

REF.: Instruye políticas y procedimientos en materia de informática y comunicación de la Municipalidad de San Antonio..

INSTRUCTIVO N°

SAN ANTONIO,

ESTA ALCALDÍA INSTRUYO HOY LO QUE SIGUE:

VISTOS: En función de las normas que regulan la administración de los bienes municipales, Ley 10.336 de Contraloría, Decreto Ley N° 799/74, Decreto Ley N° 1263/75; 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; las atribuciones que me confiere la Ley 18.695/89, Orgánica Constitucional de municipalidades cuyo texto refundido fue fijado por DFL N° 2/19.602 de Interior, publicado en D.O. de fecha 11.01.2000; Decreto Alcaldicio N° 5456 de fecha 06.12.2000.

INSTRUYO

I.- DISPOSICIONES GENERALES:

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

II. DEL PLAN 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, efectuando los requerimientos con a lo menos 3 años de antelación, lo que deberá estar contenido en el Plan Informático.

3. De igual forma, esta unidad elaborará anualmente un Plan anual de trabajo, que contemplará:
 - Programa de Adquisición de equipos
 - Programa de traslado de equipos.
 - Programa de Adquisición de Licencias,
 - Programa de Instalación de puntos de red
 - Programa de Adquisición de repuestos
 - Programa de Adquisición de softwares
 - Programa de Diseño de softwares específicos o corporativos
 - Programa de Mantenciones
 - Programa de Reparaciones
 - Programa de contrataciones de servicios (internet, web)
 - Programa anual de reposición de material e instalaciones mayores
4. Para que las compras de equipamiento, licencias, repuestos, diseños o modificaciones de sistemas computacionales e instalaciones de red, acceso a privilegios o cualquier otro requerimiento, sea considerado en el Plan anual de Trabajo, el Director o jefe de la Unidad respectiva, deberá efectuar su solicitud a la Unidad de informática, a más tardar el 30 de agosto de cada año.
5. En su solicitud 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.
6. Informática recibirá todas las solicitudes y realizará una evaluación, en función de las necesidades de equipamiento, funcionamiento de los sistemas existentes y factibilidades técnicas, conformando el Plan de requerimientos informáticos, que postulará a financiamiento presupuestario para el año siguiente.
7. Formarán parte de los requerimientos anuales informáticos las reposiciones de equipos en instalaciones mayores, que se hayan proyectado para el año.
8. Con el financiamiento definido, el Plan Anual de Trabajo, será presentado al Comité de Administración interna para su priorización.
9. Planificación Financiera pondrá a disposición de la Unidad de Informática, la primera quincena del año, la programación financiera de los fondos aprobados, para su ejecución e informará trimestralmente el grado de avance en la ejecución.
10. 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 este 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 infectación por virus de la red, o daño a cualquier nivel del sistema informático y computacional, la Unidad de Informática informará por escrito a la Alcaldesa, 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 anual 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 Anual 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 operativo 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. Para los efectos de las compras de insumos computacionales (Tintas, papel, diskette y CD), Informática entregará a Recursos Materiales una vez al año, un informe con las especificaciones técnicas de los insumos a adquirir.
10. 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 a las especificaciones técnicas aportadas por Informática, a las disponibilidades presupuestarias y programación financiera dispuesta.
11. En los casos en que la provisión de los insumos se realice por propuestas privadas o públicas, Informática participará en la Comisión de evaluación.

12. 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.
13. 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.
14. Estas compras no programadas estarán sujetas a las disponibilidades presupuestarias y financieras.
15. 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.
16. 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
17. 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. USO DE PERIFERICOS

1. Los equipos conectados a la red integrada de la municipalidad no mantendrán operativos los periféricos (Multimedia, CDROM, o DISQUETERA, parlantes u otros), a menos que se justifique formalmente y se autorice por Informática, bajo responsabilidad del usuario solicitante.
2. Estos dispositivos serán retirados por la Unidad de Informática.

VIII. 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 en la mesa de atención vía correo Intranet (stecnico), 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.
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.

IX. 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 los trabajos de los funcionarios responsables o empresas contratistas, llevando un registro con los siguientes datos:
 - Fecha.
 - Hora.
 - Técnico.
 - Cantidad de Equipos.
 - Tipo de Equipos .
 - Resultado Observado.

X. SISTEMAS CORPORATIVOS

1. Las peticiones relativas a ajustes, mejoras o modificaciones a los sistemas institucionales, deberán canalizarse por correo o escrito, a partir de una solicitud del Director o Jefe de la Unidad dirigida al Jefe de informática.
2. 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)

3. En caso de unas nuevas peticiones, indicar:
 - Objetivo del cambio
 - Que sistema y menú afecta.
 - Que impacto tiene en cuanto a las tareas que realiza actualmente.
 - Descripción de los datos involucrados.
4. Informática evaluará la urgencia de la modificación o nuevo requerimiento, efectuará directamente los ajustes, en caso que así proceda; o bien coordinará los trabajos con las empresas externas, respondiendo a la unidad solicitante en un plazo máximo de 2 días, para indicarle el proceso en que se encuentra su solicitud..
5. 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.

