archivo Temporal



Proceso



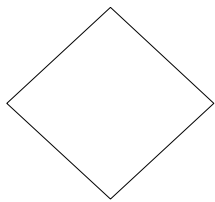
Archivo definitivo



Entrada /salida



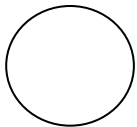
Documento



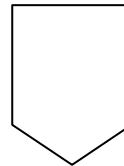
Decisión



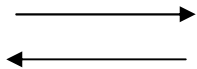
Multidocumento




Conector



Conector de página




Flechas de dirección

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 09 de 48
	Asesoría y Soporte técnico a usuarios	Nº procedimiento : 01
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha:	Aprobó: Jefe de Informática

Procedimiento

Nombre	Asesoría y soporte técnico a usuarios
Objetivo	Establecer los mecanismos que permitan la ejecución de acciones orientadas a mantener en condiciones de operatividad y funcionalidad la infraestructura Informática del Servicio Médico Legal, facilitando con ello el cumplimiento de sus propósitos y objetivos.
Alcance	Todos los usuarios de la plataforma Informática del Servicio Médico Legal
Frecuencia	Diaria

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 10 de 46
	Asesoría y Soporte técnico usuarios	Nº procedimiento : 01
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha:	Aprobó: Jefe de Informática

Normas

Las áreas del Servicio Médico legal deberán solicitar soporte técnico vía telefónica o correo electrónico, el soporte será entregado por la mesa de ayuda especializada de Quintec quienes deberán brindar la asistencia y solucionar las incidencias reportadas por los usuarios.

En caso que los analistas de la mesa de ayuda no puedan atender la llamada, aparecerá un mensaje de espera que se repetirá dos veces, si después del segundo mensaje los analistas siguen ocupados el sistema le solicitará ingresar su número de teléfono y se devolverá el llamado posteriormente.

Las incidencias serán ingresadas en un sistema de mesa de ayuda (MAU), quienes deberán entregar un número de caso para el posterior seguimiento de dicha incidencia. Toda sugerencia, consulta o reclamo con respecto la incidencia reportada, deberá realizarse indicando el número de caso entregado por la mesa de ayuda.

Niveles de Servicio (SLA)

Se define como tiempo de solución al tiempo que transcurre desde que el técnico llega donde está ubicado el equipo del cual fue reportado el incidente hasta que fue restaurado el servicio. El incidente puede ser solucionado ya sea por que se realizo el soporte correctivo necesario o porque reemplazo temporalmente el equipo defectuoso

Para SML, el tiempo de solución será no mayor a:


- 4 horas en Av. La paz (solución o recambio de equipo)
- 8 horas en otras ubicaciones a nivel Nacional(solución o recambio de equipos)

Base legal y documentos aplicables

1.- Norma chilena oficial NCh 2777 of.2003 ISO/IEC 17799:2000

INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION INN-CHILE

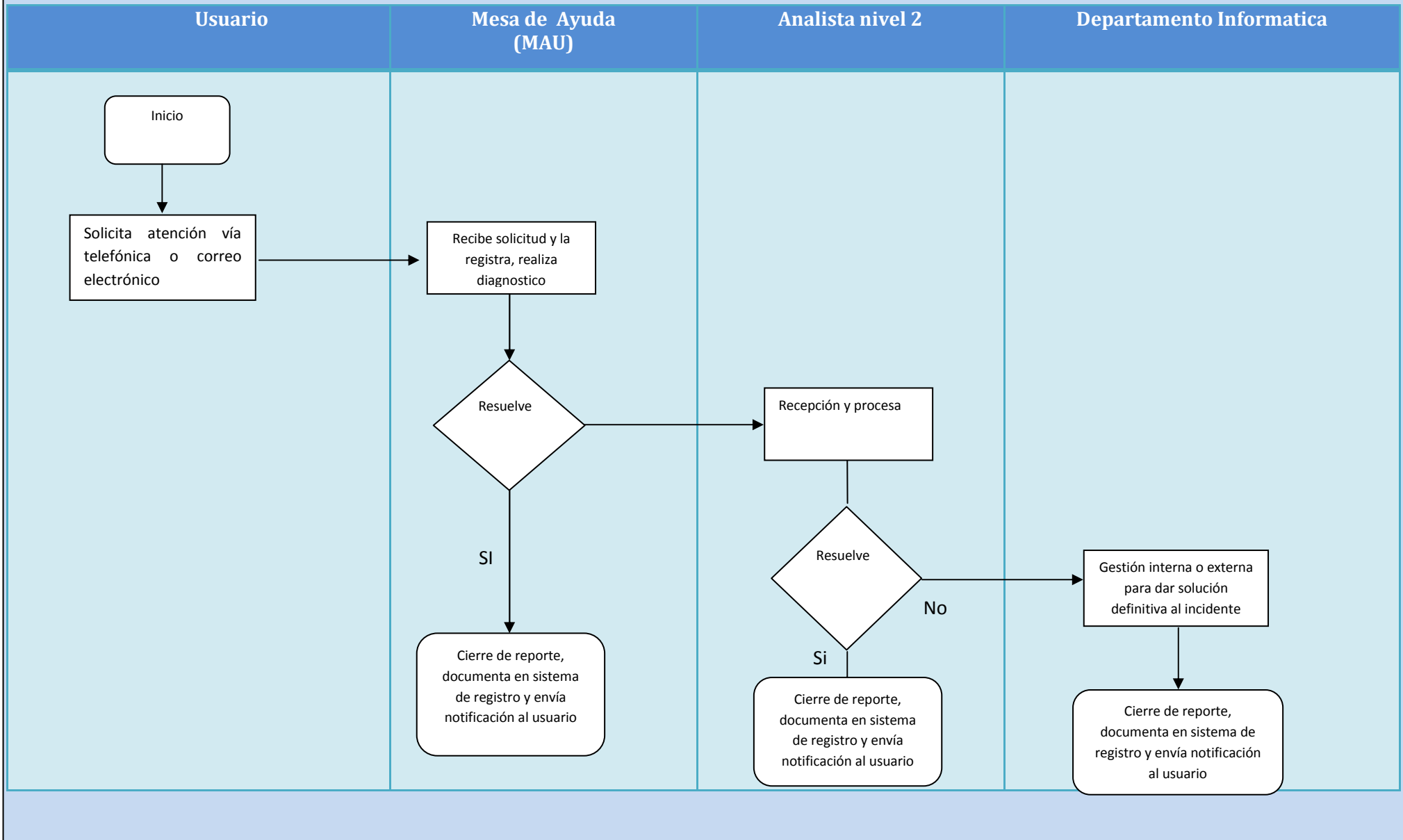
Tecnología de la información-Código de buenas práctica para la gestión de seguridad


 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 11 de 48
	Asesoría y Soporte técnico usuarios	Nº procedimiento : 01
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Descripción del procedimiento

Numero	Actividad	Responsables
1	Recibe vía telefónica (800646240) o mediante correo electrónico mesadeayuda@sml.cl , solicitud de asesoría técnica. Ninguna solicitud será atendida si no se realiza por los medios mencionado arriba línea 800 y correo soporte	Mesa de Ayuda(MAU)
2	Registra solicitud en sistema “ Service Desk ”, generando numero de reporte el cual debe ser entregado al usuario para realizar seguimiento posterior sobre solicitud realizada	
3	Solucionar en forma remota o telefónicamente la incidencia reportada	
4	El analista de la Mesa de ayuda deberá efectuar escalamiento cuando el no pueda resolver la incidencia, el escalamiento se realizara por medio del Sistema Service Desk, a los Técnicos residentes o en circunstancias que el caso lo amerite se deriva al Departamento de informática.	
4.1	Recepción de incidencia , deberá asistir a la estación de trabajo en forma física para resolver la incidencia	
4.2	Si la incidencia no es resuelta, el personal del Departamento de Informática deberá realizar las gestiones para solucionar la incidencia reportada	informática
5	Una vez solucionada la incidencia, el técnico cerrara el caso documentando todos los eventos y la solución en el sistema de registro, derivando una copia al usuario mediante correo electrónico.	MAU
		Fin

Diagrama de recepción y escalamiento asesoría y soporte técnico



 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 13 de 47
	Creación cuentas de Dominio	Nº procedimiento : 02
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática	Aprobó: Jefe de Informática

Procedimiento

Nombre	Creación cuentas de Dominio
Objetivo	Crear o modificar cuentas de dominio SML, privilegios, acceso a carpetas contenidas en el servidor
Alcance	Funcionarios del Servicio Médico Legal, autorizados por Jefatura o superior jerárquico
Frecuencia	Eventual

Normas

Es importante remarcar que para trabajar con el equipo se ha de utilizar siempre una cuenta válida de usuario del dominio SML-SERVER, 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 en servidores, impresoras en red...) se ha de utilizar siempre una cuenta de usuario del dominio. Siendo posible hacer coincidir identificador y contraseña de las cuentas locales y del dominio si bien la administración simultanea sólo puede realizarse si el equipo pertenece al dominio.


