



Municipalidad de Coltauco
Progreso y participación...

06 ABR. 2021

COLTAUCO,

DECRETO N° 317 /

CONSIDERANDO:

- a) Que es necesario contar con "Manual de Procedimientos , Políticas y Normas TI de la unidad de informatica"
- b) El Manual de Procedimientos , Políticas y Normas TI de la Unidad de Informatica de acuerdo a Decreto Supremo 83/2004 , este Manual es propuesto por la Unidad de Informatica en conjunto con la Dirección de Administración y Finanzas y Dirección de Control.

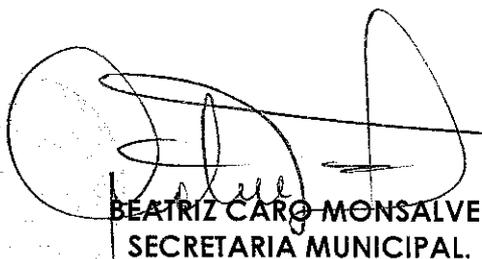
VISTOS:

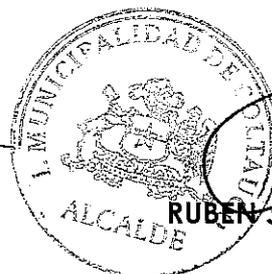
Decreto Supremo 83/2004, que aprueba Aprueba Norma Técnica Para Los Organos De La Administracion Del Estado Sobre Seguridad Y Confidencialidad De Los Documentos Electronicos y facultades que me confiere la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

DECRETO:

Apruebese "Manual de Procedimientos , Políticas y Normas TI de la Unidad de Informatica de acuerdo a Decreto Supremo 83/2004" para la Municipalidad de Coltauco

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


BEATRIZ CARO MONSALVE
SECRETARIA MUNICIPAL.


RUBEN JORQUERA VIDAL
ALCALDE

Transcribese a quien corresponda para su conocimiento y fines.

RJV / BCM / PAF / CCA / AFM / sdd.

Distribución:
Orig + 1 copia Of de Partes (1)
c.C Archivo DAF (1)
c.C. Unidad Informtica (1)



INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y NORMAS TI	2
ALCANCE	2
NORMATIVAS Y DOCUMENTOS APLICABLES	2
ORGANIGRAMA UNIDAD INFORMÁTICA	3
DEFINICIONES	4
SOBRE PLAN DE AUDITORIA TI	6
PROCESO AUDITORIA TI	7
SERVICIOS WEB INSTITUCIONAL	8
POLÍTICAS DE PRIVACIDAD SERVICIOS WEB DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COLTAUCO	8
MARCO DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	11
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	11
PROCESOS SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	12
ENCARGADO DE SEGURIDAD Y COTEA	13
PROCESOS ENCARGADO SEGURIDAD Y COTEA	14
REGISTROS SEGURIDAD TI	15
PROCESOS REGISTROS SEGURIDAD TI	15
PLAN DE CONTINGENCIAS	16
PROCESOS PLAN DE CONTINGENCIAS	17
RESPALDOS DE INFORMACIÓN	17
PROCESO RESPALDOS DE INFORMACIÓN	18
SOPORTES HARDWARE Y SOFTWARE	18
INVENTARIO TI	18
PROCESO INVENTARIO TI	19
CORREO INSTITUCIONAL	20
PROCESO CORREO INSTITUCIONAL	21
SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	22
PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	23
SISTEMAS Y/O SERVICIOS PROVEEDORES EXTERNOS	24

MANUAL PROCEDIMIENTOS, POLÍTICAS Y NORMAS TI – UNIDAD INFORMÁTICA	VERSION	AÑO
	1.0	2021

PROCESO SISTEMAS Y/O SERVICIOS PROVEEDORES EXTERNOS.....	25
SOPORTE Y MANTENIMIENTO	26
PROCESO SOPORTE Y MANTENIMIENTO.....	27
PLATAFORMAS WEB	28
PROCESO PLATAFORMAS WEB	29
REDES Y ACCESOS	30
PROCESO REDES Y ACCESOS	31
FUNCIONAMIENTO CCTV MUNICIPAL	32
PROCESO FUNCIONAMIENTO CCTV MUNICIPAL	33
SALA DE SERVIDORES Y PERMISOS	34
PROCESO SALA DE SERVIDORES Y PERMISOS.....	35
COMPRA DE INSUMOS (TINTAS Y TONER).....	36
PROCESO COMPRA DE INSUMOS (TINTAS Y TONER)	37
DAR DE BAJA EQUIPOS INFORMÁTICOS	38
PROCESO DAR DE BAJA EQUIPOS INFORMÁTICOS	39
ACTUALIZACION DE SISTEMAS.....	40
PROCESO ACTUALIZACION DE SISTEMAS	41



INTRODUCCIÓN

Hoy, nadie puede dudar que los avances de las tecnologías de la información han sido fundamental en el desarrollo de las sociedades modernas. Estas, al ser aplicadas por las instituciones se transforman en herramientas e insumos fundamentales para su aplicación y uso.

La información es conocimiento y de esto deriva la importancia de crear bases de datos confiables en que se permita acceder y poner a disposición esta, tanto para uso interno o para ser compartida con las demás instituciones públicas o, con algún solicitante externo.

Ahora bien, resulta muy relevante y parte del activo de un servicio, considerar el resguardo de toda la información a fin de evitar su pérdida o eventual mal uso. Las medidas de seguridad que deban implementarse jamás serán suficientes, pero es necesario establecer protocolos o procedimientos que garanticen la confiabilidad y soporte de los sistemas informáticos.

Así, resulta fundamental destacar el trabajo a nivel nacional por el Instituto Nacional de Normalización, INN, es el organismo que tiene a su cargo el estudio y preparación de las normas técnicas a nivel nacional. Dicha entidad es miembro de la INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) y de la COMISION PANAMERICANA DE NORMAS TECNICAS (COPANT), representando a Chile ante esos organismos. A partir de ello, surge la norma NCh2777 - ISO/IEC 17799: 2000 que ha sido preparada por la División de Normas del Instituto Nacional de Normalización. Esta norma fue aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 27 de diciembre de 2002 y, a su vez ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N°92, de fecha 07 de Marzo de 2003, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 13 de Marzo de 2003. Junto con lo anterior, surge la promulgación del Decreto Supremo N°83 del año 2004 que establece la Norma Técnica establece las características mínimas obligatorias de seguridad y confidencialidad que deben cumplir los documentos electrónicos de los órganos de la Administración del Estado, y las demás cuya aplicación se recomienda para los mismos fines.

Las exigencias y recomendaciones del Decreto Supremo mencionado y previstas en esta norma, tienen por finalidad garantizar estándares mínimos de seguridad en el uso, almacenamiento, acceso y distribución del documento electrónico; facilitar la relación electrónica entre los órganos de la Administración del Estado y entre éstos y la ciudadanía y el sector privado en general; y salvaguardar el uso del documento electrónico de manera segura, confiable y en pleno respeto a la normativa vigente sobre confidencialidad de la información intercambiada.

Por lo anterior, la información es un bien que, como otros bienes de la Ilustre Municipalidad de Coltauco, tiene valor para una organización y consecuentemente necesita ser protegida en forma apropiada.



OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y NORMAS TI

Documentar los procesos que rigen los trabajos en cuanto a seguridad de la información en TI y el funcionamiento de la Unidad Informática de la Ilustre Municipalidad de Coltauco

ALCANCE

Todos los usuarios que estén relacionados con Tecnológicas de la Información que sean funcionarios de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.

NORMATIVAS Y DOCUMENTOS APLICABLES

DECRETO SUPREMO N° 83/2004 el cual establece Normas y técnicas para los órganos del estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos por el ministerio Secretaria General de la Presidencia el que indica las exigencias y recomendaciones previstas en esta norma, tienen por finalidad garantizar estándares mínimos de seguridad en el uso, almacenamiento, acceso y distribución del documento electrónico; facilitar la relación electrónica entre los órganos de la Administración del Estado y entre éstos y la ciudadanía y el sector privado en general; y salvaguardar el uso del documento electrónico de manera segura, confiable y en pleno respeto a la normativa vigente sobre confidencialidad de la información intercambiada.

DECRETO N° 01/2015, MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA, Apruébese la siguiente norma técnica sobre sistemas y sitios web de los órganos de la Administración del Estado: Artículo 12.- Los órganos de la Administración del Estado deberán adoptar, mantener y declarar una política de privacidad de sus respectivos sistemas web y sitios web, la que deberá encontrarse accesible desde su primera página e incluir las menciones que indique la guía de privacidad que se dicte especialmente al efecto.

