

**REF.:** Dejase sin efecto instructivo N°01 de fecha 24.05.2002, Instructivo N°02 de fecha 05.03.2008 e Instructivo N°03 de fecha 19.07.2007; y **Reglamenta** Políticas y procedimientos en materia de Informática y Comunicación de la Municipalidad de San Antonio.

**REGLAMENTO N°:** 01 /.-

**SAN ANTONIO,**

**18 MAR. 2016**

**ESTA ALCALDÍA REGLAMENTA E INSTRUYE HOY LO QUE SIGUE:**

**VISTOS:** **1)** En atención a la necesidad de actualizar a los nuevos procedimientos y nuevas tecnologías existentes es que se viene en dejar sin efecto los reglamentos e instructivos relativos a esta materia, actualizando y refundido en un solo procedimiento las materias informáticas que se regulan a través de éstos. **2)** Instructivo N°1 que Instruye políticas y procedimientos en materia del Departamento de Informática y comunicaciones de la Municipalidad de San Antonio, de fecha 24.05.2002; **3)** Instructivo N°2 que Instruye procedimiento de uso del correo electrónico e Intranet de fecha 05.03.2008; **4)** Instructivo N°3 que Instruye política y procedimientos sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma; **5)** D.A N°9010 de fecha 11.09.2015, que aprueba Procedimiento para atender reporte de fallas y requerimientos sistemas corporativos DDI-PROCE-001; **6)** Las normas que regulan la administración de los bienes municipales, Ley 10.336 de Contraloría, Decreto Ley N° 799/74, Decreto Ley N° 1263/75; **7)** Las normas que regulan los documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación, Ley 19.799 de Ministerio de Economía, Decreto Supremo N° 181/2002 y sus modificaciones; **8)** La Ley N° 19886 de bases sobre contratos administrativos de suministros y prestación de Servicios y su reglamento Decreto N°250, de 2004 y sus modificaciones; **9)** Ley 18575 de Bases generales de la Administración del Estado, en su art 58 letras c) y g), y conforme a lo dispuesto en el art.9 del Dto. 93/2006 del Ministerio de Secretaria General de la Presidencia que aprueba la norma técnica para la adopción de medidas destinadas a minimizar los efectos perjudiciales de los mensajes electrónicos masivos no solicitados recibidos en las casilla electrónicas de los Órganos de Administración del Estado y de sus funcionarios; **10)** Las atribuciones conferidas la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N°18.695/88, cuyo texto refundido, coordinada y sistematizado fue fijado por el DFL N° 1 del Ministerio del Interior de fecha 09.05.2006, publicado en el Diario Oficial del 26.07.2006; **11)** D.A. N° 9694 de fecha 04.12.2013, que nombra Secretario Municipal Titular; **12)** D.A N° 9325 de fecha 06.12.2012, por el cual asume el cargo titular de Alcalde, Don Omar Vera Castro.

## **REGLAMENTO**

### **I. DISPOSICIONES GENERALES:**

Todos los funcionarios Municipales, Salud y Educación, cuyo cargo importe el uso o administración de equipamiento y sistemas computacionales, deben dar cumplimiento a las políticas e instrucciones establecidas en el presente documento.

## II. DEL PLAN INFORMATICO Y PLAN ANUAL

1. Las acciones realizadas por el Departamento de Informática dependiente de la Dirección de Gestión Física, en su calidad de responsable de la administración del equipamiento, sistemas y red Municipal, se regularán por las políticas y orientaciones definidas en el Plan Informático.
2. El Plan informático contendrá las orientaciones necesarias para dar soporte a los requerimientos de la institución para alcanzar la misión y visión institucional, contemplando a lo menos:
  - 2.1. Definición de la estructura y diseño de la Red institucional:
    - 2.1.1. Topología.
    - 2.1.2. Certificaciones.
    - 2.1.3. Características de switch.
    - 2.1.4. Hardware de red y su compatibilidad.
    - 2.1.5. Documentación.
    - 2.1.6. Políticas de cobertura de la red en cuanto a usuarios.
    - 2.1.7. Definición de perfiles de usuarios y accesos a la red.
    - 2.1.8. Proyección de crecimiento de la red.
  - 2.2. Políticas de seguridad:
    - 2.2.1. Política de seguridad perimetral y a nivel de red.
    - 2.2.2. Política de definición y creación de perfiles de usuarios y niveles de acceso.
    - 2.2.3. Políticas de respaldo de la información.
    - 2.2.4. Política de acceso al Departamento de Informática.
  - 2.3. Planes de contingencia
  - 2.4. Definición Plataformas:
    - 2.4.1. De aplicaciones a utilizar e nivel de servidores.
    - 2.4.2. De aplicaciones a utilizar a nivel de estaciones de trabajo.
    - 2.4.3. De aplicaciones a utilizar a nivel de estaciones de trabajo especializado.
    - 2.4.4. De aplicaciones de reguardo de la red.
    - 2.4.5. De sistemas Corporativos.
  - 2.5. Políticas de provisión de Equipamiento Computacional:
    - 2.5.1. Definición de estándares de los equipos a adquirir, de acuerdo a tecnología imperante, costos de mercado y niveles de uso.
    - 2.5.2. Sistema de registro y modelo de priorización de nuevos requerimientos.
    - 2.5.3. Sistema de control de obsolescencia o vida útil del equipamiento informático.
    - 2.5.4. Políticas de definición de uso, renovación o reasignación de plataforma de servidores.
    - 2.5.5. Políticas de asignación y traslado o reasignación de equipos.
    - 2.5.6. Políticas de Adquisición de Repuestos Informáticos, para equipamiento PC.
    - 2.5.7. Políticas de control de inventario.
  - 2.6. Políticas de provisión de Licencias de Software:
    - 2.6.1. De las aplicaciones de uso común como Ofimática, Windows u otros que se determine de acuerdo a las ofertas del mercado.
    - 2.6.2. De las aplicaciones utilizadas especializadas en la IMSA como son autocad, antivirus, servidores, correo, diseño, programación, administrador de bases de datos, etc.

