

GOBIERNO DE CHILE
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO
ESCOLAR Y BECAS

APRUEBA PROCEDIMIENTO
MANTENCIÓN DE HARDWARE QUE
INDICA, EN EL MARCO DEL SISTEMA DE
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR
Y BECAS.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 3158
SANTIAGO, 30-11-2017

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N° 15.720 que crea la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen las Actas de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto Supremo del Ministerio de Educación N° 5.311 de 1968, que aprueba el Reglamento General de JUNAEB; en el Decreto Ley del Ministerio de Educación N° 180 de 1973, que declara receso del consejo de JNAEB cuyas facultades otorga a su Secretario General; en el Decreto Supremo del Ministerio Secretaría General de Gobierno N°83 del 2005, que aprueba Norma Técnica para los órganos de la administración del estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos; Decreto Supremo del ministerio de Secretaría General de Gobierno N° 77 del 2004, que aprueba Norma Técnica sobre eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre órganos de la Administración del Estado y entre estos los ciudadanos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en el Decreto exento del Ministerio de Educación N° 1106 de noviembre de 2016 que nombra a don Jaime Tohá Lavanderos como Secretario General (S) de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; y la resolución N° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1. Que en virtud del Decreto Exento del Ministerio de Hacienda N° 194 de 17 de mayo de 2017, que modifica el Decreto Exento 290 de agosto de 2016, se aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para el año 2017; el cual consta de dos áreas prioritarias y tres sistemas de gestión con sus respectivos objetivos, debiendo los servicios formular compromisos en uno o más sistemas de gestión, dependiendo del grado de desarrollo alcanzado a la fecha de la formulación.

2. Que, en lo que respecta a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, uno de los Programas de Mejoramiento de Gestión dice relación con el Sistema de Seguridad de la Información, correspondiente al área de Calidad de Servicio y que



tiene por objetivo de gestión "Gestionar los riesgos de seguridad de la información de los activos que soportan los procesos de provisión de bienes y servicios, mediante la aplicación de controles basados en la Norma NCH-ISO 27001 Of2013 del Instituto Nacional de Normalización, sobre Sistemas de Seguridad de la Información".

3. Que, en este sentido, la referida la Norma NCHI-ISO 27001 Of2013; dispone en el punto 4.4 denominado "Sistema de Seguridad de la Información" que "la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de manera continua un sistema de gestión de la seguridad de la información, según los requerimientos de esta norma"

RESUELVO:


ARTÍCULO 1º: **APRUEBASE** el siguiente documento relativo al Sistema de Seguridad de la Información de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, cuyo texto se adjunta a la presente resolución y se entiende incorporado, de acuerdo al siguiente nombre:

1. A.11.02.04 – Procedimiento Mantenimiento de Hardware.

ARTÍCULO 2º: **PUBLÍQUESE** la presente resolución una vez tramitada, en la sección Actos y Resoluciones ubicado en el mini sitio "Gobierno Transparente", en el portal web de JUNAEB, a objeto de dar cumplimiento con lo previsto tanto en el artículo 7º de la ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública, como en el artículo 51º de su Reglamento.


JAIME TOSHA LAVANDEROS
SECRETARIO GENERAL (S)
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS




MBG/RFV/FFR/jhs
DISTRIBUCIÓN:

1. Departamentos de Dirección Nacional y Direcciones Regionales
2. Oficina de Partes



PROCEDIMIENTO
MANTENCIÓN DE HARDWARE



[Handwritten signature]
Autorizado Firma Jefe del Informática

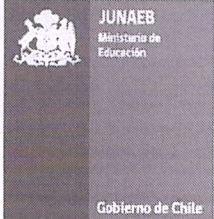
Elaborado por: Departamento de informática



[Handwritten signature]
Autorizado Encargado de Seguridad de la Información

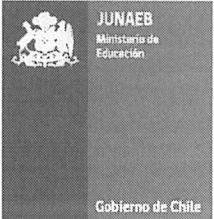
Revisado por: Departamento de Planificación



