

REGLAMENTO SOBRE NORMAS DE INFORMÁTICA MUNICIPAL

PORVENIR, MAYO 04 DE 2021
REGLAMENTO N° 09

VISTO Y CONSIDERANDO:

- 1) El correo electrónico de fecha 07.03.2021 de la señora Alcaldesa que autoriza reglamentar las Normas de Informática Municipal.
- 2) La cadena de correos electrónicos entre el Encargado de Informática, el Asesor Jurídico y la Secretaría Municipal, entre el 11.03.2021 y el 04.05.2021, sobre tramitación del citado reglamento.
- 3) La necesidad de establecer un procedimiento reglado sobre Normas de Informática Municipal.
- 4) Lo dispuesto en los artículos 12°, 20° y 56° de la Ley N° 18.695 sobre Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- 5) La Ley N° 18.575 sobre Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado
- 6) La Ley N° 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los órganos de la Administración del Estado.
- 7) Las Resoluciones N° 06/2019 y 07/2019, complementada por resolución N° 8/2019, todas de la Contraloría General de la República;
- 8) El Decreto Alcaldicio RH N° 371/2021 que fija el orden de subrogancia de la Alcaldía y los cargos directivos de la Municipalidad de Porvenir.
- 9) .La Sentencia de proclamación ROL N° 461 del Tribunal Electoral Regional XII Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, de fecha 29.11.2016 y el Acta de Sesión de Instalación del Concejo Municipal de fecha 06.12.2016.
- 10) La Ley N° 21.221, sobre Reforma Constitucional que establece un nuevo itinerario electoral para el plebiscito constituyente y otros eventos electorales que indica

REGLAMENTO:

REGLAMENTO SOBRE NORMAS DE INFORMÁTICA MUNICIPAL

TÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°

La tecnología informática y de comunicaciones (TIC) contribuye a superar los niveles de trabajo y eficiencia municipal, siendo la misión de la Oficina de Informática proveer servicios necesarios para brindar al usuario el máximo apoyo en cuanto a implementación de nuevas soluciones TIC, información, consulta y solución de problemas computacionales. Para ello es necesario que el usuario conozca las políticas y normas establecidas, las cuales deben ser definidas clara y explícitamente para así poder determinar responsabilidades.

TÍTULO II NORMAS DE USOS DE LOS COMPUTADORES

Artículo 2

El usuario que recibe los servicios solicitados o necesarios para su desempeño, se hace responsable del cumplimiento de las normativas vigentes, del adecuado uso de los equipos, software y datos, así como del cuidado de estos.

Artículo 3

Existen varias políticas y normas que garantizan el bienestar de todos los usuarios y el buen desempeño de las computadoras en la red del municipio las que serán presentadas en el presente reglamento.

Artículo 4

La función principal la Oficina de Informática y Transparencia, es preocuparse permanentemente por la tecnología informática (software, hardware, equipos computacionales en general) y velar por el buen funcionamiento de los servicios que se entregan al usuario, brindando el soporte necesario y adecuado para que se puedan realizar las labores diarias en forma eficiente.

TÍTULO III SOLICITUDES DE ADQUISICIÓN DE EQUIPOS O SOFTWARE:

Artículo 5

La adquisición de nuevo equipamiento computacional o software tiene como objetivo facilitar la labor funcionaria y debe responder a una real necesidad, con motivo de responder a un eficiente gasto público.

Artículo 6

Para la adquisición de nuevo equipamiento computacional (impresora, scanner, monitor, etc.) se utilizará un formato tipo de Solicitud. La solicitud (Formulario Solicitud de Equipo y/o Software) para adquisición de cualquier equipo y/o software computacional serán solicitadas por el Director(a) de la dirección y/o jefe(a) de Departamento directo y deben ser enviadas a la Oficina de Informática y Transparencia, junto a los antecedentes que la respalden, quien evaluará el requerimiento y entregará la mejor alternativa.

Artículo 7

Será la oficina de informática la encargada de realizar el proceso de adquisición correspondiente, por lo cual debe operar como unidad de compra

Artículo 8

En caso de que cualquier otra unidad de adquisición realice una compra de equipo computacional, ésta deberá ir acompañada igualmente por el Formulario Solicitud e informe de recomendación elaborado por la oficina de informática.

Artículo 9

Una vez recibido el nuevo equipamiento, la oficina de Informática deberá enviar los antecedentes necesarios a la unidad correspondiente encargada del control de inventario, para la incorporación del equipo al inventario municipal. En el caso de ser otra la unidad que adquiere equipamiento, será esta última encargada de enviar los antecedentes a la unidad encargada de control de inventario.

Artículo 10

Es responsabilidad de la oficina de informática la instalación de equipos computacionales, como también la realización de las pruebas técnicas respectivas, salvo casos puntuales en que el proveedor preste servicio de post venta de instalación.

