



REPUBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE TALCA
PROVINCIA DE TALCA
ALCALDIA

DECRETO ALCALDICIO N°

6186

TALCA, 28 NOV. 2013

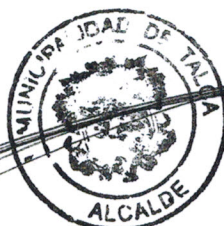
VISTOS:

Las necesidades del Servicio, el Decreto Alcaldicio N° 7034, de fecha 13 de Diciembre del 2012, que aprueba el Presupuesto Municipal, Servicio de Educación, Salud y Cementerio para el año 2013 y a su vez el Programa de Mejoramiento de Gestión Municipal año 2013, el Oficio (O) N° 010, de fecha 21 de Noviembre del 2013, de Comité Técnico Municipal Programa Mejoramiento de Gestión, y conforme a las facultades que me confiere la Ley 18.695, de 1988, refundida.

DECRETO:

Apruébese Manual de Procedimiento de Administrador Municipal, el cual considera los procesos de Soporte Informático.

ANOTESE Y COMUNIQUESE.-



JUAN ENRIQUE CASTRO PRIETO
ALCALDE

YAMIL ALLENDE YABER
SECRETARIO MUNICIPAL
JEC/P/YAY/cvt

DISTRIBUCION:

- Archivo Alcaldía
- Direc. de Finanzas
- Adm. Municipal
- Secretaría Municipal
- Comité Técnico
- Depto. Personal
- Of. Transparencia
- Auditores Control
- Depto. Control

27/11/2013



DECRETO ALCALDICIO N° _____/

TALCA,

VISTOS:

Decreto Alcaldicio de fecha 13 de Diciembre del 2012, que establece aprobar el Presupuesto Municipal, servicio Educación, Salud y Cementerio para el año 2013, y a su vez el Programa de Mejoramiento de gestión Municipal año 2013.

Las necesidades del Servicio, el Oficio (O) N° 10, De fecha 29 de Mayo de 2013, el Comité Técnico Municipal, y conforme a las facultades que me confiere la Ley 18.895, de 1988, refundida.

DECRETO:

Apruébese Manual de procedimientos de Administrador Municipal, el cual considera los procesos de Soporte Informático.

ANOTESE Y COMUNIQUESE

JUAN ENRIQUE CASTRO PRIETO

ALCALDE

YAMIL ALLENDE YABER

SECRETARIO MUNICIPAL

DISTRIBUCION:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SOPORTE INFORMATICO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

INDICE PAG

1. Introducción.....	2
2. Base legal y documentos aplicables.....	4
3. Organigramas.....	5
3.1 Organigrama municipal.....	5
3.2 Organigrama Departamento de Informática.....	6
4. Soporte informático.....	7
4.1 Reparaciones de equipos o software.....	8
4.2 Cuenta de usuario de dominio.....	13
4.3 Asignación de Nombre de Equipo y IP	18
4.4 Instalación de punto de red.....	19
4.5 Correo electrónico institucional.....	22
4.6 Solicitud de equipamiento de hardware.....	27
4.7 Traslado de equipamiento informático.....	32
4.8 Modificación de privilegios de acceso.....	35
4.9 Solicitud de línea o anexo telefónico.....	39
4.10 Solicitud de proyector de video.....	42
5. Glosario.....	46

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

1. Introducción

La promulgación del Decreto Supremo 83 (Norma técnica para los órganos del estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos) por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 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 previstas en ese decreto, 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.

Las disposiciones del Decreto Supremo 83 se aplican a los documentos electrónicos que se generen, intercambien, transporten y almacenen en o entre los diferentes organismos de la Administración del Estado y en las relaciones de éstos con los particulares, cuando éstas tengan lugar utilizando técnicas y medios electrónicos.

Los documentos electrónicos constituyen un activo para la entidad que los genera y obtiene. La información que contienen es resultado de una acción determinada y sustenta la toma de decisiones por parte de quien la administra y accede a ella.

Considerando lo anterior, y para dar a conocer de una manera más eficiente y clara los servicios ofrecidos por el departamento de informática, y que los funcionarios tengan información detallada de cuáles son las formas correctas para llevar a cabo estos servicios, se ha realizado este manual de procedimientos basado en el alcance del nivel básico del decreto supremo 83.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

OBJETIVO DEL MANUAL:

El presente manual de procedimientos de atención de usuarios es el documento que contiene la descripción de los procesos y actividades que se deben seguir en la realización de servicios del Departamento de Informática de la Ilustre Municipalidad de Talca.

