



REPÚBLICA DE CHILE
REGIÓN DE ÑUBLE – PROVINCIA DE ITATA
I. MUNICIPALIDAD DE TREHUACO
DIRECCIÓN DE CONTROL

DECRETO ALCALDICIO N° 0384/
TREHUACO, 19 JUN 2019

REF.: Aprueba Reglamento - Manuales-
Procedimientos Informáticos de la Municipalidad
de Trehuaco.

VISTOS:

1. La Facultades que me confiere la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.
2. El Oficio N°674 del 22 de Marzo de 2019, de la Contraloría General de la Republica Región de Ñuble que remite Informe Final N°1.100 de 2018, sobre los resultados de la fiscalización a las tecnologías de información en la Municipalidad de Trehuaco.
3. El Informe Final N°1.100 de 2018 sobre fiscalización a las tecnologías de información de la Municipalidad de Trehuaco.
4. El Decreto Supremo N°83 de 2004 y N°93 de 2006, ambos del Ministerio Secretaria General de la Presidencia y del Decreto N°14 de 2014 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
5. El oficio N°34 del 29 de Enero de 2019 de la Ilustre Municipalidad de Trehuaco que remite respuestas a observaciones del Pre-Informe N°1.100 de fecha 28 de Diciembre de 2018 de la Contraloría General de la Republica.
6. El oficio N°229 del 14 de Junio de 2019 de la Ilustre Municipalidad de Trehuaco que remite respuestas a observaciones categorizadas como Complejas y Altamente Complejas según el Informe N°1.100 de 2018 de la Contraloría General de la Republica.

CONSIDERANDO:

La Necesidad de Subsanan las Observaciones emitidas en el Informe Final N°1.100 de 2018 sobre la fiscalización a las Tecnologías de Información de la Municipalidad de Trehuaco y de esta manera cumplir con la normativa vigente relacionada con los sistemas de información de servicios Públicos.

DECRETO:

1.- **APRUEBASE**, el siguiente Reglamento de Informática para la Ilustre Municipalidad de Trehuaco.

REGLAMENTO DE INFORMATICA DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TREHUACO

La necesidad de optimizar el uso de los sistemas y equipamientos computacionales, exigencia funcionaria de cumplir sus funciones con probidad y acatamiento a las normas, en lo que respecta específicamente a la custodia de bienes.

I. DISPOSICIONES GENERALES:

1. Todos los funcionarios Municipales, 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 DE ACCION DE INFORMATICA

1. Las acciones realizadas por la Unidad de Informática, 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. Será responsabilidad de la Unidad de informática proyectar la vida útil de los servidores o instalaciones mayores, que requieran inversiones de alto monto o que puedan afectar el normal funcionamiento del municipio.
3. Para una solicitud de compra de un equipo, deberá indicar
 - Descripción del Equipo o Sistema solicitado, con indicación del tipo de software, versión, cantidad de licencias.
 - Uso que se le dará
 - Usuario que lo utilizará
 - Indicar ubicación física para las instalaciones, si corresponde, idealmente con esquema o plano.
4. Informática recibirá todas las solicitudes y realizará una evaluación, en función de las necesidades de equipamiento, funcionamiento de los sistemas existentes y factibilidades técnicas.
5. Será responsabilidad 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.

III. DE LAS RESPONSABILIDADES GENÉRICAS DE LOS USUARIOS

1. 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 a la Unidad de Informática, conforme al procedimiento que más adelante se detalla.
2. 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 a la Unidad de informática para su evaluación y aplicación si corresponde.
3. Los usuarios municipales, deberán abstenerse de hacer uso de equipos, softwares, Internet o cualquier otro equipamiento o sistema de propiedad municipal, para usos personales.
4. Los usuarios de los equipos municipales no deben permitir manipulación de equipos por personal ajeno al municipio, a la unidad de informática o que no esté autorizado por esta.
5. Los usuarios tampoco deberán entregar equipamiento a personal que no sea Municipal, a excepción del personal que Informática autorice por correo interno o por escrito, indicando la razón.
6. Los usuarios no deberán trasladar PC e impresoras personales a dependencias municipales, ni emplear insumos municipales en equipos que no sean de propiedad municipal.
7. Los usuarios municipales no deberán efectuar operaciones que puedan afectar la seguridad de los sistemas municipales (virus), de acuerdo a las instrucciones impartidas por la Unidad de informática.
8. En los casos en que funcionarios hayan manipulado sistemas, provocando la infección por virus de la red, o daño a cualquier nivel del sistema informático y computacional, la Unidad de Informática informará por escrito a la administración municipal, solicitando se efectúe la investigación sumaria a fin de determinar las responsabilidades del hecho.