	PROCEDIMIENTO	Departamento de Informática
	MANTENCIÓN DE HARDWARE	Fecha de elaboración: 29/08/2016
		Página: 2 de 5

INDICE

1	OBJETIVO	3
2	ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3	ROLES Y RESPONSABLES	3
4	PROCEDIMIENTO	3
5	DEFINICIONES.....	4
6	DIFUSION	4
7.	REVISIÓN	4
8.	VIGENCIA.....	4
9	REGISTROS	5
10	CONTROL DE CAMBIOS	5

	PROCEDIMIENTO	Departamento de Informática
	MANTENCIÓN DE HARDWARE	Fecha de elaboración: 29/08/2016
		Página: 3 de 5

1 OBJETIVO

Establecer un procedimiento para el correcto mantenimiento del hardware de las estaciones de trabajo empleadas por los funcionarios de JUNAEB, para asegurar su vida útil.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El procedimiento es aplicable a los técnicos de la Unidad de Soporte del Departamento de Informática para el correcto mantenimiento de hardware en las estaciones de trabajo que emplean funcionarios de JUNAEB en el desarrollo de sus labores producto de mantenencias preventivas o solicitud de algún funcionario.

3 ROLES Y RESPONSABLES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Jefe departamento de Informática	Velar por el cumplimiento del procedimiento de mantención de hardware.
Jefe Unidad de Soporte	Implementar el procedimiento de mantención de hardware computacional.
Técnicos Unidad de Soporte	Llevar a cabo las tareas indicadas en procedimiento de mantención de hardware computacional.
Encargado de Seguridad de la Información	Verificar y Monitorear su ejercicio y comunicarla a todos los funcionarios de la institución.

4 PROCEDIMIENTO

Los instrumentos que se ocupan para la mantención son los siguientes:

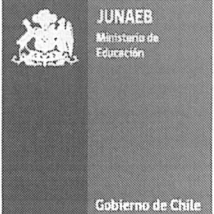
- Soplador
- Destornillador de cruz
- Pulsera antiestática
- Alcohol isopropilico
- Brocha
- Paño de limpieza
- Cotonetes

El primer paso es apagar la estación de trabajo (estacionaria o portátil), desconectar de la corriente eléctrica y quitar todos los cables que estén disponibles para los periféricos. El técnico debe ponerse las pulseras antiestáticas para no transmitir ningún voltaje que pueda afectar las partes del equipamiento computacional.

Quitar las tapas laterales, según corresponda la característica del dispositivo, con el destornillador, luego se deben retirar las memorias, el disco duro y lector de CD/DVD u otros periféricos de Entrada o Salidas (E/S) que puedan ser retirados.

Luego, emplear soplador dentro del equipo hacia la placa madre y fuente de poder con la intención de quitar todo el polvo existente, dejando limpio todos los ventiladores y el disipador del procesador.

Quitar el disipador para realizar una limpieza más profunda con la brocha al procesador, además con la misma brocha quitar todo el polvo de la placa madre que pueda estar adherido, así también en las

	PROCEDIMIENTO	Departamento de Informática
	MANTENCIÓN DE HARDWARE	Fecha de elaboración: 29/08/2016
		Página: 4 de 5

memorias, disco duro, lector de CD/DVD y (E/S).

Limpiar el gabinete y/o chasis, según corresponda la característica del dispositivo, con el paño de limpieza y el alcohol isopropílico, eliminando cualquier mancha que pueda existir.

La parte trasera y frontal de la estación de trabajo debe ser limpiada con la brocha también para eliminar el polvo.

Además con cotonos se debe limpiar todos los accesos de las partes traseras y frontales, ya sean los puertos USB, conexión HDMI, entradas PS2 u otros conectores.

Finalmente después de la limpieza de todas las partes que constituyen la estación de trabajo, se procede a armar el equipo, teniendo cuidado de realizar una correcta conexión de los cables donde corresponde y probando que están firmemente ajustados.

Se colocan las tapas laterales de la estación de trabajo y se procede a conectar el equipo a la corriente eléctrica para comprobar el buen funcionamiento del equipo.

