



La Serena

LA SERENA, 15 SEP 2022

REGLAMENTO N° 007 / 1

VISTOS Y CONSIDERANDO:

El ordinario N° 0200-00243/22, de fecha 5 de agosto de 2022, del Administrador Municipal a la Dirección Asesoría Jurídica, que solicita aprobación por decreto alcaldicio del Reglamento de Uso de Recursos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la I. Municipalidad de La Serena; el Reglamento Interno de Estructura, Funciones y Coordinación de la Ilustre Municipalidad de La Serena, aprobado por Decreto Alcaldicio N° 1730, de fecha 10 de octubre de 2019; la ley N° 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales; la ley N° 19.880, establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; y la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades:

REGLAMENTO:

1. **APRUÉBASE** el siguiente **REGLAMENTO DE USO DE RECURSOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**.

TÍTULO I: NORMAS GENERALES

ARTÍCULO N° 1 El presente reglamento establece normas para regular el uso de los servicios de TIC's; con el fin de racionalizar, optimizar el uso de dichos recursos y/o servicios asegurando una mayor calidad en el desarrollo de las funciones propias de la Ilustre Municipalidad de La Serena, este reglamento se fundamenta en la normativa vigente de buenas prácticas comúnmente utilizadas, así como también en el ejercicio ético de las actividades funcionarias por cuanto gestionamos recursos Públicos.

ARTÍCULO N° 2 El uso y asignación de recursos o activos TIC's de la IMLS, serán definidos por su jefatura responsable del funcionario independiente del tipo de contrato y de sus funciones. Los recursos que son parte del alcance de esta regulación son:

- Computadores, notebooks, netbooks, tablets u otro recurso de cómputo.
- Internet, Intranet y Correo electrónico.
- Otros Sistemas o servicios de Información.
- Telefonía Celular.
- Equipos de Radiocomunicaciones.
- Telefonía Fija.
- Internet Móvil.
- Servicio de Impresión.

No está permitida la utilización de los recursos antes mencionados con fines recreativos, ni fines particulares.

ARTÍCULO N° 3 Los activos de TIC's, corresponden a un activo estratégico de la organización por lo que el presente reglamento establece con claridad cómo se ejerce el acceso y baja de los servicios.

ARTÍCULO N° 4 Los funcionarios de la IMLS, podrán emplear los servicios en la medida que cumplan el presente reglamento, en los términos previstos. El usuario deberá leer y observar estas normas y el desconocimiento de estas no le exime de las responsabilidades y sanciones a que se haga acreedor.

ARTÍCULO N° 5 El Departamento de Modernización y TIC's es la dependencia encargada de proporcionar y garantizar el servicio de acceso institucional a los servicios listados.



La Serena

ARTÍCULO N° 6 Los directores Municipales y jefes de Unidades velarán por el estricto cumplimiento del presente instrumento.

ARTÍCULO N° 7 El reporte de fallas se debe realizar vía mesa de ayuda, área encargada de recibir TODAS las necesidades de la organización, siendo esta responsable de derivar a especialistas o proveedores externos si los hubiere. El acceso a la mesa de ayuda es a través de los anexos 6575 (51 2 206575) o 6576 (51 2 206576), o enviando un correo electrónico a mesadeayuda@laserena.cl.

ARTÍCULO N° 8 El Departamento de Modernización y TIC's en virtud de la continuidad de los servicios y operaciones, registra los accesos a los sistemas de información o aplicaciones, por lo que las actividades de los usuarios, que no cumplan lo aquí estipulado serán informadas a los superiores jerárquicos para las acciones pertinentes.

ARTÍCULO N° 9 Toda asignación de un equipo de cómputo a personal municipal, independiente de su tipo de contrato, debe ser por medio de un acta de entrega, donde el funcionario declara la recepción de estos, se compromete a cuidar de los recursos asignados y hacer uso de ellos para los fines establecidos. El acta de entrega debe señalar al menos el nombre del usuario, la unidad a la que pertenece, la dirección física donde se encontrará el equipo, el número de placa de inventario, modelo y número de serie del equipo de cómputo.

ARTÍCULO N° 10 Para el personal municipal con contrato a honorarios, debe quedar plasmada una cláusula en sus contratos en relación a los **equipos de cómputo**: La municipalidad proporcionará los equipos de cómputo que sean necesarios, de acuerdo a la naturaleza de las labores que deba ejercer el prestador de servicios y a la disponibilidad de los mismos, los cuales deberán ser devueltos al Inspector Técnico del Programa al término de la relación contractual. La no devolución dará curso a las acciones legales que correspondan.

TITULO II: DEFINICIONES

ARTÍCULO N° 11 Para los efectos del presente reglamento se entenderá por:

- A. Buenas prácticas:** Conjunto de acciones que han rendido bien en un determinado contexto.
- B. Correo electrónico:** Es un sistema que permite que distintos usuarios intercambien mensajes a través de un servicio de red, posibilitando la interconexión de ordenadores para el intercambio de mensajes, documentos, informaciones, etc.
- C. Equipo de cómputo:** Dispositivo electrónico que almacena y procesa información para después mostrarla en una interfaz a la disposición del usuario, permite una interacción del hardware (parte tangible) con el software (parte intangible). Algunos de estos equipos son computadores, notebooks, netbooks, tablets u otro similar.
- D. Internet:** Sistema de redes interconectadas mediante distintos protocolos que ofrece una gran diversidad de servicios y recursos.
- E. Intranet:** Red informática interna del organismo, basada en los estándares de Internet, en la que las computadoras están conectadas a uno o varios servidores web.
- F. Mesa de ayuda:** Conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TIC.
- G. Red informática:** Conjunto de dispositivos interconectados entre sí a través de un medio, que intercambian información y comparten recursos.
- H. Seguridad informática:** Conjunto de medidas preventivas y reactivas para resguardar y proteger la información.
- I. Servicios TI:** Actividades que responden a las necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos.
- J. Sistema de Información:** Conjunto de datos y elementos que interaccionan entre sí y que tienen un fin específico.