IV. REASIGNACIONES Y TRASLADOS

1. La unidad de Informática en Base al Plan de Trabajo, efectuará los traslados necesarios, de acuerdo a las necesidades del servicio.
2. Los usuarios no podrán cambiar de ubicación, reasignar por su cuenta o prestar equipamientos o sistemas.
3. Cuando un usuario requiera que se efectúen traslados definitivos o transitorios de equipamiento, deberá solicitarlos a la Unidad de informática, que evaluará las factibilidades técnicas de efectuar el traslado.
4. Los trasladados de equipamiento realizados directamente por Informática o solicitados por las Unidades, serán registrados en un documento de traslado, sin perjuicio de comunicar a Bienes el cambio de ubicación respectiva

V. COMPRAS DE EQUIPAMIENTO, SISTEMAS E INSUMOS

1. Las compras de equipamiento y sistemas se efectuarán conforme lo aprobado en el Plan de Trabajo, aprobado por el Comité de Administración Interna.
2. La Unidad de informática entregará las especificaciones técnicas o bases técnicas que sean necesarias para la compra de equipamiento o sistemas.
3. Además, efectuará las solicitudes de compra y/ o propuestas, de acuerdo a los marcos presupuestarios definidos y a la programación financiera que se la haya informado.
4. Las compras de esta materia que se encuentren fuera del programa anual, deberán ser informadas al Comité de Administración Interna, a fin de que se apruebe la postergación de otra compra o se evalúe la posibilidad de suplementar los recursos asignados.
5. En todo caso el Director o Jefe de la Unidad solicitante deberá efectuar el requerimiento a informática, indicando:
 - Tipo de Equipo o Sistema solicitado, con indicación del tipo de software, versión, cantidad de licencias.
 - Uso que se le dará.
 - Usuario que lo utilizará.
 - Causa por la cual no se presupuestó.
 - Proposición de financiamiento.
6. Los equipos adquiridos deberán considerar las licencias de sistemas operativos y software de oficina.
7. Los usuarios no pueden recibir directamente una compra de equipamiento o sistemas, esta debe ser recibida y certificada por 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.
8. Informática entregará y recibirá equipamiento, mediante actas de recepción o entrega respectivamente, donde se describa el bien, además de las series correspondientes.
9. Recursos Materiales tramitará las solicitudes o efectuará las propuestas privadas o públicas, de acuerdo a las cantidades que respondan al uso promedio de las unidades, a las especificaciones técnicas aportadas por Informática, a las disponibilidades presupuestarias y programación financiera dispuesta.
10. En los casos en que la provisión de los insumos se realice por propuestas privadas o públicas, Informática participará en la Comisión de evaluación.

11. Estos insumos serán administrados a través de Bodegas Municipales, los que serán solicitados por las Unidades a través del procedimiento normal de salida de materiales.
12. 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° de informática.
13. Estas compras no programadas estarán sujetas a las disponibilidades presupuestarias y financieras.
14. Informática podrá sugerir que no se cotice a un proveedor específico, por entrega de productos de baja calidad o defectuosos, de lo que dejará constancia en una nota en la solicitud de Compra o en informe dirigido a la Unidad de Adquisiciones.
15. De igual forma podrá sugerir un proveedor, en el caso del diseño de sistemas específicos, proveedores especializados o representantes de marcas, siguiendo el procedimientos que para estos casos establecen los Reglamento de Adquisiciones y Contrataciones
16. 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 de la Unidad 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.

VI. CUSTODIA DE LICENCIAS Y MANUALES

1. La Unidad de informática mantendrá la custodia de las licencias de los softwares adquiridos, además de los programas fuentes, diccionarios de datos y manuales, de los equipos o sistemas adquiridos.
2. Estos elementos estarán a disposición de los usuarios, que deberán solicitarlos a esta unidad, para su préstamo o uso a través de Informática, según corresponda.
3. Sin perjuicio que previamente tanto las licencias de los software, programas fuentes , equipos o sistemas adquiridos hayan sido previamente registrados en Bienes.