5 DEFINICIONES

Para los propósitos de este manual, las siguientes palabras se entenderán en el sentido que a continuación se indica:

Alcohol isopropílico: Dentro de la computación, es el líquido más importante para realizar limpiezas de tarjetas de los equipos (computadoras, impresoras, monitores, etc.), es un compuesto que tiene un secado muy rápido, por lo cual ayuda a realizar un trabajo muy eficiente.

Pulsera antiestática: Aparentemente es una pulsera común y corriente, que está hecha de un material que no conduce electricidad y tiene un pequeño metal que hace contacto con la piel de la mano este ase vez tiene conectado un cable en forma de espiral de aproximadamente 80 cm que se conecta al enchufe de tierra física o al chasis de la PC.

Periféricos: Denominación genérica para designar al aparato o dispositivo auxiliar e independiente conectado al a CPU. Se consideran periféricos a las unidades o dispositivos de hardware a través de los cuales la computadora se comunica con el exterior.

6 DIFUSION

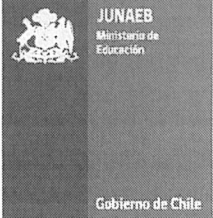
El presente documento será difundido a través de correo electrónico y del portal de intranet Institucional, al cual todos los funcionarios de JUNAEB independiente de su calidad jurídica tienen acceso, mediante login y password.

7. REVISIÓN


El Encargado de Seguridad de la Información, efectuará una revisión de este documento al menos una vez cada 3 años desde su entrada en vigencia. Sin perjuicio de lo anterior, el documento puede ser evaluado y/o actualizado en cualquier momento, dependiendo de la necesidad de la organización por seguridad de la información.

8. VIGENCIA

La vigencia de la presente política tendrá una duración de tres años, una vez que aprobada la resolución exenta que da origen a su entrada en vigencia.

	PROCEDIMIENTO	Departamento de Informática
	MANTENCIÓN DE HARDWARE	Fecha de elaboración: 29/08/2016
		Página: 5 de 5

9 REGISTROS



TRABAJOS DE MANTENCIÓN DE COMPUTADORES

Código de inventario: _____

Especialista de Soporte: _____

Período de mantenimiento: _____

MANTENIMIENTO DE HARDWARE	
ITEM	Ejecutado
Retirar del gabinete el disipador, CPU, módulos de RAM y disco duro	
Limpiar disipador (parte metálica y ventilador) con brocha y soplador	
Limpiar conectores de los paneles traseros y delanteros con brocha	
Con soplador y en un espacio abierto, limpiar polvo acumulado en el interior del gabinete	
Limpiar el gabinete con el paño de limpieza y líquido multiuso	
Armar el equipo y comprobar su funcionamiento	

MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	
ITEM	Ejecutado
Revisar última versión de BIOS (según el fabricante). Actualizar en caso de ser necesario.	
Eliminar archivos temporales (%TEMP%)	
Vaciar Papelera de Reciclaje	
Vaciar carpeta de "Elementos eliminados" en Microsoft Outlook	
Verificar existencia de antivirus institucional y la versión actualizada	
Verificar software base en el computador	

TAREAS FINALES	
ITEM	Ejecutado
Pegar sello de mantención realizada	
Explicar trabajos ejecutados al usuario	

OTROS TRABAJOS REALIZADOS*	

Usuario
 Departamento

Especialista Unidad de Soporte

Todas las tareas indicadas en el formulario son de carácter **obligatorio**.
 * ítem opcional en caso de realizar alguna tarea adicional a las indicadas en el formulario.

Fuente propia Departamento de Informática.

10 CONTROL DE CAMBIOS

REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO				
Nº Revisión	Fecha Elaboración	Motivo de la revisión	Páginas Modificadas	Autor
00	23-05-2016	Creación del documento	--	Departamento de Informática
01	25-10-2016	Actualización de contenidos	Todas	Departamento de Informática
01	25-8-2017	Actualización de contenidos	Todas	Departamento de Informática