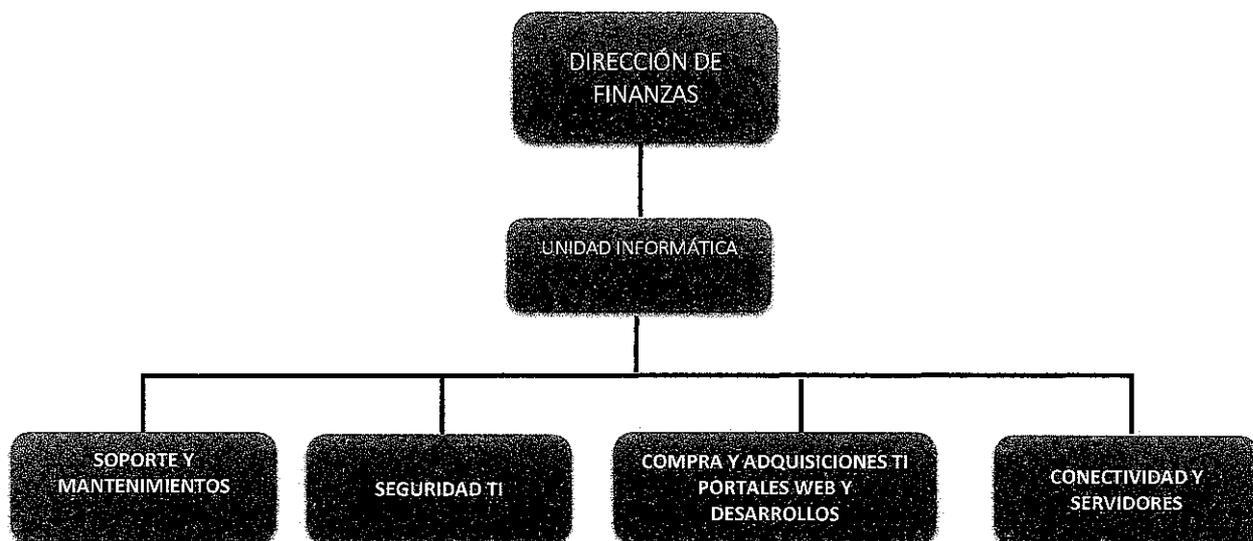
DECRETO LEY N° 17.336, propiedad intelectual y derecho de autor. La presente ley protege los derechos que, por el solo hecho de la creación de la obra, adquieren los autores de obras de la inteligencia en los dominios literarios, artísticos y científicos, cualquiera que sea su forma de expresión, y los derechos conexos que ella determina. El derecho de autor comprende los derechos patrimonial y moral, que protegen el aprovechamiento, la paternidad y la integridad de la obra.

DECRETO N° 93/2006 Ministerio Secretaria General de la Presidencia. Artículo 1°. Apruébese la siguiente norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre adopción de medidas destinadas a minimizar los efectos perjudiciales de los mensajes electrónicos masivos no solicitados recibidos en las casillas electrónicas de dichas reparticiones y en las asignadas a sus funcionarios.

NORMA ISO NCh 2777, Tecnología de la información - Código de práctica para la gestión de seguridad de la información



ORGANIGRAMA UNIDAD INFORMÁTICA





DEFINICIONES

AUDITORIA: La auditoría es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema. La función a desarrollar de una auditoria es: Investigación constante de planes y objetivos, Estudio de las políticas y sus prácticas, Revisión constante de la estructura orgánica, Estudio constante de las operaciones de la empresa, analizar la eficiencia de la utilización de recursos humanos y materiales, revisión del equilibrio de las cargas de trabajo, revisión constante de los métodos de control.

TI: Tecnología de la información (TI) es la aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios u otras empresas. El término es utilizado como sinónimo para los computadores, y las redes, pero también abarca otras tecnologías de distribución de información, tales como la televisión y los teléfonos. Múltiples industrias están asociadas con las tecnologías de la información, incluyendo hardware y software de computador, internet, equipos de telecomunicación, e-commerce y servicios computacionales.

ENCARGADO SEGURIDAD TI: se enfoca en la protección de la infraestructura computacional y todo lo relacionado con esta y, especialmente, la información contenida en una computadora o circulante a través de las redes de computadoras. Para ello existen una serie de estándares, protocolos, métodos, reglas, herramientas y leyes concebidas para minimizar los posibles riesgos a la infraestructura o a la información. La ciberseguridad comprende software (bases de datos, metadatos, archivos), hardware, redes de computadoras y todo lo que la organización valore y signifique un riesgo si esta información confidencial llega a manos de otras personas, convirtiéndose, por ejemplo, en información privilegiada.

COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: Podemos definir el CSI como un cuerpo integrado por representantes de todas las áreas sustantivas de la organización, destinado a garantizar el apoyo manifiesto de las autoridades a las iniciativas de seguridad para lograr un trabajo eficaz y seguro. (Representado por el Comité Técnico Administrativo – COTEA para el caso de los municipios)

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: Conjunto de procesos, metodologías, políticas, normativas, estándares, procedimientos, controles, software, hardware, y otros elementos necesarios para mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

PROCESO: Conjunto de actividades o eventos que se realizan de manera estructurada o alternativa con el fin de cumplir un objetivo determinado.

LICENCIAS: contrato entre el desarrollador de un software sometido a propiedad intelectual y a derechos de autor y el usuario, en el cual se definen con precisión los derechos deberes de ambas partes.

FIREWALL: Un firewall es un dispositivo de seguridad de red que monitorea el tráfico entrante y saliente y decide si permite o bloquea el tráfico específico en función de un conjunto definido de reglas de seguridad. Los firewalls han sido una primera línea de defensa en seguridad de. Establecen una barrera entre las redes internas seguras y controladas en las que se puede confiar y las redes externas no confiables, como Internet. Un firewall puede ser hardware, software o ambos.



IP: Dirección IP (Internet Protocol) es una matrícula identificativa que te define dentro de una red, ya sea esta interna (una red de un hogar, oficina, comercio...) o externa, de cara a internet.

PORTAL CAUTIVO: Es una página de inicio de sesión personalizado en redes empresariales que los usuarios invitados deben pasar antes de poder conectarse a la red Wi-Fi. Aeropuertos, bares y hoteles son los lugares más comunes donde se utiliza esta función, pero realmente cualquier negocio puede beneficiarse de las ventajas que un portal cautivo proporciona. Es una solución elegante dual para una seguridad y marketing avanzados.

NOC: Network Operations Centers, es un área en donde se cuenta con las instalaciones adecuadas para estar monitoreando la actividad en redes de telecomunicaciones, sistemas de services, transmisiones de TV, etc

LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos.



SOBRE PLAN DE AUDITORIA TI

Plan de auditorías serán realizadas por Dirección de Control Interno, deben vigilar continuamente sus operaciones y adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquiera evidencia de irregularidad o de actuación contraria a los principios de la economía, eficiencia y eficacia, utilizando métodos y procedimientos para garantizar que sus actividades cumplan con los objetivos de la entidad.				
Vº Bº : DIRECCIÓN CONTROL INTERNO	COL-01	Nº DE PROCESOS: 06	VERSIÓN: 1.0	1
PROCESO				
NOMBRE	AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
OBJETIVO	Realizar las auditorías en el marco respectivo a las leyes y normas que lo indican, con el fin de controlar y supervigilar la adquisición, desarrollo y utilización de los sistemas. Así determinando las medidas correctivas necesarias para el buen cumplimiento de las funciones de la Unidad de Informática y Transparencia.			
ALCANCE	Todos los sistemas y plataformas Informáticas de la Ilustre Municipalidad de Coltauco y servicios traspasados.			
CATEGORÍA	Auditorías			
RESPONSABLE	Dirección Control Interno			
FRECUENCIA	Semestral			
DESCRIPCIÓN	Trabajo orientado a mantener en orden el área TI que permita resolver debilidades detectadas.			
POLÍTICAS Y NORMAS				
Políticas				
<ol style="list-style-type: none">1. La dirección de Control Interno, podrá realizar 1 auditorías en forma semestral o cuando sea necesario para el correcto desempeño de la Unidad Informática Municipal.2. Auditorías deberán ser realizadas como estándar mínimo bajo los siguientes parámetros:<ol style="list-style-type: none">a. Registro de adquisiciones TI (licencias, software y hardware).b. Cuentas de correo electrónico.c. Contraseña de los sistemas críticos.d. Reglas de firewall.e. Registro utilización de Internet funcionariosf. Reglas de permitidos y denegados en utilización de Internet.g. Registros de soporte y mantenimiento.h. Registro de respaldos BD sistemas críticos.i. Operatividad portales WEBS.3. Será obligación de la Dirección de Control Interno enviar a la Unidad Informática el informe final de la o las auditorías realizadas para corregir las observaciones y proceder a la publicación como lo indica la ley 20.285 y sus instrucciones.				
Norma				
<ol style="list-style-type: none">1. La Unidad Informática solo será responsable de entregar la información necesaria para la realización de la correcta auditoria TI de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.				



