GOBIERNO DE CHILE
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO
ESCOLAR Y BECAS

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

RESOLUCIÓN EXENTA N° 3162

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° 231 de 24 de julio de 2016, se aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para el año 2016; el cual consta de dos áreas prioritarias y cuatro 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

DIRECCIÓN

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 1°: **APRUEBASE** los siguientes documentos relativos al Sistema de Seguridad de la Información de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, cuyos textos se adjuntan a la presente resolución y se entiende incorporado, de acuerdo al siguiente nombre:

1. A.12.01.01 - Política de Operación de Computadores
2. A.12.01.01 - Procedimiento de Operación de Computadores

ARTÍCULO 2°: **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 7° de la ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública, como en el artículo 51° de su Reglamento.

Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
SECRETARIO GENERAL
DIRECCIÓN

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

MBG/RFV/FRR/jhs
DISTRIBUCIÓN:
1. Departamentos de Dirección Nacional y Direcciones Regionales
2. Oficina de Partes

DIRECCIÓN

POLITICA DE OPERACIÓN DE COMPUTADORES

Autorizado Firma Jefe del Informática	Autorizado Encargado de Seguridad de la Información
Elaborado por: Departamento de informática	Revisado por: Departamento de Planificación

INDICE

1. OBJETIVO 3
2 ALCANCE 3
3. USO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS 3
3.1 NORMAS DEL USO DE LOS COMPUTADORES 3
3.1.2 NORMAS DE HARDWARE 3
3.1.3 NORMAS DE SOFTWARE 4
3.2 PROHIBICIONES 4
3.3 SEGURIDAD 5
4. MARCO JURIDICO 5
5. DEFINICIONES 5
6. DIFUSION 6
7. REVISION 6
8. VIGENCIA 6
9. CONTROL DE CAMBIOS 6

DIRECCIÓN

1 OBJETIVO

El objetivo de esta política es entregar reglas adecuadas que permitan lograr un trabajo más seguro y eficiente, facilitando tanto las tareas de usuario, como las del personal de soporte de tecnologías de información y comunicaciones (TIC), aumentando así la productividad de ambos.

2 ALCANCE

Será aplicable a todos los funcionarios de Planta, Contrata y a Honorarios, agentes públicos, practicantes u otra persona natural o jurídica que tenga que tenga relación contractual con JUNAEB, autorizados a utilizar cualquier equipo tecnológico.

3 USO DE EQUIPOS TECNOLOGICOS

3.1. Normas del Uso de los Computadores.

- Será responsabilidad del usuario el adecuado uso y cuidado de los equipos y datos, que son entregados para que cumpla con las funciones asignadas. Como así, la observancia de las normativas vigentes.

- Será responsabilidad del Departamento de Informática preocuparse permanentemente por la tecnología informática (software y hardware) y velar por el buen funcionamiento de los servicios que se entregan al usuario, brindando el soporte necesario para que puedan realizar las labores diarias en forma eficiente.

- Es responsabilidad del encargado de la unidad de soporte la instalación de equipos computacionales, como también la realización de las pruebas técnicas respectivas.

- Todo equipo computacional (impresora, computador, notebook, monitor, teclado, etc.) perteneciente a JUNAEB, deberá permanecer en el lugar asignado, ya que frente a una auditoria deberá conocerse el lugar físico donde se encuentran, esta regla no se aplica a los equipos portátiles (notebook), ya que estos son destinados para establecer la movilidad de las tareas asignadas y están asociados a un usuario responsable que velará por el uso y cuidado de este.

- Los equipos computacionales asignados a un usuario, deben ser utilizados para el desarrollo de las tareas propias del cargo, siendo la Unidad de Soporte la única autorizada para efectuar mantenciones y reparaciones a los equipos, como también para instalar software y sistemas que los usuarios requieran.

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

- El usuario debe evitar consumir alimentos y líquidos sobre los equipos computacionales, teniendo especial cuidado de no derramarlos en ellos.

3.1.2. Normas de Hardware.

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

- El usuario no debe prestar o intercambiar los equipos computacionales sin la autorización, primero autorizado por su jefatura y posteriormente por el Encargado de la Unidad de Soporte.

