

MUNICIPALIDAD DE SANTA BARBARA
OFICINA DE INFORMÁTICA

**MANUAL DE NORMAS INFORMATICAS
MUNICIPALES.**

1. INTRODUCCION	3
2. NORMAS DE USO DE LOS COMPUTADORES	3
2.1. SOLICITUDES DE ADQUISICIÓN DE EQUIPOS.....	3
2.2. MANTENCIones	4
2.2.1. <i>Correctiva</i>	4
2.2.2. <i>Preventiva</i>	4
2.2.3. <i>Proactiva</i>	4
2.3. NORMAS GENERALES EN EL USO DE SERVICIOS, SOFTWARE Y HARDWARE MUNICIPAL	5
2.3.1. <i>Objetivo</i>	5
2.3.2. <i>Normas de generales de Uso</i>	5
2.3.3. <i>Normas de Hardware</i>	6
2.3.4. <i>Normas de Software</i>	6
2.3.5. <i>Servicio al Usuario</i>	8
2.3.6. <i>Seguridad</i>	8
3. NORMAS DE USO DE INTERNET.....	9
3.1. OBJETIVO.....	9
3.2. POLÍTICAS	10
3.3. NORMAS DE BUEN USO Y COMPORTAMIENTO.	11
4. NORMAS DE USO DEL CORREO ELECTRONICO	12
4.1. OBJETIVO.....	12
4.2. POLÍTICAS.....	12
4.3. NORMAS DE GENERACIÓN DE CUENTAS	13
4.4. NORMAS DE BUEN USO Y COMPORTAMIENTO	13

1 INTRODUCCIÓN

La tecnología informática y de comunicaciones (TIC) contribuye a superar los niveles de productividad y eficiencia municipal, siendo la misión del encargado de informática proveer servicios necesarios para brindar al usuario el máximo apoyo en cuanto información, consulta y solución de problemas computacionales cuando sea necesario. 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.

2 NORMAS DE USO DE LOS COMPUTADORES

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 manuales y otros elementos de soporte que se le entreguen.

Existen varias políticas y normas, creadas mediante infraestructura informática cliente-servidor, que garantizan el bienestar de todos los usuarios y el buen desempeño de las computadoras en la red del municipio las que serán presentadas a continuación.

La función principal del encargado de informática es desarrollar proyectos que permitan mantener al municipio a la vanguardia en tecnologías de la información, 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(sistemas, dominio, mail corporativo, etc), brindando el soporte necesario y adecuado para que se puedan realizar las labores diarias en forma eficiente.

2.1. SOLICITUDES DE ADQUISICIÓN DE EQUIPOS

Las solicitudes para adquisición de cualquier equipo computacional (impresora, scanner, monitor, etc.) deben ser efectuadas por el Jefe(a) de Departamento respectivo al encargado de informática, quién determinará los planes y prioridades para el equipamiento computacional a adquirir, dependiendo de las necesidades y requerimientos del usuario.

Toda solicitud debe ser evaluada profesionalmente por el encargado de Informática, quien determinará los costos y beneficio y evaluará toda la documentación que el solicitante incluya en la solicitud que respalda su pedido.

De aprobar la solicitud, el encargado de informática comenzará el proceso de adquisición, según esta establecido en el municipio y de acuerdo a lo que dicta la ley de Compras Públicas.

Es responsabilidad del encargado de Informática la instalación de equipos computacionales, como también la realización de las pruebas técnicas respectivas.

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

Todo equipo computacional (impresora, scanner, monitor, etc.) perteneciente al municipio deberá permanecer en el lugar asignado, ya que frente a una auditoría debe saberse el lugar físico donde se encuentran.

El traslado, préstamo o cambio de cualquier equipo debe ser solicitado al encargado de informática, dará curso a dicha petición de ser aceptada, informando de ello al encargado de Inventarios y Bodega, para la actualización de los sistemas relacionados.

Para facilitar la gestión en el uso de la tecnología informática el encargado deberá velar por su buen funcionamiento; para ello se deberá realizar mantenciones y soporte a las estaciones de trabajo, sistemas y software pertenecientes a la institución.

2.2. MANTENCIONES.

Se realizan tres tipos de mantenciones de hardware y software, siendo estas:

CORRECTIVA

Con el objetivo de solucionar y corregir problemas computacionales que presente el usuario, no obstante, de no poder dar solución se requerirá de un servicio técnico externo especializado (monitores, impresoras, etc.).