La Serena

- K. **SLA** (Acuerdo de nivel de servicio, en español): Son las pautas para garantizar un buen servicio.
- L. **Software**: Equipamiento lógico de un computador; comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos del sistema, llamados hardware.
- M. **TIC's - Tecnologías de Información y Comunicaciones**: Son los recursos y herramientas que se utilizan para el proceso, administración y distribución de la información a través de elementos tecnológicos, como: ordenadores, teléfonos.

TITULO III: FUNCIONES Y ROLES

ARTÍCULO N° 12 Para la ejecución del presente reglamento, se establecen los siguientes roles:

A. Encargado de Soporte (Mesa de Ayuda)

Un profesional de la Sección de Soporte Técnico ejercerá el Rol de Encargado de Soporte (Mesa de Ayuda), asumiendo las siguientes funciones:

- a) Registrar en la aplicación Gestión Informática todas las solicitudes de atención.
- b) Notificar al usuario una vez registrada la solicitud en el sistema.
- c) Evaluar la solicitud para definir el SLA de servicio y deriva al profesional correspondiente.
- d) Enviar respuesta al usuario con la resolución del problema.
- e) Cerrar el ticket registrado en la aplicación Gestión Informática.

B. Propietario de Sistema

Los directores, jefes de departamento o de sección (según lo estipulado en el Artículo n°18 del presente Reglamento) ejercerán el Rol de Propietario de Sistema, asumiendo las siguientes funciones:

- a) Administrar el sistema y encargarse de asegurar el adecuado funcionamiento del mismo.
- b) Definir quién o quiénes tendrán acceso a los sistemas de información, generando las autorizaciones o revocaciones de acceso correspondientes.
- c) Control de cambios e implementación de las mejoras al sistema.
- d) Elaborar procedimientos requeridos para la gestión del sistema.
- e) Reportar errores en el sistema.

TÍTULO IV: DE LA INTERACCIÓN CON LOS USUARIOS Y ACCESO A LOS SERVICIOS

ARTÍCULO N° 13 La interacción del Departamento de Modernización y TIC 's con los usuarios deberá realizarse siempre a través de la Mesa de Ayuda, área encargada de recibir TODAS las necesidades de la organización, siendo esta responsable de derivar a especialistas o proveedores externos si los hubiere. El acceso a la Mesa de ayuda es a través de los anexos 6575 (51 2 206575) o 6576 (51 2 206576), o enviando un correo electrónico a Mesadeayuda@laserena.cl.

ARTÍCULO N° 14 Queda estrictamente prohibido intentar resolver problemas en los equipos y/o sistemas sin estar en contacto con algún profesional de la Mesa de ayuda, del Departamento de Modernización y TIC's.



La Serena

ARTÍCULO N° 15 Cualquier falla o daño en los equipos y/o servicios originados por acciones no autorizadas serán informadas a los superiores jerárquicos y dependiendo de la envergadura del daño se solicitarán las acciones que contemple la regulación de la organización.

ARTÍCULO N° 16 Solo serán consideradas las solicitudes de acceso a los servicios emanadas de los directores de la IMLS, solicitud que, si bien es posible realizarla vía llamado telefónico, debe ser respaldada con el envío de un correo electrónico a mesadeayuda@laserena.cl u ordinario dirigido al Departamento de Modernización y TIC's.

ARTÍCULO N° 17 Es responsabilidad de los directores, informar de los cambios de funciones, traslados o desvinculaciones de funcionarios para que el Departamento de Modernización y TIC's pueda dar de baja los accesos que pudiese tener, para mantener la seguridad de los activos de TIC's de la organización. Sin perjuicio de lo anterior es la Dirección de Personas quien validará la información mediante un oficio, ordinario o correo electrónico.

TÍTULO V: DEL USO DE LOS SERVICIOS

ARTÍCULO N° 18 Servicio 1: Computadores, notebooks, netbooks, tablets u otro recurso de cómputo.

I. Sobre la asignación

En cada dirección municipal, el director es el único que puede solicitar la asignación de un computador (dependiendo de la disponibilidad de los recursos), pues es quien conoce la operativa y las necesidades de su unidad, considerando que todo gasto repercute directamente en el presupuesto municipal.

El director informará a la unidad las funciones a desempeñar para la evaluación del perfil del equipo a asignar. Además, indicará los niveles de acceso a aplicaciones.

El estándar utilizado en la organización para la asignación de computadores y equipos afines será determinado por el Departamento de Modernización y TIC's bajo las siguientes premisas y con el visto bueno del director:

- a) Cada secretaria y director contará con un computador de perfil básico, adecuado a sus funciones.
- b) Cada profesional o administrativo que cumpla funciones que requieran el uso de PC, se le asignará un equipo, si esto no ocurre, solamente se explica por falta de recursos. Sin embargo, es posible que más de un funcionario utilice un equipo, en el caso de computador compartido, se debe declarar a cada uno de los usuarios, puesto que se les creará una clave personal para uso

Todas las solicitudes se atenderán dependiendo de los recursos tecnológicos disponibles, y se informará al director si se aprueba o no esta solicitud, teniendo como argumento dicha disponibilidad.

II. Sobre la solicitud



La Serena

La petición de un equipo de cómputo (computador, notebook, tablet u otro) se realizará siguiendo la normativa (Artículo n°11 y n°14) y entregando los siguientes antecedentes:

- a) Nombre del funcionario responsable, indicando si tiene responsabilidad administrativa.
- b) Rut funcionario.
- c) Función o sistemas para utilizar.
- d) Ubicación física.
- e) Informar si existe conexión eléctrica y de datos adecuada (solicitar visita de profesional del Departamento de Modernización y TIC's. para realizar este informe).

La información aquí señalada es requisito para cursar la solicitud, es decir, si falta alguno de estos antecedentes, la solicitud no será tramitada.

III. Sobre la instalación

Previo a la entrega de equipos de cómputo la ubicación donde serán instalados debe disponer de capacidad eléctrica y puntos de datos; si no hay problema con estos requerimientos los equipos serán entregados en la Sección de Soporte Técnico del Departamento de Modernización y TIC's ubicado en Prat N° 451 2° piso. Quien sea el responsable de los recursos asignados deberá firmar el acta de entrega correspondiente, siendo el transporte de responsabilidad del interesado, puesto que la unidad no cuenta con ese tipo de recursos.