PROCESO AUDITORIA TI

Vº Bº : DIRECCIÓN CONTROL INTERNO	COL-01	Nº DE PROCESOS: 06	VERSIÓN: 1.0	1
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	Solicitar Información requerida según políticas para la realización de la Auditoria, a través de documento formalizado (memorándum, oficio, etc.).	DIRECCIÓN CONTROL INTERNO		
2	Entregar la información a través de documento conductor según políticas en cuanto a lo requerido por el Director de Control Interno.	UNIDAD AUDITADA		
3	3.1 Se realiza auditoria según documentación de respaldo y entrevistas realizadas a la unidad respectiva TI. 3.2 Se desarrolla pre-Informe y se envía por documento conductor a la unidad auditada con copia a la administración municipal, para la solución a las faltas encontradas.	DIRECCIÓN CONTROL INTERNO		
4	Dar respuesta y solución a las fallas encontradas por la Dirección de Control Interno, describiéndolas a través de documento conductor	UNIDAD AUDITADA		
5	Generar informe final y enviar a la Unidad Informática para conocimiento y posterior publicación según ley 20.285 y sus instrucciones.	DIRECCIÓN CONTROL INTERNO		
6	Finalmente la Unidad Informática procede a la publicación de informe final Control Interno en Transparencia Activa.	UNIDAD INFORMÁTICA		



SERVICIOS WEB INSTITUCIONAL

POLÍTICAS DE PRIVACIDAD SERVICIOS WEB DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COLTAUCO.

1. TÉRMINOS GENERALES

La entidad responsable de este sitio, la Unidad de Informática, de la Ilustre Municipalidad de Coltauco, entidad legalmente constituida de acuerdo a la Leyes de la República de Chile, informa a los usuarios (en adelante el “Usuario” o los “Usuarios”), acerca de su Política de Privacidad del portal de Internet.

La Unidad Informática de la Municipalidad de Coltauco se reserva el derecho a modificar la presente política para adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales, así como a prácticas de la industria. En dichos supuestos, el Departamento de Control Interno verificará y la unidad de Informática anunciará en esta página los cambios introducidos con razonable antelación a su puesta en práctica.

1.1 ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO

Para todos los efectos legales y por el mero hecho de acceder a los productos web de La Ilustre Municipalidad de Coltauco, el Usuario acepta y reconoce que ha revisado y que está de acuerdo con la Política de Privacidad, en lo que en Derecho corresponda. Será responsabilidad del Usuario la lectura y acatamiento de la Política de Privacidad, cada vez que los utilice.

1.2 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todas las controversias y/o reclamos que puedan surgir por el uso de los productos web de Ilustre Municipalidad de Coltauco implican la aceptación y sometimiento a las Leyes de la República de Chile. Todas las controversias y/o reclamos que surjan del uso de éstos serán resueltos por tribunales competentes.

1.3 RESPONSABILIDAD POR LAS OPINIONES E INFORMACIONES VERTIDAS EN EL PORTAL

La Ilustre Municipalidad de Coltauco no se responsabiliza por las informaciones y opiniones emitidas en los productos web de esta entidad, cuando no sean de su exclusiva emisión. Las informaciones y opiniones emitidas por personas diferentes a éstos, no necesariamente reflejan la posición de La Ilustre Municipalidad de Coltauco, incluyendo sin limitación a sus empleados, directores, asesores y proveedores. En consecuencia, ésta no se hace responsable por ninguna de las informaciones y opiniones que se emitan en sus productos web, en las condiciones descritas.

2. USO DEL CONTENIDO

2.1 USO CORRECTO DE LOS CONTENIDOS

El Usuario se obliga a utilizar los Contenidos de forma diligente, correcta y lícita. En general se compromete a no utilizar los Contenidos de forma ilícita y para fines contrarios a la Ley o el Orden Público. Entre otras obligaciones, a manera meramente referencial y sin que implique limitación alguna, al Usuario se le prohíbe especialmente:

- (a) suprimir, eludir o manipular el “copyright” y demás datos identificadores de los derechos de los productos web de La Ilustre Municipalidad de Coltauco o de sus titulares, incorporados a los Contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales o cualquier mecanismo de información que pudieren contener los Contenidos;



- (b) no respetar la privacidad, opiniones, punto de vista, ideología, religión y etnia de otros Usuarios, así como aquellas otras opciones personales o aspectos pertenecientes su esfera de intimidad y privacidad;
- (c) usar los Contenidos con propósitos comerciales, incluyendo la promoción de cualquier bien o servicio;
- (d) proporcionar información obscena, difamatoria, dañina o conocidamente falsa; (e) obstaculizar, entorpecer, restringir o limitar el uso de los Contenidos por parte de otros Usuarios;
- (f) en general, el Usuario deberá abstenerse de utilizar los productos Web de La Ilustre Municipalidad de Coltauco de manera que atente contra los legítimos derechos de terceros, o bien que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Contenidos o impedir su normal uso por parte de otros Usuarios.

2.2 UTILIZACIÓN Y REPRODUCCIÓN DE LOS CONTENIDOS

Se permite utilizar y/o reproducir Contenidos, bajo el cumplimiento de las siguientes reglas:

- (a) la utilización y/o reproducción debe ser compatible con el objetivo informativo, educacional y recreativo de los productos web de La Ilustre Municipalidad de Coltauco;
- (b) la información no puede utilizarse con fines comerciales;
- (c) los Contenidos de cada uno de los productos, tales como datos, documentos, información, gráficos o imágenes, no pueden ser modificados de forma alguna, copiados o distribuidos separadamente de su contexto, texto, gráfico o imágenes que lo acompañen. En resumen, se permite el Uso de los contenidos con fines estrictamente informativos, académicos, educacionales, de investigación o personales, que en ninguna caso impliquen la utilización de los mismos para fines de lucro.

2.3 UTILIZACIÓN DE CLAVES DE ACCESO Y REGISTRO DE USUARIOS

Los Contenidos de los productos Web de La Ilustre Municipalidad de Coltauco tienen carácter gratuito para los Usuarios y no exigen la suscripción previa o registro del Usuario. Sin perjuicio de lo anterior, el acceso a ciertos Contenidos sólo puede hacerse mediante el Registro del Usuario en la forma que se indique expresamente. En virtud de lo expuesto, se proveerán algunos de los Contenidos de los productos web de La Ilustre Municipalidad de Coltauco a los Usuarios registrados en el formulario dispuesto para estos fines.

2.4 SISTEMA DE REGISTRO DE USUARIO

El Usuario que desee recibir informaciones especiales de La Ilustre Municipalidad de Coltauco, tales como mailing, cartas o fotografías, además de otros insumos nuevos o actualizados en el tiempo según las demandas de los Usuarios, deberá inscribirse a través del Formulario de Registro dispuesto para estos fines, en los productos que dispongan de un Sistema de Registro.

El Usuario será el responsable de la veracidad de los datos entregados, así como también de la actualización de los mismos. El Usuario podrá eliminar libremente su registro cuando lo estime apropiado, mediante un sistema de inscripción de la base de datos especialmente habilitado para estos efectos, en los casos en que se cuente con un Sistema de Registro.



3. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

3.1 UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LOS USUARIOS

La recogida y tratamiento automatizado de los Datos Personales tiene como finalidad el mantenimiento de la relación contractual en su caso establecida con La Ilustre Municipalidad de Coltauco; la gestión, administración, prestación, ampliación y mejora de los servicios en los que el Usuario decida suscribirse; darse de alta o utilizar la adecuación de dichos servicios a las preferencias y gustos de los Usuarios; el estudio de la utilización de los servicios por parte de los Usuarios; el diseño de nuevos servicios relacionados con dichos servicios; el envío de actualizaciones de los servicios; el envío, por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por los productos Web de La Ilustre Municipalidad de Coltauco, actualmente y en el futuro. La finalidad de la recogida y tratamiento automatizado de los Datos Personales incluye igualmente el envío de formularios de encuestas, que el Usuario no queda obligado a contestar.

3.2 PRIVACIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

La Ilustre Municipalidad de Coltauco se preocupa por la protección de datos de carácter personal de sus Usuarios, por lo cual, asegura la confidencialidad de los mismos, y no los transferirá o cederá o de otra manera proveerá, salvo en aquellos casos en que la legislación vigente así lo indique. El uso que el Usuario haga de los productos web de La Ilustre Municipalidad de Coltauco puede ser almacenado con el objeto de generar una información estadística respecto a la utilización de las secciones, partes y en general, del Contenido de éstos, de manera de determinar los números totales y específicos, por sección, de visitantes a los productos web de La Ilustre Municipalidad de Coltauco, con el objetivo principal de conocer las necesidades e intereses de los Usuarios y otorgar un mejor servicio.