Artículo 11

Queda prohibida la instalación de equipos por parte de los usuarios o personal técnico externo que no sean el caso de servicios post venta.

Artículo 12

Es responsabilidad de los usuarios cuidar y mantener el buen estado de los equipos computacionales.

Artículo 13

Todo equipo computacional (impresora, scanner, monitor, etc.) perteneciente al municipio deberá permanecer en el lugar asignado, salvo casos expresamente fundados.

Artículo 14

El traslado, préstamo o cambio de cualquier equipo debe ser solicitado a la Oficina de informática el cual dará curso a dicha petición, informando de ello al encargado de Inventario. Para el caso de equipos móviles, como Tablet o notebook a cargo de la oficina de informática se procederá a la firma del respectivo comodato de uso de bienes muebles (Anexo 3)

Artículo 15

Para facilitar la gestión en el uso de las TIC la oficina de informática deberá velar por su buen funcionamiento; para ello se deberá realizar mantenencias y soporte a los equipos, sistemas y software pertenecientes a la institución, para así prever situaciones que conlleven daño a la instalación y pérdida de información relevante para el municipio.

TÍTULO IV MANTENCIONES:

Artículo 16

Las mantenencias se realizan sólo a equipos, sistemas y software pertenecientes a la I. Municipalidad de Porvenir. Excepcionalmente, mientras sea factible y mediante expresa solicitud detallada se podrá prestar soporte a equipos personales utilizados para las funciones propias del cargo que desempeñen. Se realizarán tres tipos de mantenencias de hardware y software, siendo estas:

- 1) **Mantenición Correctiva:** Con el objetivo de solucionar y corregir problemas computacionales que presente el usuario, no obstante, de no poder dar solución se requiere de un servicio técnico externo especializado (servidores, monitores. impresoras, software, etc.).

- 2) **Mantenimiento Preventiva:** Se dispondrá de un calendario de mantenimiento preventiva para anticiparse a problemas o situaciones riesgosas que perjudiquen el buen funcionamiento de los servicios existentes.
- 3) **Mantenimiento Proactiva:** Debido a permanentes fallas de un equipo o sistema computacional, la oficina de informática buscará la causa de dicha falla y procederá a su eliminación mediante la implementación o incorporación de nuevas tecnologías.

TÍTULO V NORMAS GENERALES EN EL USO DE SERVICIOS, SOFTWARE Y HARDWARE MUNICIPAL

Artículo 17

El objetivo de estas normas es entregar las reglas adecuadas que permitan lograr un trabajo más seguro y eficiente, facilitando tanto las tareas del usuario, como las del personal de soporte de tecnología de información aumentando así la productividad de ambos. Estas normas deben ser conocidas y respetadas por todos. La violación de alguna de ellas puede acarrear consecuencias graves, tanto para el municipio como para el usuario. Esto incluye responsabilidades administrativas de acuerdo a la LOC de Municipalidades 18.695.

Artículo 18

Los equipos computacionales deben ser manipulados de buena forma, siendo la oficina de informática el único autorizado para efectuar mantenimiento en los equipos; como también para instalar software y sistemas que los usuarios requieran.

Artículo 19

Los usuarios deberán cuidar física y lógicamente los recursos computacionales existentes; pensando que estos están al servicio de todos. Esto es: No manipular alimentos sobre los equipos computacionales teniendo especial cuidado de no derramar líquido en ellos. Evitar la exposición al polvo de los equipos computacionales. Evitar temperaturas extremas pues altera el normal funcionamiento de los equipos.

Artículo 20

No está permitido la utilización de los equipos computacionales con fines recreativos (juegos u otros), ni con fines particulares.

Artículo 21

El usuario en lo posible debe mantener la limpieza externa de los equipos computacionales.

Artículo 22

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

Artículo 23

El usuario no deberá prestar e intercambiar los equipos computacionales.

Artículo 24

El usuario no deberá instalar equipos sin la supervisión y autorización expresa de la oficina de informática.

Artículo 25

El usuario será responsable del equipo computacional entregado. Para lo anterior se debe contar con un acta de entrega donde el usuario recibe conforme (Anexo 2).

Artículo 26

El equipo que sea entregado al usuario contendrá en el disco duro el software básico, siendo estos todos los definidos por la oficina de informática como mínimo para su operación.

Artículo 27

Cualquier otro software que requiera el usuario, deberá ser solicitado a la oficina de informática el cual evaluará si procede su instalación.

Artículo 28

El usuario deberá mantener los archivos de su equipo ordenados, siendo de su responsabilidad conservar espacio suficiente en el disco para poder ejecutar sus aplicaciones.

Artículo 29

La instalación de software y/o sistemas sólo podrán ser efectuadas por la oficina de informática, siendo ésta la que efectúe las pruebas técnicas de la instalación, encargándose posteriormente de su mantención.