DIRECCIÓN

- El usuario no podrá instalar sus equipos personales en la red de JUNAEB, para ello existe una red de conexión inalámbrica de visitas, siguiendo las instrucciones dispuestas en cada una de las salas de reuniones o espacios comunes.

- El usuario es el encargado y será responsable del equipo computacional entregado.

3.1.3. Normas de Software.

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

- La solicitud de algún sistema o software no institucional que se requiera debe ser enviada por el jefe de Departamento respectivo a la mesa de ayuda, y el jefe de informática determinará los planes y prioridades dependiendo de las necesidades y requerimientos del usuario.

- El usuario deberá mantener los archivos en su equipo ordenados y ubicados en la carpeta "Mis Documentos" de la unidad D del equipo, siendo de su responsabilidad conservar espacio suficiente en el disco duro para poder ejecutar sus aplicaciones. Cualquier documento que se encuentre en alguna otra carpeta diferente a la mencionada no se contemplara en las políticas de respaldo que se ejecutaran para prevenir pérdidas de información.

- El usuario es el responsable de respaldar sus datos, informática no se hará responsable por perdidas de información cuando esta no se encuentre en la carpeta "Mis Documentos" ubicada en el disco D del equipo.

- La unidad D del equipo debe estar protegida para que no sea visualizada desde ningún punto de la red.

- Los usuarios deben poseer privilegios limitados sobre los equipos computacionales, denegando el permiso cuando estos requieran instalar programas ajenos a la institución o modificar alguna configuración de los equipos.

- El usuario no podrá copiar redistribuir programas con licencias, datos o investigaciones sin autorización previa del encargado de Informática.

3.2. Prohibiciones.

- No copiar o "piratear" sistemas programados, a menos que este sea de dominio público (Shareware, Freeware); es ilegal y está estrictamente prohibido, esto puede significar para la JUNAEB sanciones legales.

- El usuario no podrá alterar software y/o sistema que se encuentran a su disposición.

- No cambiar la configuración de los equipos, que ha sido determinada por el encargado de soporte.
- Ninguno de los programas que se encuentran registrados debe ser instalado en otro sistema o computador diferente de aquél donde este se encuentre instalado y licenciado.

- El usuario no puede almacenar archivos en los computadores institucionales de carácter personal, pues estos están destinados solo a los trabajos encomendados por las jefaturas de la institución.

- El usuario no deberá instalar software no autorizado, ya que puede infectar el equipo y redes. Esto puede ocasionar pérdidas importantes de información, así como también consecuencias irremediables.

DIRECCIÓN

3.3. Seguridad

- Las contraseñas son personales e intransferibles, es de responsabilidad del usuario mantener en secreto su contraseña de acceso a los sistemas de JUNAEB. Será de exclusiva responsabilidad de cada usuario recordar la contraseña que utiliza para acceder a los sistemas de JUNAEB.

- Toda contraseña debe regirse por la política de gestión de contraseñas.

- Los usuarios deberán utilizar únicamente los servicios para los cuales está autorizado. No utilice la cuenta de otra persona, ni intente apoderarse de claves de acceso de otros, como tampoco intentar burlar los sistemas de seguridad bajo ningún punto de vista.

- Cada usuario de un PC será responsable de mantener los debidos resguardos en cuanto a confidencialidad de los datos almacenados.

- No utilizar el nombre de otro usuario ocultando el suyo bajo ninguna circunstancia. Permita que en sus mensajes, usted sea plenamente identificable.

- El usuario deberá respetar a los demás usuarios. Los archivos, discos, información y datos en otras formas son privados, no intente leer, copiar, cambiar o eliminar los archivos de cualquier usuario, a menos que haya sido autorizado por éste.