Los Usuarios determinan libre y voluntariamente si desean facilitar los datos personales que se les puedan requerir o que se puedan obtener de los Usuarios, con ocasión de la suscripción o alta en algunos de los servicios ofrecidos en los productos Web de La Ilustre Municipalidad de Coltauco.

Los Usuarios tienen reconocidos y podrán ejercitar los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición, así como tienen reconocido el derecho a ser informados de las sesiones realizadas, contactándose con La Ilustre Municipalidad de Coltauco a través de los correos electrónicos habilitados en cada uno de sus productos Web.

3.3 SOBRE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Ilustre Municipalidad de Coltauco ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los Datos Personales legalmente requeridos, y ha instalado todos los medios y medidas técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los Datos Personales facilitados por los Usuarios. Ello no obstante, el Usuario debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables.



MARCO DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se establecerse una política que fije las directrices generales que orienten la materia de seguridad dentro de esta entidad, que refleje claramente el compromiso, apoyo e interés en el fomento y desarrollo de una cultura de seguridad institucional. La política de seguridad debe incluir, como mínimo, lo siguiente:

- a) Una definición de seguridad del documento electrónico, sus objetivos globales, alcance e importancia.
- b) La difusión de sus contenidos al interior de la organización.
- c) Su reevaluación en forma periódica, a lo menos cada tres años.

Vº Bº : ALCALDE - ALCALDESA	COL-02	Nº DE PROCESOS: 04	VERSIÓN: 1.0	2
--------------------------------	--------	-----------------------	--------------	---

PROCESO	
NOMBRE	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
OBJETIVO	Crear una cultura de la seguridad de la información
ALCANCE	Todos los usuarios involucrados en tecnologías de la información de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.
CATEGORÍA	Seguridad
RESPONSABLE	Unidad Informática.
FRECUENCIA	Reevaluación 1 vez cada 3 años
DESCRIPCIÓN	Trabajo orientado a mantener una cultura de seguridad de la Información institucional como prioridad en el trabajo diario de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.

POLÍTICAS Y NORMAS

Políticas

1. Identificar la información crítica
2. Seguridad preventiva.
 - a. Identificar brechas en seguridad de la información.
 - b. Elaborar informes de diagnóstico anual o cuando este sea necesario.
 - c. Comunicar a los funcionarios de forma oportuna resguardar en caso de amenazas.
3. Seguridad correctiva.
 - a. Supervisar o ejecutar acciones correctivas.
 - b. Analizar o identificar incidentes de seguridad para mejorar brecha.
4. Bajo la responsabilidad de la Unidad de Informática, deberá capacitar a los funcionarios en seguridad de la información.

Norma

1. La Unidad Informática sólo será responsable de asegurar la información que genere y que sea de propiedad de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.



PROCESOS SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA	COL-02	Nº DE PROCESOS: 04	VERSIÓN: 1.0	2
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	1.1 Identificar sistemas críticos 1.2 Funcionario encargado de Seguridad TI, participar en COTEA 1.3 Informar a cotea sobre eventos y estados en TI	UNIDAD INFORMÁTICA		
2	Identificar falencias e informar los requerimientos en TI.	COTEA		
4	Elaborar los informes para ser presentado en COTEA informando al comité TI sobre estado de seguridad de la información.	UNIDAD INFORMÁTICA		



ENCARGADO DE SEGURIDAD Y COTEA

Es quien actúa como asesor del jefe de servicio en los asuntos relativos a la seguridad de los documentos electrónicos y procesos TI. es nombrado según lo indicado en manual de procedimientos de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.				
Vº Bº : ALCALDE - ALCALDESA	COL-03	Nº DE PROCESOS: 02	VERSIÓN: 1.0	3
PROCESO				
NOMBRE	ENCARGADO DE SEGURIDAD			
OBJETIVO	Participar en COTEA			
ALCANCE	COTEA Ilustre Municipalidad de Coltauco.			
CATEGORÍA	Seguridad			
RESPONSABLE	Unidad Informática.			
FRECUENCIA	Cuando Corresponda			
DESCRIPCIÓN	Trabajo orientado a mantener la seguridad de los sistemas propios de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.			
POLÍTICAS Y NORMAS				
Políticas <ol style="list-style-type: none">1. La Alcaldesa o el Alcalde, podrá asignar por decreto alcaldicio por única vez a un funcionario responsable como encargado de Seguridad TI o cuando sea en su caso necesario según lo indicado en el Decreto Supremo N° 83/2004.2. El encargado de seguridad TI deberá realizar los siguientes trabajos mínimos requeridos:<ol style="list-style-type: none">a. Participar y/o informar en reuniones de COTEA sobre seguridad de la información.b. Identificar los requerimientos en TI y evaluar las posibles fallas informadas por directivos.3. Identificar a COTEA como comité seguridad de TI.4. Gestionar la adquisición del equipamiento y/o desarrollos necesarios para la seguridad de la información según los requerimientos informados por COTEA.				
Norma <ol style="list-style-type: none">1. La Unidad Informática sólo será responsable de informar y tomar razón de los requerimientos que genere y sean de propiedad de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.				



PROCESOS ENCARGADO SEGURIDAD Y COTEA

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA	COL-03	Nº DE PROCESOS: 02	VERSIÓN: 1.0	3
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	Designar a funcionario responsable como Encargado de Seguridad TI mediante decreto alcaldicio.	ALCALDESA O ALCALDE		
2	1.1 Funcionario encargado de Seguridad TI, participar en COTEA 1.2 Elaborar los informes para ser presentado en COTEA informando al comité TI sobre estado de seguridad de la información.	UNIDAD INFORMÁTICA		



REGISTROS SEGURIDAD TI

Su finalidad es poder emplear métodos de registros de tipo en seguridad TI basándose en las normas NCh2777.				
Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA	COL-04	Nº DE PROCESOS: 01	VERSIÓN: 1.0	4
PROCESO				
NOMBRE	REGISTROS SEGURIDAD TI			
OBJETIVO	Registrar todo evento preventivo y correctivo sobre la información en resguardo y sus sistemas críticos.			
ALCANCE	Todos los usuarios involucrados en tecnologías de la información de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.			
CATEGORÍA	Seguridad			
RESPONSABLE	Unidad Informática.			
FRECUENCIA	1 vez			
DESCRIPCIÓN	Trabajo orientado a mantener la seguridad de los sistemas propios de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.			
POLÍTICAS Y NORMAS				
Políticas				
<ol style="list-style-type: none"> 1. El encargado de seguridad TI deberá llevar un registro de: <ol style="list-style-type: none"> a. Estado de acceso de los sistemas críticos y sus servidores. b. Registro de acceso a los sistemas o servidores software. c. Registro de acceso a las áreas designadas como sala de servidores. d. Informar al encargado de Informática los registros mantenidos. 2. Informar el registro de las tareas preventivas realizadas para el resguardo de los sistemas críticos 3. Informar el registro de las tareas correctivas realizadas para el buen funcionamiento de los sistemas críticos y su información. 				
Norma				
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Unidad Informática solo será responsable de llevar un registro de los sistemas críticos y su información que sea propiedad de la Ilustre Municipalidad de Coltauco. 				

PROCESOS REGISTROS SEGURIDAD TI

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-04	Nº DE PROCESOS: 01	VERSIÓN: 1.0	4
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Numero	ACTIVIDAD		RESPONSABLE	
1	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Registrar estado de sistemas críticos y su funcionamiento mensual. 1.2 Registrar estado de seguridad de información de los sistemas críticos mensual. 1.3 Resguardar y mantener registros para verificaciones y fiscalizaciones futuras. 		ENCARGADO SEGURIDAD TI	



PLAN DE CONTINGENCIAS

Según decreto 83/2004 art. 35 El encargado de seguridad deberá formular un plan de contingencia para asegurar la continuidad de operaciones críticas para la institución.				
Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA	COL-05	Nº DE PROCESOS: 03	VERSIÓN: 1.0	5
PROCESO				
NOMBRE	PLAN DE CONTINGENCIAS			
OBJETIVO	Generar acción para que el proceso de los sistemas críticos siga en funcionamiento.			
ALCANCE	Sistemas críticos Ilustre Municipalidad de Coltauco			
CATEGORÍA	Conectividad y servidores			
RESPONSABLE	Unidad Informática.			
FRECUENCIA	Cada vez que sea requerido			
DESCRIPCIÓN	Trabajo orientado a mantener operatividad de página web y de los sistemas críticos de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.			
POLÍTICAS Y NORMAS				
Políticas				
<ol style="list-style-type: none">1. Unidad Informática deberá velar por el buen funcionamiento de los sistemas críticos y pagina web generando la contingencia necesaria para su funcionamiento.2. Vigilar que las operatividades de la contingencia en cuanto a los servidores de respaldo estén operativos en caso de fallas de servidor principal.3. Mantener funcionamiento de energía de los servidores de sistemas críticos.4. Mantener BD de sistemas críticos y pagina web al día para prevenir la menor perdida de información.5. Mantener BD disponible en caso de reemplazo de la original.6. Mantener conectividad (red) requerida en cuanto sea de su alcance para el buen funcionamiento de los sistemas.7. En caso de robo de equipamiento informar rápidamente a las autoridades correspondientes.				
Norma				
<ol style="list-style-type: none">1 La Unidad Informática solo será responsable de mantener la contingencia necesaria según el recurso disponible y propiedad de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.				



