

Revisó: Comité Directivo Gerencia
Fecha: Mayo 2018

Aprobó: Gerente General
Fecha: Mayo 2018

PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO

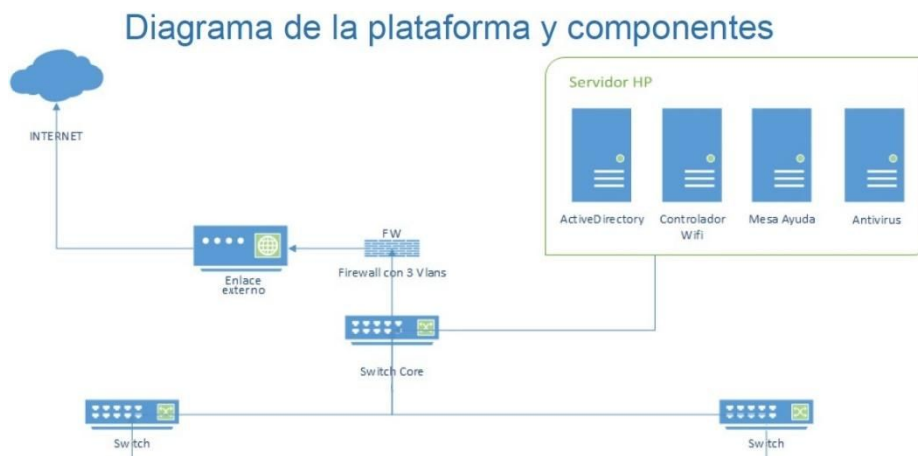
1.- PROPÓSITO:

El presente Procedimiento tiene como objetivo, establecer el conducto regular para la mantención del sistema informático habilitados en los distintos liceos y colegios y que permiten la conexión y tráfico de información con Internet; como también establecer el conducto regular para denunciar mal uso de los recursos y solicitar el soporte necesario para el buen funcionamiento de los sistemas.


2.- NOMAS GENERALES:

Artículo N° 1: En el Reglamento Interno, Artículo N° 93 (Párrafo III. Del uso de la información y de medios electrónicos o informáticos), se señala que: “El recurso de Internet disponible es un bien de la Corporación y como tal debe ser utilizado con responsabilidad y prudencia y solo para necesidad de cumplir con las obligaciones del giro de aquella”.

Artículo N° 2: Todos los liceos y colegios tienen habilitado un sistema para el acceso, control y flujo de información en Internet, compuesto por un enlace externo, un Firewall (FW), un servidor para internet, un switch Core, uno o más switch, dependiendo de la estructura de la red interna de cada liceo o colegio y antenas para la red wifi.



Artículo N° 3: La red de los liceos y colegios se encuentra separada en 3 unidades lógicas (VLANs) a fin de diferenciar el tráfico de los profesores, de los alumnos y del personal externo (visitas) o de equipos personales que traen los funcionarios de los liceos o colegios. Esta red está compuesta internamente por una:

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	N° Revisión: 00
		Página 2 de 7
Revisó: Comité Directivo Gerencia Fecha: Mayo 2018	Aprobó: Gerente General Fecha: Mayo 2018	

- Red de administrativos/profesores
- Red de alumnos
- Red de externos

Artículo N° 4: La red “externos” tiene solamente salida a internet, no tiene acceso a la red de alumnos, ni administrativos.

Artículo N° 5: El tráfico entre las Vlans está bloqueado, a excepción del acceso a carpetas compartidas y consola de antivirus. El FW principal se encarga de ruteo Inter-Vlans y hacia internet, y de las labores de DNS y DHCP para todas las redes.

Artículo N° 6: Los puertos que conectan los switches entre sí están configurados para transmitir el tráfico de todas las Vlans y se propagan según la función del switch.

Artículo N° 7: El FW está configurado para permitir solamente un número limitado de servicios, conocidos como “Puertos de comunicación” (TCP), entre ellos:

- TCP de navegación web (http)
- TCP de navegación web segura (https)
- TCP de navegación asociados a aplicaciones de correo (SMTP, IMAP, POP, etc.)


El resto de los servicios se encuentran bloqueados. Adicionalmente, el filtro de contenido bloquea las categorías:

- Pornografía
- Drogas
- Piratería/hackers
- Violencia
- Sitios de citas
- Redes sociales: YouTube, Facebook, Instagram, etc.

Artículo N° 8: En el servidor, por lo general HP ML350, habilitado en cada liceo y colegio, corren las siguientes máquinas virtuales:

- Active Directory y carpetas compartidas o Windows Server 2016
- Controlador Wifi Ubiquiti o CentOS 7
- Sistema Web de mesa de ayuda Osticket o CentOS 7
- Consola Antivirus Symantec o Windows 7 Pro 64 bits

Artículo N° 9: Se ha habilitado una plataforma web “mesa de ayuda” para los usuarios de cada

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO</p>	<p style="text-align: right;">N° Revisión: 00</p>
		<p style="text-align: right;">Página 3 de 7</p>
<p>Revisó: Comité Directivo Gerencia Fecha: Mayo 2018</p>	<p>Aprobó: Gerente General Fecha: Mayo 2018</p>	

liceo y colegio. Esta plataforma es el medio oficial que se utilizará para atender las solicitudes internas en cada liceo o colegio.