Base legal y documentos aplicables

1.- Ley 19223 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 NCh 2777 of.2003 ISO/IEC 17799:2000

INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION INN-CHILE
 Tecnología de la información-Código de práctica para la gestión de seguridad


 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 14 de 48
	Creación cuentas de Dominio	Nº procedimiento : 02
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Políticas

Uso de contraseña.

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. Todos los usuarios deberán tener las siguientes consideraciones.

- a) Mantener en forma confidencial las contraseñas;
- b) Evitar mantener un registro de contraseñas en papel, a menos que este se pueda guardar en forma segura
- c) Cambiar las contraseñas cuando crea que exista una indicación de un posible compromiso de la contraseña o del sistema;
- d) Seleccionar la calidad de la contraseña con una longitud mínima de seis caracteres las que:
 - d.1) sean fáciles de recordar para el usuario.
 - d.2) se recomienda no basar la contraseña en información relacionada con la persona, por ejemplo, nombres, números telefónicos y fechas de nacimiento, etc.;
 - d.3) estén libres de caracteres idénticos consecutivos(a, b, c, d...etc.) o grupos todos numéricos (1, 2, 3, 4...etc.)
- e) Al momento de iniciar por primera vez una sesión de usuario registrado este deberá ingresar la password entregada por la mesa de ayuda, se recomienda cambiar la contraseña para la próxima sesión.
- f) No incluir la contraseña en cualquier proceso de abrir sesión automatizado, por ejemplo, almacenada en una macro o en una función clave;
- g) No compartir las contraseñas de usuarios individuales.
- h) Los computadores personales, las estaciones de trabajo y las impresoras no se deberán dejar con la sesión abierta, cuando estén desatendidos y cuando no se usen se deberán proteger con contraseña o cierre de sesión

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MÉDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 15 de 48
	Creación cuentas de Dominio	Nº procedimiento : 02
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática


Definiciones

Red Interna: Sistema integrado de redes y comunicación que permite a todo el personal del Servicio Médico legal, compartir la misma información y acceder a ella de una forma fácil y segura.

Usuarios: Todo aquel que interactúa con los Sistemas de TI (tecnología de la Información) que el Servicio Médico Legal ha puesto a su disposición.

Contraseña: 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 password.

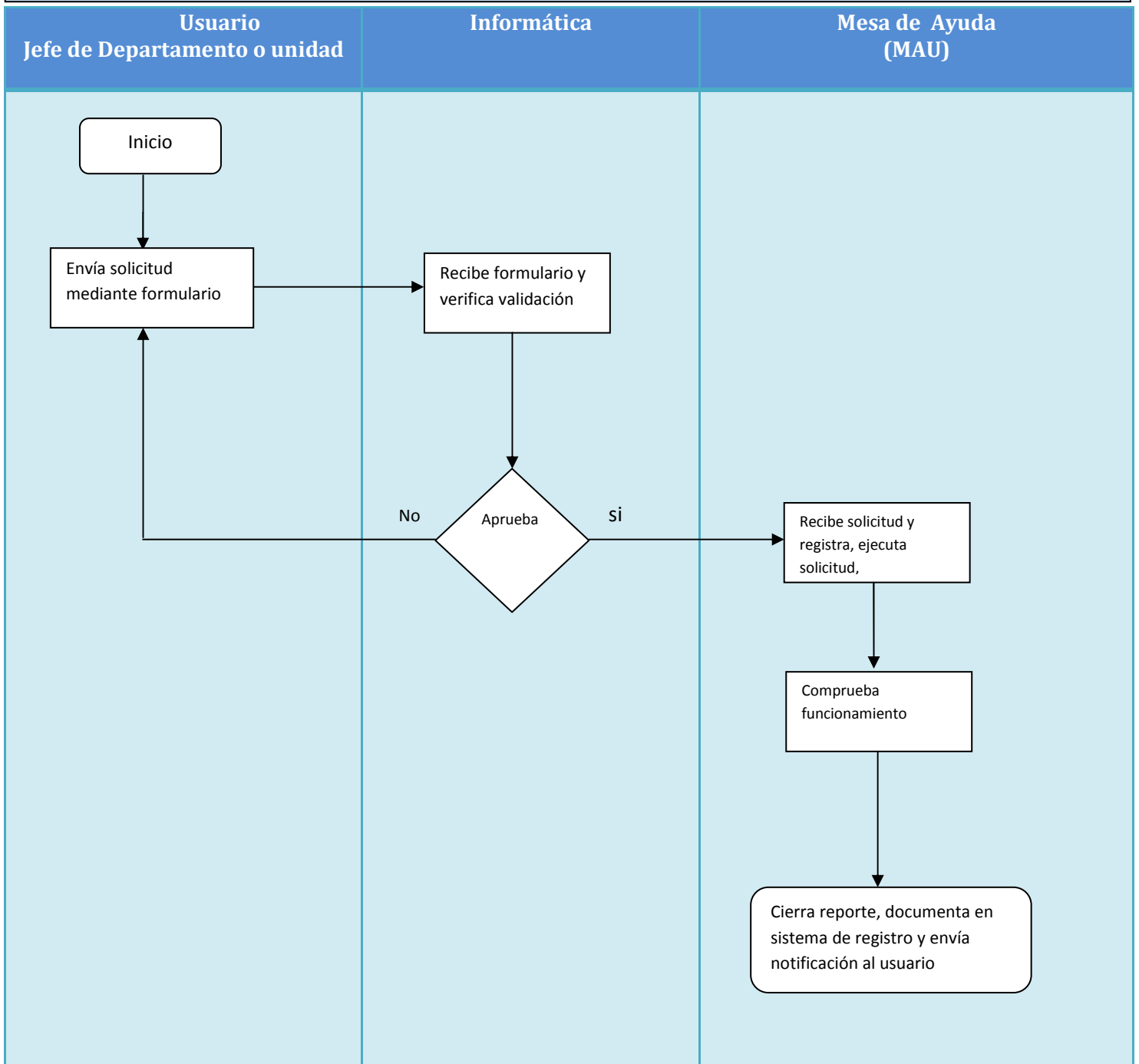
- La contraseña es intransferible y no debe ser confiada a ninguna otra persona. No compartirla de modo que algún extraño pueda usarla para manipular la información con otros propósitos.
- El Servicio Médico Legal no se hace responsable por el uso que el usuario final le dé a esta cuenta
- **Perfil:** Asignación de acceso de aplicaciones de acuerdo al rol de trabajo del funcionario, debidamente aprobado por el órgano rector del Sistema de Información o servicio tecnológico.


 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 16 de 48
	Creación cuentas de Dominio	Nº procedimiento : 02
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Descripción procedimiento




Numero	Actividad	Responsables
1	Envía solicitud cuenta de red mediante formulario disponible en intranet.	Jefe de departamento solicitante
2	recibe formulario vía intranet / se verifica validación	Informática
3	Aprueba solicitud y envía formulario para su ejecución	
3.1	No aprueba solicitud y envía correo de notificación al usuario especifica motivos	
4	Si aprueba, registra solicitud en sistema “Service Desk” , generando numero de reporte el cual debe ser entregado al usuario para realizar seguimiento posterior sobre solicitud realizada	Mesa de Ayuda(MAU)
5	Realiza ejecución de solicitud, comprueba correcto funcionamiento	Mesa de Ayuda(MAU)
6	Una vez que este operativo el correo, el técnico cerrara el caso documentando todos los eventos y la solución en el sistema de registro, derivando una copia al usuario mediante correo electrónico.	Mesa de Ayuda(MAU)
		Fin

Diagrama de recepción y escalamiento creación o modificación cuentas de dominio




 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 18 de 48
	Creación cuentas de Dominio	Nº procedimiento : 02
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Anexo 1. Procedimiento 2 y 3. Formulario creación de cuentas de dominio y correo

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	SERVICIO MEDICO LEGAL FORMULARIO SOLICITUD DE RECURSOS DE RED DEPARTAMENTO DE INFORMATICA		
	JEFATURA O ENCARGADO QUE SOLICITA AUTORIZACION DE ACCESO		
DEPARTAMENTO/UNIDAD			
NOMBRE			
CARGO		Fecha	
 SOLICITUD CORREO INSTITUCIONAL			
IDENTIFICACION DEL USUARIO			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Run	Unidad o Departamento	Jefe Directo	
JUSTIFICACION SOLICITUD (campo obligatorio)			
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>			
 SOLICITUD ACCESO RECURSOS DE RED			
COMPLETE LOS CAMPOS		CONTROL DE ACCESO (Marque con una x la opción seleccionada)	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre del recurso (carpeta)	Responsable información	Acceso total	Lectura Modificar
DATOS DEL RECURSO (uso exclusivo informática)		Definiciones Control de Acceso	
Recurso de red <input type="text"/>	Políticas de respaldos 1. <input type="checkbox"/> Diario Incremental (full semanal) 2. <input type="checkbox"/> Diario Incremental (Full mensual) 3. <input type="checkbox"/> Eventual	1.- Acceso Total : Modificar, eliminar, cortar, crear directorios y modificar permisos de este. 2.- Lectura : Listar directorios y ficheros 3.- Modificar : crear directorios, añadir archivos, modificar datos y permisos de estos	
Tamaño del recurso <input type="text"/>			
 Mesadeayuda@sml.cl Teléfono: 800646240		_____ Firma Jefe Departamento	Fecha: 03-NOV-2008
DEPARTAMENTO DE INFORMATICA SERVICIO MEDICO LEGAL AV. LA PAZ # 1012, INDEPENDENCIA FONOS 7823518			