- 2.7. Políticas de provisión de servicios informáticos:
  - 2.7.1. Política de Servicios (Línea dedicada Internet, ADSL, BAM, mantención, web, etc.)
  - 2.7.2. Política de Mantenciones y reparación de todo el parque de equipamiento Computacional IMSA (Servidores, Pc, Impresoras, Redes, escáner, Plotter, Relojes Biométricos, u otros que incorpore la municipalidad a su operación)
- 2.8. Políticas de Capacitación
  - 2.8.1. Inducción de Política Informática Municipal.
  - 2.8.2. A nivel de usuario
  - 2.8.3. A nivel de red
  - 2.8.4. Definición de Capacitaciones especializadas en el uso de plataformas de sistemas corporativos u otras que el municipio requiera implementar.
  - 2.8.5. Definición de Capacitaciones especializada para el equipo del Departamento de Informática, que permita asumir las nuevas tecnologías entrantes y su especialización según necesidades del Servicio.
- 3. El Plan informático se actualizará a lo menos cada 3 años y será elaborado en forma participativa con las unidades municipales.
- 4. Anualmente el Departamento de Informática dependiente de la Dirección de Gestión Física elaborará un Plan anual que contendrá:
  - 4.1. Red institucional
    - 4.1.1. Programa de crecimiento de la red.
  - 4.2. Aplicación de Políticas de seguridad:
    - 4.2.1. Creación y activación de perfiles de usuarios y niveles de acceso.
    - 4.2.2. Implementación de procesos respaldo de la información.
    - 4.2.3. Mantención de hardware de red.
  - 4.3. Aplicación de planes de contingencia.
  - 4.4. Control de Plataformas:
    - 4.4.1. Seguimiento del uso y sistema de falla de los sistemas corporativos.
    - 4.4.2. Evaluación y levantamiento de requerimientos de nuevas plataformas o sistematización de procesos manuales.
  - 4.5. Programa de provisión de Equipamiento Computacional:
    - 4.5.1. Evaluación de las condiciones de obsolescencia o vida útil del equipamiento informático.
    - 4.5.2. Procesamiento y priorización de registro de nuevos requerimientos.
    - 4.5.3. Definición de especificaciones técnicas de los equipos a adquirir de acuerdo a la evaluación y priorización de necesidad y al marco presupuestario disponible.
    - 4.5.4. Ejecución del programa de asignación y traslado o reasignación de equipos.
    - 4.5.5. Ejecución del programa de adquisición de repuestos informáticos, para equipamiento PC.
    - 4.5.6. Ejecución de auditorías por sistema o físicas de la integridad del inventario de equipamiento computacional y de partes y piezas.
  - 4.6. Programa de provisión de Licencias de Software:
    - 4.6.1. Programa de provisión de las aplicaciones de uso común como Ofimática, Windows u otros que se determine, de acuerdo a las ofertas del mercado y al marco presupuestario disponible.

- 4.6.2. De las aplicaciones utilizadas especializadas en la IMSA como son autocad, antivirus, servidores, correo, diseño, programación, administrador de bases de datos, etc., de acuerdo a las ofertas del mercado y al marco presupuestario disponible.
- 4.7. Programa de provisión de servicios informáticos:
  - 4.7.1. Programa de Servicios Contratados (Línea dedicada Internet, ADSL, BAM, mantención, web, etc.)
  - 4.7.2. Programa de Mantenciones y reparación de todo el parque de equipamiento Computacional IMSA (Servidores, Pc, Impresoras, Redes, escáner, Plotter, Relojes Biométricos, u otros)
- 4.8. Programa de Capacitación:
  - 4.8.1. Aplicación programa de Inducción el Departamento de Informática.
  - 4.8.2. Diseño y ejecución de un Programa conjunto con el Comité de Capacitación a nivel de usuario.
  - 4.8.3. Diseño y ejecución de un Programa conjunto con el Comité de Capacitación a nivel de red.
  - 4.8.4. Diseño y ejecución de un Programa conjunto con el Comité de Capacitación de capacitaciones especializadas en el uso de plataformas de sistemas corporativos u otras que el municipio defina implementar.
  - 4.8.5. Diseño de un Programa conjunto con el Comité de Capacitación a para el equipo del Departamento de Informática, que permita asumir las nuevas tecnologías y su especialización según necesidades del servicio.

### III. DE LAS RESPONSABILIDADES GENÉRICAS DE LOS USUARIOS

- 5. Los funcionarios que tengan a su cargo equipos o sistemas computacionales, serán responsables de su correcto empleo, debiendo informar las fallas detectadas en forma inmediata al Departamento de Informática, conforme al procedimiento que más adelante se detalla.
- 6. Los funcionarios no podrán realizar intervenciones o intromisiones a los servidores institucionales, red de datos o red eléctrica computacional.
- 7. Los usuarios no deberán realizar modificaciones en la configuración y compartición computacional que se le haya asignado, ni instalar softwares o sistemas no autorizados, tampoco podrán manipular técnicamente los componentes partes ni piezas del equipo asignado, a fin de no afectar el funcionamiento del sistema integrado. En caso de requerir una modificación está deberá ser solicitada al Departamento de Informática para su evaluación y aplicación si corresponde. Este requerimiento deberá canalizarse a través de las direcciones respectivas.
- 8. Los usuarios Municipales deben velar por la seguridad y manipulación de la información municipal que se genera en sistemas y plataformas entregadas por el municipio para el desempeño de su función, ya sea que se encuentre en los sistemas o que sea de su autoría, producto del trabajo para el cual fue contratado, absteniéndose de eliminarla en caso de término del vínculo o traslado, situación que deberá ser certificada por el Director de la Unidad.
- 9. Los usuarios municipales deben proteger la red municipal de dispositivos externos ajenos al municipio, como:
  - 9.1. Almacenamiento externo se deben mantener limpios de virus (Pendrive, Memorias SD, Discos Duros externos, otros)

- 9.2. Todo otro dispositivo que afecte la operatividad, funcionamiento del equipamiento y red municipal, queda estrictamente prohibida su conexión, como por ejemplo: Switch, Router, Access Point Wifi, etc.
10. Los usuarios municipales, deberán abstenerse de hacer uso de equipos, softwares, Internet, uso de aplicaciones de redes sociales (Facebook, twitter, instagram, etc) cualquiera sea este en equipos de propiedad municipal, para usos personales que no corresponda a las funciones asignadas, correspondiendo a cada jefatura la supervisión de estos usos y las sanciones administrativas que estime pertinentes. No obstante el departamento de Informática informará a las Direcciones respectivas el uso reiterado de plataformas no autorizadas.
11. Los usuarios de los equipos municipales no deben permitir manipulación de equipos por personal ajeno al municipio, al Departamento de Informática o que no esté autorizado por esta.
12. Los usuarios tampoco deberán entregar equipamiento a personal que no sea Municipal, a excepción del personal del Departamento de Informática autorice por correo interno o por escrito, indicando la razón.
13. Los usuarios municipales no deberán efectuar operaciones que puedan afectar la seguridad de los sistemas municipales (virus, envío de cadenas, spam, spyware, correos masivos), de acuerdo a las instrucciones impartidas por el Departamento de Informática.
14. En los casos en que funcionarios hayan manipulado sistemas, provocando la infestación por virus de la red, pérdidas de conectividad, caída de servicios o daño a cualquier nivel del sistema informático y computacional, el Departamento de Informática informará por escrito a la dirección correspondiente y a la autoridad Edilicia a fin de que instruyan las sanciones administrativas, si estiman que el caso lo amerita.
15. Los funcionarios, no están autorizados a operar en el desempeño de sus labores, con equipamiento o accesorios computacionales conectados a la red municipal (notebook, impresoras, router, cámaras, etc.), siendo responsable el director respectivo en caso de que al momento de una fiscalización por parte de ADS (Asociación de desarrollo de softwares) o de Contraloría, se detecte que estos equipos no cuentan con las licencias respectivas.
16. Es deber de cada Funcionario, el conocer sus responsabilidades y deberes, para lo cual el Departamento de Informática realizará una inducción a todos los funcionarios que ingresan al servicio, en coordinación con la Unidad de RRHH. Además se mantendrá en la intranet un tutorial de inducción.