VII. ASISTENCIA TECNICA

1. La Unidad 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.
2. Para hacer efectivo en el menor tiempo posible este procedimiento deberán especificar claramente su problema vía correo electrónico, indicando:
 - Usuario
 - Fecha y hora del problema

- Descripción del problema
 - Acciones tomadas por el usuario
3. Informática, con estos antecedentes mantendrá un registro con las medidas adoptadas, a fin de efectuar su seguimiento y evaluar su cumplimiento.
 4. 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. En el caso de ser falla en sistema, se procederá a comunicar con la empresa a cargo de este servicio Sistemas Modulares de Computación (SMC)
 5. En los casos en que se informe personalmente una falla en informática, será ingresado de igual forma al sistema de registro de fallas de Informática, a fin de mantener el orden de atención y efectuar el seguimiento de las acciones de reparación.

VIII. MANTENCIÓN PREVENTIVA

1. El Plan de Mantenciones diseñado por Informática, asegurará que todos los equipos reciban mantención preventiva a lo menos cada 4 meses.
2. Informática, supervisará estos trabajos de los funcionarios, llevando un registro con los siguientes datos:
 - Fecha.
 - Hora.
 - Nombre encargado mantención.
 - Cantidad de Equipos.
 - Tipo de Equipos.
 - Resultado Observado.

IX. SISTEMAS CORPORATIVOS

1. En caso de fallas, se deberá indicar los síntomas exactos (Cuando ocurre, como ocurre, en que menú u opción, si reinicia se mantiene el problema, que ocurre si prueba lo mismo en otro equipo) para informar de una manera simple a la empresa SMC, debido a que esta empresa está a cargo del correcto funcionamiento de los sistemas informáticos municipales.

2. En caso de unas nuevas peticiones, indicar:
 - Objetivo del cambio
 - Qué sistema y menú afecta.
 - Que impacto tiene en cuanto a las tareas que realiza actualmente.
 - Descripción de los datos involucrados.
3. Informática evaluará la urgencia de la modificación o nuevo requerimiento, y se comunicara con la empresa SMC para hacer la petición.
4. Las fallas a los sistemas corporativos deberán ser evaluadas e informado el procedimiento a seguir a la Unidad responsable, en un plazo máximo de 6 horas desde informada la falla, para indicarle el proceso en que se encuentra su solicitud.
5. La unidad de informática no responde en fallas y solución de problemas de sistemas una vez que estos son derivados a la empresa SMC.

X. SOLICITUDES DE PRIVILEGIOS

1. Respecto a las claves de acceso a los sistemas corporativos desarrollados por SMC, los usuarios deberán solicitar mediante correo o memorandum del Director o Jefe de la unidad correspondiente, indicando lo siguiente al encargado de personal municipal, quien es responsable de la entrega de las claves:
 - Justificación de la utilización que se le dará.
 - Nombre del Usuario
 - Cargo
 - Función que desarrollará.
 - Detalle de accesos y menús según sistema
2. En caso de discrepancias, entre la Unidad solicitante e Informática, se someterá la solicitud a consideración del Comité de Administración interna.
3. Será responsabilidad de los Directores y Jefes de Unidades informar por correo electrónico o por escrito a 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.
4. Las claves de acceso entregadas a cada usuario, son personales e intransferibles, siendo responsabilidad de cada usuario mantener la privacidad de estas. Una vez entregada esta clave, el usuario deberá cambiar su clave. La clave debe tener un mínimo de 8 caracteres, que esta tenga combinación entre letras (mayúsculas/minúsculas) y números (no consecutivos ni idénticos.)
5. Todos los usuarios de los sistemas serán responsables de dar buen uso y protección a las claves de equipos y sistemas.

XI. REQUERIMIENTOS DE RED

1. 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.
2. En los casos urgencias se podrán efectuar instalaciones de puntos de red fuera de este procedimiento, siguiendo el trámite normal de la compra.
3. Estas solicitudes serán evaluadas por la Unidad 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.
4. Estas compras no programadas estarán sujetas a las disponibilidades presupuestarias y financieras.