Departamento de Informática

SERVICIO MEDICO LEGAL AV. LA PAZ 1012, INDEPENDENCIA FONOS 7823548

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 19 de 48
	Creación cuenta Correo Institucional	Nº procedimiento : 03
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Procedimiento


Nombre	Crear cuentas de correo institucional
Objetivo	El objetivo de esta política es otorgar un ordenamiento en el uso del servicio de correo electrónico, definiendo de manera general, no limitativa, las actuaciones consideradas como abusivas y prohibidas.
Alcance	Todos los funcionarios del Servicio Médico Legal, autorizados por jefatura o superior jerárquico
Frecuencia	Eventual

Normas

Políticas

El servicio de correo electrónico es una plataforma de comunicación brindada por el Servicio, la que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes a todo el mundo electrónicamente. Este servicio se utiliza para mejorar la comunicación entre los funcionarios y entre entidades públicas o privadas. Este servicio bajo ninguna circunstancia debe ser considerado como un medio privado y personal de comunicación sino como uno institucional.

- a) Es responsabilidad del usuario mantener la confidencialidad de la clave de acceso.
- b) La cuenta de correo es personal e intransferible no permitiéndose que segundas personas hagan uso de ella.
- c) Cada usuario es el responsable de las acciones efectuadas en su cuenta.
- d) Es responsabilidad del usuario limpiar su cuenta de correo periódicamente para que exista espacio de almacenaje disponible y realizar sus respaldos de correspondencia electrónica.
- e) 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.
- f) El incumplimiento por parte del usuario del buen uso de su cuenta puede ocasionar la suspensión y cierre de la misma.
- g) 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.
- h) 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) de información, ni mandar archivos adjuntos que pudieran contener información nociva para otro usuario como virus o pornografía.

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 20 de 48
	Creación cuenta Correo Institucional	Nº procedimiento : 03
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Definiciones

1. **Mensajes:** El servicio de correo permite enviar archivos anexados (attachments) de hasta **5 MB** usando un cliente de correo (MS Outlook, Outlook Express) y de hasta **5 MB** usando la interface Web en: <http://webmail.sml.cl>


2. **Interface web :** El usuario podrá acceder al correo institucional, desde cualquier punto con acceso a internet, ingresando a la siguiente dirección <http://webmail.sml.cl>.

Cabe señalar que para este caso los usuarios podrán acceder a los mensajes recibidos, desde el momento en que ejecute la aplicación webmail, los correos abiertos anteriormente con gestor de correo MS Outlook u Outlook Express no serán visualizados en la aplicación web.

3. **MS Outlook, Outlook Express:** Gestores de correo local, en estos caso los correos serán almacenados en un archivo **pst**, dentro de la unidad local de disco duro.

1. **Cuota:** para el caso de los computadores de escritorio los buzones administrativos no tienen cuota definida.

Para el caso de aplicación **Webmail** Los buzones tienen una cuota máxima de hasta **50 MB** por usuario, por lo tanto, el usuario deberá eliminar periódicamente los mensajes leídos de modo tal que no exceda esa cuota.

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 21 de 48
	Creación cuenta Correo Institucional	Nº procedimiento : 03
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Privacidad

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


El Administrador del Sistema es la única persona que eventualmente podría tener acceso a los mensajes de los usuarios y únicamente en los casos referidos arriba.

Contraseñas

- 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.
- El Servicio Médico Legal no se hace responsable por el uso que el usuario final le dé a esta cuenta de correo electrónico.

Virus

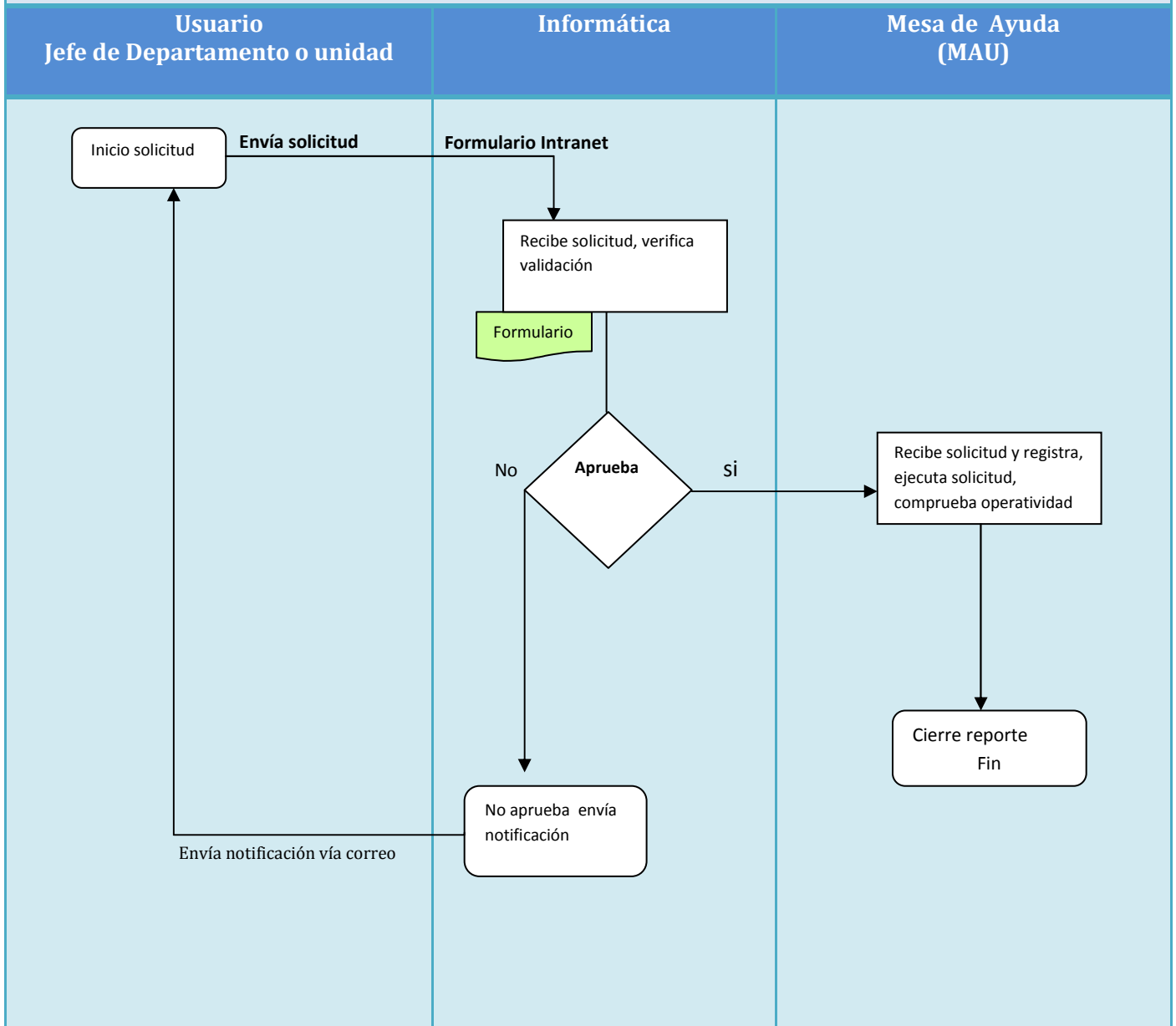
- Procure no descargar archivos con extensión **.exe, .vbs, avi, protectores de pantalla, etc.** que no provenga de un usuario conocido, pues aunque es probable que no sean virus, pueden ser programas dañinos.
- En estos casos, se les recomienda borrar inmediatamente el mensaje.
- En caso de recibir un mensaje bajo sospecha de virus, contacte a Mesa de Ayuda.


 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 22 de 48
	Creación cuenta Correo Institucional	Nº procedimiento : 03
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Descripción Procedimiento

Numero	Actividad	Responsables
1	Usuario envía solicitud cuenta de correo mediante formulario disponible en intranet.	Área administrativa o solicitante
2	recibe formulario vía intranet / verifica validación	Informática
3	Aprueba solicitud y envía formulario a Mesa de ayuda para su ejecución	
3.1	No aprueba solicitud y envía correo de notificación al usuario especifica motivos	
4	Si aprueba, registra solicitud en sistema “ Service Desk ”, generando numero de reporte el cual debe ser entregado al usuario para realizar seguimiento posterior sobre solicitud realizada	Mesa de Ayuda(MAU)
5	Realiza ejecución de solicitud, comprueba correcto funcionamiento	Mesa de Ayuda(MAU)
6	Una vez que este operativo el correo, el técnico cerrara el caso documentando todos los eventos y la solución en el sistema de registro, derivando una copia al usuario mediante correo electrónico.	Mesa de Ayuda(MAU) Técnico Residente
		Fin

Diagrama recepción y escalamiento
Creación cuentas de correo



 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 24 de 48
	Modificación privilegios de acceso	Nº procedimiento : 04
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Procedimiento

Nombre	Modificación privilegios de acceso
Objetivo	Restringir y controlar la asignación y el uso de privilegios de acceso a los sistemas de información
Alcance	Jefaturas o superior jerárquico.
Frecuencia	Eventual

Normas

Definiciones

Para mantener un control efectivo del acceso a los datos y servicios de información, los jefes de unidades o departamentos deberán informar al departamento de informática 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 la información de la cual ya no tenga responsabilidad el usuario.