#### **IV. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y DE LAS UNIDADES MUNICIPALES**

17. Todo desarrollo de sistemas, e implementación de nuevas aplicaciones a nivel institucional o Gubernamental, estas deben ser canalizados y centralizadas a través del Departamento de Informática, tanto para su evaluación, diseño e implementación, acorde a los requerimientos de la Unidad Técnica.
18. Todo desarrollo de aplicaciones de propiedad municipal deberá ser documentado (Diseño de Base de datos, Diccionario de Datos, Fuentes, instaladores, manuales,

- etc.) y recibido a conformidad por el Departamento de Informática, velando de esta manera por la integridad de la información, y uso de la aplicación en el tiempo, resguardando así su mantención por nuevos desarrollos, en caso de requerirse.
19. El Departamento de Informática deberá supervisar que se registre dicho sistema como propiedad intelectual de la IMSA y por tanto, este no sea distribuido o comercializado.
  20. Será responsabilidad del Departamento de Informática, proyectar la vida útil de la infraestructura e instalaciones mayores, que requieran inversiones de alto monto o que puedan afectar el normal funcionamiento del municipio, efectuando los requerimientos con:
    - 20.1. A lo menos 3 años de antelación en el caso de Instalaciones mayores, como sala de servidores, dependencias del Departamento de Informática, etc.
    - 20.2. Anualmente en el caso de infraestructura de servidores, dada la evolución continúa de requerimientos y flexibilidad de la plataforma convergente existente en la organización.
  21. Para que las compras de equipamiento, licencias, repuestos, diseños o modificaciones de sistemas computacionales e instalaciones de red, acceso a privilegios, capacitaciones o cualquier otro requerimiento, sea considerado en el Plan anual de Trabajo, el Director o Jefe de la Unidad respectiva, deberá efectuar su solicitud al Departamento de Informática, a más tardar el 30 de Junio de cada año.
  22. La solicitud deberá ajustarse al formato anexo denominado: FORM-DDI-PROCE-02-01: Formulario de Requerimiento de Equipamiento Computacional, el que podrá ser presentado a nivel de intranet o en formato papel, deberá indicar
    - Descripción del Equipo o Sistema solicitado
    - Uso que se le dará
    - Usuario que lo utilizará
    - Indicar ubicación física para las instalaciones, si corresponde, idealmente con esquema o plano.
  23. El Departamento de Informática recibirá todas las solicitudes y realizará una evaluación, en función de las necesidades de equipamiento, funcionamiento de los sistemas existentes y factibilidades técnicas, conformando **El Programa presupuestario de Requerimientos Informáticos**, que postulará a financiamiento presupuestario para el año siguiente.
  24. Formarán parte de los requerimientos anuales informáticos las reposiciones de equipos en instalaciones mayores, que se hayan proyectado para el año u otras no requeridas por las Direcciones o Departamentos respectivos y cuya necesidad haya sido detectada y priorizada por el Departamento de Informática.
  25. Con el financiamiento definido, el Plan Anual de Trabajo, será presentado al Comité de Administración interna para su priorización.
  26. El Departamento de Informática efectuará la asignación en función a los recursos aprobados en el Plan anual de Trabajo.

27. En todo caso, el Departamento de Informática podrá reasignar equipamiento que no haya sido incorporado en el Plan anual de trabajo, pero que afecte el funcionamiento municipal.
28. En caso de discrepancias, entre la Unidad solicitante e El Departamento de Informática, se someterá la solicitud a consideración del Comité de Administración interna.
29. El Departamento de Informática informará semestralmente el grado de avance en la ejecución del Plan anual del Departamento de Informática al Alcalde y al Comité de Administración.
30. Será responsabilidad del Departamento de Informática efectuar las recomendaciones, prevenciones y prohibiciones a los usuarios de los equipos municipales, que aseguren la optimización de los mismos, las que realizará por correo o en forma escrita.

#### **IV. CUSTODIA DE LICENCIAS Y MANUALES**

31. El Departamento de Informática mantendrá la custodia y administración de las licencias de los softwares adquiridos, además de los programas fuentes, diccionarios de datos y manuales, de los equipos o sistemas adquiridos.
32. El Departamento de Informática deberá mantener el parque computacional con las licencias de uso respectivas de sistemas operativos, herramientas ofimáticas, antivirus, software especializado de uso profesional, etc., sin perjuicio que previamente tanto las licencias de los software, programas fuentes, equipos o sistemas adquiridos hayan sido previamente registrados en unidad de Bienes de la Dirección de Administración y Finanzas.
33. Estos elementos estarán a disposición de los usuarios, que deberán solicitarlos a esta unidad, para su asignación en caso de que existiese disponibilidad.

#### **V. SOLICITUDES DE PRIVILEGIOS**

34. Se entenderá por privilegio el derecho a utilizar cualquier recurso de la red, el que se realizará a través de una definición de perfil de usuario que realizará el Departamento de Informática.

Estos perfiles pueden ser:

- 34.1. Usuario Normal: Este posee acceso al dominio de red (usuario-contraseña), correo electrónico corporativo y acceso al equipo asignado con privilegios de uso (sin privilegios administrativos).
- 34.2. Usuario Administrador: Sólo se asignará este perfil siempre y cuando algún software no funcionara como usuario normal. Posee acceso al dominio de red (usuario-contraseña), correo electrónico corporativo y acceso al equipo asignado como administrador.
- 34.3. Usuario Administrador de Servidor: Este perfil se asignará preferentemente a usuarios que trabajen en el Departamento de Informática y que posean funciones en donde deben interactuar con algún servidor.
- 34.4. Usuario Administrador de Dominio: Este perfil será utilizado por el Jefe de El Departamento de Informática y el Administrador de Infraestructura El Departamento de Informática. Este perfil permitirá dar el acceso solicitado y la configuración de perfiles.

34.5.Privilegios especiales: Dependiendo de las necesidades operativas de los usuarios se podrán asignar algunos privilegios adicionales debidamente justificados:

- Acceso a correo por interfaz web a través de Internet.
- Acceso a correo corporativo por medio de dispositivo móvil.
- Acceso a sistemas corporativos con asignación de privilegios dependiendo de su función y modo de configuración del sistema.
- Acceso Externo a Virtualización de Aplicaciones y/o Estaciones de Trabajo desde equipos o dispositivos remotos.
- Acceso VPN a la red corporativa para estaciones de trabajo remotas.

35. Los usuarios que así lo requieran podrán solicitar acceso a cualquiera de los privilegios antes nombrados, mediante correo electrónico del Director o Jefe de unidad, dirigido al Departamento de Informática, indicando:

- Justificación de la utilización que se le dará.
- Nombre Completo de Usuario
- Cargo
- Función

36. Estas solicitudes se efectuarán junto con los requerimientos de equipos y sistemas, a fin de que sean considerados en el Plan anual de Trabajo.

37. Las claves de acceso entregadas a cada usuario, son personales e intransferibles, siendo responsabilidad de cada usuario mantener la privacidad de estas.

38. Todos los usuarios de los sistemas serán responsables de dar buen uso y protección a las claves de equipos y sistemas.

39. La unidad de Recursos Humanos tendrá la obligación de informar, dentro del primer mes de trabajo, a la Unidad de El Departamento de Informática respecto de aquellos funcionarios que cesen sus funciones en el Municipio, esto para eliminar su cuenta de correo y password respectiva. También deberá informar de todo funcionario que ingrese al Municipio para su creación de cuenta y password.