Artículo 30

El usuario debe respetar la propiedad intelectual y licencias. El usuario no podrá copiar o distribuir programas con licencias, datos o investigaciones sin autorización previa. No está permitido copiar o "piratear" sistemas programas, a menos que este sea de dominio público (Shareware, Freeware): es ilegal y está estrictamente prohibido, ya que puede significar para el municipio sanciones legales.

Artículo 31

La instalación de un software y/o sistema no autorizado por la oficina de informática puede provocar que alguna aplicación no funcione adecuadamente en la red municipal, siendo responsabilidad absoluta del usuario del equipo. El usuario tampoco podrá alterar software y/o sistemas que se encuentran a su disposición.

Artículo 32

No cambiar la configuración de los equipos, que ha sido determinada por la oficina de informática.

Artículo 33

Ninguno de los programas que se encuentran registrados debe ser instalado en otro sistema o computador diferente de aquel donde este se encuentre instalado y licenciado.

Artículo 34

El usuario no deberá instalar software no autorizado, (ni siquiera un simple protector de pantalla), ya que puede infectar el equipo y redes. Esto puede ocasionar pérdidas importantes de información, así como también consecuencias irremediables.

Artículo 35

Se prohíbe la instalación individual de programas. (Excepto previa autorización de la oficina de informática) como, por ejemplo: Demostraciones de Proveedores, Instalación de nuevas versiones para un software ya adquirido, Utilización de programas de diagnóstico.

Artículo 36

Se prohíbe la instalación de cualquier señal o dispositivo de internet que se ha diferente a la configurada, salvo expresa autorización por parte de la oficina de informática (ej. Modem, Bluetooth, Wifi, anclaje a celulares, etc)

Artículo 37

Se prohíbe la conexión de computador personales a la red LAN Municipal, salvo expresa autorización previa solicitud del usuario

Artículo 38

La oficina de informática se preocupará por mantener actualizado el software existente en el mercado.

Artículo 39

Será de responsabilidad de la oficina de informática prestar ayuda y asesoría solo cuando se trate de temas que competan al municipio. De acuerdo a los siguientes niveles de servicio:

- 1) Prioridad 1: Urgente, atención de público: corresponderá cuando el servicio requerido sea con motivo de atención de público. El requerimiento debe ser atendido de manera inmediata, y de ser necesario escalar de inmediato a un nivel de soporte externo informado de aquello.
- 2) Prioridad 2: Urgente, requerimientos con plazo: corresponderá cuando servicio requerido sea con motivo de que el municipio deba responder ante entidades competentes por alguna normativa establecida, siempre y cuando se esté en plazo vigente.
- 3) Prioridad 3: Urgente, requerimientos de Alcaldía: corresponderá a situaciones que requiera la máxima autoridad del municipio o quien le subrogue, siempre y cuando tenga que ver con la función de subrogación.
- 4) Soporte Externo: corresponderá cuando exista soporte especializado externo al municipio.
- 5) Medio: corresponde a situaciones que requieren atención dentro del plazo de 2 semanas, previo acuerdo entre el director de departamento y la oficina de informática.
- 6) Requerimientos genéricos: corresponde a requerimientos de carácter general y sin una urgencia definida, pero que debe ser atendido por la oficina de informática en el plazo de 1 mes

Como buena práctica, la oficina de informática llevará una bitácora o método de registro de los requerimientos atendidos con fines de gestión de mejoras por requerimientos o fallas reiterativas.

Artículo 40

El personal de la oficina de informática por necesidad de mantención o de requerimiento escrito por el superior jerárquico podrá conectarse remotamente a equipos y cuentas de usuario, previa notificación al usuario o en caso de no encontrarse en su puesto el usuario, sin previa notificación.

Artículo 41

Todo software que no haya sido instalado sin previa autorización podrá ser eliminado por la oficina de informática.

Artículo 42

La oficina de informática podrá verificar la integridad, configuración y estado de los equipos, y que estos se encuentren en el lugar que fue asignado o autorizado.

TÍTULO VI DE LA ASIGNACIÓN Y SEGURIDAD DE CUENTAS DE USUARIO**Artículo 43**

Los usuarios deben identificarse en su computador, sistemas y en la red interna con un Identificador de Cuenta único, también conocido como nombre o cuenta de usuario. La creación de una nueva cuenta de usuario o la asignación o modificación de privilegios, debe ser solicitada por escrito a la oficina de informática por algún superior jerárquico del funcionario que hará uso de la o las cuentas.

Artículo 44

Se reconocen 2 niveles básicos de cuentas: Nivel Usuario, Nivel Administrador. Estos niveles, se refieren a accesos a redes, sistemas aplicativos, sistemas operativos básicos dispositivos.

Artículo 45

En el nivel de cuentas de Usuario, se definen niveles de accesos y privilegios a las distintas aplicaciones de la Institución. Su función es establecer perfiles propios para cada cargo funcional, los que serán usados como perfil por omisión si no se especifican otras características.