PROCESOS PLAN DE CONTINGENCIAS

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-05	Nº DE PROCESOS: 03	VERSIÓN: 1.0	5
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	1. Verificar funcionamiento de servidores sistemas críticos y pagina web. 2. BD disponibles con menor pérdida de información.	UNIDAD INFORMÁTICA.		
2	Verificar funcionamiento de energía	DIRECCIÓN DE OBRAS		
3	Mantener respaldo de energía	UNIDAD INFORMÁTICA.		

RESPALDOS DE INFORMACIÓN

NCh2777 - 8.4.1 Respaldo de la información. Se deberán tomar regularmente copias de respaldo de la información y software esencial del negocio. Se deberán proveer las instalaciones adecuadas de respaldo para asegurar que toda la información y el software esencial del negocio se puedan recuperar después de un desastre o una falla de algún dispositivo. Las configuraciones de respaldo para los sistemas individuales se deberán probar regularmente para asegurar que ellas cumplen con los requisitos de los planes de continuidad del negocio. Se deberán considerar los controles siguientes:

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA	COL-06	Nº DE PROCESOS: 02	VERSIÓN: 1.0	6
PROCESO				
NOMBRE	RESPALDOS DE LA INFORMACIÓN			
OBJETIVO	Asegurar la correcta y segura operación de los equipos de procesamiento de Información.			
ALCANCE	Sistemas críticos Ilustre Municipalidad de Coltauco			
CATEGORÍA	Conectividad y servidores			
RESPONSABLE	Unidad Informática.			
FRECUENCIA	Diario			
DESCRIPCIÓN	Trabajo orientado a mantener los respaldos necesarios de la información de los sistemas críticos y pagina web.			
POLÍTICAS Y NORMAS				
Políticas				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Unidad Informática deberá respaldar información de los sistemas críticos y a página web mínimo 1 vez al día. 2. Mantener respaldos resguardados fuera de la red y sala de servidores. 3. Mantener disponible los respaldos para la recuperación del funcionamiento de los sistemas críticos y página web. 4. Mantener actualizada bitácora de incidencias 				
Norma				
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Unidad Informática solo respaldará la información requerida por los sistemas críticos y página web para el buen funcionamiento de los procesos de la Ilustre Municipalidad de Coltauco y que pertenezcan al organismo. 				



PROCESO RESPALDOS DE INFORMACIÓN

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-06	Nº DE PROCESOS: 02	VERSIÓN: 1.0	6
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	1.1 Respalidar información de sistemas críticos y pagina web a las 12:00 y 20:00 de la de forma automatizada. 1.2 Respalidar información sistemas críticos y pagina web de forma manual al término de jornada.	UNIDAD INFORMÁTICA.		
2	Almacenar respaldos manuales en servidor o disco duro aislado.	UNIDAD INFORMÁTICA.		

SOPORTES HARDWARE Y SOFTWARE
INVENTARIO TI

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA	COL-07	Nº DE PROCESOS: 03	VERSIÓN: 1.0	7
PROCESO				
NOMBRE	INVENTARIO TI			
OBJETIVO	Mantener registro y orden.			
ALCANCE	Todos los usuarios involucrados en tecnologías de la información de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.			
CATEGORÍA	Soporte y mantenimiento			
RESPONSABLE	Unidad Informática.			
FRECUENCIA	Al obtener algún producto o servicio.			
DESCRIPCIÓN	Trabajo orientado a mantener registros de inventario TI de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.			
POLÍTICAS Y NORMAS				
Políticas				
1. Unidad Informática deberá mantener respaldo inventario en áreas TI en cuanto respecta a licencias, software y hardware.				
2. Además, debe de coordinar dicho inventario TI con inventario general municipal.				
Norma				
1. La Unidad Informática solo mantendrá y llevará registro coordinado con inventario TI con lo que respecta al inventario general y sea propiedad de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.				



PROCESO INVENTARIO TI

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-07	Nº DE PROCESOS: 03	VERSIÓN: 1.0	7
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	Envía factura y producto a unidad de informática.	UNIDAD ADQUISICIONES		
2	Se verifica estado de equipo, se deriva y se registra en inventario TI.	UNIDAD INFORMÁTICA.		
3	Coordinar con encargado de inventario municipal y registrar en sistema general.	DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS – ADQUISICIONES		



CORREO INSTITUCIONAL

Decreto supremo 93/2006 condiciones mínimas que deben cumplir los órganos de la Administración del Estado para el procesamiento y manejo de los mensajes electrónicos recibidos en sus infraestructuras de comunicaciones, y las demás cuya aplicación se recomienda.				
Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA	COL-08	Nº DE PROCESOS: 07	VERSIÓN: 1.0	8
PROCESO				
NOMBRE	CORREO INSTITUCIONAL			
OBJETIVO	Ser canal de comunicación con los usuarios.			
ALCANCE	Todos los usuarios involucrados en tecnologías de la información de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.			
CATEGORÍA	Conectividad y servidores			
RESPONSABLE	Unidad Informática.			
FRECUENCIA	Cuando se requiera			
DESCRIPCIÓN	Ser canal de comunicación oficial configurado y utilizado según las políticas que a continuación se describirán.			
POLÍTICAS Y NORMAS				
Políticas				
<ol style="list-style-type: none">1. Unidad Informática deberá configurar cuentas de correo institucional según lo requerido mediante correo electrónico por Directivo de cada unidad, indicando Nombre y apellidos de los funcionarios.2. Nombre de la cuenta de correo será configurado según los siguiente:<ol style="list-style-type: none">a. Creación: nombre ++ primer apellido (ej.: Pablo.Rojas@coltauco.cl)b. Si su cuenta está ocupada se cambiará el segundo apellidoc. Contraseñas: estas contarán con 8 caracteres como mínimo incluyendo mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales.d. Si la Dirección lo requiere, cuenta será creada según el nombre de la unidad o función a realizar el funcionario.3. Las cuentas serán utilizadas sólo con fines laborales de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.4. Las cuentas podrán ser configuradas en smarthphone, notebook o con accesos online siempre y cuando el Directivo de cada unidad lo solicite y estando de acuerdo con cada funcionario.5. Cuenta puede ser dada de baja con previa autorización del Director de la unidad, mediante memorándum enviado por la Unidad de Informática				
Norma				
<ol style="list-style-type: none">1. La Unidad Informática solo creará cuentas de mail según lo solicitado mediante correo electrónico o documento conductor para el uso laboral de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.2. La Unidad Informática solo se hará responsable de las cuentas institucionales con dominio @coltauco.cl				



PROCESO CORREO INSTITUCIONAL

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-08	Nº DE PROCESOS: 07	VERSIÓN: 1.0	8
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	Ingresar solicitud de creación de direcciones a través de documento conductor o correo electrónico.	DIRECCIONES		
2	2.1. Creación de cuenta de correo y contraseña según lo instruido en política. 2.2. Configuración de cuenta en cliente de correo predeterminado Microsoft Outlook. 2.3. Se realizan pruebas de envío y recepción de correos.	UNIDAD INFORMÁTICA.		
3	Se informa a la dirección a través de Correo electrónico la creación y configuración exitosa de nueva cuenta.	UNIDAD INFORMÁTICA.		
4	Solicitará Eliminación de la cuenta, solicitud ingresada mediante documento conductor a la Unidad de Informática	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		
5	Unidad Informática gestiona y solicitud creando respaldo por un periodo de 3 meses La unidad de informática enviara vía memo a la dirección de finanzas indicando que se ha cumplido el tiempo máximo de espera	UNIDAD INFORMÁTICA.		
6	La dirección de administración dará visto bueno a la eliminación de la información	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		
7	Se procede a la eliminación de la cuenta con información.	UNIDAD INFORMÁTICA.		



SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Se deberán definir y documentar los requisitos de la Ilustre Municipalidad de Coltauco para el control de acceso. Se deberán establecer claramente las reglas y derechos del control de acceso de cada usuario o grupo de usuarios en la declaración de la política de acceso. Además de identificar los sistemas críticos para lo referido en la norma NCh2777				
Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA	COL-09	Nº DE PROCESOS: 04	VERSIÓN: 1.0	9
PROCESO				
NOMBRE	SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
OBJETIVO	Identificar los sistemas críticos - Controlar el acceso a la información.			
ALCANCE	Todos los usuarios involucrados en tecnologías de la información en sistemas críticos de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.			
CATEGORÍA	Conectividad y servidores			
RESPONSABLE	Unidad Informática.			
FRECUENCIA	Cuando se requiera			
DESCRIPCIÓN	Verificar en los sistemas críticos su funcionamiento y políticas de creación de usuario perfiles y accesos.			
POLÍTICAS Y NORMAS				
Políticas <ol style="list-style-type: none">Unidad Informática deberá de verificar que los sistemas críticos cumplan con los siguientes estándares:<ol style="list-style-type: none">Perfiles de usuario según sus permisos asignados:<ol style="list-style-type: none">AdministradorGestorUsuarioPerfiles de usuarios estén asignados a los funcionarios y sean responsables de su sesión según los permisos asignados.Contraseñas deben ser desde 8 caracteres como mínimo y además contener letras, números y caracteres especiales.La creación de usuarios debe ser solicitada mediante documento conductor o correo electrónico desde dominio institucional.La Unidad Informática debe de tener un registro de estado de accesos y log de eventos de cada sistema crítico de propiedad de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.Sobre las cuentas y control de usuario de dominio, la Unidad Informática será responsable de crear, modificar o eliminar cuentas manteniendo el respaldo de los usuarios durante 6 meses o el tiempo que sea necesario en caso de eliminación.				
Norma <ol style="list-style-type: none">La Unidad Informática solo verificara estado de sistemas críticos que sea posesión de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.				



PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-09	Nº DE PROCESOS: 04	VERSIÓN: 1.0	9
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	Creación de perfiles de usuario según función y accesos	UNIDAD INFORMÁTICA.		
2	Registro de Logs sobre accesos y eventos de los sistemas críticos.	UNIDAD INFORMÁTICA.		
3	Dominio, solicitud de creación de cuentas y asignación según departamento.	DEPARTAMENTOS.		
4	Configuración cuenta dominio en equipo de dirección solicitante.	UNIDAD INFORMÁTICA.		



SISTEMAS Y/O SERVICIOS PROVEEDORES EXTERNOS

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-10	Nº DE PROCESOS: 03	VERSIÓN: 1.0	10
PROCESO				
NOMBRE	SISTEMAS Y/O DE PROVEEDORES EXTERNOS			
OBJETIVO	Mantener sistemas y/o servicios, BD y confidencialidad de la Información.			
ALCANCE	Todas las direcciones que correspondan			
CATEGORÍA	Seguridad TI			
RESPONSABLE	Unidad Informática.			
FRECUENCIA	Diario.			
DESCRIPCIÓN	Mantener relación y operatividad de los sistemas y/o servicios entregados a la Ilustre Municipalidad de Coltauco por parte de proveedores externos.			
POLÍTICAS Y NORMAS				
<p>Políticas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La instalación y funcionamiento el sistema es responsabilidad del proveedor externo 2. La Municipalidad De Coltauco será responsable de la entrega de la información que no afecte a datos personales de terceros a excepción que estos sean crítico para el funcionamiento del sistema 3. Proveedor será responsable del respaldo de BD de sus sistemas. 4. Proveedor debe mantener confidencialidad de la información ingresada y mantenida en BD de los sistemas utilizados por la municipalidad y servicios traspasados. 5. Para el acceso remoto de cualquier tipo, debe ser debidamente solicitado por la Dirección correspondiente y autorizado por la Unidad de Informática. 6. Los licenciamientos y/o permisos para el uso de software y/o servicios, son de responsabilidad del proveedor externo. 7. En caso de fallas en los sistemas y/o servicios, proveedor externo deberá informar por escrito vía correo tal evento a la Unidad de Informática. 8. En caso de hurto o pérdida de BD (vigentes o respaldos) el proveedor dará el aviso correspondiente a la Ilustre Municipalidad de Coltauco. 				
<p>Norma</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidad solo de los sistemas y/o servicios propios de la Ilustre Municipalidad de Coltauco que sean mantenidos y su funcionamiento sea de uso exclusivo de la unidad de Informática. 2. En caso de manipulación de información o datos en los casos de: venta de bases de datos o divulgación de las mismas cualquier sea su medio La Ilustre Municipalidad de Coltauco tendrá la facultad para las denuncias o demandas respectivas contra el proveedor o funcionario debidamente identificado a través de sumarios. 				



PROCESO SISTEMAS Y/O SERVICIOS PROVEEDORES EXTERNOS

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-10	Nº DE PROCESOS: 03	VERSIÓN: 1.0	10
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	1.1 Instalación y puesta en marcha. 1.2 Respaldo de BD 1.3 Operatividad de sus sistemas y/o administración de estos para su funcionamiento. 1.4 Registro de log de eventos y accesos 1.5 Confidencialidad y resguardo de la información. 1.6 Informar a través de documentos sobre incidencias en el funcionamiento de los sistemas y su reparación a la unidad de Informática.	PROVEEDOR EXTERNO.		
2	2.1 Solicitud a la Unidad Informática para los accesos remotos a los sistemas de proveedores externos a nuestra red municipal.	DIRECCIÓN O UNIDAD QUE CORRESPONDA		
3	3.1 Entregar permisos y permitir accesos remotos.	UNIDAD DE INFORMÁTICA.		



SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Para poder mantener un historial de los equipos en cuanto a su estado, mantenimientos preventivos, correctivos y vida útil de servicio es que se hace necesario poder registrar y mantener historial de sucesos y solicitudes en cuanto a lo que requieren las Direcciones y sus funcionarios. A continuación se detalla el proceso y sus actividades a desarrollar.

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA	COL-11	Nº DE PROCESOS: 08	VERSIÓN: 1.0	11
-------------------------------	--------	-----------------------	--------------	----

PROCESO

NOMBRE	SOPORTE Y MANTENIMIENTO
OBJETIVO	Mantener soporte preventivo y correctivo TI
ALCANCE	Todos los usuarios involucrados en tecnologías de la información en sistemas críticos de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.
CATEGORÍA	Soporte y Mantenimientos
RESPONSABLE	Unidad Informática.
FRECUENCIA	1 vez por semana o cuando esta se requiera.
DESCRIPCIÓN	Mantener de manera eficaz soporte TI preventivo y correctivo para el correcto funcionamiento de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.

POLÍTICAS Y NORMAS

Políticas

1. Mantenimiento preventivo se realizará según calendario de mantenciones elaborado por el encargado de seguridad informática.
2. Soporte correctivo se realizará cada vez que se requiera
3. En caso de corrección, se aplicará política de contingencia según sea la necesidad
4. Se llevará historial de sucesos en cuanto al soporte y mantenimiento. Por medio de la aplicación disponible en la intranet, el funcionario deberá firmar como satisfecho o termino de trabajo realizados en TI.
5. En caso de que el acontecimiento en hardware o software no se pueda solucionar de forma interna, se hará solicitud a la Dirección de Administración y Finanza para recurrir en cotizaciones de terceros para reparar el/los equipos o los softwares.
6. Mediante solicitud con documento conductor, la dirección o personal a cargo solicitará traslado de equipos, así la Unidad Informática coordinará con Inventario general.
7. Por medio de correo electrónico las direcciones podrán solicitar a la Unidad Informática la gestión de nuevo equipamiento según sea la necesidad.

Norma

1. La Unidad Informática solo realizará el soporte y mantenimiento a equipos que sean de propiedad de la Ilustre Municipalidad de Coltauco los cuales estén instalados en sus dependencias administrativas.
2. Todo equipo ya instalado y que sea propiedad de la Ilustre Municipalidad de Coltauco debe de contar con sus licencias correspondientes para su uso.



PROCESO SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-11	Nº DE PROCESOS: 08	VERSIÓN: 1.0	11
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	Soporte preventivo, 1 vez a la semana, recorrido para verificar el funcionamiento de los equipos en las unidades	UNIDAD INFORMÁTICA.		
2	Soporte correctivo, cada vez que se requiera, solicitud verbal o mail en su defecto.	DIRECCIONES		
3	Registro histórico, con firma de satisfacción al trabajo realizado en soporte TI	FUNCIONARIOS		
4	Solicitud de mantenimiento correctivo en efecto de Terceros, cuando falla no se pueda reparar de forma interna.	UNIDAD INFORMÁTICA.		
5	Pago al proveedor externo según cotización aceptada por reparación de equipos o software.	DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		
6	Mediante correo eléctrico puede solicitar traslado de equipamiento.	DIRECCIONES		
7	Actualizar inventario TI en cuanto a traslados	DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS – INVENTARIOS.		
8	Solicitud mediante correo electrónico gestión para adquisición de nuevo equipamiento o software.	DIRECCIONES.		