PREVENTIVA

Se dispondrá de un calendario anual de mantenimiento preventivo para anticiparse a problemas o situaciones riesgosas que perjudiquen el buen funcionamiento de los servicios existentes.

PROACTIVA

Debido a permanentes fallas de un equipo o sistema computacional, el encargado buscará la causa de dicha falla y procederá a su eliminación mediante la implementación o incorporación de nuevas tecnologías.

Las mantenciones se realizan **sólo** a equipos, sistemas y software instalados por el encargado de Informática.

2.3. NORMAS GENERALES EN EL USO DE SERVICIOS, SOFTWARE Y HARDWARE MUNICIPAL.

2.3.1. OBJETIVO

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 administrativas, tanto para el municipio como para el usuario.

Por consiguiente, el usuario será responsable de conocer y respetar estas normas.

2.3.2. NORMAS GENERALES DE USO

Los equipos computacionales deben ser manipulados de buena forma, siendo el encargado de Informática y su equipo de trabajo, los únicos autorizados para efectuar mantenimiento en los equipos; como también para instalar software y sistemas que los usuarios requieran.

Los usuarios deberán cuidar física y lógicamente los recursos computacionales existentes; pensando que estos están al servicio de todos.

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.

No está permitida la utilización de los equipos computacionales con fines recreativos, ni con fines particulares.

No ubicar los equipos computacionales en el suelo, deben adaptarse los usuarios y disponer de estos sobre sus escritorios o en lugares específicos de su mobiliario diseñados para esto.

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

2.3.3. NORMAS DE HARDWARE

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

Evitar prestar e intercambiar los equipos computacionales.

Evitar instalar equipos sin la supervisión y autorización expresa del encargado de Informática.

Finalmente, el usuario será responsable del equipo computacional entregado.

2.3.4. NORMAS DE SOFTWARE

El equipo que sea entregado al usuario contendrá en el disco duro el software productivo bajo licencia municipal, siendo estos todos los definidos por el encargado como mínimo para su operación.

Cualquier otro software que requiera el usuario, deberá ser solicitado al encargado de Informática. Si no se dispone de las licencias de los software requeridos por un usuario este no podrá ser instalado, deberá inicialmente hacer la solicitud de compra para que esta sea evaluada.

La solicitud de algún sistema o software que se requiera debe ser enviado por el jefe de Departamento respectivo al encargado de Informática quién determinará los planes y prioridades dependiendo de las necesidades y requerimientos del usuario.

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

La instalación de software y/o sistemas sólo podrán ser efectuadas por el encargado, siendo éste el que efectúe las pruebas técnicas de la instalación, encargándose posteriormente de su mantención y respaldos.

Respete la propiedad intelectual y licencias. El usuario no podrá copiar o redistribuir programas con licencias, datos o investigaciones sin autorización previa.

La instalación de un software y/o sistema no autorizado por Informática puede provocar que alguna aplicación no funcione adecuadamente en la red municipal, para ello se han tomado las medidas pertinentes a evitar estas situaciones.

PROHIBICIONES

No copiar o "piratear" sistemas programados, 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.

El usuario no podrá alterar software y/o sistema que se encuentran a su disposición.

La instalación y uso de software de juegos NO será autorizado bajo ninguna circunstancia, por lo que su uso está prohibido.

No podrá cambiar la configuración de los equipos, que ha sido determinada por el encargado de Informática, para ello además se restringen las cuentas mediante el controlador de dominio Active Directory.

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

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 perdidas importantes de información, así como también consecuencias irremediables. Se han tomado las medidas tendientes a evitar esta situación.

Se prohíbe la instalación individual de programas, (excepto previa autorización del encargado de Informática) como por ejemplo:

- . Demostraciones de proveedores.
- . Instalación de nuevas versiones para un software ya adquirido.
- . Utilización de programas de diagnóstico.

2.3.5. SERVICIO AL USUARIO

El encargado de Informática tiene como función dar soporte computacional a los distintos departamentos y direcciones municipales.

El encargado se preocupará por mantener actualizado los software existentes en el mercado.

El encargado de informática realizará mantenciones preventivas, correctivas y proactivas a los equipos, programas, sistemas y software pertenecientes al municipio y que sean de su responsabilidad.

El encargado programará, elaborará calendarios de planificación de mantenciones computacionales al día.

Será de responsabilidad del encargado de Informática prestar ayuda y asesoría solo cuando se trate de temas que competan al municipio

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

El encargado de Informática procederá a verificar la integridad, configuración y estado de los equipos, y que estos se encuentren en el lugar que fue asignado o autorizado.