La instalación del equipamiento correrá por parte del usuario según corresponda, en caso de ser necesario se coordinará una visita de corrección.

IV. Sobre la reubicación

La petición de reubicación de equipamiento TICs, previa autorización del director, se hará vía correo electrónico a la cuenta mesadeayuda@laserena.cl proporcionando los siguientes datos:

- a) Nombre y Rut del funcionario.
- b) responsable del equipo ubicación actual del equipo y nueva ubicación.
- c) Informar si la nueva ubicación existe punto eléctrico y de red para computador.

La petición deberá hacerse con un mínimo de 10 días de anticipación.

El Departamento de Modernización y TIC's evaluará factibilidad en un plazo no superior a cinco días.

El solicitante deberá adecuarse a los recursos disponibles de espacio, distancia y otros recursos tecnológicos que se puedan proveer.

V. Del uso

Disposiciones generales:

- a) Cada computador es de responsabilidad del funcionario que lo tiene asignado.
- b) Las claves de acceso son personales e intransferibles.
- c) Está prohibido facilitar el equipo a personas ajenas al servicio o a quien no se le ha asignado privilegios de acceso a algún servicio de TIC's.
- d) El acceso a los servicios siempre estará respaldado por una solicitud hecha por el director del servicio.



La Serena

- e) La información contenida en los computadores es de propiedad del servicio. Y en ningún caso podrá utilizarse para fines personales.
- f) Desde cada computador será posible acceder a los servicios, y aplicaciones que estén asociados a su perfil, quedando estrictamente prohibido intentar ingresar a sistemas o servicios de manera no autorizada.
- g) Está prohibido instalar aplicaciones sin la autorización del Departamento de modernización y TIC's.
- h) Está prohibido desinstalar aplicaciones sin la autorización del Departamento de Modernización y TIC's.
- i) La limpieza exterior del equipo es de responsabilidad del usuario
- j) La utilización de medios extraíbles de información debe ser autorizada por el Departamento de modernización y TIC's.
- k) Los recursos de computación se deben usar exclusivamente para propósitos relacionados con la actividad desempeñada en la IMLS.
- l) Está prohibido trasladar de ubicación los equipos.

Buenas prácticas:

- a) Mantenga su escritorio o estación de trabajo despejada y en orden si no está utilizando el Computador, apáguelo.
- b) Si está trabajando y se retira a una reunión o salida a terreno, bloquee el acceso a él o simplemente apáguelo.

VI. Sobre la instalación temporal para eventos

Este es un servicio que consiste en el préstamo de equipos para actividades donde se requieran equipos, esta es una solicitud que debe ser enviada por los medios ya informados y con una anticipación de al menos cinco días para requerimientos de no más de un computador y/o un equipo de proyección, para cantidades mayores debe ser solicitada con al menos cinco meses de anticipación. Si esta planificación no existe o el evento es una actividad prioritaria, se deberá arrendar este recurso a empresas externas, siendo el Departamento de Modernización y TIC's la unidad que técnicamente asesorará al solicitante.

VII. Sobre el reporte de fallas.

El reporte de fallas se debe realizar según lo indicado en el Artículo N° 7 de las Normas Generales del presente Reglamento.

ARTÍCULO N° 19 Servicio 2: Internet, intranet y correo electrónico.

I. Sobre la asignación

El servicio de internet e intranet estará disponible para todos los equipos de la organización, sin embargo, si un director establece que este servicio no agrega valor al desempeño de un funcionario, podrá solicitar el bloqueo de este. Es importante entender que el acceso al servicio de Intranet e Internet se entrega al equipo y el servicio de correo electrónico es asignado al funcionario. Respecto al correo electrónico, existen dos vías para asignar este recurso a un funcionario; Dirección de Personas al momento de ingresar a un nuevo recurso humano (funcionario), por funciones podrá solicitar una cuenta de correo al Departamento de Modernización y TIC's, y si este no es cursado desde Dirección de personas, el director, superior jerárquico del funcionario podrá solicitar la asignación de este recurso.

Cabe señalar que la asignación de correos es a FUNCIONARIOS y no a unidades organizativas o a funciones.



La Serena

II. Sobre la solicitud

La solicitud de restricción de internet se realizará por los medios ya definidos (Artículo n°11 y n°14), entregando los siguientes Antecedentes:

- a) Nombre del funcionario.
- b) Rut funcionario.
- c) Ubicación física del equipo.
- d) N° IP del equipo.

La información aquí señalada es requisito para cursar la solicitud, es decir, si esta no está completa, faltando alguno de estos antecedentes, la solicitud no ingresará al flujo de trabajo y no se le podrá asignar número de atención.

La petición de un correo electrónico (nombre@laserena.cl) se realizará por los medios ya definidos (Artículo n°11 y n°14), entregando los siguientes antecedentes:

- a) Nombre del funcionario
- b) Rut funcionario.
- c) Tipo de contrato.
- d) Fecha inicio contrato.
- e) Sección/Departamento/Dirección de dependencia.
- f) Ubicación física.
- g) Superior jerárquico.

La información aquí señalada es requisito para cursar la solicitud, es decir, si esta no está completa, faltando alguno de estos antecedentes, la solicitud no ingresará al flujo de trabajo y no se le podrá asignar número de atención.