40. Será responsabilidad de los Directores y Jefes de Unidades informar por correo intranet o por escrito al Departamento de Informática de las eliminaciones de acceso por términos de contratos, traslados u otros movimientos de personal y solicitar la habilitación de claves de funcionarios que se incorporen a su unidad o se les asignen funciones en las que requiera acceso a sistemas.

## **VI. DE LAS ENTREGAS DE EQUIPAMIENTO Y PROVISION DE INSUMOS**

41. El Departamento de Informática recibirá y entregará equipamiento, mediante actas de recepción o entrega respectivamente, donde se describa el bien, además de las series correspondientes.

42. Los usuarios no pueden recibir directamente una compra de equipamiento o sistemas, esta debe ser recibida y certificada por el Departamento de Informática, para actuar ante fallas o cambios en la especificación del producto e ingresados al inventario municipal de PC, impresoras, periféricos, sistemas u otros recursos informáticos, y por tanto garantizar la aplicación de garantías del equipamiento adquirido.

43. Para los efectos de las compras de insumos computacionales (Tintas, Toner, y CD), El Departamento de Informática entregará a la Dirección de Administración y

Finanzas, registro de cada compra, como así también el informe de sus bajas cada vez que se produzca, a fin de que esta unidad efectúe la alta o baja en el Plan de compras de este ítem.

44. La Dirección de Administración y Finanzas tramitará la provisión a través de compras directas, propuestas privadas o públicas, de acuerdo a las cantidades que respondan al uso promedio de las unidades, a las a las especificaciones técnicas aportadas por el Departamento de Informática, a las disponibilidades presupuestarias y programación financiera dispuesta.
45. Estos insumos serán administrados por la Dirección de Administración y Finanzas a través del Departamento de Recursos Materiales, los que serán solicitados por las Unidades a través del procedimiento normal de salida de materiales de bodegas.
46. En los casos de trabajos especiales o por falta de stock, los usuarios podrán efectuar compras de insumos fuera de este procedimiento, siguiendo el trámite normal de la compra, sin requerir V° B° del Departamento de Informática, correspondiendo a la Dirección de Administración y Finanzas administrar el presupuesto asignado anualmente para estos efectos.
47. El Departamento de Informática podrá sugerir que no se cotice a un proveedor específico, por entrega de productos de baja calidad o defectuosos, mediante informe dirigido a la Unidad de Adquisiciones.
48. Los equipos recibidos por la Municipalidad en calidad de Comodato, préstamos, en virtud de un Convenio con otro servicio, o en cualquier calidad, deberán ingresar de igual forma a través del Departamento de Informática, para efectos de registrar los softwares, hardware del equipo e integración del sistema de red. Esta Unidad, a su vez, informará a Bienes para su correspondiente registro.
49. Respecto de las Donaciones de equipamiento computacional que el municipio realice, el Departamento de Informática deberá informar a Unidad de Bienes Municipales para su tramitación respectiva y aprobación del Concejo Municipal, indicando en este informe los detalles del equipamiento, motivos de donación e institución o particular que será beneficiado.

## VII. ASISTENCIA TECNICA

50. El Departamento de Informática será responsable de prestar asistencia técnica en caso de que los equipos o sistemas presenten fallas, ya sea con funcionarios de la unidad o con empresas externas contratadas para estos efectos.
51. Para hacer efectivo en el menor tiempo posible este procedimiento deberán especificar claramente su problema en la mesa de atención vía correo corporativo o intranet, directamente en sistema de atención Helpdesk dispuesto en intranet para estos fines o vía telefónica con la mesa de ayuda, a través del formato Orden de Trabajo, indicando:
  - Usuario
  - Fecha y hora del problema
  - Descripción del problema
  - Acciones tomadas por el usuario

52. El Departamento de Informática, con estos antecedentes mantendrá un registro con las medidas adoptadas, a fin de efectuar su seguimiento y evaluar su cumplimiento.
53. La atención se efectuará por orden de prioridad y llegada, procurando que se atienda en primer término aquellos casos en que se afecte el funcionamiento municipal.
54. En los casos en que se informe personalmente una falla en el Departamento de Informática, será ingresado de igual forma al sistema de registro de fallas del Departamento de Informática, a fin de mantener el orden de atención y efectuar el seguimiento de las acciones de reparación.

#### VIII. MANTENCIÓN PREVENTIVA

55. El Plan de Mantenciones diseñado por el Departamento de Informática, asegurará que todos los equipos reciban mantención preventiva, según la siguiente tabla:

Equipo	Periodicidad
Estaciones de Trabajo	Semestralmente
Impresoras	Semestralmente
Scanners	Semestralmente
Servidores	Anualmente
Equipamiento de Red	Anualmente
Otro equipamiento	Dependerá de lo indicado por el fabricante.

56. El Departamento de Informática, supervisará los trabajos de los funcionarios responsables o empresas contratistas, llevando un registro de acuerdo a formato Anexo denominado: FORM-DDI-PROCE-02-02: Formulario de Mantenimiento de Equipamiento Computacional, con los siguientes datos:

- Fecha
- Hora
- Dirección
- Departamento
- Tipo Equipo
- Marca
- Modelo
- Serial Number
- Resultado u Observación Mantención
- Técnico Mantención
- Empresa
- Firma técnico que realiza Mantención
- VB° Responsable Equipo
- Firma Responsable

#### IX. DE LAS BAJAS DE EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL

57. El Departamento de Informática de manera periódica realizará Informe de bajas de equipamiento computacional Pc, impresoras, servidores, switch, monitores, notebook, etc. a la Unidad de Bienes Municipales de la Dirección de Administración y Finanzas, por obsolescencia y fallas irreparables de dicho equipamiento, estas bajas deberán ser a lo menos 2 veces por año, manteniendo actualizado de esta

forma el inventario del parque computacional de la municipalidad. Este Informe de bajas debe describir:

- Numero de Inventario
- Descripción del equipamiento de Baja
- Motivo de la Baja
- Usuario asignado el equipamiento
- Unidad o Dirección que estaba asignado.

58. El equipamiento de baja se trasladará por personal técnico del Departamento de Informática a Bodegas Municipales, donde será entregado y visado por encargado de bodega quien será en responsable de recibir equipamiento en conjunto con encargado de bienes Municipales de la Dirección de Administración y Finanzas.

59. Los repuestos del equipamiento fallido, discos duros, memorias, fuentes de poder, teclados, mouse, cables, etc, tendrán el mismo tratamiento de baja que el equipamiento computacional, debiendo darse de baja mediante informe a Unidad de Bienes Municipales.

60. Este informe de bajas de repuestos debe describir:

- Número de serie del equipo
- Descripción del repuesto de Baja
- Motivo de la Baja
- Usuario asignado el equipamiento
- Unidad o Dirección que estaba asignado.

## **X. REQUERIMIENTOS DE RED**

61. En el caso de que la Dirección o Jefatura de una Unidad detecte la necesidad de incorporar un nuevo punto de red al sistema, emitirá la solicitud correspondiente agregando a los antecedentes antes indicados, las interacciones que el usuario realizará con otras unidades, funcionarios o sistemas del municipio.

- Justificación de la utilización que se le dará.
- Nombre Completo de Usuario
- Cargo
- Función
- Interacciones que el usuario realizará con otras unidades, funcionarios o sistemas del municipio.