2.3.6. SEGURIDAD.

Las contraseñas deben cambiarse con frecuencia, siendo éstas de uso

personal, será de responsabilidad de cada usuario acordarse de la contraseña y no compartirla.

Toda contraseña debe empezar con una letra, seguida de un conjunto de caracteres (letra, número o símbolo). Sé recomienda no usar contraseñas que sean fácilmente deducibles.

El usuario deberá participar de las medidas de respaldo de información, por lo que tendrá que respaldar la información que se encuentre en el disco duro del PC, haciendo uso del sistema espacio de trabajo o bien de pendrives institucionales. Esto para complementar las medidas de respaldo centrales utilizadas por informática y el servidor de respaldos principal.

El encargado de Informática respaldará periódicamente la información que se encuentra en el servidor de respaldos Acronis de la red local municipal.

Los usuarios deberán utilizar únicamente los servicios para los cuales está autorizado. No utilice la cuenta de otra persona, ni intente apoderarse de claves de acceso de otros, como tampoco intentar burlar los sistemas de seguridad bajo ningún punto de vista.

Cada usuario de un PC será responsable de mantener los debidos resguardos en cuanto a confidencialidad de los datos almacenados.

No utilizar el nombre de otro usuario ocultando el suyo bajo ninguna circunstancia. Permita que en sus mensajes, usted sea plenamente identificable.

El usuario deberá respetar a los demás usuarios. Los archivos, discos, información y datos en otras formas son privados, no intente leer, copiar, cambiar o eliminar los archivos de cualquier usuario, a menos que haya sido autorizado por éste.

3.- NORMAS DE USO DE INTERNET

3.1. Objetivo

La red Internet es una asociación voluntaria de usuarios interesados en el intercambio de información con otros usuarios.

Hasta ahora no se ha presentado ninguna entidad con fines de legislar o gobernar más allá de los principios, políticas y procedimientos que actualmente se utilizan para el acceso de información en Internet.

Con el fin de facilitar la relación contractual entre Internet y el cliente es nuestro deseo presentarles un protocolo de principios y políticas y de esta forma establecer lineamientos operativos que hacen aceptables el uso de Internet.

3.2. Políticas

- Las configuraciones de las estaciones de trabajo para acceder al servicio de Internet son responsabilidad exclusiva del encargado de Informática.
- El encargado de informática tiene el deber de filtrar todo contenido que vaya en contra del interés municipal.
- Informática tiene la autoridad para controlar y negar el acceso a cualquiera 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 (léase personas externas al municipio).
- Cada usuario es el responsable de las acciones efectuadas a través de este servicio.
- Todo usuario debe regirse dentro de las Normas de Buen Uso de Internet.
- El incumplimiento por parte del usuario del buen uso de su del servicio puede ocasionar la suspensión del acceso.

- 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.
- Corre por cuenta o riesgo del usuario cualquier información obtenida por medio del servicio de comunicaciones del nodo de Internet.

3.3. Normas de buen uso y Comportamiento.

- Cualquiera que acceda a otra red nacionales o internacionales por medio de la red de la institución debe acatar las reglas que rigen las mismas.
- El usuario no debe utilizar ninguna conexión privada a Internet a través de las estaciones de trabajo conectadas simultáneamente a la red municipal. Se han tomado medidas para evitar esta situación.
- 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 instalados en los computadores. El uso de pendrive y otros dispositivos de almacenamiento deben ser **estrictamente chequeados** antes de usarlos, según video instructivo en protectores de pantalla.
- Se prohíbe utilizar los servicios de red para juegos a través del servicio de Internet o Intranet.
- Se prohíbe acceder a lugares obscenos, que distribuyan material pornográfico, o bien, materiales ofensivos en perjuicio de terceros
- Los mensajes que se envíen vía Internet, serán de completa responsabilidad del usuario emisor y en todo caso deberán basarse en la racionalidad y la responsabilidad individual. Se asume que en ningún momento dichos mensajes podrán emplearse en contra de los intereses de personas individuales, así como de ninguna otra institución.
- Está prohibido inspeccionar, copiar y almacenar programas computacionales, software y demás materiales electrónicos que violen la ley de derechos de autor.
- Está prohibido el uso de programas “point to point” (P2P) para bajar archivos de música o vídeo desde Internet, los cuales ocupan en demasía el ancho de banda municipal perjudicando a funcionarios que trabajan con este servicio. Se han tomado las medidas pertinentes para evitar esta situación.