4 MARCO JURIDICO

- **Decreto Supremo Nº83**: Aprueba la Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos.
- **Ley 19.880:** Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.
- **Ley 20.285:** Sobre Acceso a la Información Pública
- **Ley 18.834**: Sobre estatuto administrativo

5 DEFINICIONES

- **Conexión Inalámbrica:** Término que se utiliza para designar conexiones sin la necesidad de cables.
- **Disco Duro:** Dispositivo de almacenamiento de datos que emplea un sistema de grabación magnética para almacenar datos digitales.
- **Equipos Computacionales:** Conjunto de partes que componen una estación de trabajo (Monitor, CPU, Teclado, etc.).
- **Hardware:** Corresponde a todas las partes tangibles que posee un equipo computacional.
- **Información:** Datos almacenados en el disco duro o algún otro medio capaz de almacenar información digital.
- **Personal de soporte:** Personal encargado de las reparaciones a los equipos computacionales de JUNAEB, departamento dependiente de la unidad de informática
- **Sistemas Informáticos:** Programas utilizados para la optimización de procesos.
- **Sistemas programados:** Programas utilizados para la optimización de procesos desarrollados por personal de JUNAEB.
- **Software:** Corresponde a todas las partes intangibles que se encuentran en el computador (software).
- **Usuario:** Personal que utiliza los sistemas informáticos.

6 DIFUSION

DIRECCIÓN

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

Las normas para el uso de los sistemas informáticos entrará en vigencia una vez que sea aprobada por la Institución, y estará sujeta a revisión al menos una vez al año. No obstante, podrá ser revisada y mejorada en cualquier momento, dependiendo de la necesidad de la Institución.
Los usuarios de los sistemas informáticos de JUNAEB, tienen la responsabilidad de conocer las presentes normas y cumplir lo que en ella se indica.

Las normas de uso de los sistemas informáticos, una vez aprobada, estarán publicadas en la Intranet institucional y cualquier incumplimiento será sancionado en conformidad a lo dispuesto en la Ley Nº 18.834, sobre estatuto administrativo.

9. CONTROL DE CAMBIO

Nº Revisión	Fecha Elaboración	Motivo de la revisión	Páginas Modificadas	Autor
00(Cero)	26/08/2011	Elaboración inicial	No aplica	Departamento de Informática
01	26/12/2012	Actualización en base a pmg	varios	Departamento de Informática

DIRECCIÓN

PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN
DE COMPUTADORES

Autorizado Firma Jefe del Informática	Autorizado Encargado de Seguridad de la Información
Elaborado por: Departamento de informática	Revisado por: Departamento de Planificación

INDICE

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. RESPONSABILIDADES 3
4. DEFINICIONES 4
5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES 5
6. REGISTROS 6
7. REVISION 7
8. DIFUSION 7
9. VIGENCIA 7
10. CONTROL DE CAMBIOS 7

DIRECCIÓN

1 OBJETIVO

Establecer las actividades de operación de la infraestructura tecnológica de la Institución.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El procedimiento aplica a la operación de los equipos ubicados en las estaciones de trabajo y en el data center de JUNAEB, a fin de que las actividades operacionales se ejecuten de forma adecuada y la infraestructura funcione según lo previsto.

3 ROLES Y RESPONSABLES

Jefe Departamento de Informática	Velar por la ejecución del procedimiento descrito y el registro de su cumplimiento.
Encargado Unidad de Soporte	Aplicar el procedimiento, comunicándolo a las áreas involucradas y que tengan relación con los equipos ubicados en las estaciones de trabajo de los usuarios.
Encargado Unidad de Sistemas e Infraestructura	Aplicar el procedimiento, comunicándolo a las áreas involucradas y que tengan relación con los equipos ubicados dentro del Data Center de JUNAEB.

4 DEFINICIONES

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

Equipo: Todo elemento tecnológico que correspondan a objetos o dispositivos que realizan o apoyan la realización de un proceso y procesan información declarada en el inventario de activos del Sistema de Seguridad de la Información.

Sistema de Mesa de Ayuda: Sistema informático web, que permite el registro y seguimiento de las actividades relativas a un caso asignado a especialistas de la Unidad de Soporte Informático.

Especialista (Unidad de Soporte): Cada uno de los funcionarios que trabaja en la Unidad de Soporte Informático y que ejecuta las tareas de mantención y reparación del equipamiento computacional.

5 DESCRIPCION

Operación segura de computadores en estaciones de trabajo

1. Se realizará una inducción para todos los funcionarios que ingresen a puestos de responsabilidad que se encuentren identificados en el inventario de activos, consistente en explicar las actividades que se encuentran contenidas en este documento. Para ello, el Departamento de Gestión de Personas coordinará las fechas y horarios con las personas en ingreso con el Jefe del Departamento de Informática, o con quien este designe.