Base legal y documentos aplicables

1.- Ley 19223 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 NCh 2777 of.2003 ISO/IEC 17799:2000

INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION INN-CHILE
Tecnología de la información-Código de práctica para la gestión de seguridad

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MÉDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 25 de 48
	Modificación privilegios de acceso	Nº procedimiento : 04
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Normas

POLITICAS

Revocación o baja de cuentas y accesos.

Revocación por conducta inapropiada


El uso de las computadoras, red y sistemas de acceso a información del Servicio Médico Legal puede ser temporalmente o incluso permanentemente revocado en cualquier momento por conducta inapropiada. Dicha conducta incluye;

- la introducción de información ilegal al sistema
- el transporte de “software” con derechos de autor de un sistema de información a otra (ya sea por medios físicos, mecánicos o electrónicos) sin el consentimiento del autor.
- el uso de lenguaje abusivo o cuestionable tanto en mensajes públicos como en privados,
- el envío de mensajes que puedan ocasionar la pérdida de datos o sistemas del destinatario,
- el envío de “cadenas”, listas de mensajes o individuos (“*mailing lists*”),
- el envío de mensajes no solicitados (“*spamming*”), o cualquier otro uso que pueda provocar la congestión de la red o que de alguna otra forma interfiera con el trabajo de otros usuarios de la red de Servicio Médico Legal.
- No cumplimiento del presente reglamento.
- Uso inapropiado del servicio internet (paginas obscenas, pornografía, descarga de aplicaciones p2p)

Revocación de cuentas por desvinculación con Servicio Médico Legal

Con el fin de mantener un control efectivo del acceso o la información, el departamento de informática está facultado para revocar cuentas de correo, dominio, privilegios de acceso, etc., de los usuarios que ya no pertenezcan a esta institución, previo documento enviado por el Departamento de Recursos humanos, quienes mensualmente emitirán una listado con las desvinculaciones correspondientes.

Sin perjuicio de lo anterior es responsabilidad de las jefaturas o encargados de unidades u/o departamentos del servicio Médico legal, entregar oportunamente información con la desvinculación de funcionarios dependientes de su área.

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 26 de 48
	Modificación privilegios de acceso	Nº procedimiento : 04
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Normas


POLITICAS

Revocación o baja de cuentas y accesos.

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 determinado (para este caso el usuario quedará sin acceso a los sistemas Informáticos del Servicio Médico legal. Para acceder a nuevos privilegios y acceso ver procedimiento Nº3)
- El Departamento de informática está facultado para modificar permisos o accesos en los siguientes casos:
 1. - El usuario haya incurrido en actos ilegales
 2. - Requerimiento expreso de Autoridades competentes
 3. - Para identificar o resolver problemas técnicos
 4. - el acceso comprometa el normal funcionamiento del servicio.

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 27 de 48
	Modificación privilegios Accesos	Nº procedimiento : 04
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha:	Aprobó: Jefe de Informática

Normas

POLITICAS


Revocación o baja de cuentas y accesos.

Seguridad y privacidad

El uso de instrumento informático y acceso a información está cubierto y detallado actualmente en la Ley 19223 del Ministerio de Justicia, donde se tipifican y detallan sanciones judiciales por uso mal intencionado de la información (ver pág. 3, Ley de delitos informáticos)

La violación de dichas leyes puede conllevar encarcelamiento o el pago de costosas multas. La política de seguridad a la que se adhieren los sistemas de Informática del servicio médico legal es la siguiente:

- Todos los usuarios son responsables de cumplir con las políticas de seguridad y privacidad establecidas por el Servicio Médico legal.
- El privilegio de uso de los sistemas de informática e información será revocado en caso de violación de estas políticas, sin importar cuán necesario sea el uso de computadores para completar las tareas asignadas a dicha persona.
- Cualquier usuario implicado en infracciones de esta política, políticas del servicio, leyes civiles o criminales con relación a la privacidad y seguridad computacional del Servicio Médico Legal será sujeto a acción disciplinaria incluyendo, pero no limitada a, revocación de privilegios a recursos de informática, suspensión de equipamiento computacional, eliminación de cuentas y accesos.
- Todos los usuarios deben cooperar con las autoridades estatales y judiciales en la investigación y convicción de cualquier sospecha de infracción a la seguridad y privacidad que involucren a personal de Servicio Médico Legal y/o sus facilidades de Informática.

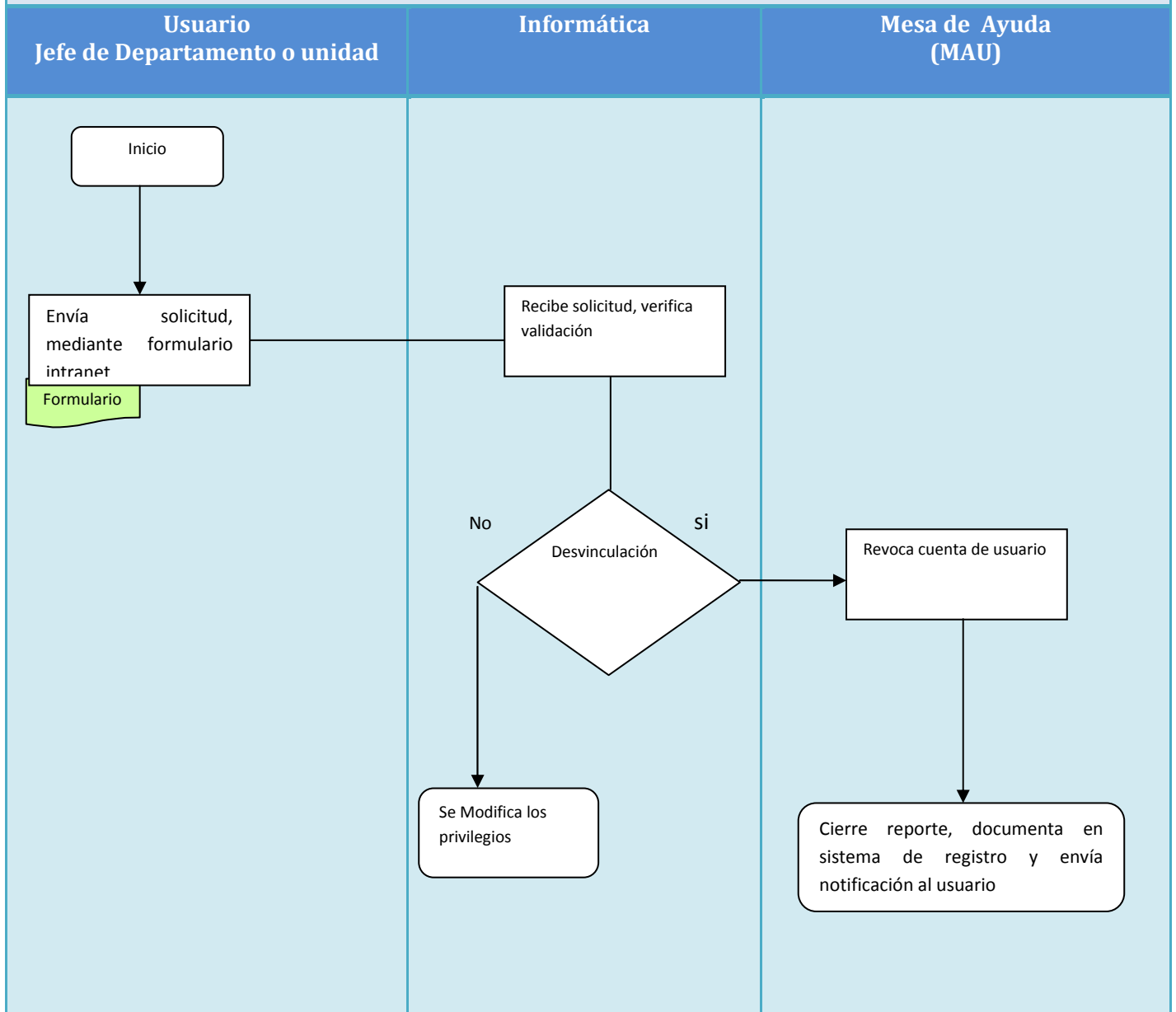
 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 28 de 48
	Modificación privilegios de acceso	Nº procedimiento : 04
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática


Descripción del procedimiento

Numero	Actividad	Responsables
1	Envía notificación de desvinculación o traslado de funcionario a otro Departamento o unidad	Área administrativa o solicitante RRHH
1.1	Si es desvinculación, se realiza revocación de todos los accesos, cuentas y privilegios	Informática
2	Envía solicitud Traslado de unidad o departamento	Área administrativa o solicitante
2.1	Revocación de privilegios de acceso a sistemas de información	Informática
5	Solicitud de modificación de accesos y privilegios	Área administrativa o solicitante
6	Recibe solicitud y realiza modificación de privilegios de acceso	Informática
7	Recepción conforme del servicio entregado	Área administrativa o solicitante
8		Fin

Diagrama recepción y escalamiento

Modificación privilegios de acceso



 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 30 de 48
	Respaldo y recuperación de Archivos	Nº procedimiento : 05
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Procedimiento


Nombre	Respaldo y recuperación de archivos
Objetivo	Establecer los lineamientos para salvaguardar la información generada por la diferentes áreas del Servicio Médico legal, lo que permitirá contar con la información en caso de contingencia o desastre
Alcance	Está dirigido a los usuarios quienes contengan información propia del servicio Médico Legal en los servidores.
Frecuencia	Respaldo : Diario Recuperación :eventual

Normas

Políticas

Para introducirnos en este tema debemos tener claro algunos conceptos, como los siguientes:

- Conjunto de copias de seguridad: conjunto de archivos, carpetas y demás datos de los que se ha realizado copia de seguridad y se han almacenado en un archivo o en uno o varios medios (cintas, disquetes, DVD etc.)
Definimos como política de copia de seguridad a los diferentes métodos (la forma en que se realizara la copia y su tipo) que se utilizan para resguardar un grupo o conjunto de archivos de datos. Existen varios métodos de copia de seguridad que se puede utilizar y cada uno tiene sus particularidades.

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 31 de 48
	Respaldo y recuperación de Archivos	Nº procedimiento : 05
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática


Normas

Políticas

Métodos de copia

- **Copia de seguridad normal:** una copia de seguridad normal incluye todos los archivos seleccionados y pone a cada archivo una marca que indica que se ha hecho una copia de seguridad del mismo. En las copias de seguridad normales solo necesita la copia de seguridad mas reciente del archivo o la cinta que contiene la copia de seguridad para restaurar todos los archivos. Las copias de seguridad normales se suelen realizar al crear por primera vez un conjunto de copia
- **Copia de seguridad diaria:** una copia de seguridad diaria incluye todos los archivos seleccionados que se hayan modificado el día en que se realizo la copia diaria. Los archivos incluidos en la copia de seguridad no se marcan como tales
- **Copia de seguridad incremental:** Una copia de seguridad incremental solo copia los archivos creados o modificados desde la última copia de seguridad normal o incremental. Marca los archivos como copiados

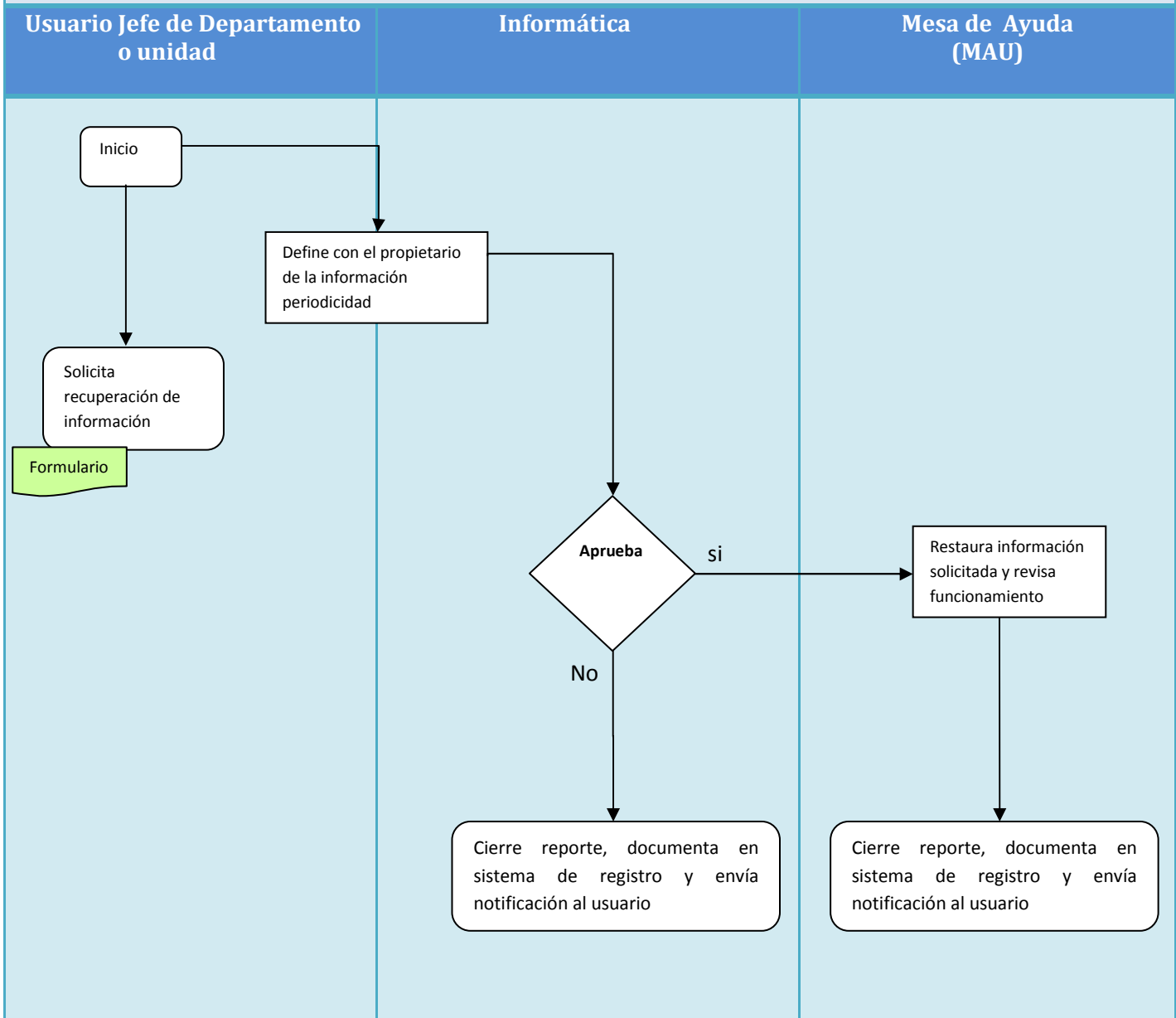
Respaldo de Información: se realizara respaldo de la información contenida en los servidores del Servicio Médico legal, para este caso Data Center ubicado en dependencias de Quintec


 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 32 de 48
	Respaldo y recuperación de Archivos	Nº procedimiento : 05
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática	Aprobó: Jefe de Informática

Descripción del procedimiento

Numero	Actividad	Responsables
1	Define en conjunto con el propietario de la información, la periodicidad y la información que deberá respaldarse, así como el tiempo que se deberán conservar los respaldos con el programa en vigencia	Informática Área administrativa o solicitante
2	Recibe solicitud de restauración de información	Informática
3	Aprueba solicitud y envía formulario para su ejecución a responsable correspondiente	
4	Realiza ejecución de solicitud	Mesa de Ayuda(MAU)
5	Si es restauración se guardara la información en una carpeta asignada con los privilegios necesario para el acceso al usuario	Mesa de Ayuda(MAU)
6	Verifica que el respaldo o la restauración según sea el caso haya sido exitosa.	Mesa de Ayuda(MAU)
7	Recepción conforme de información solicitada	Área administrativa o solicitante
8		Fin

Diagrama Solicitud de respaldo y recuperación



 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 34 de 48
	Solicitud de traslado de equipamiento	Nº procedimiento : 06
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Descripción del procedimiento

Nombre	Solicitud traslado de equipamiento
Objetivo	trasladar equipamiento computacional desde su ubicación original hacia otra
Alcance	Áreas administrativas del Servicio Médico legal
Frecuencia	Eventual

Normas

Políticas

- Todo Traslado de equipos computacional desde su ubicación original (en la misma planta o hacia otras) debe ser comunicado y coordinado necesariamente con el Departamento de Informática del Servicio Médico Legal.
- De generarse problemas por traslados de equipos informáticos realizados sin el conocimiento y coordinación con el área de Informática, serán de total responsabilidad del Jefe del área y asumirá el costo de reposición.