III. Sobre el uso

Disposiciones generales:

- a) Queda prohibido acceder a sitios de Internet en donde se incite o promueva pornografía, segregación racial, sexual, religiosa, social, política etc. piratería de cualquier tipo de material multimedia con derechos de propiedad intelectual, fabricación de cualquier material o dispositivo que pueda ser utilizado para dañar la integridad o propiedad de cualquier persona o institución, actividades encaminadas a acceder ilícitamente a otros sistemas de información con fin de recabar dañar o manipular la información de tales sistemas para obtener provecho personal, por diversión o para beneficiar o perjudicar a terceros.
- b) Queda terminantemente prohibido la instalación de cualquier software adicional al oficialmente instalado por la IMLS, en cualquier computadora utilizada para acceder a Internet, no importando el tipo ni origen de este.
- c) Queda prohibido el envío de Chain Letters (cartas de cadena), en virtud de que el envío simultáneo de mensajes puede fácilmente escalar a miles de mensajes enviados e interferir con la recepción de mensajes legítimos y propios de trabajo.
- d) Se prohíbe realizar a través de Internet cualquier actividad ilegal o maliciosa que cause molestias o daños a segundas o terceras personas dentro o fuera de la IMLS.
- e) En el envío de mensajes electrónicos, se prohíbe el uso de lenguaje abusivo, soez, vulgar, obsceno o cuestionable.
- f) Está prohibido el uso de sitios de conversación (Chat).



La Serena

- g) Está prohibido el uso de sitios de streaming (youtube, radios online, televisión online, etc.) con el fin de mantener la calidad de servicio en la red.
- h) Está prohibido el uso de redes sociales. Si se requiere utilizar redes sociales por motivos laborales, el director de la unidad debe solicitar mediante correo electrónico la habilitación de un solo equipo.
- i) En cualquier actividad realizada a través de Internet, se prohíbe lesionar o desacreditar el prestigio de la IMLS

Igualmente se prohíbe terminantemente la transmisión de cualquier tipo de información confidencial o propia de la IMLS bajo cualquier medio.

Respetar la protección legal otorgada a programas, textos, artículos y bases de datos según legislación sobre propiedad intelectual y derecho de autor.

Respetar la integridad de los sistemas de computación. Esto significa que ningún usuario podrá adelantar acciones orientadas a infiltrarse, dañar o atacar la seguridad informática de la IMLS, a través de medio físico o electrónico alguno.

No obtener ni suministrar información sin la debida autorización, no dar a conocer códigos de seguridad tales como contraseñas a otras personas, o entorpecer por ningún medio el funcionamiento de los sistemas de información y telecomunicaciones de la IMLS.

No está permitido acceder a Internet con fines diferentes a los propios de las actividades de la IMLS.

La creación de nuevas redes, configuración o bien modificación de las existentes, sólo podrá ser realizada por personal autorizado del Departamento de Modernización y TIC's.

La IMLS asignará una cuenta de correo electrónico a los funcionarios según sea solicitado por la dirección de personal, o del director respectivo. Dicha cuenta es personal e intransferible.

En el uso del correo electrónico no está permitido:

- a) Atentar contra la integridad de la organización y de su autoridad máxima. Divulgar información que incite a la discriminación o la violencia.
- b) Enviar contenidos con fines publicitarios y comerciales de bienes y servicios en beneficio propio, de familiares o de terceros, salvo en los casos en los cuales el Departamento de Modernización y TIC's lo autorice expresamente.
- c) Enviar correo tipo SPAM, es decir "correo basura", relacionado con falsos virus, con publicidad de empresas, cadenas de mensajes, etc.
- d) Usar la cuenta de correo electrónico de otro usuario o entregar a un tercero la contraseña propia.
- e) Falsificar mensajes de correo electrónico.
- f) Leer, borrar, copiar o modificar mensajes de correo electrónico de otras personas, sin su autorización.
- g) Enviar mensajes de correo electrónico, alterando la dirección electrónica del remitente para suplantar a terceros; identificarse como una persona ficticia o simplemente no identificarse.
- h) Iniciar o continuar cadenas de mensajes pues éstas tienden a congestionar innecesariamente la red.
- i) Usar el servidor de correos como medio para archivar los mensajes, los cuales se recomienda borrar una vez leídos. Si hay necesidad de conservarlos, los mensajes se deberán grabar en un sitio destinado



La Serena

para su almacenamiento; esto también se aplica a los correos enviados y a la papelería de reciclaje. Así mismo, cuando las unidades requieran compartir un archivo, se sugiere hacerlo utilizando las herramientas pertinentes, en vez de enviarlo por correo.

Importante: La IMLS no asume responsabilidad alguna por los contenidos emitidos a través del correo electrónico o por el uso ilegal y malintencionado por parte de los usuarios.

Buenas prácticas:

- a) El correo electrónico no es mensajería instantánea, por lo tanto, no envíe un correo electrónico para comunicar un hecho que requiere inmediatez en la comunicación.
- b) No pida confirmación de lectura de ningún tipo, el correo electrónico fue diseñado para informar si el correo NO LLEGA.
- c) Busque correos en la bandeja de SPAM, es posible que algún remitente esté clasificado de tal forma y los correos lleguen a la casilla SPAM.
- d) No responder correos en cadena.
- e) No abrir correos con adjuntos si no han sido solicitados.
- f) No imprima correos electrónicos a menos que sea estrictamente necesario.

IV. Sobre los Reportes de Fallas

El reporte de fallas se debe realizar según lo indicado en el Artículo N° 7 de las Normas Generales del presente Reglamento.

ARTÍCULO N° 20 Servicio 3: Otros sistemas o servicios de información.

I. Sobre la asignación o autorización de acceso

Cada sistema de Información tiene un director, jefe de departamento o jefe de sección que ejerce el rol de "propietario"; esto es, existe un responsable que colabora con el Departamento de Modernización y TIC's a cumplir los requisitos de la información relativos al sistema. Teniendo esto definido, las autorizaciones o revocaciones de acceso a los sistemas de información debe ser enviada por el propietario del sistema al Departamento de Modernización y TIC's.