2. Los computadores se cargan con las siguientes cuentas:

- Master: Cuenta local, con privilegios de administrador.
- <Cuenta de usuario>, Cuenta de dominio, con privilegios de usuario.

DIRECCIÓN

3. Una vez configuradas las cuentas, se instala el equipo por parte de un especialista de la Unidad de Soporte, o en el caso de regiones, se envía listo para conectar a la red.

4. En el caso de que los funcionarios requieran modificar los programas disponibles en cada computador, no deben realizar este procedimiento por su iniciativa. Para ello se encuentra disponible el Sistema de Mesa de Ayuda, en donde se deberá indicar las razones de estos cambios y la autorización por parte de la jefatura responsable.

5. Al momento de entregar el equipo, se solicitará al funcionario que cambie la contraseña de inicio, toda vez que esta es genérica y sólo se utiliza para la configuración de los programas principales. Para esto, deberán:

a. En la sesión del usuario, presionar en conjunto las teclas CTRL+ALT+SUPR.

b. Ir a la sección "Cambiar contraseña"

c. Ingresar la contraseña actual.

d. En los cuadros siguientes, ingresar la nueva contraseña.

e. Al continuar, un mensaje le avisará si el cambio se realizó con éxito.

6. Para las reparaciones y modificaciones de componentes internos o externos de algún equipo, se procederá como sigue:

a. El usuario ingresa un requerimiento en el Sistema de Mesa de Ayuda, indicando el principal síntoma de no funcionamiento de su computador.

b. Un especialista recibe el caso y toma contacto con el usuario para determinar la causa probable y busca su solución de forma remota. En caso de que esto no fuese posible, se solicitará el envío del equipo al Departamento de Informática de la Dirección Nacional.

c. Antes de realizar una reparación o cambio de piezas, se guarda una copia de los datos contenidos en el equipo, a fin de evitar la pérdida accidental.

d. Al recuperar la funcionalidad, se borrará el respaldo temporal de los datos.

DIRECCIÓN

Operación segura del Data Center de JUNAEB

1. Sistema Eléctrico y respaldo de energía mediante UPS

a. Sin sistema eléctrico y algún mecanismo de respaldo de energía, los enlaces y el hardware no podrían funcionar, lo cual afectará la disponibilidad de la información. Por lo tanto, el Encargado de Sistemas o Infraestructura verifica de manera constante el comportamiento de la infraestructura de respaldo de energía.

b. Se cuenta con un equipo para suministrar energía al Data Center de JUNAEB, trifásica y alimentada por el sistema de conexión público y por un motor auxiliar a petróleo (grupo electrógeno). Por lo que el Encargado de la Unidad de Sistemas e Infraestructura, verifica que se encuentran conectados a este circuito:

i. Los equipos de comunicación (router, switch, cortafuegos)
ii. Los servidores físicos y los soportes de servidores virtuales.
iii. Los equipos de almacenamiento masivo (storage)

Dicha revisión queda registrada en libro bitácora con la información más relevante o cambios que se hubiesen presentado en el funcionamiento de los dispositivos alojados en el Data Center.

c. La UPS está configurada con una contraseña de acceso, que impide su configuración por parte de personas no autorizadas para ejecutar este procedimiento; la cual se encuentra en poder del Encargado de la Unidad de Mesa de Ayuda.

d. Ante un corte de energía eléctrica, el Encargado de la Unidad de Sistemas e Infraestructura, realiza las coordinaciones necesarias para asistir a las dependencias del Data Center, con el fin de reiniciar los servicios cuando se restaura la energía. Para esto:

i. Se verifica que todos los dispositivos de protección eléctrica (disyuntores, diferenciales, entre otros) de los tableros se encuentran en su posición de cierre.
ii. Encender las máquinas de manera secuencial, de acuerdo con las necesidades de la infraestructura instalada.
iii. Elaborar un informe de la situación registrada y enviarlo al Jefe del Departamento de Informática, dando cuenta de la situación y del resultado de la ejecución de proceso de encendido.