NORMATIVA:

- 1.- Ley 19.223 Delitos Informáticos
Identificación de la Norma: LEY-19223
Fecha de Publicación: 07.06.1993
Fecha de Promulgación: 28.05.1993
Organismo: MINISTERIO DE JUSTICIA
- 2.- Norma chilena oficial N.Ch 2777 of.2003 ISO/IEC 17799:2000
INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN INN-CHILE
Tecnología de la información-Código de práctica para la gestión de seguridad.
- 3.- Decreto supremo Nº 83, Norma técnica para los órganos del estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.
MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA.
Marco base: Norma chilena oficial N.Ch 2777.

ALCANCE: Todos los usuarios de la I. Municipalidad de Talca que posean un Equipo Computacional único o compartido, Cuenta de Dominio o Correo Institucional.

DEFINICIONES:

¿Qué es la Información?

Según la Real Academia Española: "Es la comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada".

En la actualidad la información se ha convertido en uno de los bienes más importantes y preciados, es por esta razón que se invierte a nivel mundial gran cantidad de otros recursos (profesionales, tecnológicos, económicos, etc.) para protegerla, pero ¿es solo la protección de ella la que debe preocuparnos? La respuesta es no, existen otros factores igual de importantes que considerar como por ejemplo: la oportunidad, integridad, validez o confiabilidad, de lo anterior surge la necesidad entonces de "Asegurar" el conjunto elementos que dan su valor.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

¿Qué es la seguridad de la información?

La información es un bien que, como otros, tiene distinto valor para una organización y/o personas, consecuentemente, con ello, necesita ser protegida en forma apropiada.

La seguridad debe entenderse como un conjunto de conductas, acciones, Procesos, tecnologías y otros que buscan "asegurar" su buen uso, integridad, confidencialidad, confiabilidad y oportunidad, es por lo anterior que no podemos observar a la seguridad o sistemas como un agente externo o distinto a nosotros ya que somos parte activa de ella, ningún sistema de seguridad será lo suficientemente bueno como para evitar por ejemplo: que alguno de nosotros al salir a colación o a realizar algún trámite dejemos sobre nuestro escritorio el informe final de un caso, y que este pueda ser sustraído, copiado o adulterado, ningún sistema de control de acceso va a ser efectivo si permanentemente dejamos las puertas de acceso abiertas o colocamos trabas para facilitar nuestro transitar de un lado a otro, ningún sistema de auditoría va a servir si entregamos nuestras credenciales (nombre de usuario y contraseña).

La información puede existir de muchas formas, puede ser impresa, escrita, o almacenada o transmitida electrónicamente, mostrada en películas o hablada. Cualquier forma que tome la información, o los dispositivos por los cuales es compartida o almacenada, siempre deberán estar sujetos al mismo cuidado.

La seguridad de la información se caracteriza aquí como la preservación de:

1. **Confidencialidad:** asegurar que la información sea accesible sólo por aquellos usuarios autorizados para tener acceso;
2. **Integridad:** salvaguardar que la información y los métodos de procesamiento sean exactos y completos;
3. **Disponibilidad:** asegurar que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y bienes asociados cuando lo requieran.

La seguridad de la información se logra mediante la implementación de un adecuado conjunto de controles, los que podrían ser políticas, prácticas, Procesos, estructuras organizacionales y funciones.

Es por lo anteriormente expuesto que en el siguiente documento se establecen los procesos y políticas básicas de resguardo de la información del Municipio.

GLOSARIO DE TERMINOS

- **Correo Electrónico:** Bajo este epígrafe se agrupan una serie de tecnologías que permiten la interconexión de ordenadores para el intercambio de mensajes, documentos, informaciones, etc. La conexión puede realizarse a través de una red o mediante módems y uso de líneas telefónicas. Las empresas utilizan este sistema a nivel comercial para facilitar el intercambio de información entre sus empleados.

- **Anexos Telefónicos:** Sistema orientado a la búsqueda de los teléfonos de los funcionarios dentro del municipio. La dirección es: <http://informatica.talca.cl/telefonos>

- **Hardware:** Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de un computador o dispositivo: sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos; sus cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

- **Software:** Equipamiento lógico de un computador; comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos del sistema, llamados hardware.

- **Cuentas de usuario de Dominio:** La cuenta de un usuario del dominio registra toda la información necesaria para su definición en "Windows 2003 Server", incluyendo su nombre de usuario y contraseña (necesarios para iniciar sesión), los grupos a los que pertenece el usuario, los derechos y permisos que tiene el usuario para utilizar el equipo y la red, así como para tener acceso a sus recursos. En los controladores de dominio de "Windows 2003 Server", las cuentas de usuario se administran con "Usuarios y equipos de Active Directory".

- **Dominio:** Es un grupo de trabajo de máquinas SMB que tienen una añadido: un servidor que actúa como controlador de dominio.

- **Sitio Web Intranet Municipal:** Hace referencia a una página Web propia, creada para satisfacer las necesidades y mantener informados a los funcionarios de la I. municipalidad de Talca.