Sistema	Propietario	Proveedor
Contabilidad	Jefe de Sección Contabilidad	Cas Chile
Tesorería	Jefe de Sección Tesorería	Cas Chile
Patentes y permisos	Jefe de Sección Patentes Comerciales	Cas Chile
Aseo	Jefe de Sección Patentes Comerciales	Cas Chile
Licencias de conducir	Director de Tránsito y Transporte Público	Cas Chile
Permisos de circulación	Director de Tránsito y Transporte Público	Cas Chile



La Serena

Adquisiciones	Jefe de Departamento Adquisiciones	Cas Chile
Remuneraciones	Jefe de Departamento de Gestión de Personas	Cas Chile
Edificación	Director de Obras	Cas Chile
Certificados obra	Director de Obras	Cas Chile
Personal	Director de Dirección de Personas	Cas Chile
Bienestar	Director de Dirección de Personas	Cas Chile
Bodega	Jefe de Depto. Adquisiciones	Cas Chile
Convenio de pagos	Jefe Depto de Finanzas	Cas Chile
Inspección	Jefe de Sección Inspección	Cas Chile
Activo Fijo	Jefe de Sección Inventario	Cas Chile
Juzgado policía local 1	Jueza del Primer Juzgado de Policía Local	Cas Chile
Juzgado policía local 2	Jueza del Segundo Juzgado de Policía Local	Cas Chile
Atención usuarios internos D.M Y T	Jefe Sección Soporte Técnico	D. M y TIC's
Atención dideco	Director de Dirección de Desarrollo Comunitario	D. M y TIC's
Agenda alcalde	Jefe Gabinete	D. M y TIC's
Correos internos	Jefe de Depto. RR.PP.	D. M y TIC's
Tareas informática	Jefe Departamento de Modernización y TICs	D. M y TIC's
Consulta FAS	Director Dirección de Desarrollo Comunitario	D. M y TIC's
Anexos y correos	Jefe Sección Soporte Técnico	D. M y TIC's
Archivos pesados	Jefe Sección Soporte Técnico	D. M y TIC's
Transparencia municipal	Administrador Municipal	D. M y TIC's

II. Sobre la solicitud

La petición de acceso a un sistema de información se realizará por los medios ya definidos (Artículo n°11 y n°14) y además el propietario enviará un ordinario o



La Serena

memo dirigido a el Departamento de Modernización y TIC's, entregando los siguientes antecedentes:

- a) Nombre del funcionario responsable, indicando si tiene o no responsabilidad administrativa.
- b) Rut funcionario.
- c) Sistemas para utilizar.
- d) Nivel de acceso.

La información aquí señalada es requisito para cursar la solicitud, es decir, si esta no está completa, faltando alguno de estos antecedentes, la solicitud no ingresará al flujo de trabajo y no se le podrá asignar número de atención.

III. Sobre el uso

Disposiciones generales:

- a) Las claves de sistemas y/o accesos son PERSONALES e INTRANSFERIBLES.
- b) La responsabilidad asociada a usos de las claves recae en cada funcionario.

Buenas Prácticas:

- a) Si se aleja del equipo del que hace uso el sistema, cierre su sesión.
- b) No anote sus credenciales de acceso en papeles u otro soporte físico.

IV. Sobre la instalación temporal para eventos

Si es necesario este servicio se evaluará caso a caso y debe ser presentado en las planificaciones anuales, debido a la complejidad de estos las evaluaciones deben realizarse al menos seis meses antes de la actividad.

V. Sobre los reportes de fallas

El reporte de fallas se debe realizar según lo indicado en el Artículo N° 7 de las Normas Generales del presente Reglamento.

ARTÍCULO N° 21 Servicio 4: Telefonía celular.

I. Sobre la asignación

Los teléfonos móviles o celulares se entregan a los directores y funcionarios determinados por el Sr. Alcalde, a solicitud de un director.

II. Sobre la solicitud

La solicitud de asignación de un teléfono móvil se realizará por los medios ya definidos (Artículo n° 11 y n° 14), entregando los siguientes antecedentes:

- a) Nombre del funcionario.
- b) Rut funcionario.
- c) Tipo de contrato.
- d) Tipo de teléfono solicitado.
- e) Justificación.

La información aquí señalada es requisito para cursar la solicitud, es decir, si esta no está completa, faltando alguno de estos antecedentes, la solicitud no ingresará al flujo de trabajo y no se le podrá asignar número de atención.



La Serena

Una vez recibida la información, y recepcionada la autorización pertinente, se informará plazos para la entrega de equipos asignados.

III. Sobre el uso

Disposiciones generales:

- a) El primer equipo y sus accesorios son entregados por el municipio, cualquier falla atribuible al usuario, robo, o pérdida del aparato, la renovación será costo del usuario, así como también la renovación de cargadores y manos libres.
- b) En caso de pérdida o robo, es responsabilidad del usuario, avisar a la mesa de ayuda con la mayor prontitud posible y dejar la constancia en Carabineros de Chile o fiscalía, entregando una copia de dicha constancia a mesa de ayuda.
- c) El fin del aparato es comunicar al funcionario para cumplir funciones de trabajo y no para su uso personal.

Buenas Prácticas:

- a) Antes de cargar el teléfono asegúrese que esté descargado completamente.

IV. Sobre los reportes de fallas

El reporte de fallas se debe realizar según lo indicado en el Artículo N° 7 de las Normas Generales del presente Reglamento.

ARTÍCULO N° 22 Servicio 5: Equipos de radiocomunicaciones.

I. Sobre la asignación

Los equipos de radio comunicaciones se asignan a los interesados por periodos de tiempo y en cantidad a solicitud del director respectivo.

II. Sobre la solicitud

La solicitud de asignación o préstamo de equipos de radio comunicaciones, se realizará por los medios ya definidos (Artículo n°11 y n°14), entregando los siguientes antecedentes:

- a) Nombre del funcionario responsable.
- b) Rut funcionario.
- c) Fecha de inicio y fin de la actividad (solo en caso de eventos).
- d) Cantidad de radios solicitadas (solo en caso de eventos).
- e) Territorio o sector para utilizar.

La información aquí señalada es requisito para cursar la solicitud, es decir, si esta no está completa, faltando alguno de estos antecedentes, la solicitud no ingresará al flujo de trabajo y no se le podrá asignar número de atención.

Una vez recibida la información, y recepcionada la autorización pertinente, se informará plazos para la entrega de equipos asignados.

III. Sobre la instalación

Bases y móviles.



La Serena

La instalación de bases en dependencias y móviles para vehículos se hará exclusivamente con personal del Departamento de Modernización y TIC's, quedando completamente prohibido intervenir, alterar o modificar dicha instalación.