Artículo 46

A nivel de cuentas de Administrador, se definen los accesos y privilegios solo a personal técnico calificado y que cumplen las funciones de soporte y administración de sistemas operativos y dispositivos componentes de la red del Municipio.

Artículo 47

La cuenta de usuario y la clave, asociados a una cuenta de usuario, son individuales, estando prohibido facilitarla a un tercero. El usuario dueño de la cuenta es responsable de las actividades que se efectúen con su cuenta de usuario, pudiendo recibir sanciones disciplinarias por sus actos. Estas disposiciones rigen para usuarios finales internos o externos, operadores, administradores y auditores. Cada usuario de una cuenta será responsable de mantener los debidos resguardos en cuanto a confidencialidad de los datos almacenados.

Artículo 48

Se recomienda elegir claves que tengan una longitud mínima de ocho caracteres; sean fáciles de recordar; contengan letras, mayúsculas, dígitos, y caracteres de puntuación; no estén basados en cosas obvias o de fácil deducción a partir de datos relacionados con la persona, por ejemplo, nombres, números telefónicos, cédula de identidad, fecha de nacimiento; estén libres de caracteres idénticos consecutivos o grupos completamente numéricos o alfabéticos; y no sean palabras de diccionario o nombres comunes. Las contraseñas deben cambiarse con frecuencia.

Artículo 49

No está permitido el uso de opciones de recordar contraseña u otra que permita acceso inmediato a los sistemas. Tampoco escribir contraseñas y dejarlas en lugares visibles o de fácil acceso en los puestos de trabajo

Artículo 50

En caso de renuncia o desvinculación se deberá informar previamente, a modo confidencial, la intención por parte de la jefatura del departamento a la oficina de Informática para que se tomen las medidas necesarias para evitar pérdida de información para el servicio. En caso de cambio de área el Jefe de área de su dependencia directa deberá informar a la oficina de informática.

Artículo 51

No se deben utilizar conexiones anónimas o cuentas con nombres genéricos a ningún sistema interno. La oficina de Informática puede autorizar excepciones a esta norma, siempre y cuando este acceso sea debidamente controlado (trazable), seguro y por un periodo de tiempo limitado.

Artículo 52

La solicitud de cuenta y clave para usuarios externos al Municipio, debe ser formal y puede solicitarla solamente el contacto administrativo definido en el contrato con la empresa externa. La solicitud debe ser autorizada por el/la Encargado/a de Informática. Para la creación de cuentas de usuarios externos, se debe indicar el motivo del requerimiento, y la fecha de expiración. La oficina de Informática debe revisar periódicamente que las cuentas de usuarios externos expiradas sean borradas o cerradas.

Artículo 53

Se deben crear cuentas personalizadas para los administradores, con los privilegios pertinentes y claves robustas. No se deben usar cuentas estándares de administración de los sistemas.

Artículo 54

Las cuentas de administración que se puedan borrar, sin generar incidente de seguridad por funcionalidad del sistema, deben ser borradas. Aquellas cuentas que no se puedan borrar, se les debe asignar una clave robusta. La oficina de informática debe revisar, periódicamente, la seguridad en la custodia de estas claves.

Artículo 55

No se permite la asignación de privilegios de administración a cuentas que no pertenezcan al grupo de administradores. Cualquier excepción debe ser autorizada formalmente, por un período fijo, por el/la Encargado/a de Informática. Esta autorización temporal debe ser controlada por la Oficina de Informática.

Artículo 56

DE LA SEGREGACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO DE SISTEMAS.

Artículo 57

La oficina de informática deberá preocuparse de que los perfiles de acceso a los sistemas, no redunden en funciones y se provoquen situaciones donde un mismo usuario, tiene acceso a diferentes niveles de privilegios, como, por ejemplo, crear y autorizar un documento. Respetar las funciones asignadas a su perfil.

Artículo 58

Los usuarios deben respetar las funciones asignadas a su perfil. En caso de requerir otros privilegios se debe proceder de acuerdo al Artículo 43.

Artículo 59

DE LA REVISIÓN DE PERMISOS DE CUENTAS Y ACCESOS

Artículo 60

Los Directores de Departamento, deberán Informar oportunamente la intención de traslado, renuncia o desvinculación de usuarios, y en caso de dudas de parte de la oficina de informática, proporcionar información correcta sobre personal que tiene cuentas en sistemas del Municipio.

Artículo 61

Periódicamente, en plazos no superiores a 6 meses, la oficina de informática deberá auditar las cuentas existentes, para chequear que sólo se encuentren aquellas debidamente autorizadas. Esta revisión cobra vital importancia, con las cuentas de usuarios con altos privilegios (cuentas de Administración).