62. En todos estos casos la Unidad de el Departamento de Informática se ceñirá al Plan anual de Trabajo.

63. En los casos urgencias se podrán efectuar instalaciones de puntos de red fuera de este procedimiento, siguiendo el trámite normal de la compra.

64. Estas solicitudes serán evaluadas por el Departamento de Informática considerando: que se afecte el normal funcionamiento, que se generen retrasos en la atención de público, que se exceda las capacidades normales de un equipo u otra situación no previsible.

65. Estas compras no programadas estarán sujetas a las disponibilidades presupuestarias.

66. En el caso que la Unidad requiera ya sea por obsolescencia, remodelación de oficinas, disposición de nuevas oficinas, el Departamento de Informática realizará

evaluación del proyecto y su posterior requerimiento de presupuesto en el Plan anual de Trabajo. Existiendo priorización y presupuesto para estos fines, el Departamento de Informática diseñará el Proyecto de Red y las Bases de Licitación respectivas.

67. El Departamento de Informática deberá solicitar a la empresa proveedora del servicio de instalación de red, la certificación de la red en cuestión, salvaguardando así su correcta implementación en los estándares requeridos.

## **XI. DEL USO DE COMPUTADORES PORTATILES**

68. Los computadores portátiles de propiedad municipal serán administrados por el Departamento de Informática, quien mantendrá registros de entrega y recepción de los mismos.
69. Las asignaciones serán realizadas de acuerdo a la disponibilidad de los equipos, debiendo emplearse sólo en actividades o tareas municipales y será responsabilidad del usuario respaldar los trabajos realizados en el equipo entregándolo limpio al Departamento de Informática.
70. Los equipos podrán ser asignados por periodos que no debieran superar los 7 días corridos, pudiendo exceptuarse procesos de vencimientos o tareas debidamente justificadas y, en caso de incumplimiento de entrega en la fecha prevista, el Departamento de Informática comunicará los hechos al Jefe directo del solicitante, para que adopte las acciones correspondientes.
71. Los usuarios tampoco deberán modificar o intervenir el hardware o software que este contempla, ni instalar software adicional sin autorización del Departamento de Informática quien deberá realizar los ajustes pertinentes en el equipo en cuestión.
72. Los daños o pérdidas de partes de los equipos, serán informados al Director o Jefe directo y a la autoridad Edilicia, para que disponga la aplicación de medidas administrativas, conducentes a determinar responsabilidades.

## **XII. DE LAS PROTECCIONES AL SISTEMA**

73. El Departamento de Informática será la responsable de disponer de todos los medios necesarios para la protección de equipamientos y sistemas.
74. De igual forma deberá advertir oportunamente de los riesgos de operación que pudieran afectar el sistema o los equipos, por parte de los usuarios.
75. Los usuarios, por su parte, deberán seguir las instrucciones que en estos casos se informe, ya sea verbalmente, por la vía del correo interno o comunicación escrita.
76. Serán condicionantes básicas, de responsabilidad de los usuarios: El respaldo periódico de información en otros equipos de la unidad, o en el área pública de la red, CD u otro dispositivo, para lo cual efectuará la compra de los dispositivos, siguiendo el trámite normal y coordinará con el Departamento de Informática la realización del respectivo respaldo.

77. En el caso de los sistemas institucionales que operen con bases de datos, será el Departamento de Informática, el que efectuará los respaldos correspondientes, en las fechas y horarios coordinados con las respectivas unidades.
78. El Departamento de Informática deberá velar por el resguardo de Información y equipamiento central adoptando las medidas para evitar exponer el equipamiento a riesgos de accesos indebidos o no autorizados al recinto en cuestión.
79. Tanto las instalaciones de red como de equipos Computacionales deberán contar con un punto de energía donde conectarse el cual debe ser para computación con tierra de protección en MAGIC 10 Amperes, certificado por un instalador autorizado SEC.
80. De los puntos de red eléctrica computacional, los usuarios municipales no están autorizados a instalar equipos eléctricos adicionales que sobrecarguen el consumo de la red eléctrica computacional (hervidores, cargadores de celulares, radios, ventiladores, etc.)
81. Los usuarios deberán informar a El Departamento de Informática sobre requerimiento de un nuevo punto eléctrico o su traslado.
82. Cualquier nueva instalación eléctrica dispuesta por la unidades deberá ejecutarse sin intervenir la red eléctrica computacional y con la debida autorización del encargado eléctrico municipal dispuesto para los efectos en el Departamento de Operaciones, quien deberá trabajar de manera coordinada e informada con el Departamento de Informática asegurando de esta manera la correcta operación, evitando la intervención a nivel informático de red computacional y evitando saturar el sistema eléctrico.
83. En el caso que se deban efectuar cambios, traslados o reinstalación de equipos, el Departamento de Informática efectuará el respaldo de la información contenida en los equipos.
84. El Departamento de Informática pondrá a disposición de los usuarios, a lo menos una vez por semana, las actualizaciones del antivirus, el cual se activará automáticamente en cada equipo administrado y adquirido por la municipalidad, e informará por correo a los usuarios el procedimiento de activación correspondiente.
85. Del equipamiento servidores, es responsabilidad de El departamento de Informática el velar por la seguridad y administración de los mismos. Cuya identificación a nivel institucional corresponde a nombres de Dioses y derivados de la mitología griega, por consiguiente cualquier nuevo servidor institucional debe mantener esta línea de identificación a nivel corporativo e institucional.

### **XIII. DE LOS DOCUMENTOS ELECTRONICOS**

86. En el presente ítem se describe y regula el uso de los documentos electrónicos que se emitan o reciban en la Municipalidad de San Antonio y sus efectos legales, la utilización en ellos con firma electrónica, la prestación de servicios de certificación de estas firmas y el procedimiento en aplicaciones y resoluciones Municipales definidas, con el objeto de garantizar la seguridad en su uso.
87. La municipalidad de San Antonio, en ejercicio de las facultadas y exigencias que la normativa impone, implementará procesos y sistemas de emisión de documentos

oficiales firmados electrónicamente, permitiendo a los funcionarios municipales en el ejercicio de sus cargos realizar actos, celebrar contratos o expedir cualquier documento, dentro de su ámbito de competencia, suscribiéndolos por medio de firma electrónica.