XII. DEL USO DE COMPUTADORES PORTATILES

1. Los computadores portátiles de propiedad municipal serán administrados por el usuario de estos computadores, quien será el total responsable en el uso y cuidado de este.
2. 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.
3. Los usuarios tampoco deberán modificar o intervenir el hardware o software que este contempla, ni instalar software adicional sin autorización escrita de informática.
5. Los daños o pérdidas de partes de los equipos, serán informados al administrador municipal, para que disponga la aplicación de medidas administrativas, conducentes a determinar responsabilidades.

XIII. DE LAS PROTECCIONES AL SISTEMA

1. La Unidad de informática será la responsable de disponer de todos los medios necesarios para la protección de equipamientos y sistemas.
2. De igual forma deberá advertir oportunamente de los riesgos de operación que pudieran afectar el sistema o los equipos, por parte de los usuarios.
3. 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.
4. El respaldo periódico de información en otros equipos de la unidad, en el área pública de la red, en pendrives, disco duro externo u otro dispositivo, será de exclusiva responsabilidad de cada usuario. Informática no se hará responsable de este procedimiento, pero si brindara el apoyo correspondiente en caso de ser requerido.
5. En el caso de los sistemas institucionales que operen con bases de datos, será la Unidad de Informática exclusivamente la que efectuará los respaldos y tendrá la responsabilidad de realizarlos mínimo una vez por semana.
6. Informática deberá velar por el uso las medidas de seguridad para evitar exponer el equipamiento a riesgos de accesos indebidos o no autorizados al recinto en cuestión.
7. Tanto las instalaciones de red como de equipos deberán contar con un punto de energía donde conectarse, certificado por la Unidad de administración municipal.
8. Una vez definida una compra o instalación, será Informática la que informará las necesidades a administración municipal, quien definirá las especificaciones técnicas de cada caso y ejecutará los procesos de compra de materiales y contrataciones de instalaciones, ya sea en forma directa o con empresas externas.

2.- **APRUEBASE**, el siguiente Plan de Contingencia Institucional del Área Informática para la Ilustre Municipalidad de Trehuaco.

PLAN CONTINGENCIA INSTITUCIONAL ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TREHUACO EN MATERIA INFORMATICA

Con el fin de evitar los problemas a los cuales nos vimos enfrentados el año 2018, como institución hemos creado un plan de contingencia, cuyo objetivo es dar a conocer el procedimiento correspondiente para lograr el eficaz funcionamiento de los servicios virtuales con los que se lleva a cabo el trabajo diario en la municipalidad.

El proceso es a seguir se detalla a continuación:

1. En caso de mal o nulo funcionamiento de los sistemas, comunicarse lo más rápido posible con el encargado de informática.
2. El encargado de informática evaluará la situación, intentando corregir la situación., pueden ocurrir los siguientes casos:

- 2.1 El encargado de informática logra encontrar la solución y puede resolver por sí solo el problema.
- 2.2 El encargado de informática logra encontrar la solución, pero no puede resolver por sí solo el problema, por consecuencia se procede a informar inmediatamente de la situación a la empresa SMC.
- 2.3 El encargado de informática no logra encontrar la solución, por consecuencia se procede a informar inmediatamente de la situación a la empresa SMC.
3. Si el problema se logra resolver, se informara al usuario del sistema que este a vuelvo a su normal funcionamiento.
4. Si el problema no se logra resolver, se informara al usuario del sistema que la empresa SMC se encuentra realizando trabajos para lograr volver a un normal funcionamiento.
5. En caso de que el problema sea de alta gravedad (Hack del servidor, problemas de hardware del servidor). Se comunicara la situación a la empresa SMC. Y por parte del encargado de informática, este deberá tener a disposición de la empresa SMC, un respaldo actual de la información del servidor para que se lleve a cabo el proceso de recuperación de la información.
6. Una vez resuelto el problema, el encargado de informática deberá hacer un respaldo de la información de manera inmediata.
7. El encargado de informática deberá realizar una vez por semana como mínimo el respaldo total de la información de los sistemas que se encuentra en el servidor.

3.- **APRUEBASE**, el siguiente Manual de Procedimiento de Asignación de Cuenta de Usuarios del Área Informática para la Ilustre Municipalidad de Trehuaco.