Portátiles.

No aplica. Sin embargo, queda completamente prohibido intervenir, alterar o modificar el equipo de comunicación.

IV. Sobre la reubicación

Bases y móviles.

La reubicación de bases en dependencias y móviles para vehículos se hará exclusivamente con personal del Departamento de Modernización y TIC's, quedando completamente prohibido intervenir, alterar o modificar dicha instalación, esto debe ser solicitado con anticipación para evaluar factibilidad.

Portátiles.

Su reasignación debe considerarse como lo expresado en el Artículo 18, apartado IV "sobre la reubicación".

V. Sobre el uso

Disposiciones generales:

Utilizar las radios como medio de comunicación para asuntos de la organización y no personales.

Realizar un uso medido del mismo no excediéndose en el tiempo de comunicación.

Se considera un tiempo excesivo de comunicación, la monopolización del medio por más de cuatro minutos.

Es deber del funcionario cuidar físicamente el o los dispositivos de comunicación que tiene asignado para el desempeño de sus funciones.

Buenas prácticas.

Las radios son un medio de comunicación formal por lo que se debe tener precaución en la forma y contenido de las comunicaciones que se realicen.

VI. Sobre los reportes de fallas

El reporte de fallas se debe realizar según lo indicado en el Artículo N° 7 de las Normas Generales del presente Reglamento.

ARTÍCULO N° 23 Servicio 6: Servicio de impresión.

I. Sobre la asignación

El servicio de impresión se presta por dependencia, es decir la IMLS, cuenta con impresoras multifunción de gran capacidad, la que cuenta con las siguientes prestaciones:

- a) Impresión papel carta y oficio chileno o similar.
- b) Impresión dúplex.



La Serena

- c) Fotocopia.
- d) Fotocopia con alimentador automático.
- e) Escáner (Escan to email).

II. Sobre la solicitud

La solicitud de acceso al servicio de impresión se realizará por los medios ya definidos (Artículo n°11 y n°14), entregando los siguientes antecedentes:

- a) Nombre del funcionario.
- b) IP del equipo.
- c) Dependencia.
- d) Dirección.

La información aquí señalada es requisito para cursar la solicitud, es decir, si esta no está completa, faltando alguno de estos antecedentes, la solicitud no ingresará al flujo de trabajo y no se le podrá asignar número de atención. Una vez recibida la información, y recepcionada la autorización pertinente, se informará plazos para la entrega de equipos asignados.

III. Sobre la instalación.

Si la ubicación tiene capacidad eléctrica y punto de datos, y el equipo está listo para su entrega, éstos son entregados en el servicio técnico de la unidad.

Una vez despachado se programa una visita a la ubicación declarada, para la instalación, configuración, revisar el estado y el funcionamiento del equipamiento.

IV. Sobre la reubicación.

La petición de reubicación de equipos se hará vía correo electrónico a la cuenta Mesadeayuda@laserena.cl proporcionando los siguientes datos:

- a) Número de funcionarios afectados y donde serán redireccionados.
- b) Informar si la nueva ubicación existe punto eléctrico y de red para computador.
- c) Listado de nuevos usuarios.

La petición deberá hacerse con un mínimo de diez días de anticipación.

El Departamento de Modernización y TIC`s evaluará factibilidad en un plazo no superior a cinco días.

El solicitante deberá adecuarse a los recursos disponibles de espacio, distancia y otros recursos tecnológicos que se puedan proveer.

V. Sobre el uso

Disposiciones generales.

Los centros de impresión son herramientas de uso laboral y está prohibido su utilización para fines particulares.

Buenas Prácticas.

- a) Verificar que el documento a imprimir tiene las medidas de hoja utilizadas por la impresora.
- b) Al fotocopiar se debe retirar de las hojas elementos como clips y corchetes ya que pueden dañar el centro de impresión.
- c) Verificar que existan hojas suficientes en las bandejas.



La Serena

VI. Sobre la instalación temporal para eventos

Este es un servicio que consiste en el préstamo de equipos para actividades donde se requieran equipos, esta es una solicitud que debe ser enviada por los medios ya informados y con una anticipación de al menos diez días para requerimientos de no más de un equipo, para cantidades mayores debe ser solicitada con al menos cinco meses de anticipación. Si esta planificación no existe o el evento es una actividad prioritaria, se deberá arrendar este recurso a empresas externas, siendo el Departamento de Modernización y TIC's la unidad que técnicamente asesorará al solicitante.

VII. Sobre los reportes de fallas.

El reporte de fallas se debe realizar según lo indicado en el Artículo N° 7 de las Normas Generales del presente Reglamento.

ARTÍCULO N° 24 Servicio 7: Servicio de telefonía fija.

I. Sobre la asignación de teléfonos

En cada dirección municipal, el director es el único que puede solicitar la asignación de un anexo telefónico (dependiendo de la disponibilidad de los recursos), pues es quien conoce la operación y necesidades de esta, y su consumo repercute en gastos generados por su división.

El director o jefe de departamento decidirá si el teléfono asignado será un número directo o no (esto es si el anexo puede ser llamado directamente del exterior o no).

El estándar utilizado en la organización para la asignación de aparatos telefónicos y/o líneas será determinado por el Departamento de Modernización y TIC's bajo las siguientes premisas y con el visto bueno del director o jefe de cada unidad.

Cada director, secretaria y jefe de departamento contará con un aparato telefónico adecuado a sus funciones, siempre y cuando se cuenten con los recursos para ello.

En cada área compartida existirá un anexo telefónico, ya que no existe capacidad para habilitar un anexo por funcionario.

Todas las solicitudes se atenderán dependiendo de los recursos tecnológicos disponibles, y se informará al director si se aprueba o no esta solicitud, teniendo como argumento dicha disponibilidad.

II. Sobre la solicitud

La petición de una línea telefónica se hará vía correo electrónico, a la cuenta mesadeayuda@laserena.cl desde el correo del director, vía ordinario o memo dirigido a el Departamento de Modernización y TIC's, siendo ésta ingresada al sistema de gestión de la unidad para su atención y resolución según corresponda.