Para ello deberá:

- 1) Elaborar un listado de las cuentas existentes
- 2) Al tomar conocimiento de intención de traslado, renuncia o desvinculación, tomar precauciones para evitar pérdida de información para el servicio
- 3) La oficina de informática elimina las cuentas de personas de las que se tenga información que ya no prestarán o no prestan labor en el municipio.
- 4) En caso de dudas la Oficina de informática consulta con los departamentos y/o unidades vía correo electrónico si corresponde o no la existencia de alguna cuentas
- 5) La oficina de informática revisa los permisos de las cuentas
- 6) En caso de dudas la Oficina de informática consulta con los departamentos y/o unidades vía correo electrónico si corresponde o no la existencia de algún permiso

TÍTULO VII DEL RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

Artículo 62

La oficina de informática deberá respaldar información de computadores institucionales de los usuarios, con información de importancia crítica para el municipio. Queda prohibido el respaldo de información de carácter personal de los usuarios

Artículo 63

Los Departamentos Municipales, deberán identificar cuáles son los equipos de usuarios con información crítica y optar porque sean de tipo Desktop, ya que los notebooks al ser móviles, no aseguran el tiempo de permanencia en la red local del municipio para cumplir el método de respaldo. Una vez que los departamentos identifiquen los equipos con información crítica, el Director respectivo deberá ser informado por escrito a la oficina de informática. Los Directores y usuarios deberán proveer del tiempo necesario para que la oficina de informática configure y verifique periódicamente los respaldos de los usuarios de sus departamentos.

Artículo 64

La oficina de informática establecerá distintos procedimientos dadas las características de la información a respaldar entre las que se distinguen:

- 1) Para equipos con usuario sin perfiles de dominio móviles se usa el siguiente procedimiento:
 - a) Se instala un cliente de respaldo en el PC. El usuario debe especificar las carpetas a respaldar
 - b) Se crea carpeta en el recurso dispuesto para el respaldo de usuarios
 - c) Se configura un respaldo diferencial/incremental en el cliente de respaldo
 - d) Se verifica cada semana que los respaldos se realicen de forma correcta
- 2) Para equipos con usuario con perfiles de dominio móviles, y para carpetas compartidas de red (publica) se usa el siguiente procedimiento:
 - a) Se instala un cliente de respaldo en el servidor. Se respalda la carpeta que contiene los perfiles y carpeta compartida pública
 - b) Se crea carpeta en el recurso dispuesto para el respaldo de usuarios
 - c) Se configura un respaldo diferencial/incremental en el cliente de respaldo
 - d) Se verifica cada semana que los respaldos se realicen de forma correcta
- 3) Procedimiento de Respaldo de Base de Datos
 - a) Se crea carpeta en el recurso dispuesto para el respaldo de base de datos
 - b) Se crea un trabajo (job) de respaldo en el motor de base de datos de cada servidor
 - c) Se revisa semanalmente que el respaldo se esté realizando
- 4) Procedimiento de Respaldo de Servidor Virtual
 - a) Se da el aviso de apagado de servidor en caso de los críticos
 - b) Se crea carpeta en el recurso dispuesto para respaldo de máquinas virtuales
 - c) Se copia manualmente los archivos que componen la máquina

TÍTULO VIII DEL PLAN DE CONTINGENCIA

Artículo 65

La oficina de informática establecerá procedimientos de respuesta ante fallos para permitir continuidad del negocio. Se considera aplicar el presente plan a máquinas críticas que afecten la continuidad de operación del municipio. Ante un incidente que provoque un fallo la Oficina de informática deberá informar mediante correo electrónico a los directivos relacionados con la contingencia y autoridad cuando la gravedad del fallo así lo amerite. A lo menos una vez al año se debe llevar a cabo una prueba del plan para comprobar su funcionamiento, por cada fallo.

Artículo 66

Los departamentos deberán informar oportunamente a la Oficina de Informática del fallo/contingencia y disponer del espacio/tiempo necesario para solucionar el fallo/contingencia.

Artículo 67

Para el caso de los servidores, la Oficina de informática deberá contar con los respectivos respaldos de archivos y bases de datos.

Artículo 68

Para llevar a cabo este plan es indispensable que la oficina de Informática, cuente con equipos de backup, y cable de conexión a disco duro, para poder dar continuidad a los usuarios que operan procesos críticos para el municipio. Estos PCs de backup deberán tener instalados los programas básicos que se usan en el municipio.

Artículo 69

El tiempo de respuesta ante fallos se cuenta desde que el departamento da aviso formal por escrito a la oficina de informática, incluida evaluación técnica que indique fallo. El presente plan solo corresponde a la solución provisoria, por lo cual la oficina de informática dará solución definitiva en el mediano plazo.