4. NORMAS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

El servicio de correo electrónico es una plataforma de comunicación brindada por el municipio, la que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes a todo el mundo, electrónicamente. Este servicio se utiliza para mejorar la comunicación entre los funcionarios y entre entidades públicas o privadas.

4.1.- Objetivo.

El objetivo de esta política es otorgar un ordenamiento en el uso del servicio de correo electrónico, definiendo de manera general, no limitativa, las actuaciones consideradas como abusivas y prohibidas.

4.2.- Políticas.

- Es responsabilidad del usuario mantener la confidencialidad de la clave de acceso.
- La cuenta de correo institucional es personal e intransferible no permitiéndose que segundas personas hagan uso de ella.
- 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.
- Todo usuario es responsable por los archivos adjuntos que envía.
- Todo usuario debe regirse dentro de las Normas de Buen Uso del Correo que se explican más abajo.
- El incumplimiento por parte del usuario del buen uso de su cuenta puede ocasionar la suspensión y posterior baja del sistema del servicio.
- Todo correo con una vigencia mayor a cuatro años será eliminado, por expiración de vigencia de sus antecedentes, esto para preservar en el tiempo las capacidades del servidor de correo electrónico municipal plataforma Kerio Connect.

4.3.- Normas de Generación de Cuentas

Se asignará solamente una cuenta por usuario con un espacio determinado de 9 GB.

- **Cuenta Personal:** asignadas a las personas solicitantes en forma individual. El nombre de la cuenta consiste en el primer nombre separando por punto el apellido paterno, completando entre ambos un máximo de quince (25) caracteres. Por ejemplo, si una persona se llama Juan Pérez, su cuenta de dominio o correo será *juan.perez@santabarbara.cl*. En el caso de que el apellido sea muy largo se cortará hasta completar el máximo.
- **Casos especiales de Cuentas Personales**
En el caso que dos o más personas coincidan en la inicial del nombre y en el apellido, el primero que solicite cuenta se le dará con el formato anterior, y a las siguientes se les agregara la siguiente letra de su apellido materno, completando igualmente los 25 caracteres máximo con el apellido. Por ejemplo: Mauricio Orellana, mauricio.orellana, Mauricio.orellanad, Mauricio.orellanae, etc. Y si aún así coinciden se deberá agregar letras del segundo apellido.

4.4.- Normas Y SUGERENCIAS de Buen Uso y Comportamiento

Las que siguen son algunas de las reglas del buen comportamiento para aplicar al correo electrónico:

- Cuando escriba un mensaje a alguien que no conoce, preséntese siempre, indicando como se llama y quien es, y por supuesto firme sus mensajes.
- Sea amable y cortés, no se burle de nadie, las bromas no se entienden bien. No escriba ironías ni sarcasmos, es difícil entender su sentido.
- No utilice expresiones soeces ni escriba palabras malsonantes.
- Escriba el mensaje con la mayor corrección posible, evite las faltas de ortografía.

- Utilice 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.
- No de "órdenes". Cuando quiera que alguien le explique algo, o cuando pida alguna información, pídalos por favor.
- Sea breve y claro, recuerde que los mensajes largos se hacen pesados y no se leen.
- No sea redundante, las cosas se dicen una vez, y no hace falta repetirlas más en el mensaje.
- Tenga cuidado 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.
- Identificación clara del remitente y el destinatario. Debe escribir el nombre de la persona a la que va dirigido el mail.
Si un correo no tiene remitente ni destinatario, deben eliminarse.
- Se debe tener cuidado con lo que se escribe. Otras personas pueden leerlo.
- Explicar en forma concisa de qué se está hablando.
- Si se quiere enviar un correo a varias personas, utilizar el campo "CC" o "BCC" para escribir las direcciones. Así se evita que se conozcan las direcciones del resto de la lista.

- El Email corporativo no debe ser usado para intereses o ganancias personales.
- A modo de plan de contingencia se hace obligatorio tener una cuenta de **mail alternativo** con dominio público, ej. gmail.com
- No inscribirse a listas de correos o de servidores, las cuales no estén relacionadas directamente con su trabajo.
- Todos los individuos son responsables de administrar las fuentes de tecnología de la información y son responsables de sus acciones.
- El usuario será responsable de la información que sea enviada con su cuenta, por lo cual se asegurará de no mandar SPAMS (Correos masivos no autorizados) de información, ni de mandar anexos que pudieran contener información nociva para otro usuario como virus, juegos o pornografía.