Base legal y documentos aplicables


1.- Ley 19223 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 NCh 2777 of.2003 ISO/IEC 17799:2000

INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION INN-CHILE

Tecnología de la información-Código de práctica para la gestión de seguridad

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 35 de 48
	Solicitud de traslado de equipamiento	Nº procedimiento : 06
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Descripción del procedimiento

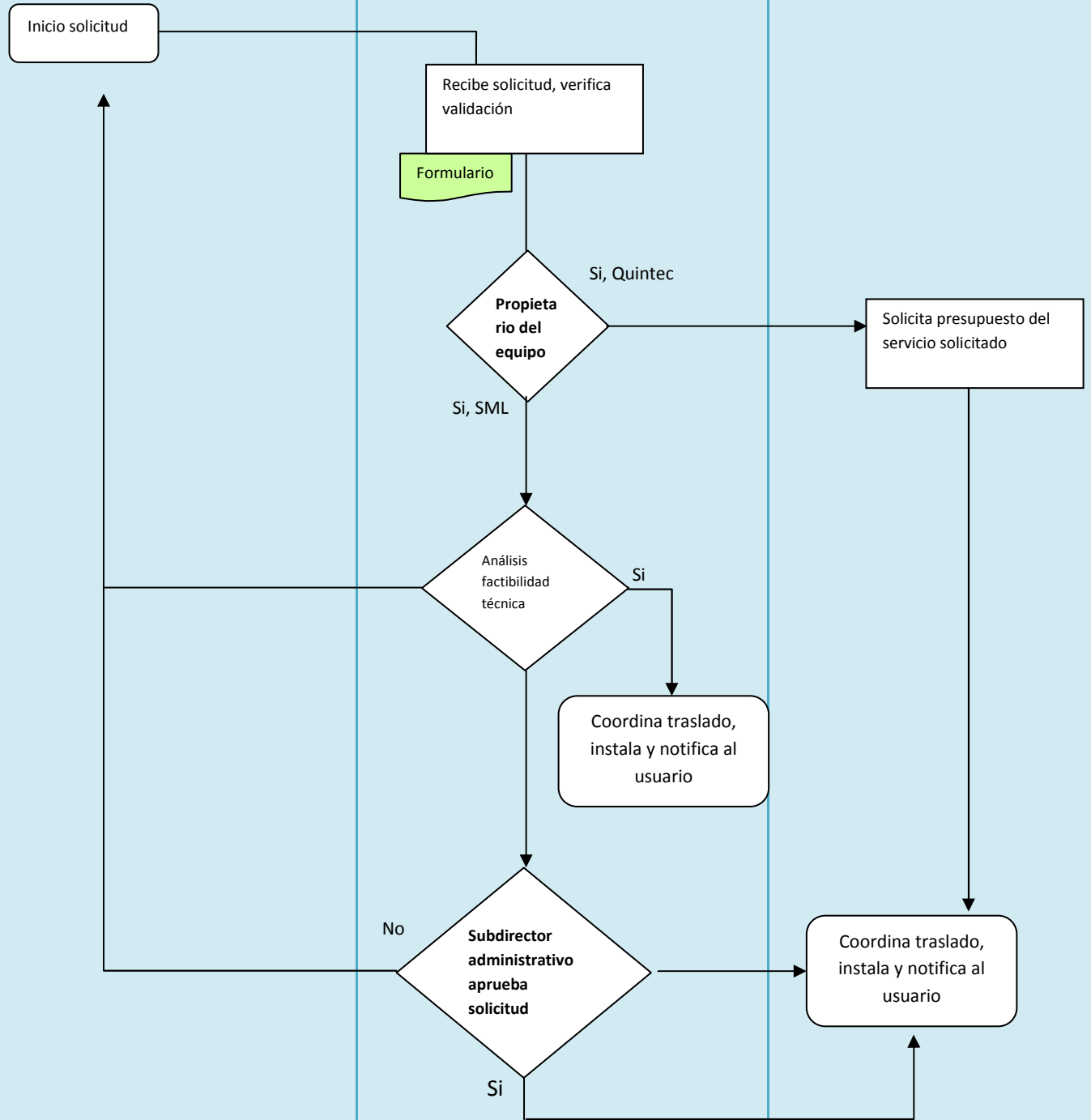
Numero	Actividad	Responsables
1	Envía solicitud traslado de equipamiento computacional mediante memorándum o correo electrónico	Área administrativa o solicitante
2	Recibe solicitud, verifica si el equipamiento es de Quintec o SML	Informática
3	Si El equipamiento es de propiedad de Quintec, solicita presupuesto del servicio.	
3.1	Aprueba presupuesto	Sub Director Administrativo
3.2	Coordina fecha y hora traslado	Quintec
4	No aprueba presupuesto	Sub Director Administrativo
4.1	Envía correo de notificación al usuario especificando causas	informática
5	Si el equipamiento es de SML, analiza factibilidad técnica (existencia red de datos, eléctrica, etc.)	
5.1	Si existe factibilidad técnica, coordina traslado e instalación	Informática Quintec
5.2	Si no existe factibilidad técnica, envía correo notificación a usuario solicitante	informática
6	Una vez realizada la instalación del equipamiento de sml en nuevo destino, envía formulario a Unidad de Inventario para actualización de información en base de datos.	
8		fin


Diagrama solicitud de traslado de equipamiento

Usuario
Jefe de Departamento o unidad

Informática

Mesa de Ayuda (MAU)



 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 37 de 48
	Desarrollo de sistemas	Nº procedimiento : 07
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática


Descripción del procedimiento

Nombre	Desarrollo de sistemas
Objetivo	Facilitar y agilizar los procedimientos, tramites y funciones de las dependencias del Servicio Médico Legal; Mediante la implementación de sistemas de información, base de datos y redes
Alcance	A las áreas administrativas o técnicas del Servicio Médico Legal
Frecuencia	Eventual

Normas


POLITICAS

- Todo sistema de información consistirá en la aplicación de programas informáticos para desarrollar bases de datos y sistemas de información de los procesos administrativos que realizan las dependencias y áreas administrativas del Servicio Médico Legal
- Los titulares de las dependencias y unidades administrativas del Servicio Médico Legal, que soliciten un sistema de información, deberán hacerlo a través de un oficio o memorándum dirigido al Jefe de Informática.
- Una vez concluido el sistema, el Área de Desarrollo deberá probar el sistema junto con el área administrativa solicitante para dejarlo a punto, y posteriormente proporcionar capacitación a los usuarios finales.
- El Área de Desarrollo una vez terminado el sistema elaborará un manual del usuario mismo que será entregado al titular del área administrativa y al operador.
- El área administrativa solicitante firmará un documento de aceptación, recepción en cuanto constate y valide el funcionamiento del sistema.
- El Área de Desarrollo mantendrá contacto permanente con el personal que va a operar el sistema, en las etapas de análisis, desarrollo, pruebas y arranque del sistema.

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 38 de 48
	Desarrollo de sistemas	Nº procedimiento : 07
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Descripción del procedimiento

Numero	Actividad	Responsables
1	Solicita por oficio o memorándum al Jefe del Departamento de Informática, el desarrollo de un sistema Informático.	Área Administrativa solicitante
2	Recibe oficio o memorándum enviado por el Jefe de Informática en la que autoriza se inicie el desarrollo Del sistema.	Jefe de Informática
3	Programa y convoca reunión con el área solicitante para la etapa de análisis y estudio.	Área desarrollo
3.1	Recibe invitación y prepara planteamientos y Requerimientos.	Área Administrativa Solicitante
3.2	Designa al personal que participará en el trabajo de análisis.	
4	Acude en fecha y hora convocada, recibe planteamientos, necesidades y procede a su análisis, (realiza las reuniones de análisis que sean necesarias).	Área Desarrollo
5	Como resultado del análisis elabora documento "Presentación del Sistema", y lo expone ante el titular del área solicitante y personal asignado al análisis para su revisión, y la autorización del modelo del sistema (si/no).	
5.1	No, realiza los ajustes pertinentes.	
6	Si, inicia, desarrolla y concluye el sistema.	

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 39 de 48
	Desarrollo de sistemas	Nº procedimiento : 07
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática	Aprobó: Jefe de Informática

Descripción del procedimiento

Numero	Actividad	Responsables
7	No, realiza los ajustes pertinentes.	Área Desarrollo
8	Si, instala el sistema en el equipo del área solicitante, capacita al personal que operará el sistema.	
9	Mantiene contacto permanente con el personal que va a operar el sistema para aclaración de dudas.	
10	Elabora el manual del usuario, formatos, instructivos y toda la documentación técnica necesaria.	
11	Firma documento de aceptación, recepción del sistema y da inicio a la Explotación del mismo.	Área Administrativa Solicitante
12	Recibe el manual del usuario, formatos, instructivos y toda la documentación técnica necesaria.	
13	Recibe documento de aceptación, recepción del sistema, debidamente firmado por el área administrativa solicitante y procede a reportar a la Dirección de Informática el sistema ha sido desarrollado e implantado, respectivamente.	Área Desarrollo
14		Fin.