Artículo 70

Para identificar los procedimientos del presente plan se considera una matriz de riesgos:

Cód.	Riesgos	Categorías del Riesgo
R01	Eléctricos	Cortes de suministro Corto circuito
R02	Catástrofes Naturales	Terremoto Inundación Tsunami Tormenta Eléctrica
R03	Accesos físicos	Personas Internas Personas Externas
R04	Accesos lógicos	Funcionarios Hackers
R05	Accidentes de Usuarios	Derrame de líquidos Daños físicos a equipos Eliminación involuntaria de Información
R06	Falla de Software	Falla en S.O. Falla en S.W. específico Código Malicioso (Virus, Malware, Ramsomware)
R07	Falla de Hardware	Hardware Interno Periféricos
R08	Incendios	

Artículo 71

A medida que ocurran los fallos señalados en el presente artículo, la oficina de informática establecerá cuatro categorías de fallos: fallo menor, fallo intermedio, fallo grave, fallo crítico. Se actualizará el presente artículo una vez ocurrido el fallo y tomado el tiempo de respuesta, ya que es imprudente estimar el tiempo de respuesta ante un fallo del cual no se tiene registro.

Artículo 72

Los riesgos identificados pueden provocar los siguientes fallos, los cuales en resumen se solucionan contando con un equipo de backup y un respaldo (en caso de fallo de Disco Duro).

- 1) Fallo de Monitor:
 - a) Se reemplaza monitor
- 2) Fallo de Periféricos:
 - a) En caso de impresora o escáner, la prioridad es conectar a impresora/scanner más cercano y utilizar de forma compartida,
 - b) Se reemplaza periférico
- 3) Fallo de Hardware en PC/Notebook excepto Disco Duro:
 - a) Se extrae disco duro y se copia información crítica requerida en PC de Backup.
 - b) Se instalan periféricos necesarios
- 4) Fallo de Hardware en PC/Notebook Incluyendo Disco Duro
 - a) Se rescata el respaldo del usuario desde un PC de Backup disponible
 - b) Se instalan periféricos necesarios
- 5) Fallo de Servidor
 - a) Se monta una captura de la máquina virtual en un pc de Backup
 - b) Se restauran respaldos de bases de datos
 - c) Se realizan pruebas de conectividad.

TÍTULO IX NORMAS DE USO DE INTERNET

Artículo 73

Las configuraciones de las estaciones de trabajo para acceder al servicio de Internet son responsabilidad exclusiva de la oficina de informática. La oficina de informática tiene el deber de filtrar todo contenido que vaya en contra del interés municipal. Además, tiene la autoridad para controlar y negar el acceso a cualquier que

viole las políticas o interfiera con los derechos de otros usuarios. También tiene la responsabilidad de notificar a aquellas personas que se vean afectadas por las decisiones tomadas. El uso de Internet es personal e intransferible no permitiéndose que segundas personas hagan uso del mismo.

Artículo 74

Cada usuario es el responsable de acciones efectuadas a través de este servicio. La información consultada en cualquier horario de trabajo a través de Internet, debe apoyar directamente las funciones relacionadas con el campo de responsabilidad laboral del usuario y/o servir como herramienta para desempeñar sus funciones. El usuario es responsable de la información que se transmite desde y hacia internet.

Artículo 75

Para evitar problemas de virus informáticos que afecten a la red municipal, se prohíbe la Instalación de programas y la modificación de los programas, paquetes y configuraciones ya instaladas en los computadores. El uso de pendrive y otros dispositivos de almacenamiento deben ser estrictamente chequeados antes de usarlos por el usuario.

Artículo 76

Se prohíbe utilizar los servicios de red para juegos a través del servicio de Internet o Intranet, acceder a lugares obscenos, que distribuyen material pornográfico, o bien, materiales ofensivos en perjuicio de terceros.

Artículo 77

Está prohibido en horario de trabajo el uso de programas para bajar o reproducir archivos de música o video desde Internet, los cuales ocupan en demasía el siempre escaso ancho de banda municipal, salvo que estos sean para uso del trabajo lo cual se deberá solicitar por escrito a la oficina de informática y por un tiempo limitado.

TÍTULO X NORMAS DE USO DEL CORREO ELECTRONICO

Artículo 78

Es responsabilidad del usuario mantener la confidencialidad de la clave de acceso. La cuenta de correo es personal e intransferible no permitiéndose que segundas personas hagan uso de ella, de conformidad al Artículo 43 y excepciones en virtud del Artículo 40.

Artículo 79

Cada usuario es el responsable de las acciones efectuadas en su cuenta. Es responsabilidad del usuario limpiar su cuenta periódicamente para que exista espacio disponible.

Artículo 80

Todo usuario es responsable por los archivos adjuntos que envía.

Artículo 81

Las cuentas de correo no podrán ser usadas para usos personales ejemplo; recibir información de cuentas de cobranza u otras informaciones que no corresponden al trabajo.

Artículo 82

Se prohíbe expresamente abrir ningún documento adjunto (ej. Rar o Zip) de cualquier correo extraño que no venga de una fuente fiable porque podría contener virus nocivos para la red Municipal.