El sistema de mesa de ayuda consiste en una interfaz web mediante la cual los usuarios (profesores/administrativos) pueden elevar solicitudes al área de informática, encargado de computación. Además, será utilizado para documentar dichas las actividades.

El acceso depende de cada liceo o colegio, pero la constante es desde:

<http://ayuda.<siglasliceo>.corp/> o bien <http://10.60.<xx>.232/>

Las direcciones específicas fueron enviadas a cada liceo y colegio en el Manual de Operaciones plataforma Informática.




Las categorías definidas son:

1. Creación de Cuentas
2. Desbloquear Sitio Web
3. Instalación de Software
4. Pregunta General
5. SoportePC
6. SoportePC / Falla de monitor
7. SoportePC / Falla teclado
8. SoportePC / Virus

Las categorías 1 y 2 son enviadas directamente a suporte@nexsatec.cl y el resto al administrador de la gestión local.

Además, existe la opción de “Crear nuevo tema de ayuda” que permite agregar categorías al listado.

3.- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS:

 COREDUC <small>CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION</small>	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	N° Revisión: 00 Página 4 de 7
Revisó: Comité Directivo Gerencia Fecha: Mayo 2018		Aprobó: Gerente General Fecha: Mayo 2018


Artículo Nº 10: La administración y mantención del sistema está bajo contrato con la Empresa Nexsatec, que incluye:

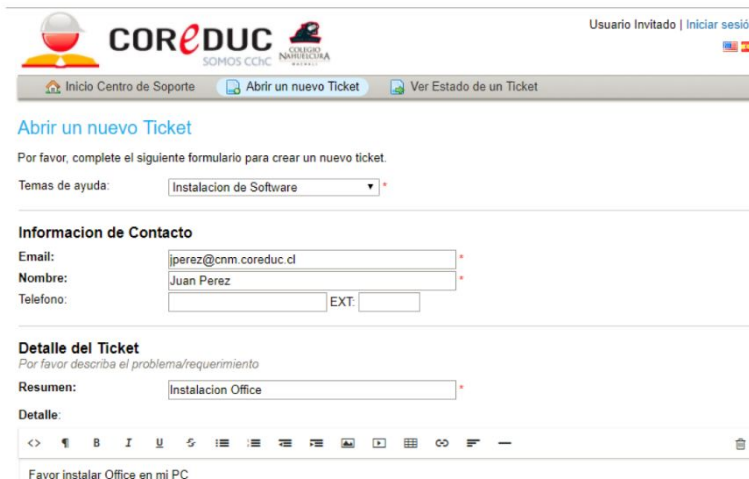
- Separación de las redes en al menos 3 en cada liceo y colegio.
- Asegurar la red para garantizar el acceso a contenido válido y bloquear el uso indebido (pornografía, drogas, piraterías, videos, descargas de programas, juegos en línea, etc.).
- En caso de colegios con múltiples enlaces a internet, automatizar el balanceo de carga y/o gestión de cortes.
- Controlar el acceso de usuarios con perfiles por curso y/o asignatura.
- Mantener actualizadas “listas blancas” y “listas negras” por liceo y colegio.
- Controlar de manera centralizada las herramientas de detección y eliminación de virus y malware.
- Controlar la instalación de parches de seguridad y actualizaciones Microsoft de manera centralizada y calendarizada.
- Controlar el acceso de usuarios a la red.
- Mantener actualizada la configuración y puesta en marcha de plataformas de cada liceo y colegio.
- Creación de usuarios de gestión local en cada colegio, con perfil acotado.
- Gestión mensual de la plataforma de firewalls.
- Gestión mensual de la consola central de antivirus.
- Gestión mensual del monitoreo de variables de TI.
- Gestión mensual de la Plataforma de Active Directory, en lo que respecta a creación de usuarios y máquinas.
- Atender y responder las consultas recibidas desde la plataforma web “mesa de ayuda” y entregar reporte mensual de tickets.

Artículo Nº 11: Los responsables de la gestión local, encargados de computación, adicionales a las declaradas en el Reglamento Interno (Artículo Nº 8, letra g), deberán llevar:

- Control de licencias en uso.
- Mantener actualizado el inventario de software y equipos.
- Informar de sitios, tanto a bloquear, como para habilitar para actualizar listas blancas y negras.
- Gestión de usuarios.
- Reportes de antivirus y alertas.
- Parches de seguridad Windows.

Artículo Nº 12: Todos los requerimientos informáticos locales deben ser canalizados vía el sistema mesa de ayuda (ver Artículo Nº 9) por medio de la creación de un nuevo ticket, opción que permite generar una nueva solicitud, según el siguiente procedimiento:

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	N° Revisión: 00
		Página 5 de 7
Revisó: Comité Directivo Gerencia Fecha: Mayo 2018	Aprobó: Gerente General Fecha: Mayo 2018	



Caso A) Para las categorías 3, 4, 5, 6, 7, 8 y la creadas por la gestión local.