Diagrama de recepción y escalamiento
Desarrollo de sistemas

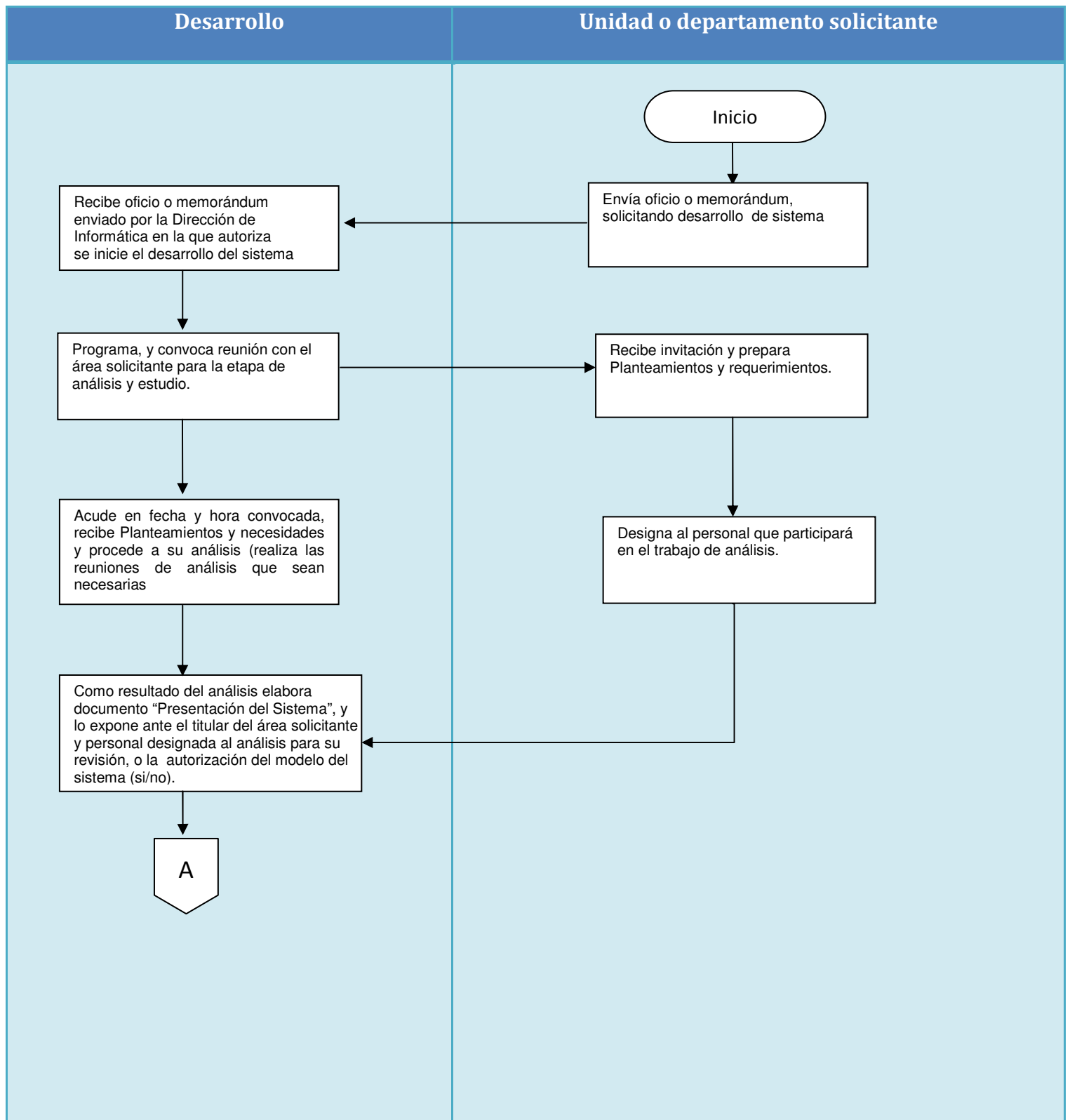


Diagrama de recepción y escalamiento
Desarrollo de sistemas

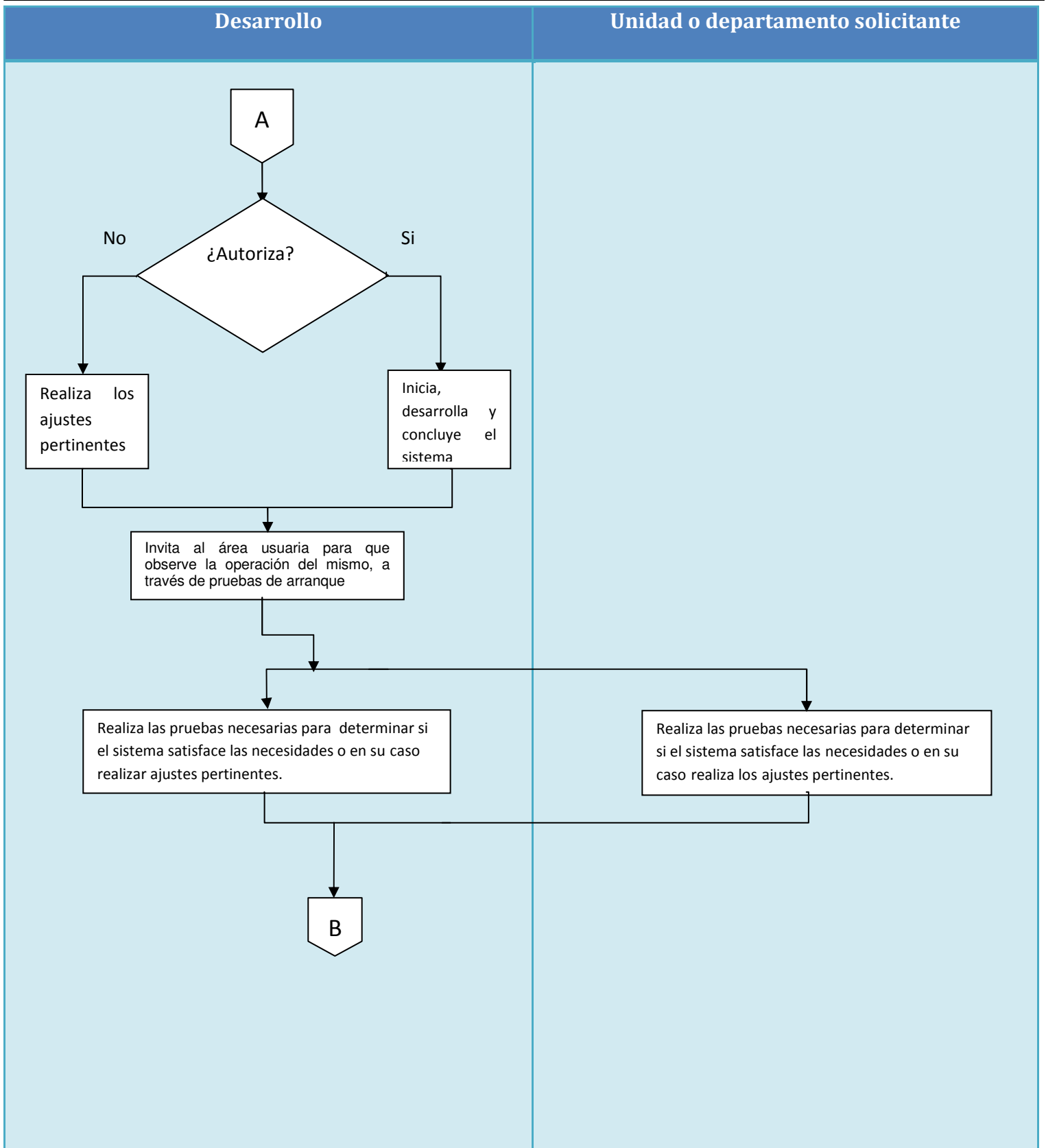
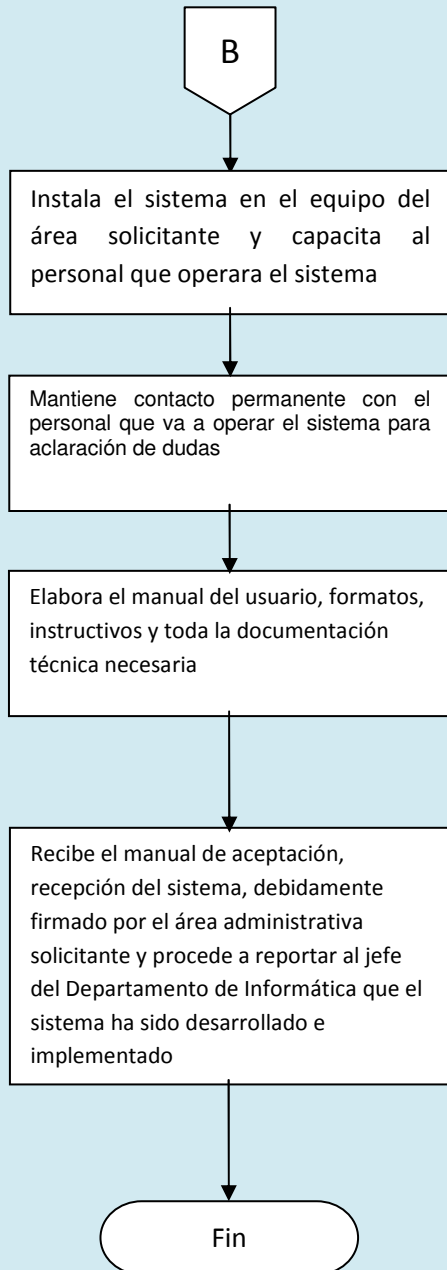



Diagrama de recepción y escalamiento
Desarrollo de sistemas

Desarrollo

Unidad o departamento solicitante



 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 43 de 48
	Solicitud de Adquisición de equipo	Nº procedimiento : 08
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática	Aprobó: Jefe de Informática

Descripción del procedimiento


Nombre	Solicitud de Adquisición de equipo
Objetivo	Establecer los pasos necesarios que deberán seguir las áreas y Departamento del Servicio Médico Legal, para solicitar la adquisición de equipamiento computacional.
Alcance	Funcionarios Servicio Médico legal
Frecuencia	Eventual

Normas

POLITICAS

Las solicitudes para la adquisición de de cualquier equipo computacional (impresora, escáner, monitor, etc.) deben ser enviada por el Jefe de Departamento y/o Unidades respectivo vía Memorando al Departamento de Computación e informática, quien determinara los planes y prioridad para el equipamiento computacional dependiendo de las necesidades y requerimiento del usuario.