El director o jefe de unidad es el encargado de determinar a qué persona por la naturaleza de sus funciones, le dará mayores atribuciones al anexo asignado, quedando esto registrado en un documento.

Existen siete tipos de códigos de servicio para que se adecúen a sus necesidades:



La Serena

CÓDIGO	SALIDAS
0	Sólo anexos, números emergencia
1	Local, números emergencia
2	Local, celular, números emergencia
3	Local, celular, rural, números emergencia
4	Local, celular, rural, larga distancia nacional, números emergencia
5	Local, rural, larga distancia nacional e internacional, números emergencia
6	Local, celular, rural, larga distancia nacional e internacional, números emergencia
7	Todas las llamadas

La modificación de los accesos de un anexo de acceso por ejemplo a larga distancia o celular se hará vía correo electrónico a la cuenta mesadeayuda@laserena.cl desde el correo del director o vía ordinario o memo dirigido a el Departamento de Modernización y TIC's, incluyendo los siguientes datos:

- a) Anexo.
- b) Código de servicio.
- c) Nombre del funcionario responsable de dicha línea.

Con el fin de tener un mejor control, cada responsable deberá enviar a la cuenta Mesadeayuda@laserena.cl una lista con las extensiones de su departamento desde las cuales sea posible utilizar la clave.

Para fines de clasificación de llamadas es necesario que se envíen a la cuenta mesadeayuda@laserena.cl los siguientes datos del titular de la clave:

- a) Nombre completo (tal y como aparece en su acta de nacimiento)
- b) Fecha de nacimiento en el formato dd/mm/aa
- c) Dirección, Departamento o sección a la que pertenece.
- d) Extensión (es) en la que se desea habilitar la clave.

III. Sobre la instalación

El Departamento de Modernización y TIC's es la única entidad autorizada para la instalación y manejo de líneas telefónicas dentro de la organización.

El Departamento de Modernización y TIC's instalará la línea telefónica, siempre que exista la solicitud previa y la infraestructura necesaria para ello (cableado del conmutador hacia el edificio correspondiente, nodo cercano al usuario, líneas y aparatos disponibles).

Todas las extensiones que se instalen no tendrán acceso a llamadas de tipo local, por lo que es responsabilidad del usuario solicitar o no su activación. Sabiendo de antemano que aquellas extensiones que se ubican en áreas abiertas solamente podrán realizarlas por medio de una clave de acceso al servicio.

IV. Sobre la reubicación



La Serena

La petición de reubicación de líneas telefónicas se hará vía correo electrónico a la cuenta Mesadeayuda@laserena.cl proporcionando los siguientes datos:

- a) Número de extensión.
- b) Ubicación original.
- c) Nueva ubicación.

Si se requiere cotizar servicios de red y telefonía (cableado y/o aparatos telefónicos), el Departamento de Modernización y TIC's se encargará de realizar la valoración y el departamento solicitante de asumir los gastos generados por el movimiento solicitado.

Si se solicitan más de dos reubicaciones, el departamento solicitante deberá entregar un plano o croquis donde se describan los movimientos y prioridades a atender.

Para realizar la reubicación de la línea telefónica es ineludible que la persona solicitante se encuentre debidamente situada en el lugar destinado.

La petición deberá hacerse con un mínimo de diez días de anticipación.

El Departamento de Modernización y TIC's se compromete a evaluar factibilidad en un plazo no superior a cinco días.

El solicitante deberá adecuarse a los recursos disponibles de espacio, distancia y otros recursos tecnológicos que se puedan proveer.

V. Sobre el uso del teléfono

Disposiciones generales.

Es responsabilidad de la persona a la cual se le ha asignado un aparato telefónico, o clave personal, su buen uso.

Se entiende por buen uso:

- a) El utilizar el teléfono como medio de comunicación para asuntos de la Organización y no personales.
- b) El realizar un uso medido del mismo no excediéndose en el tiempo de llamada ni en el número de llamadas.
- c) El no permitir que personas ajenas al servicio realicen llamadas, el cuidar físicamente el aparato telefónico.

El no utilizar adecuadamente los recursos (teléfono, buzón, clave) será motivo de suspensión de los mismos. Específicamente en el caso de buzón de voz, se aplicará lo anterior, si no se accede a este servicio en un tiempo igual o mayor a veinte días o se satura el mismo.

Nota: Cualquier daño ocasionado por mal uso o descuido será responsabilidad del usuario y el departamento correspondiente absorberá los gastos generados por la reparación o reemplazo del aparato telefónico.

VI. Sobre la instalación temporal de los servicios telefónicos para eventos

El departamento o dirección solicitante deberá enviar un correo a la cuenta mesadeayuda@laserena.cl con los siguientes datos:

- a) Fecha de inicio y término del evento.
- b) Plano donde se muestre la ubicación del evento.



La Serena

- c) Indicar el número de líneas telefónicas, especificando si se requiere que tenga salida externa o si sólo será de uso interno; para configurar una clave es necesario anexar la clave de salida de la persona solicitante.

El Departamento de Modernización y TIC' s evaluará si la petición del solicitante puede ser provisionada con las especificaciones anexas.

Es necesario para llevarse a cabo la instalación temporal, que el espacio donde se solicitó la instalación se encuentre disponible, en caso contrario el solicitante deberá adecuarse a los recursos que se puedan proveer.

La petición deberá hacerse con un mínimo de treinta días de anticipación, de lo contrario ésta no podrá ser atendida adecuadamente.

La instalación se realizará un día antes del evento por lo que es importante que se cumpla con los puntos anteriores.

El solicitante será responsable de los recursos proporcionados por el Departamento de Modernización y TIC's (aparatos telefónicos) y se compromete a regresar los recursos mencionados al término del evento, en caso de daño o extravío el departamento solicitante absorberá los gastos generados en la reparación o reemplazo del (los) aparato(s) telefónico(s).

VII. Sobre los reportes de fallas.

El reporte de fallas se debe realizar según lo indicado en el Artículo N° 7 de las Normas Generales del presente Reglamento.