88. Las resoluciones, contratos y documentos del Municipio, suscritos mediante firma electrónica, serán válidos de la misma manera y producirán los mismos efectos que los celebrados por escrito y en soporte papel. Dichas resoluciones o contratos se refutarán como escritos, en los casos en que la ley exija que los mismos consten de ese modo, y en todos aquellos casos en que la ley prevea consecuencias jurídicas cuando consten igualmente por escrito.
89. La Firma electrónica simple es la que permitirá emitir documentos con distribución interna municipal. Esta firma será certificada por el Ministro de Fe o por quien el Alcalde determine, quien para estos efectos será asistido por el Departamento de Informática o por una empresa contratada para estos efectos, conforme el procedimiento establecido.
90. La firma electrónica Avanzada es la empleada para la emisión de resoluciones u otros documentos que el municipio estime se tramiten con firma electrónica. El municipio podrá contratar, de acuerdo con las normas que rigen la contratación administrativa, los servicios de certificación de firma electrónica con un prestador de servicios de certificación acreditado, en todo caso los documentos electrónicos que tengan la calidad de instrumento público, deberán suscribirse mediante firma electrónica avanzada.
91. Los documentos electrónicos suscritos por medio de firma electrónica avanzada deberán contener un mecanismo que permita verificar la integridad y autenticidad del mismo al ser impreso.
92. Para los trámites que requieran firma electrónica avanzada, el Departamento de Informática deberá realizar la compra de los dispositivos de firma electrónica avanzada requeridos, para los funcionarios que deben validar con su firma dichos procesos: Resoluciones, Decretos, contratos, etc, como también para aquellos funcionarios que subrogan en dicha función o cargo.
93. El Departamento de Informática deberá administrar su compra y renovación de los dispositivos que caduquen.
94. Una vez autorizada la firma electrónica avanzada para un funcionario municipal, la Empresa certificadora contratada para estos efectos, entregará el dispositivo y clave, validando al usuario mediante las herramienta que la empresa dispone para los efectos, vía registro y validación de huella digital y foto del usuario autorizado.
95. La empresa prestadora del servicio de firma electrónica avanzada deberá entregar los certificados que permitan llevar a cabo proceso de firma avanzada.
96. El funcionario podrá utilizar su firma electrónica avanzada en correo institucional y validar información requerida válidamente con empresas gubernamentales.
97. Los prestadores de servicios de certificación acreditados deberán contratar y mantener vigente un seguro de responsabilidad civil, que cubra los daños y perjuicios que ocasionen, con motivo de la certificación y homologación de firmas electrónicas.
98. Es deber del funcionario el velar por el correcto cuidado y uso de dispositivo de firma electrónica avanzada y su contraseña de uso.

99. Para efectos de garantizar la publicidad, seguridad, integridad y eficacia en el uso de las firmas electrónicas, tanto los certificadores que para estos efectos contrate el Municipio, como los procesos internos definidos deberán cumplir con normas técnicas equivalentes a aquellas fijadas para los prestadores de servicios de certificación acreditados para el desarrollo de la actividad.
100. Para trámites internos se definen como firma electrónica simple el envío de un correo interno, donde cada usuario se autentifica con usuario y clave de red.
101. Se definen por tanto, los Memos electrónicos vía correo institucional, debiendo el usuario respetar los formatos y planillas definidas y configuradas en cada computador.
102. Todos los funcionarios que posean cuenta y clave de acceso a la red institucional, tienen la obligación de utilizar este medio para envío de Memos electrónicos, según las políticas establecidas a nivel municipal en la disminución de uso del papel y por ende disminuir gasto en insumos.
103. Los datos de creación de firma deben ser generados por el prestador de servicios de certificación y entregados al usuario o titular del certificado de manera de garantizar la recepción de los mismos en forma personal. Queda prohibido al prestador de servicios de certificación mantener copia de los datos de creación de firma electrónica una vez que estos hayan sido entregados a su titular, momento desde el cual éste comenzará a ser responsable de mantenerlos bajo su exclusivo control.
104. Con el fin de comprobar el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores acreditados, el Municipio a través de su Unidad de Control, ejercerá la facultad inspectora sobre los mismos y podrá, a tal efecto, requerir información y ordenar visitas a sus instalaciones mediante funcionarios o peritos especialmente contratados.
105. Los funcionarios que tengan a cargo firma electrónicas avanzadas, serán responsables de su correcto empleo, uso de password, y resguardo del dispositivo de firma electrónica (token). Que por lo demás, el usuario deberá informar las fallas o pérdida del dispositivo en forma inmediata al Departamento de Informática y entidad acreditada que presta el servicio de certificación.
106. Una vez creada la cuenta de firma electrónica, el titular en su primera entrada deberá obligadamente cambiar su password de acuerdo a los requerimientos de El Departamento de Informática.
107. El titular de firma electrónica será el responsable de enviar las copias respectivas del documento a quién corresponda. Además deberá guardar la confidencialidad y custodia de dichos documentos.
108. En los casos que los funcionarios titulares de firmas electrónicas, hayan manipulado en forma incorrecta, provocando fallas e infección por virus de la red, o daño a cualquier nivel del sistema informático y computacional, el Departamento de Informática informará por escrito Director o Jefe director y al Alcalde, solicitando se efectúe la investigación que permita determinar las responsabilidades del hecho.
109. Las compras de dispositivos o token de firma electrónica y sistemas de firma electrónica avanzada, se deben requerir al Departamento de Informática según procedimiento electrónico aprobado por la municipalidad a través del

Departamento Jurídico o bien sea sancionado por entidades externas de gobierno que así lo requieran en el envío de la documentación y políticas electrónicas a nivel de gobierno.

110. El Departamento de Informática entregará las especificaciones técnicas y usos de firma electrónica que sean necesarias para su aplicación.
111. Además, se efectuará las solicitudes de compra y/o propuestas, de acuerdo a los marcos presupuestarios definidos y a la programación financiera que se le haya informado.
112. La Unidad Municipal que emite o recibe un documento electrónico deberá adoptar las medidas para mantener la copia electrónica de respaldo, en la forma y tiempo que las políticas municipales lo determinen.
113. De igual forma, la Oficina de partes, mantendrá los archivos de entrada y salida de documentos electrónicos.
114. No obstante lo anterior y a fin de optimizar los recursos informáticos disponibles, será el Departamento de Informática la que contará con **un Repositorio o archivo electrónico**, en el que se archivará copia electrónica de los documentos emitidos.
115. El Repositorio deberá garantizar la seguridad, integridad y disponibilidad de la información en él contenida.
116. Para ello la información deberá ser respaldada o generada en copia de seguridad, bajo las siguientes características:
  - ✓ Los documentos electrónicos deberán ser respaldados diariamente.
  - ✓ Se deberá mantener una copia de seguridad en el lugar de operación de los sistemas de información y otra en un centro de almacenamiento de datos electrónicos especializado. Este centro de almacenamiento de datos electrónicos, que pueda ser propio o provistos de terceros, deberá cumplir con condiciones tales como un estricto control de acceso, un completo y detallado registro de entrada y salida de respaldos, resguardo de la humedad, temperatura adecuada, control del riesgo de incendio y otras.
  - ✓ Los respaldos serán de granularidad de dos tipos:
    - Diaria Rotativa: se mantendrá como mínimo 30 días de estos respaldos.
    - Mensual Permanente; se mantendrá una copia mensual de dichos respaldos permanentemente.

#### XIV. DEL USO DEL CORREO INSTITUCIONAL

117. Es un hecho que el correo electrónico institucional a facilitado y agilizado las comunicaciones en el traspaso de la información interna con un importante ahorro de tiempos y de recursos, hecho que redundo en un servicio más eficiente para nuestros usuarios y contribuyentes. No obstante se advierte la utilización del correo electrónico e Intranet Institucional para funciones no necesariamente ligadas a materias de orden municipal, como el reenvío de correos masivos, cadenas, o el empleo como panel de discusiones, donde muchas veces el lenguaje dista del deber de cortesía y respeto entre funcionarios, generándose pérdida de tiempo en la atención del servicio público, configurándose una infracción al principio de probidad administrativa que impone el estatuto administrativo en su art. 58 letras c) y g), constituyendo una infracción al mismo las acciones

destinadas a ocupar tiempo de la jornada de trabajo o utilizar personal o recursos del organismo en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales.