Artículo 83

Para el buen uso de esta herramienta se solicita que el usuario:

- 1) Al escribir un mensaje a alguien que no conoce, presentarse siempre, indicando como se llama y quien es, y firme sus mensajes, con un pie de firma estándar del municipio.
- 2) Ser amable y cortés, no burlarse de nadie, las bromas no se entienden bien. No escribir ironías ni sarcasmos, es difícil entender su sentido. No utilizar expresiones soeces ni escriba palabras malsonantes.
- 3) Escribir el mensaje con la mayor corrección posible, evitar las faltas de ortografía, utilizar las comas y los puntos adecuadamente, ya que de lo contrario se mezclan las ideas, el texto se hace difícil de entender y obliga a releerlo para interpretar su sentido.
- 4) Ser breve y claro, recordar que los mensajes largos se hacen pesados y no se leen. No ser redundante, no hace falta repetir más en el mensaje.
- 5) Ser cuidadoso con lo que dice ya que es frecuente guardar todos los mensajes que se reciben, y el destinatario de su mensaje, puede reenviar su mensaje a otras personas en cualquier momento.

- 6) Identificación clara del remitente y el destinatario. Debe escribir el nombre de la persona a la que va dirigido el mail y siempre señalar un asunto.
- 7) No inscribir a listas de correos o de servidores, las cuales no estén relacionadas directamente con su trabajo.
- 8) El correo debe ser enviado solo a los destinatarios interesados, de copiar a algún destinatario, indicar si el motivo es informativo o se requiere de alguna acción

TÍTULO XI DE LAS EVENTUALIDADES NO PREVISTAS EN EL PRESENTE REGLAMENTO

Artículo 84

Para cualquiera eventualidad no prevista en el presente reglamento, aplicará el decreto N°83 que aprueba norma técnica para los órganos de la administración del estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos, del ministerio secretaría general de la presidencia.

TÍTULO XII DE OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS DEL MUNICIPIO SOBRE MATERIA INFORMÁTICA

Artículo 85

Deróguese el Decreto Alcaldicio 765 del 06.06.2019 que aprueba políticas y procedimientos relacionados con la plataforma tecnológica de la I. Municipalidad de Porvenir, por encontrarse incluidos en el presente reglamento.

Anexo 1: Formulario Solicitud de Adquisición de Equipos/Software

Dirección o Departamento		Tipo de Adquisición	Equipos: ____ Software: ____
Oficina destino del equipo/software			

Motivo del requerimiento:

--

Equipos/software solicitado

Ítem	Equipo/Software	Cantidad	Características esperadas (mayor detalle posible)

<Nombre Director/Jefe>

<Departamento/Jefatura>

Anexo 2: Acta entrega de equipos

En Porvenir __ de _____ de 20__, el encargado de Informática y Transparencia hace entrega de los siguientes equipos al funcionario/a que recibe, para ser utilizados en sus respectivas labores dentro del municipio

Equipo	Marca, Modelo	S/N	Rol de Inventario

Encargado de Informática

Director/Jefe que recibe

Anexo 3 (borrar al utilizar):
CONTRATO DE COMODATO
MUNICIPALIDAD DE PORVENIR
A
XXXXXXXXXXXXX (nombre completo)

En la comuna de Porvenir, a xxx de xxxxx del año dos mil xxxxxx, comparecen, por una parte la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PORVENIR**, Corporación Autónoma de Derecho Público, rol único tributario sesenta y nueve millones doscientos cincuenta mil trescientos guión siete, en adelante también el “Municipio”, “la Municipalidad” o “el Comodatario”, representada legalmente por su Alcalde (sa) doña (doña) **XXXXXXXX XXXXX XXXXX XXXXX (nombre completo)**, nacionalidad, estado civil, profesión u oficio, cédula nacional de identidad número xxxxxxxx, ambos domiciliados en calle **PADRE MARIO ZAVATTARO N° 434**, comuna de Porvenir, y por la otra parte **XXXXXXXX XXXXX XXXXX XXXXX (nombre completo)**, nacionalidad, estado civil, profesión u oficio, cédula nacional de identidad número xxxxxxxx, con domicilio en calle XXXXXXXXXXXX N° XXX comuna de XXXXXXXXXXXX, en adelante el comodatario, quienes, quienes han convenido el siguiente contrato de comodato, que se regirá por las reglas que a continuación se expresan, y de manera supletoria en todo lo no regulado por éstas según lo prescrito en el Título XXX del Libro IV del Código Civil.

PRIMERO: La Municipalidad de Porvenir es una corporación de Derecho Público con personalidad jurídica y patrimonio propio, estando éste último, conformado, entre otros, por los bienes corporales, que adquieran a cualquier título (Artículo 13 letra a) ley N° 18.695 sobre Orgánica Constitucional de Municipalidades). La administración de dichos bienes, recae sobre el Alcalde (Artículo 63 letra f) de la Ley N° 18.695 sobre Orgánica Constitucional de Municipalidades).