- Toda solicitud debe ser fundada y remitida al Departamento de de Computación e informática que evaluara los costos y beneficios que el solicitante incluya en la solicitud que respalda su pedido.
- Es responsabilidad de los usuarios cuidar y mantener el buen estado de los equipos computacionales.
- Todo equipo computacional (impresora, scanner, monitor, etc.) ya sea propiedad de la empresa externa Quintec o el Servicio Médico Legal, deberá permanecer en el lugar asignado por el Departamento de computación e Informática, ya que frente a una auditoria debe saberse el lugar físico donde se encuentran.
- El traslado o cambio de cualquier equipo debe ser solicitado al Departamento de Informática (Ver procedimiento 6)

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 44 de 48
	Solicitud de Adquisición de equipo	Nº procedimiento : 08
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Normas

POLITICAS

Normas Generales de uso

- Los usuarios deberán cuidar física y lógicamente los recursos computacionales existentes; pensando que estos están al servicio de todos.
- No manipular alimentos sobre los equipos computacionales teniendo especial cuidado de no derramar líquidos sobre ellos.
- 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.

Normas de hardware


- El usuario no deberá abrir los equipos computacionales, como tampoco sacar o cambiar componentes de los equipos
- Está prohibido instalar equipos sin la supervisión y autorización expresa del Departamento de Informática
- Finalmente el usuario será responsable del equipo computacional entregado por el Departamento de Informática

Normas de Software

- El equipo que sea entregado al usuario contendrá en el disco duro el software básico, siendo estos todos los definidos por el Departamento de Informática, como mínimo para su operación

Configuración Base:

- Sistema operativo Windows Xp
- Herramienta administrativa Microsoft Office 2007
- Browser (Internet Explorer)
- Gestor de correo (MS Outlook)
- Acrobat Reader
- WinZip
- Antivirus Mcafee Enterprise 8.0.5l

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página : 45 de 48
	Solicitud de Adquisición de equipo	Nº procedimiento : 08
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Base legal y documentos aplicables

1.- Ley 19223 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 NCh 2777 of.2003 ISO/IEC 17799:2000

INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION INN-CHILE

Tecnología de la información-Código de práctica para la gestión de seguridad

Anexos

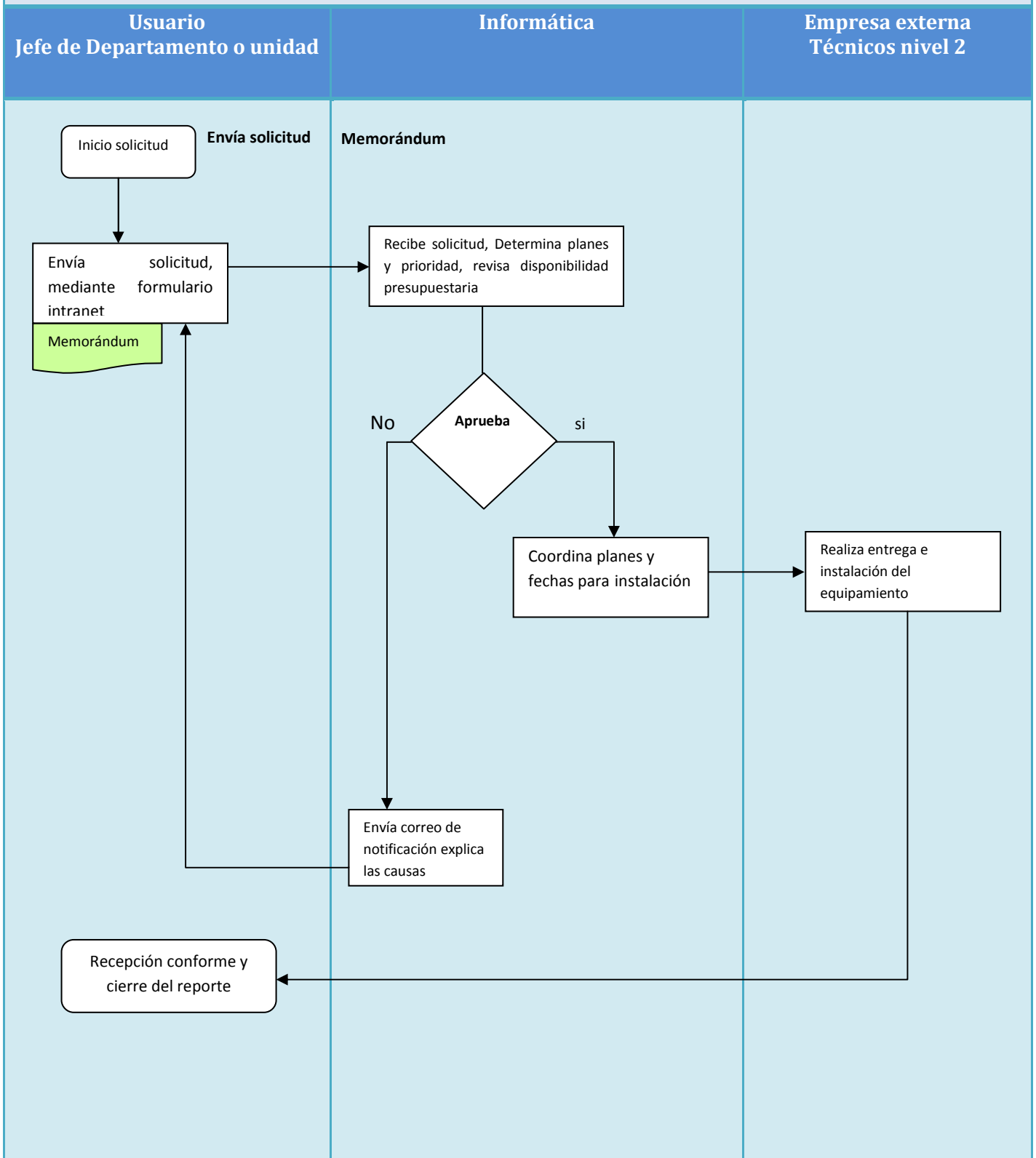
- 1.- memorándum según detalla procediendo

 GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MEDICO LEGAL	Manual de procedimientos	Página :46 de 48
	Solicitud de adquisición de equipos	Nº procedimiento : 08
Nº Revisión 00	Reviso: Jefe de Informática Fecha :	Aprobó: Jefe de Informática

Descripción del procedimiento

Numero	Actividad	Responsables
1	Envía solicitud de requerimiento de equipo computacional mediante memorándum o correo electrónico	Área administrativa o solicitante
2	Recibe solicitud, determina planes y prioridad dependiendo de las necesidades y requerimientos del usuario, revisa disponibilidad presupuestaria.	Jefe de informática
3	Aprueba solicitud	
3.1	Coordina planes y fechas para instalación	Informática Área solicitante
3.2	Realiza escalamiento con empresa externa, para que realice la instalación según las fechas programadas	Informática
3.3	Realiza entrega e instalación de equipamiento solicitado	Técnico nivel 2
3.4	Comprueba correcto funcionamiento de software y aplicaciones, realiza inducción de funcionamiento.	Técnico nivel 2
3.5	Recibe conforme	Área solicitante
4	No aprueba solicitud	Jefe de informática
4.1	Envía notificación al usuario o área solicitante. Argumentando razones y causas.	Informática

Diagrama recepción y escalamiento solicitud de adquisición de equipos





GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE JUSTICIA
SERVICIO MEDICO LEGAL

Manual de procedimientos

Página : 48 de 48

Departamento de Computación e
Informática

Fecha:

Nº Revisión
00

Servicio Médico Legal

Elaboración

Magaly Roman B, Luis Mura V,
Departamento de Informática

Revisión



Miguel Ángel Opazo A.
Jefe Departamento de Informática

Autorización



Director Nacional