118. El servicio de correo electrónico institucional podrá ser utilizado por los funcionarios, exclusivamente para la atención de materias propias del funcionamiento interno municipal y que sean inherentes a la función pública que esta institución desarrolla, quedando prohibido todo traspaso de información ajena o innecesaria al servicio.
119. En la utilización del sistema de correo institucional, deberá emplearse un lenguaje apropiado y respetuoso, acorde con el funcionario público de todos los usuarios, evitándose bajo cualquier aspecto el uso de expresiones que contravengan el principio de respeto que se debe a la autoridad y funcionarios. En este sentido, estará prohibido el empleo de términos manifiestamente ofensivos, irónicos, o la utilización, con igual fin, con diseños de texto que destaquen frases o líneas descontextualizadas del formato del resto de la comunicación. Deberá evitarse el uso de términos que tengan como objetivo causar un claro menoscabo, descrédito hacia los usuarios o receptores del sistema de correo electrónico institucional.
120. Los funcionarios municipales deben abstenerse del envío de "cadenas de correos", "cartas en cadena" y de información que de manera directa o indirecta, facilite la proliferación de **Spam** o correo electrónico masivo no solicitado.
121. Los funcionarios municipales deben evitar abrir o ejecutar correos maliciosos spyware o phishing, los usuarios de nuestra red corporativa deben eliminar correos provenientes de usuarios no conocidos, debiendo eliminarlos o borrarlos en forma inmediata, sin ejecutar ningún link de este correo. Los funcionarios por ser usuarios informados y con conocimiento de estas malas prácticas, dada la difusión que ha hecho el Departamento de Informática y los medios de comunicación, por consiguiente, es responsabilidad del funcionario el daño causado al bien municipal ya sea computador asignado o red, y a su vez cada usuario debe proteger el resguardo y entrega de su datos personales en aplicaciones que no son de su confianza y le resulten sospechosas.
122. Será responsabilidad del funcionario que reciba un correo electrónico externo que considere una amenaza a la seguridad del sistema informático municipal o que contenga información que considere relevante para el conocimiento de los usuarios de la red municipal, reenviar el correo en cuestión al Departamento de Informática, para que esta unidad evalúe la veracidad de los antecedentes e informe oficialmente a los usuarios.
123. Toda materia que se discuta o debata a través del correo electrónico institucional, obligará a los usuarios, sea emisor o receptor, a restringir sus respuestas y comentarios sobre el punto en discusión única y exclusivamente a aquel usuario con quien mantiene la comunicación quedándole expresamente prohibido extenderla a otros usuarios, salvo que por la materia en discusión sea imprescindible incorporar en forma específica y limitada, a otros usuarios cuya opinión o respuesta requiera.
124. Si un usuario en su calidad de funcionario particular o de dirigente de alguna organización o Asociación interna del Municipio, estima necesario transmitir o extender alguna información que revista las características indicadas en número anterior podrá efectuarlos utilizando los espacios especialmente habilitados para este objeto por el Departamento de Informática, como es el caso del Blog Municipal ubicado en Intranet Institucional.

125. El Departamento de Informática para los fines de comunicación interna sobre temas cotidianos y de interés para los funcionarios municipales ha dispuesto en Intranet Municipal un sitio destinado a modo de diario mural, para difusión y discusión de temas de interés general o personal denominado Blog Municipal cuyo link de acceso corresponde a <Http://intranet/blog>. Para difusión por ejemplo de cumpleaños, aniversarios, feriados, servicios de utilidad pública y otros.
126. En los casos que se estime alguna información pertinente y necesario remitir vía correo electrónico en forma masiva al grupo denominado 'funcionarios' del Municipio, deberá ser previamente autorizada por el Director de cada Unidad o Departamento.
127. Los funcionarios municipales en el desempeño de su labor que deseen enviar correos masivos a la comunidad o contribuyentes, deben contratar una empresa externa para los efectos de cumplir con su necesidad de informar adicionalmente a los medios de comunicación dispuesto por la municipalidad como redes sociales y portales institucionales, y de este modo evitar poner en peligro nuestra plataforma de correo, por disposición a nivel internacional en lista negras, bloqueando nuestro envío y recibo de correo por el resto de las empresas o instituciones, que tienen una correcta administración y protección de sus servicios ante spam o spyware.

#### **XV. DE LOS PORTALES WEB INSTITUCIONALES**

128. El Departamento de Informática será la unidad responsable de proveer la plataforma técnica para los diversos portales web institucionales.
129. El Departamento de Informática deberá adquirir y administrar los sitios y dominios institucionales para todo el municipio, por tanto, las unidades municipales deberán centralizar y solicitar al Departamento de Informática su requerimiento y necesidades.
130. El Departamento de Informática será la unidad encargada de administrar y resguardar la información de dichos portales, mediante respaldos periódicos establecidos.
131. El Departamento de Comunicaciones será el encargado de definir la política comunicacional y definir línea gráfica de la página web municipal y la de otras páginas que se requieran para áreas específicas del municipio, según estándares técnicos existentes a nivel web.
132. El Departamento de Informática será el encargado de desarrollar el diseño de la página web municipal y de otras que requieran las unidades municipales.
133. El Departamento de Informática deberá aplicar un sistema de administración de contenidos que permita desarrollar sitios web dinámicos e interactivos. Que sean responsivos, es decir que permita su visualización en los distintos dispositivos computacionales, notebook, pc, tablet, celulares y a su vez faciliten el uso de redes sociales.
134. El Departamento de Comunicaciones o cualquier otra Unidad para la cual se haya diseñado una página web específica, será responsable de mantener actualizada la información en la página web, definiendo en coordinación con el departamento de Informática las materias que ingresará directamente la Unidad Municipal y aquellas que serán ingresadas por el Departamento de

Informática, previo envío oportuno de la información por parte del Departamento de Comunicaciones.

135. Cada área responsable de su sitio o portal web, deberá mantener la dinámica de la información y administración de sus redes sociales creadas para los efectos.

## **XVI. DE LOS SISTEMAS CORPORATIVOS**

136. Las peticiones relativas a Instalación de sistemas corporativos, solo podrán ser solicitadas y autorizadas por el jefe de la Unidad o Dirección, indicando usuario y computador de destino.

137. En cuanto a peticiones de acceso y privilegios en los sistemas corporativos se deben regir según punto V, del presente reglamento.

138. En cuanto a las peticiones relativas a ajustes, mejoras o modificaciones a los sistemas institucionales, deberán canalizarse por memo o correo electrónico, a partir de una solicitud del Director o Jefe de la Unidad dirigida al Departamento de Informática.