ASIGNACIÓN CUENTAS DE USUARIO PARA LOS SISTEMAS DE LA MUNICIPALIDAD DE TREHUACO

1. Respecto a las claves de acceso a los sistemas corporativos desarrollados por SMC, los usuarios deberán solicitar mediante correo o memorándum del Director o Jefe de la unidad correspondiente, indicando lo siguiente al encargado de personal municipal, quien es responsable de la entrega de las claves:
 - Justificación de la utilización que se le dará.
 - Nombre del Usuario
 - Cargo
 - Función que desarrollará.
 - Detalle de accesos y menús según sistema
2. En caso de discrepancias, entre la Unidad solicitante e Informática, se someterá la solicitud a consideración del Comité de Administración interna.
3. Será responsabilidad de los Directores y Jefes de Unidades informar por correo electrónico o por escrito a 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.
4. Las claves de acceso entregadas a cada usuario, son personales e intransferibles, siendo responsabilidad de cada usuario mantener la privacidad de estas. Una vez entregada esta clave, el usuario deberá cambiar su clave. La clave debe tener un mínimo de 6 caracteres, se recomienda que esta tenga combinación entre letras (mayúsculas/minúsculas) y números.

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

4.- **APRUEBASE**, el siguiente Procedimiento para Informar Incidentes de Seguridad de la Información.

**PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR LOS INCIDENTES DE
SEGURIDAD DE LA INFORMACION
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TREHUACO**

El proceso es a seguir se detalla a continuación:

1. En caso de mal o nulo funcionamiento de los sistemas, comunicarse lo más rápido posible con el encargado de informática.
2. El encargado de informática evaluara la situación, intentando corregir la situación., pueden ocurrir los siguientes casos:
 - 2.1 El encargado de informática logra encontrar la solución y puede resolver por sí solo el problema.
 - 2.2 El encargado de informática logra encontrar la solución pero no puede resolver por sí solo el problema, por consecuencia se procede a informar inmediatamente de la situación a la empresa SMC.
 - 2.3 El encargado de informática no logra encontrar la solución, por consecuencia se procede a informar inmediatamente de la situación a la empresa SMC.
3. Si el problema se logra resolver, se informara al usuario del sistema que este a vuelvo a su normal funcionamiento.
4. Si el problema no se logra resolver, se informara al usuario del sistema que la empresa SMC se encuentra realizando trabajos para lograr volver a un normal funcionamiento.
5. En caso de que el problema sea de alta gravedad (Hack del servidor, problemas de hardware del servidor). Se comunicara la situación a la empresa SMC. Y por parte del encargado de informática, este deberá tener a disposición de la empresa SMC, un respaldo actual de la información del servidor para que se lleve a cabo el proceso de recuperación de la información.
6. Una vez resuelto el problema, el encargado de informática deberá hacer un respaldo de la información de manera inmediata.
7. El encargado de informática deberá realizar una vez por semana como mínimo el respaldo total de la información de los sistemas que se encuentra en el servidor.

5.- **APRUEBASE**, el siguiente Procedimiento para Respaldo de Información de Sistemas Informáticos.

PROCEDIMIENTO RESPALDO DE INFORMACIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS

En el caso de los sistemas institucionales que operen con bases de datos, será la Unidad de Informática exclusivamente la que efectuará los respaldos y tendrá la responsabilidad de realizarlos mínimo una vez por semana.

El respaldo de información consta de lo siguiente:


1. Tomar el disco duro de portable de respaldo y la llave de la sala del servidor, estos se encuentran en la oficina de administración y finanzas.
2. Ir a la sala donde se encuentra el servidor.
3. Entrar al servidor.
4. Conectar el disco duro portable de respaldo al servidor.
5. Ir a la carpeta llamada "Respaldos SMC" en donde se encuentran los respaldos automáticos de la base de datos.
6. Guardar el respaldo del día en que se va a realizar el respaldo en el disco duro portable.
7. Sacar con seguridad el disco duro portable para prevenir daños en la información respaldada.
8. Al salir de la sala de servidor, dejar cerrado con llave.
9. Dejar llaves y disco duro portable en la oficina de administración y finanzas.

2.-COMUNIQUESE a todas las Unidades Municipales.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



FRANCISCO CONTRERAS M.
SECRETARIO MUNICIPAL (S)



LUIS TOLEDO KNOTHE
ALCALDE (S)

LTK/FCM/EOA

DISTRIBUCIÓN:

➤ Alcaldía, Secretaría Municipal, Asesora Jurídica, Administración y Finanzas, Dideco, Secplan, Dom, Transito, Transparencia, Juzgado Policía Local, Archivo.