2. Sistema de climatización

a. Sin sistema de enfriamiento, existe una alta probabilidad y riesgo de que los equipos de comunicaciones y servidores fallen a causa de las altas temperaturas generadas al interior del Data Center. Por lo que el Encargado de la Unidad de Sistemas e Infraestructura, realiza las siguientes tareas:
i. Verificar la temperatura al interior de manera constante, utilizando las herramientas de visualización remota, o bien, solicitando la lectura de la temperatura a los guardias designados en las dependencias del Data Center.
ii. Registrar los datos recogidos de estas mediciones.
iii. Solicitar a la Unidad de Servicio Generales, la provisión del servicio de mantenimiento de los equipos de climatización.

b. Para realizar cambios en la configuración de temperatura del Data Center, se comunicará previamente al Jefe del Departamento de Informática, indicando los hechos que sustentan esta modificación. A su vez, es él quien autoriza la nueva asignación de temperatura.

c. Cuando ocurra una falla en el sistema de enfriamiento de la sala de servidores, el Encargado de la Unidad de Sistemas e Infraestructura realizará:

i. El diagnóstico preliminar de la falla del sistema.
ii. Comunicar a la empresa proveedora del mantenimiento de los equipos de climatización, el

DIRECCIÓN

problema detectado a fin de asegurar la asistencia y presupuesto de la reparación, si es necesario.

iii. Entregar la información al Jefe del Departamento de Informática, para asignar los recursos económicos suficientes para realizar la reparación.

iv. Supervisión de los trabajos que permitan recuperar la funcionalidad normal del Sistema de Climatización.

v. Elaborar un informe con los hechos sucedidos y enviarlo al Jefe del Departamento de Informática para determinar las acciones necesarias a ejecutar de manera preventiva.

3. Enlaces de telecomunicaciones

a. Cuando las empresas proveedoras de enlaces de telecomunicaciones, deban ingresar a las dependencias del Data Center, se realizarán las siguientes actividades:

i. Coordinar con los profesionales de la Unidad de Sistema de Infraestructura, los horarios disponibles para realizas los trabajos. Una vez entregada la factibilidad, registrar los nombres y números de contacto para notificar a los guardias de las dependencias en donde se encuentra el Data Center de esta visita.

ii. Acompañar a los especialistas enviados por la empresa durante la ejecución de las tareas, o bien, supervisar de forma remota sus actividades.

iii. **Verificar** el resultado de las labores, firmar los documentos que presente el proveedor y guardar las copias en el archivo del Departamento de Informática.

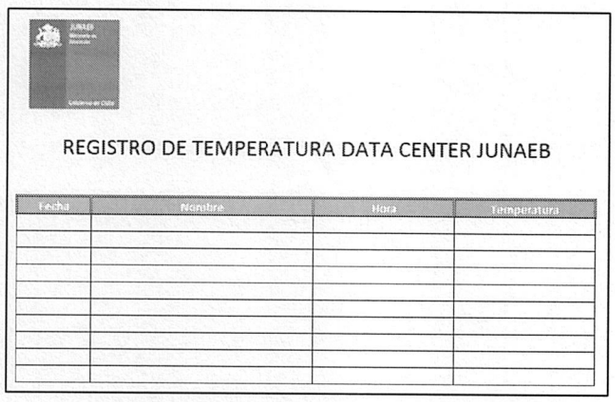
b. Los equipos de comunicaciones que dependen de JUNAEB y de los cuales también es propietario, registran respaldos de seguridad, en caso de que se presente algún problema en su funcionamiento. Para esto se aplica el Procedimiento de Respaldo, que forma parte del Sistema de Seguridad de la Información.

4. Equipos servidores y clúster de virtualización

a. Se realiza un monitoreo permanente de los servidores, para ello se utilizan herramientas remotas (ILO), conectadas por red a una pantalla dispuesta en la Unidad de Sistemas e Infraestructura.

b. Tanto los servidores como las máquinas virtuales en ambiente de producción, se respaldan de acuerdo al Procedimiento de Respaldo, que forma parte del Sistema de Seguridad de la Información.

6. REGISTROS



REGISTRO DE TEMPERATURA DATA CENTER JUNAEB

Fecha	Nombre	Hora	Temperatura

Fuente propia Departamento de Informática