139. En caso de detección de alguna falla de algún sistema en cuestión en circunstancia de su operación y uso, se deberá informar para su reporte al Departamento de Informática, cuya Unidad registrara requerimiento de falla a través de 'Formulario de Reporte de Falla', definido en Instructivo N°:9010 de fecha 11.09.2015, en este caso según Anexos FORM-DDI-PROCE-01-01, para atender reporte de fallas y requerimientos sistemas corporativos. En cual se debe indicar lo siguiente:

- Nombre Sistema
- Responsable Sistema
- Dirección/Unidad
- Nombre Solicitante
- Importancia del requerimiento
- Descripción Requerimiento
- Solución
- Fecha entrega
- Responsable DDI
- Firma Responsable DDI
- Responsable Solución
- Firma responsable solución

140. El Departamento de Informática evaluará la urgencia de la modificación o nuevo requerimiento, efectuará directamente los ajustes, en caso que así proceda; o bien coordinará los trabajos con las empresas externas, respondiendo a la unidad solicitante en un plazo máximo de 2 días, para indicarle el proceso en que se encuentra su solicitud.

141. En cuanto a nuevos requerimientos y necesidades del servicio, que permitan mejorar la aplicación corporativa en cuanto nuevos procesos implementados por la municipalidad o bien para dar respuesta a requerimientos por ley o contraloría, se define por tanto, Proceso de Solicitudes de nuevos requerimientos, el cual se deberá informar según conducto regular al Departamento de Informática, cuya Unidad registrara requerimiento a través de 'Formulario de Solicitud de Requerimientos', definido en Instructivo N°:9010 de

fecha 11.09.2015, en este caso según Anexos FORM-DDI-PROCE-01-02. Siendo su responsabilidad como unidad técnica de plasmar dicho requerimiento en los estándares a nivel informático como contraparte técnica con empresa prestadora del servicio de mantención y/o arriendo de los sistemas corporativos en uso en la municipalidad de San Antonio.

142. Se deberán realizar revisiones periódicas a los sistemas corporativos, según registro de instalación en los distintos computadores municipales. Estas revisiones y actualizaciones se deberán ejecutarse 2 veces por año como mínimo manteniendo actualizado de esta manera todo el parque computacional de la municipalidad, en el caso de generarse o liberarse una nueva versión de un sistema cualquiera sea este, corresponderá actualizar en todas las estaciones de trabajo en que se encuentre operando dicho sistema.
143. De la mantención de usuarios en los sistemas corporativos, es deber de cada jefe de Departamento el informar sobre el termino de los accesos a los funcionarios que ya no presten servicio en su departamento o unidad y estos tengan acceso a los sistemas de su área de responsabilidad.
144. A pesar del punto anterior, El Departamento de informática deberá ejecutar mantención y revisión una vez por año de los accesos obsoletos o de usuarios no existentes, o bien por traslados funcionarios.
145. Eliminación y desinstalación de sistemas corporativos de aquellas estaciones de trabajo donde los usuarios responsables o asignados para su uso, cumplan una función distinta y ya no requiere uso y acceso a dichos sistemas.
146. Por su función la Dirección de Control podrá requerir la instalación de un sistema corporativo determinado con acceso solo a modo de consulta.
147. Dada la información incremental en los sistemas corporativos contenida a nivel de base de datos, la municipalidad deberá definir a través de comité de administración su eliminación o vaciado de la base de datos cuando sea inmanejable su respaldo o bien no se requiera su disponibilidad dada su obsolescencia, optimizando el acceso y dando rapidez a la información vigente, respetando los intereses municipales y disponibilidad de la información según ley de Transparencia.

## XVII. OTRAS CONSIDERACIONES

148. Se define ítem de anexos adjuntos al presente reglamento, donde se describen formularios de registro de procedimientos descritos en este reglamento.

Anótese, comuníquese y archívese.

  
  
**CAROLINA PAVEZ CORNEJO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**

  
  
**OMAR VERA CASTRO**  
**ALCALDE**

OVC/CPC/MPR/EME/eme

Distribución:

- Unidades Municipales (formato digital)
- Secretaría MM
- Archivo.

# ANEXOS

FORM-DDI-PROCE-02-01: Formulario de Requerimiento de Equipamiento Computacional

FORM-DDI-PROCE-02-01



GESTIÓN FÍSICA > DEPARTAMENTO INFORMÁTICA

FORMULARIO DE REQUERIMIENTO  
DE EQUIPAMIENTO/SISTEMA COMPUTACIONAL

N° Requerimiento	0000
Fecha	

USUARIO SOLICITANTE	
---------------------	--

Dirección/Unidad	
------------------	--

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO O SISTEMAS	
-----------------------------------	--

Descripción requerimiento

Uso que se le dará/Ubicación física de destino

Director Responsable Solicitud		Firma	
--------------------------------	--	-------	--

**FORM-DDI-PROCE-02-02: Formulario de Mantenimiento de Equipamiento Computacional**

FORM-DDI-PROCE-02-02



GESTIÓN FÍSICA > DEPARTAMENTO INFORMÁTICA

**FORMULARIO DE REGISTRO DE MANTENCIÓN  
PREVENTIVA DE EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL**

<b>N° Mantenimiento</b>	<b>0000</b>
-------------------------	-------------

Fecha-Hora	
------------	--

USUARIO RESPONSABLE EQUIPO	
----------------------------	--

Dirección	
-----------	--

Departamento	
--------------	--

**Descripción equipamiento**

TIPO DE EQUIPO	
----------------	--

MARCA/MODELO EQUIPO	
---------------------	--

Serial Number	
---------------	--

Resultado u Observación Mantención

Técnico Mantención		Firma	
--------------------	--	-------	--

Empresa	
---------	--

VB° Responsable Equipo		Firma	
------------------------	--	-------	--

**FORM-DDI-PROCE-01-01: Formulario de Reporte de Falla de Sistemas**  
 (aprobado por D.A N°: 9010 de fecha 11.09.2015)

FORM-DDI-PROCE-01-01



ILUSTRE  
MUNICIPALIDAD  
DE SAN ANTONIO

GESTIÓN FÍSICA > DEPARTAMENTO INFORMÁTICA

FORMULARIO DE REPORTE  
FALLA DE SISTEMAS CAS CHILE

N° Requerimiento	0000
------------------	------

Fecha	
-------	--

Nombre Sistema		Versión	
----------------	--	---------	--

Responsable Sistema	
---------------------	--

Dirección/Unidad	
------------------	--

Descripción requerimiento

Solución

Fecha Entrega	
---------------	--

Responsable DDI		Firma	
Responsable Solicitud		Firma	

**FORM-DDI-PROCE-01-02: Formulario de Solicitud Requerimiento de Sistemas**  
 (aprobado por D.A N°: 9010 de fecha 11.09.2015)

FORM-DDI-PROCE-01-02



GESTIÓN FÍSICA - DEPARTAMENTO INFORMÁTICA

FORMULARIO DE SOLICITUD  
 REQUERIMIENTO DE SISTEMAS CAS CHILE

<b>N° Requerimiento</b>	0000
<b>Fecha</b>	

<b>Nombre Sistema</b>		<b>Versión</b>	
<b>Responsable Sistema</b>			
<b>Dirección/Unidad</b>			
<b>Nombre Solicitante</b>			

Importancia Requerimiento	Baja		Media		Alta	
	(0-30 días solución)		(0-15 días solución)		(0-10 días solución)	

Descripción requerimiento	

FORM-DDI-PROCE-01-03

Solución	

<b>Fecha Entrega</b>	
----------------------	--

<b>Responsable DDI</b>		<b>Firma</b>	
<b>Responsable Solicitud</b>		<b>Firma</b>	