PLATAFORMAS WEB

<p>Servicios en línea que ofrecen acceso a distintas plataformas, como por ej.: Web Institucional, portal transparencia, lobby, gestor de intereses, patentes, permisos de circulación. Estos deben de mantener un proceso de mantenimiento para cumplir con las leyes respectivas de cada sistema y gestionar los pagos en línea que ofrece la Ilustre Municipalidad de Coltauco.</p>				
Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA	COL-12	Nº DE PROCESOS: 07	VERSIÓN: 1.0	12
PROCESO				
NOMBRE	PLATAFORMAS WEB			
OBJETIVO	Mantener operativo los servicio ONLINE			
ALCANCE	Direcciones involucradas en el cumplimiento de las leyes y pagos en línea.			
CATEGORÍA	Adquisiciones TI Portales web y Desarrollos			
RESPONSABLE	Unidad Informática.			
FRECUENCIA	Diario.			
DESCRIPCIÓN	Los servicios web de la Ilustre Municipalidad de Coltauco permiten publicar información y mantener distintos pagos de servicios a los usuarios.			
POLÍTICAS Y NORMAS				
<p>Políticas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Unidad Informática debe mantener siempre operativo el sitio web www.coltauco.cl y los portales para el cumplimiento de la ley de Transparencia y Lobby. 2. En caso de fallas de portales de transparencia y lobby reportar a los servicios externos respectivamente. 3. Portal TA, cargar información obligatoria según la ley 20.285 y sus instrucciones. 4. Portal SAI, gestionar las repuestas de los departamentos para su respuesta oportuna (20 días hábiles o en su caso con prorroga) 5. Lobby capacitar y coordinar respectivamente a los funcionarios para el proceso de publicación correspondiente. 6. Permisos de circulación, patentes municipales y Derechos de Aseo, gestionar la carga de BD para que usuarios externos puedan cancelar dicha documentación, además de modificar sitio web con el enlace directo al portal de pagos. 				
<p>Norma</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Unidad Informática se preocupará de la operatividad y el cumplimiento de las leyes de los portales mencionados en cuanto sean parte de los convenios suscritos con los organismos. 				



PROCESO PLATAFORMAS WEB

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-12	Nº DE PROCESOS: 07	VERSIÓN: 1.0	12
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	Diariamente verificar funcionamiento de hosting www.coltauco.cl	UNIDAD INFORMÁTICA.		
2	Entregar información actualizada para el proceso de publicación TA o SAI a más tardar los primeros siete días hábiles del mes	DIRECCIONES		
3	Cargar información recopilada de las direcciones en TA o SAI	UNIDAD INFORMÁTICA.		
4	Coordinar y capacitar a funcionarios para el correcto funcionamiento de TA y SAI.	UNIDAD INFORMÁTICA.		
5	Coordinar y capacitar a funcionarios para el correcto funcionamiento de ley de Lobby.	UNIDAD INFORMÁTICA.		
6	Publicar información sobre, audiencias, viajes o donativos en ley Lobby.	DIRECCIONES.		
7	Coordinar la carga de las BD de permisos de circulación y patentes municipales	UNIDAD INFORMÁTICA.		



REDES Y ACCESOS

La Ilustre Municipalidad de Coltauco cuenta con una red operativa en el edificio municipal, y su NOC central en la unidad de informática. La cual permite la interconexión de servicios traspasados. A continuación, se detallan sus procesos y normas para el correcto funcionamiento.

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA	COL-13	Nº DE PROCESOS: 02	VERSIÓN: 1.0	13
PROCESO				
NOMBRE	REDES Y ACCESOS			
OBJETIVO	Mantener operatividad de la Red			
ALCANCE	Todas las direcciones, unidades del edificio municipal, y servicios traspasados			
CATEGORÍA	Conectividad y servidores			
RESPONSABLE	Unidad Informática.			
FRECUENCIA	Diario.			
DESCRIPCIÓN	Redes de comunicaciones permiten la operatividad de servicio de internet, BD, servidores y archivos compartidos			
POLÍTICAS Y NORMAS				
Políticas				
<ol style="list-style-type: none">1. Vigilar y mantener el acceso a los Firewalls de NOC central, edificio municipal2. Actualizar y prevenir con reglas del firewall para evitar vulnerabilidad de la red.3. Corregir y aplicar contingencia en caso de fallos de firewall.4. Mantener funcionamiento de red para la operatividad de los sistemas y sistemas críticos.5. Configurar y mantener reglas que eviten el ingreso de los funcionarios a sitio inadecuados6. Gestionar puntos de red alámbricos e inalámbricos según sea la necesidad.7. Mantener control de las IP asignadas para mantener un control.8. Gestionar anexos telefónicos e IP según sea la necesidad.9. Controla y registrar acceso al NOC central y sala de servidores.10. Configurar y mantener portales cautivos WiFi para el acceso a las conexiones a usuarios externos, según sea la solicitud de cada dirección.				
Norma				
<ol style="list-style-type: none">1 La Unidad Informática se preocupará de la operatividad del NOC, edificio municipal de La Ilustre Municipalidad de Coltauco.2. Proveer de servicios relacionados a sus áreas traspasadas según requiera para mantener la operatividad de los servicios				



PROCESO REDES Y ACCESOS

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-13	Nº DE PROCESOS: 02	VERSIÓN: 1.0	13
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	1.1 Diariamente verificar el firewall y analizar o aplicar nuevas reglas de firewall en caso de vulnerabilidad. 1.2 Actualizar firewalls en Todas las direcciones y unidades del edificio municipal y NOC cuando sea requerido o en caso de vulnerabilidad. 1.3 Crear y mantener usuarios temporales para la conexión alámbrica o inalámbrica para su uso. 1.4 Mantener registro de acceso y actividad en las áreas de NOC, edificio municipal 1.5 Mantener operativa la red para el correcto funcionamiento de los servidores y accesos a las BD de los sistemas críticos.	UNIDAD INFORMÁTICA.		
2	Gestionar cotización y solicitar autorización de compra para la adquisición de equipamiento de red.	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.		



FUNCIONAMIENTO CCTV MUNICIPAL

La Ilustre Municipalidad de Coltauco cuenta con un sistema de circuito cerrado de televisión el cual permite el registro visual de los acontecimientos ocurridos en: edificio municipal, Con el fin de mantener responsabilidad del funcionamiento del sistema, se describe lo siguiente:

Vº Bº : DEPARTAMENTO DE OBRAS	COL-14	Nº DE PROCESOS: 02	VERSIÓN: 1.0	14
-------------------------------	--------	--------------------	--------------	----

PROCESO

NOMBRE	CCTV MUNICIPAL
OBJETIVO	Mantener operatividad de registro visual.
ALCANCE	Todas las direcciones, unidades del edificio
CATEGORÍA	Conectividad y servidores
RESPONSABLE	Unidad Informática.
FRECUENCIA	Diario.
DESCRIPCIÓN	El circuito cerrado de televisión (CCTV, camaras) permite mantener grabaciones visuales de acontecimientos ocurridos en la Ilustre Municipalidad de Coltauco.

POLÍTICAS Y NORMAS

Políticas

1. Mantener operativo el funcionamiento de DVR y grabaciones.
2. Mantener respaldo de grabaciones de al menos una semana en DVR para su acceso.
3. Extraer evidencia inmediatamente en caso de un delito.
4. Se entregará evidencia a Carabineros, PDI, Fiscalía según la orden generada desde Alcaldía, administración o Dirección de obras por medio de correo electrónico dominio institucional.
5. DVR será manipulado sólo por la Unidad Informática para extraer la información requerida.
6. Instalación de cámaras, se realizará por la unidad de Informática a solicitud formal de la unidad correspondiente
7. Unidad Informática generara los perfiles, usuarios y contraseñas necesarios para la utilización de otros funcionarios.

Norma

1. La Unidad Informática se preocupará de la operatividad del CCTV que sea propiedad de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.