XI. SOLICITUDES DE PRIVILEGIOS

1. Se entenderá por privilegio el derecho a utilizar cualquier recurso de la red, el que se realizará a través de una definición de perfil de usuario que realizará Informática.
2. Estos perfiles pueden ser:
 - Clave de acceso a red
 - Acceso a correo Intranet
 - Acceso a correo Internet
 - Derecho a atribuciones para uso de sistemas corporativos
3. Los usuarios que así lo requieran podrán solicitar acceso a cualquiera de los privilegios antes nombrados, mediante memorandum del Director o Jefe de unidad, a la Unidad de Informática, indicando:
 - Justificación de la utilización que se le dará.
 - Nombre Completo de Usuario
 - Cargo
 - Función
3. Estas solicitudes se efectuarán junto con los requerimientos de equipos y sistemas, a fin de que sean considerados en el Plan anual de Trabajo.
4. Informática efectuará la asignación en función a lo aprobado en el Plan anual de Trabajo.
5. Respecto a las claves de acceso a los sistemas corporativos desarrollados por Caschile, los usuarios deberán solicitar mediante correo o memorandum del Director o Jefe de la unidad correspondiente, indicando:
 - Justificación de la utilización que se le dará.
 - Nombre del Usuario
 - Cargo
 - Función que desarrollará.
 - Detalle de accesos y menús según sistema

6. En todo caso, informática podrá asignar los márgenes de capacidades existentes, previo evaluación de las necesidades de acceso a esta tecnología.
7. En caso de discrepancias, entre la Unidad solicitante e Informática, se someterá la solicitud a consideración del Comité de Administración interna.
8. Será responsabilidad de los Directores y Jefes de Unidades informar por correo intranet 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.
9. Las claves de acceso entregadas a cada usuario, son personales e intransferibles, siendo responsabilidad de cada usuario mantener la privacidad de estas.
10. Todos los usuarios de los sistemas serán responsables de dar buen uso y protección a las claves de equipos y sistemas.

XII. 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 todos estos casos la Unidad de informática se ceñirá al Plan anual de Trabajo.
3. En los casos urgencias se podrán efectuar instalaciones de puntos de red fuera de este procedimiento, siguiendo el trámite normal de la compra.
4. 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.
5. Estas compras no programadas estarán sujetas a las disponibilidades presupuestarias y financieras.

XIII. DEL USO DE COMPUTADORES PORTATILES

1. Los computadores portátiles de propiedad municipal serán administrados por Informática, quien mantendrá registros de entrega y recepción de los mismos.
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 entregándolo limpio a Informática.
3. Los equipos podrán ser asignados por periodos que no debieran superar los 7 días corridos, pudiendo exceptuarse procesos de vencimientos o tareas debidamente justificadas y, en caso de incumplimiento de entrega en la fecha prevista, Informática comunicará los hechos al Jefe directo del solicitante, para que adopte las acciones correspondientes.
4. 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 a la Sra. Alcaldesa, para que disponga la aplicación de medidas administrativas, conducentes a determinar responsabilidades.

XIV. 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. Serán condicionantes básicas, de responsabilidad e los usuarios:
 - El respaldo periódico de información en otros equipos de la unidad, en el área pública de la red, en diskettes, CD u otro dispositivo, para lo cual efectuará la compra de los dispositivos, siguiendo el trámite normal y coordinará con informática la realización del respectivo respaldo.
 - En el caso de los sistemas institucionales que operen con bases de datos, será la Unidad de Informática , la que efectuará los respaldos
 - correspondientes, en las fechas y horarios coordinados con las respectivas unidades.
5. Informática deberá velar por el resguardo de Información y equipamiento central adoptando las medidas para evitar exponer el equipamiento a riesgos de accesos indebidos o no autorizados al recinto en cuestión.

6. Tanto las instalaciones de red como de equipos deberán contar con un punto de energía donde conectarse el cual debe ser para computación con tierra de protección en MAGIC 10 Amperes, certificado por la Unidad de Alumbrado Público municipal.
7. En el caso que se deban efectuar cambios, traslados o reinstalación de equipos, informática efectuará el respaldo de la información contenida en los equipos.
8. Informática pondrá a disposición de los usuarios, a lo menos una vez por semana, las actualizaciones del antivirus, a través del servidor PROXY, e informará por correo a los usuarios el procedimiento de activación correspondiente.
9. Una vez definida una compra o instalación, será Informática la que informará las necesidades a Alumbrado Público, 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.

Anótese, comuníquese y archívese.

LUCIA MENARES MALDONADO
ALCALDE SA

ALIRO TOLEDO TABILO
SECRETARIO MUNICIPAL

LMM.ATT.MRR.VPR.vpr.

Distribución:

- Unidades Municipales
- Secretaría y Archivo