En tanto que, el comodatario es xxxxxxxxxxxxxx (incluir calidad jurídica, y descripción del cargo, ejemplo: Cargo, planta, grado.) de la Municipalidad de Porvenir.

SEGUNDO: El Municipio declara ser propietario del bien mueble, consistente en un xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (incluir la mayor descripción posible del bien) siendo éste el objeto del presente contrato de comodato.

TERCERO: A través del presente, el Municipio entrega en comodato el mueble singularizado en la cláusula precedente, al comodatario, quien manifiesta haberlo recibido el a su entera satisfacción, esto para efecto de destinarlo exclusivamente a las labores propias de las funciones que desempeña para el Municipio, según lo expresado en la cláusula primera. Las partes establecen expresamente que la entrega en ningún caso constituye tradición del dominio, quedando el comodatario en la calidad jurídica de Mero Tenedor, reconociendo el dominio exclusivo y excluyente por parte del comodante.

CUARTO: El comodatario en este acto, y de manera expresa acepta en comodato o préstamo de uso, el inmueble singularizado en la cláusula segunda, obligándose a las siguientes prestaciones: 1.- Utilizar el bien objeto del presente comodato para los fines contemplados en las clausulas primera y tercera de este contrato, 2.- Mantener en iguales condiciones a las entregadas, el bien mueble, salvo el desgaste y deterioro natural por uso legítimo, quedando responsable de todo desperfecto, deterioro, pérdida robo o hurto que le afecte, por su negligencia, debiendo responder por los deterioros o valor total, según corresponda. 3.- Facilitar el acceso, para su revisión, al propietario y comodante (Ilustre Municipalidad de Porvenir) en las oportunidades que éste lo requiera por sí o a través del delegado designado para tales efectos. 4.- Asumir la completa responsabilidad por cualquier deterioro que no provenga de la naturaleza o del uso legítimo del bien dado en comodato. Las partes declaran que siendo este un comodato en interés de ambas partes, limitan la responsabilidad de la comodataria en la conservación del mismo hasta la culpa leve. 5- Restituir el bien objeto del presente comodato a su término en el mismo estado en que le fuere entregado. El incumplimiento de cualquiera de éstas obligaciones, junto con dar origen a las respectiva responsabilidad civil, será causal de iniciarse las respectivas investigaciones sumarias a fin de determinar, eventuales responsabilidades administrativas.

QUINTO: Queda expresamente prohibido al comodatario ceder o transferir a cualquier título los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. En caso de contravención podrá el comodante exigir la reparación de todo daño y la restitución inmediata del bien entregado en comodato.

SEXTO: El comodante se hará cargo de todos los costos de mantención y soporte regular del bien entregado en comodato, a través de su departamento de Informática u otro.

SÉPTIMO: El presente contrato comenzará a regir desde la fecha de suscripción y se entenderá vigente hasta el 1 de diciembre de 2020. La Unidad Técnica del Contrato es la Unidad de Informática de la Municipalidad de Porvenir.

OCTAVO: Las partes reconocen que, en el evento de producirse una discrepancia respecto a la interpretación que se de a una o más de las clausulas o instituciones contempladas en este contrato, prevalecerá aquella interpretación que señale el Municipio.

DECIMO: Para todos los efectos legales, los comparecientes fijan domicilio convencional en la ciudad de Porvenir, prorrogando competencia para ante sus Tribunales de Justicia.

DÉCIMO PRIMERO: La personería de don (ña) **XXXXXXXXXXXXX** para representar como Alcalde (sa) a la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PORVENIR**, consta en Sentencia de Proclamación Rol número

xxxxxxxxxxxxxxxx del Tribunal Regional Electoral de la Duodécima región de fecha xxxxxxxxxxxxxx y el Acta de Sesión de Instalación del Concejo Municipal de Porvenir, de fecha xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Se extiende el presente documento en cuatro ejemplares del mismo tenor y fecha, quedando tres en poder de la Ilustre Municipalidad de Porvenir y un ejemplar en poder del Centro.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ALCALDE (SA) MUNICIPALIDAD PORVENIR
COMODANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (NOMBRE)
CARGO
COMODATARIO

ANOTESE, COMUNÍQUESE A LAS DIRECCIONES MUNICIPALES, Y ARCHÍVESE.

SECRETARIA MUNICIPAL

ALCALDE(S)

DISTRIBUCIÓN
OFICINA DE PARTES
COPIA DIGITAL A: DIRECTOR CONTROL – SECMUN – ENCARGADO DE INFORMÁTICA- DIRECCIONES MUNICIPALES
INTRANET MUNICIPAL
TRANSPARENCIA.