1. Se genera el requerimiento vía mesa de ayuda (profesor, administrativo, Dirección).
2. El encargado de la gestión local del liceo o colegio, atiende la solicitud.

Caso B) Para las categorías 1 y 2.

1. Se genera el requerimiento vía mesa de ayuda por parte de la Dirección del liceo o colegio. Si el requerimiento no se ha generado propiamente en Dirección, se le debe informar al Director para que él haga el requerimiento.
2. Automáticamente la solicitud es enviadas a sophorte@nexsatec.cl
3. Nexsatec, se contacta con Coreduc para informar y pedir autorización para atender solicitud.
4. Coreduc informa a Nexsatec si autoriza o no; en el primer caso, Nexsatec responde el requerimiento.

Artículo N° 13: La instalación de programas licenciados, aparte de los dispuestos por la corporación, solo está autorizado previo acuerdo con Coreduc. Para tales efectos, considerar los siguientes pasos:

1. Se crea la necesidad del uso de un programa, por parte de un profesor, dirección o de la gestión local.
2. Se informa a Dirección del liceo o colegio del requerimiento, solicitando su instalación.
3. En caso de autorizarse la instalación, la Dirección del liceo o colegio, solicita vía correo a la corporación dicho requerimiento, explicando cuál es la necesidad que lo origina y los motivos por qué él está de acuerdo con la instalación.

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	N° Revisión: 00
		Página 6 de 7
Revisó: Comité Directivo Gerencia Fecha: Mayo 2018	Aprobó: Gerente General Fecha: Mayo 2018	

4. En el caso de autorizarse la instalación, la Corporación, vía correo informa a la Dirección del liceo o colegio.
5. El Director del liceo o colegio, copia correo con autorización al encargado de la gestión local y genera nuevo ticket en la mesa de ayuda, solicitando la instalación del programa.
6. El encargado de la gestión local hace la instalación.
7. En el caso de que tenga que intervenir Nexsatec para la instalación, el encargado de la gestión local, vía correo a suporte@nexsatec.cl, con copia a Dirección, hace la solicitud para tales efectos. Copiando correo de autorización enviando por Coreduc.

Artículo Nº 14: Las solicitudes relacionadas con:


- Creación de cuentas en Active Directory, ya sea de computadores o usuarios.
- Creación de grupos y políticas de seguridad de Active Directory.
- Carpetas compartidas a nivel “raíz” del disco duro.
- Cambio de políticas en el FW del tipo “desbloquear/bloquear sitio”, “abrir protocolo o puerto”, etc.
- Creación de nuevas redes wifi, cambio periódico de claves, adopción/programación de nuevas antenas.

Son de responsabilidad de ser atendidas por Nexsatec, considerando los siguientes pasos a seguir:

1. El encargado de la gestión local notifica a la dirección del liceo o colegio de la necesidad en cualquiera de los puntos anteriores e informa la necesidad de levantar un requerimiento a Nexsatec.
2. El encargado de la gestión local hace requerimiento a Nexsatec vía correo a suporte@nexsatec.cl, con copia al Director del liceo o colegio (de esta manera se deja constancia que se cuenta con su autorización o que está al tanto del requerimiento) y a Coreduc.
3. Nexsatec ejecuta el requerimiento e informa correo al encargado de la gestión local, Director del liceo o colegio y Coreduc.

Artículo Nº 15: Está prohibido desconectar y/o apagar el equipamiento descrito en el Artículo Nº 2, sin el conocimiento de la dirección del liceo o colegio y del personal informático de Nexsatec. En el caso de requerir desconectar o apagar algunos de estos equipos, se debe:

1. Informar a la Dirección del liceo o colegio.
2. Informar a Nexsatec vía correo a suporte@nexsatec.cl y coordinar la correcta desconexión o apagado de los equipos.
3. Nexsatec informará fechas y horas para coordinar procedimiento solicitado.

 COREDUC <small>CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION</small>	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	N° Revisión: 00
		Página 7 de 7
Revisó: Comité Directivo Gerencia Fecha: Mayo 2018		Aprobó: Gerente General Fecha: Mayo 2018

Artículo Nº 16: En complemento a las disposiciones, restricciones y prohibiciones declaradas en el Reglamento Interno (Párrafo III. Del uso de la información y de medios electrónicos o informáticos. Artículo Nº 92), queda estrictamente prohibido realizar “bypass” a los sistemas de control de flujo y de conexión a internet. Cualquier problema detectado debe ser informado vía ticket o soporte@nexsatec.cl al personal de Nexsatec, con copia a la Dirección del liceo o colegio.

Artículo Nº 17: El contacto Coreduc para las copias de correos es Luis Alfaro H. correo lalfaro@coreduc.cl