PROCESO FUNCIONAMIENTO CCTV MUNICIPAL

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-14	Nº DE PROCESOS: 02	VERSIÓN: 1.0	14
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	1.1 Mantener, registrar y vigilar funcionamiento de CCTV. 1.2 Extraer información cuando esta sea requerida.	UNIDAD INFORMÁTICA.		
2	Gestionar cotización y solicitar autorización de compra para la adquisición en reemplazo o nuevo equipamiento.	ENCARGADO DE RECINTO		



SALA DE SERVIDORES Y PERMISOS

Decreto supremo 83/2004 y NCh2777. Los equipos deberán protegerse físicamente de las amenazas de riesgos del ambiente externo, pérdida o daño, incluyendo las instalaciones de apoyo tales como el suministro eléctrico y la infraestructura de cables. En particular, la ubicación del equipamiento de la Ilustre Municipalidad de Coltauco deberá minimizar el acceso innecesario a las áreas de trabajo y disminuir las posibilidades de amenazas de humo y fuego, humedad y agua, inestabilidad en el suministro eléctrico, hurto y robo.				
Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-15	Nº DE PROCESOS: 02	VERSIÓN: 1.0	15
PROCESO				
NOMBRE	SALA DE SERVIDORES Y PERMISOS			
OBJETIVO	Mantener seguridad de acceso y registros.			
ALCANCE	Todas las direcciones Municipales			
CATEGORÍA	Seguridad TI			
RESPONSABLE	Unidad Informática.			
FRECUENCIA	Diario.			
DESCRIPCIÓN	La sala de servidores permite resguardar la información de los sistemas críticos de la Ilustre Municipalidad de Coltauco. Cuenta con 2 equipos destinados a la operatividad y funcionamiento de la organización.			
POLÍTICAS Y NORMAS				
Políticas				
<ol style="list-style-type: none">1. Se prohíbe: grabar videos, audios y/o sacar fotografías al interior de la sala de servidores.2. Se mantendrá el acceso denegado a toda persona no autorizada por la Unidad de Informática.3. Sala debe contar con los implementos de seguridad ej.: alarma, cortafuegos, extintor, detector de humo, puerta de acceso de seguridad.4. Servidores, contarán con respaldo de energía de por lo menos un día de efectividad.5. Se mantendrá, registro escrito de las actividades realizadas al interior y quienes acceden a la dependencia.6. Resguardar condiciones climatológicas y ambientales que pueden afectar sistemas informáticos o entornos cercanos.				
Norma				
<ol style="list-style-type: none">1. La Unidad Informáticas será responsable de llevar el registro de acceso y autorizará el ingreso a la sala de servidores según las solicitudes que realicen las Unidades o Direcciones de la Ilustre Municipalidad de Coltauco.				



PROCESO SALA DE SERVIDORES Y PERMISOS

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-15	Nº DE PROCESOS: 02	VERSION: 1.0	15
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	1.1 Registrar estado de eventos físicos 1.2 Autorizar y registrar acceso a la sala de servidores 1.3 Registrar actividad al interior de sala de servidores. 1.4 Verificar estado de implementos de seguridad.	UNIDAD INFORMÁTICA.		
2	Gestionar cotización y solicitar autorización de compra para la adquisición en reemplazo o nuevo equipamiento.	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		



COMPRA DE INSUMOS (TINTAS Y TONER)

la unidad de informática será responsable de gestión administrativa para la compra de insumos que correspondan a tintas y tóner de la Municipalidad De Coltauco				
Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-16	Nº DE PROCESOS: 04	VERSIÓN: 1.0	16
PROCESO				
NOMBRE	COMPRA DE INSUMOS (TINTAS Y TONER)			
OBJETIVO	Mantener Insumos técnicos para la gestión administrativa de las unidades de la Municipalidad De Coltauco			
ALCANCE	Todas las direcciones Municipales			
CATEGORÍA	Adquisiciones			
RESPONSABLE	Unidad Informática.			
FRECUENCIA	Trimestral o según requerimiento			
DESCRIPCIÓN	La unidad de Informática proveerá de insumos para el debido funcionamiento de la impresora de la Municipalidad De Coltauco			
POLÍTICAS Y NORMAS				
<p>Políticas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La unidad de Informática realizara la adquisición de insumos para al menos 3 meses de todas las impresoras registradas en los activos municipales 2. El equipo debe estar debidamente ingresados al sistema gestión de activos municipales de la unidad de Informática y del municipio 3. La gestión de nuevos insumos debe realizarse vía correo electrónico por el jefe de servicio o director correspondiente 				
<p>Norma</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Unidad Informática será responsable de llevar el registro de solicitud de insumos en un sistema electrónico. 				



PROCESO COMPRA DE INSUMOS (TINTAS Y TONER)

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-16	Nº DE PROCESOS: 04	VERSIÓN: 1.0	16
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	1.1 Realizará una solicitud de pedido por la cantidad de insumos necesarios para al menos tres meses	UNIDAD INFORMÁTICA.		
2	Gestionar el presupuesto para la compra previa aprobación de la directora o quien la subrogue Mediante un instrumento formal	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		
3	La unidad de Informática remitirá los documentos necesarios a la unidad de adquisiciones para realizar la compra	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		
4	El funcionario a cargo de la unidad de Informática dará recepción conforme a los productos requeridos	UNIDAD INFORMÁTICA.		



DAR DE BAJA EQUIPOS INFORMÁTICOS

La unidad de Informática será responsable de gestionar la baja de equipos computacionales (Desktop, laptop, Discos Duros, Memorias RAM, Fuentes de poder, etc.) y se apoyara con la unidad de medio ambiente para determinar su destino final.

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-17	Nº DE PROCESOS: 04	VERSIÓN: 1.0	17
PROCESO				
NOMBRE	DAR DE BAJA EQUIPOS INFORMÁTICOS			
OBJETIVO	Gestionar los residuos informáticos de forma segura			
ALCANCE	Todas las direcciones Municipales			
CATEGORÍA	Reciclaje			
RESPONSABLE	Unidad Informática.			
FRECUENCIA	según requerimiento			
DESCRIPCIÓN	La unidad de Informática en conjunto a la unidad de medio ambiente destinara de manera segura los equipos en desuso			
POLÍTICAS Y NORMAS				
Políticas				
<ol style="list-style-type: none"> 1. La unidad de Informática revisara previamente cada equipo verificado el mal esto de este 2. La unidad de Informática levantará un acta identificado el equipo a dar baja mediante un memo a la dirección de finanzas quien en conjunto a la unidad de adquisiciones actualizara el activo municipal 3. La unidad de medio ambiente destinará un espacio apropiado y certificado para el envío de estos equipos 				
Norma				
<ol style="list-style-type: none"> 1 La Unidad Informática será responsable verificar la baja de los equipos informáticos de la municipalidad de Coltauco 				



PROCESO DAR DE BAJA EQUIPOS INFORMÁTICOS

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-17	Nº DE PROCESOS: 04	VERSIÓN: 1.0	17
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	1.1 La unidad de Informática revisara previamente cada equipo verificado el mal esto de este 1.2 La unidad de Informática levantará un acta identificado el equipo a dar baja mediante un memo dirigido a dirección de finanzas	UNIDAD INFORMÁTICA.		
2	la dirección de finanzas en conjunto a la unidad de adquisiciones actualizara el activo municipal	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		
3	Unidad de Informática actualizará el activo informático	UNIDAD INFORMÁTICA.		
4	La unidad de medio ambiente destinará estos equipos a un vertedero o empresa certificada	UNIDAD MEDIO AMBIENTE		



ACTUALIZACION DE SISTEMAS

La unidad de Informática será encargada de actualizar de forma constante los sistemas críticos necesario para la Municipalidad de Coltauco				
Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-18	Nº DE PROCESOS: 05	VERSIÓN: 1.0	18
PROCESO				
NOMBRE	ACTUALIZACION DE SISTEMAS			
OBJETIVO	Mejora la calidad técnica de los servicios			
ALCANCE	Todas las direcciones Municipales			
CATEGORÍA	Sistemas			
RESPONSABLE	Unidad Informática.			
FRECUENCIA	Según necesidades de la institución			
DESCRIPCIÓN	La unidad de Informática gestionará en conjunto con la empresa que preste los servicios de gestión de sistemas la actualización de los aplicativos necesarios la el funcionamiento de la institución			
Políticas y normas				
<ol style="list-style-type: none">1. la empresa que preste los servicios de gestión de sistemas críticos, deberá proveer de las actualizaciones necesario para el mejor funcionamiento de estos2. la unidad de Informática probara en testing los aplicativos para asegurar la gestión correcta de los mismos3. luego de aprobación de la actualización estos serán implementados en los servidores correspondiente				
Norma				
<ol style="list-style-type: none">1 La Unidad Informática será responsable verificar el correcto funcionamiento de las actualizaciones en conjunto con las unidades correspondientes				



PROCESO ACTUALIZACION DE SISTEMAS

Vº Bº : UNIDAD INFORMÁTICA.	COL-18	Nº DE PROCESOS: 05	VERSIÓN: 1.0	18
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NUMERO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
1	Entregará a la municipalidad el aplicativo actualizado ya sea por requerimiento escrito o por necesidad de la empresa	EMPRESA PROVEEDORA		
2	Probará los sistemas en testing para revisar que estos aplicativos realicen lo solicitado	UNIDAD INFORMÁTICA.		
3	La unidad o dirección dará visto bueno a la actualización mediante correo electrónico a la unidad de informática donde se exponga la fecha y hora de actualización en el servidor principal previendo cualquier corte innecesario del servicios	UNIDAD O DIRECCIÓN CORRESPONDIENTE		
4	Procederá a la actualización	UNIDAD INFORMÁTICA.		
5	Vía correo dará visto bueno a la actualización y Mediante firma de acta cerrará el proceso	UNIDAD O DIRECCIÓN CORRESPONDIENTE		



Revisado por Pablo Rodrigo Rojas Faúndez en su cargo de Director de Control de la
Municipalidad de Coltauco