TÍTULO VI: COMUNICADOS SOBRE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

ARTÍCULO N° 25 Sobre explotar vulnerabilidades o fallos en los sistemas informáticos: Los funcionarios no deben explorar vulnerabilidades, fallos o deficiencias en la seguridad del software para la gestión municipal, ya sea, para obtener recursos mayores a los que han sido autorizados, para tomar recursos de otros usuarios, para alterar la información que manejan los sistemas o para tener acceso a otros recursos a los cuales no se les ha otorgado una autorización apropiada. Todas estas vulnerabilidades y deficiencias deben ser reportadas inmediatamente al Departamento de Modernización y TIC 's , a través de la mesadeayuda@laserena.cl o a los anexos 6575 (51 2 206575) o 6576 (51 2 206576).

ARTÍCULO N° 26 Sobre probar controles internos en los sistemas informáticos: Los funcionarios no deben comprobar o intentar arreglar controles internos de los sistemas a menos que anticipadamente y por escrito haya sido específicamente aprobado por el Jefe del Departamento de Modernización y TIC's.

ARTÍCULO N° 27 Sobre el uso del correo electrónico:

- a) El correo electrónico institucional es personal e intransferible, cada usuario mantiene su propia cuenta y está prohibido el utilizar cuentas asignadas a otras personas para enviar o recibir mensajes de correo.
- b) Los mensajes enviados por correo electrónico se consideran como una comunicación privada y directa entre el emisor y el receptor.
- c) El usuario debe utilizar el correo electrónico exclusivamente para desempeñar las funciones que le fueron asignadas por su cargo, empleo o comisión; cualquier otro uso del correo electrónico está prohibido.
- d) Queda prohibido suplantar, falsear o suprimir la identidad de un usuario de correo electrónico.



La Serena

- e) Queda prohibido el interceptar, revelar o ayudar a interceptar o revelar a terceros las comunicaciones por correo electrónico.
- f) Queda prohibido utilizar correos con dominio distinto a @laserena.cl para realizar cualquier gestión a nombre o en representación de la IMLS.
- g) El empleo del correo electrónico considera el uso de lenguaje apropiado, evitando palabras ofensivas o altisonantes que afecten la honra y estima de terceros.
- h) Es responsabilidad de los usuarios administrar su cuenta de correo (el espacio de almacenamiento es limitado).
- i) Es responsabilidad de los usuarios NO realizar acuse de recibo masivos, de ser necesario solo dirigir al emisor o remitente del correo dicha respuesta.
- j) Es responsabilidad de los usuarios utilizar claves robustas de acceso a su correo.
- k) Es responsabilidad de los usuarios NO dejar guardada la contraseña en el navegador de su computador o en otro.

ARTÍCULO N° 28 Sobre la instalación de software: Todos los usuarios que debido a sus actividades requieran el uso de software propietario, deberán justificar el uso de éste y solicitar la autorización del Departamento de Modernización y TIC's a través de un oficio firmado por el director de la unidad del usuario, indicando en qué equipo o equipos (de existir varias licencias adquiridas) deberá instalarse el programa en cuestión y el período de tiempo estimado de uso.

La instalación de cualquier tipo de programa en computadores, servidores o cualquier otro equipo conectado a la red sin la autorización del Departamento de Modernización y TIC's está prohibida.

ARTÍCULO N° 29 Sobre el uso de medios de almacenamiento masivo (usb, tarjetas de memoria, dvd, etc.): La información constituye uno de los principales activos de la institución, por tanto, el manejo adecuado de la misma es responsabilidad de todos los funcionarios, así como la correcta utilización de los dispositivos que el mercado ofrece para la administración y respaldo de información. Por lo tanto, todos los usuarios de tecnologías de información que manipulen dispositivos como: CD, DVD, USB, discos duros externos, entre otros, deben utilizarlos considerando la importancia de la información que contienen, buscando mecanismos seguros para su almacenamiento o distribución

TÍTULO VII: DE LAS RESPONSABILIDADES Y/O SANCIONES

ARTÍCULO N° 30 El incumplimiento de lo dispuesto en este reglamento por cualquier funcionario municipal que intervenga dentro del procedimiento será sancionado de acuerdo a la gravedad de la falta y a la responsabilidad que le compete. Dichas sanciones abarcan desde anotaciones de demérito en su hoja de vida, según lo estipulado en el artículo 118 de la ley N° 18.883, hasta medidas disciplinarias las que deberán acreditarse mediante investigación sumaria o sumario administrativo, según corresponda.

ARTÍCULO N° 31 La responsabilidad de hacer valer la sanción estipulada en el artículo 30 de este reglamento recae sobre el Departamento de Modernización y TIC's.

TÍTULO VIII: DE LAS MODIFICACIONES Y VIGENCIA

ARTÍCULO N° 32 Será responsabilidad del Departamento de Modernización y TIC's revisar periódicamente este instrumento y requerir las modificaciones que fueren necesarias.

ARTÍCULO N° 33 La aplicación del presente documento rige a partir de su promulgación por decreto alcaldicio y estará sujeta a cualquier tipo de modificación que estime el Departamento de Modernización y TIC's.



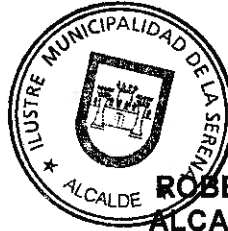
La Serena

2. **DERÓGASE** el Manual de Operación, Política de Información, Procedimientos y Reglamentos, del Departamento de Modernización y TIC's de la Ilustre Municipalidad de La Serena, aprobado por Decreto Alcaldicio N° 1956, de 2017.
3. **PUBLÍQUESE** en la página web municipal y comuníquese al personal municipal por la vía más expedita que determine el Departamento de Modernización y TIC's.

Anótese, publíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.



HERIBERTO LUCIANO MALUENDA VILLEGAS
SECRETARIO MUNICIPAL



ROBERTO JACOB JURE
ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:

- Direcciones Municipales
 - Delegaciones Municipales
 - Dirección Administración Municipal
 - Departamento de Modernización y TIC's
 - Sección Partes e Informaciones
- RJJ/FLM/LHGVRS/CDA/PAD/RUS/JEP