Su dirección es <http://intranet.talca.cl/>

- **Login:** Ingreso de usuario a un programa o sistema, protegido bajo previa autenticación.

- **Mailing List:** Listas de correo o listas de distribución, establecen foros de discusión privados a través de correo electrónico.

Las listas de correo están formada por direcciones e-mail de los usuarios que la componen. Cuando uno de los participantes envía un mensaje a la lista, ésta reenvía una copia del mismo al resto de usuarios de la lista (inscritos en ella).

- **Microsoft Outlook:** Cliente de correo desarrollado por la empresa Microsoft. Existen 2 versiones de este programa: La versión Outlook Express o Windows Mail, que es gratuita y la versión de pago incluida en la Suite Office (Microsoft Word, Excel, PowerPoint y Outlook).

- **Mozilla Thunderbird:** Cliente de Correo gratuito desarrollado por la empresa Mozilla, posee una gran cantidad de extensiones (complemento) que lo hacen un potente cliente de correo.

- **Modelo OSI:** El modelo de referencia de Interconexión de Sistemas Abiertos (OSI, Open System Interconnection) fue el modelo de red descriptivo creado por la Organización Internacional para la Estandarización lanzado en 1984. Es decir, fue un marco de referencia para la definición de arquitecturas de interconexión de sistemas de comunicaciones.

- **Password:** Se refiere al complemento del código de acceso, que es la parte secreta y que sólo el dueño del código de acceso la debe de conocer, también conocida como clave o password.

- **PST:** Extensión de archivo utilizado por Microsoft Outlook para almacenar los correos localmente.

- **Recursos de red:** Elementos disponibles para su uso a través de la red. Pueden ser impresoras, archivos, carpetas etc.

- **SMB:** (Server Message Block) es un Protocolo de red (que pertenece a la capa de aplicación en el modelo O.S.I.) que permite compartir archivos e impresoras (entre otras cosas) entre nodos de una red. Es utilizado principalmente en ordenadores con Microsoft Windows y DOS.

- **Spam o Spamming:** Una manera inapropiada de utilizar una Lista de Correo, algún otro tipo de comunicación en el Internet tal como si fuese un medio de emisión múltiple de mensajes (el cual no lo es) enviando el mismo mensaje a un gran número de personas aún y cuando no lo hayan solicitado.

- **Webmail:** (correo basado en web, correo electrónico de sitio web, correo web) Este es un servicio muy utilizado por los usuarios en Internet, en donde a través de una página pueden revisar sus correos, sin necesidad de tener que utilizar un cliente de correo.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

DESCRIPCION DEL PROCESO N° 1

Reparaciones de equipos o software	
Aprobó: Jefe de Informática	N° Proceso : 01
Versión: 1.0	
Proceso	
Nombre	Reparación de equipos o software
Objetivo	Establecer los mecanismos que permitan la ejecución de acciones orientadas a mantener en condiciones de operatividad y funcionalidad la infraestructura Informática de la Municipalidad de Talca, facilitando con ello el cumplimiento de sus propósitos y objetivos.
Alcance	Todos los usuarios de la plataforma Informática la Municipalidad de Talca.
Categoría	Soporte
Responsables	Soporte Técnico
Frecuencia	Diaria
Descripción	
Conjunto de procedimientos orientados a llevar el historial y resolver incidencias de tipo informáticas (hardware o software) a los funcionarios de la Municipalidad de Talca	
Políticas y normas	
Políticas	
4. Todos los usuarios, podrán requerir asistencia técnica o soporte para soluciones de problemas o necesidades informáticas. Los mecanismos de solicitudes de reparaciones de equipo o software deberán ser notificados o solicitados a la unidad de Soporte Informático a través de los siguientes mecanismos: 1. Envío de correo electrónico a soporte@talca.cl (solo se aceptan remitentes que utilicen e-mail institucional, esto es: usuario@talca.cl), cualquier otra solicitud realizada desde un dominio distinto al talca.cl, no serán tomadas en cuenta y se eliminarán de inmediato de los registros de la unidad de soporte. 2. Solicitudes vía telefónica, los usuarios podrán realizar llamadas telefónicas a la unidad de soporte, para consultar y/o solicitar asistencia técnica computacional, para ello, los números dispuestos de atención correspondientes a esta unidad de Soporte Informático están publicados en el Sitio Web Intranet Municipal, en la sección "Anexos Telefónicos". 3. Formularios en el Sitio Web Intranet Municipal, sección Informática, donde los usuarios deberán presentar de manera electrónica, un formulario de solicitud para reparación o mantención de equipos computacionales. Este formulario será exigido por el Departamento de Informática para los casos de fallas físicas y/o lógicas (hardware y software respectivamente), para cuando los equipos computacionales deban ser despachados a la unidad de soporte para su reparación o mantención.	

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Nota1: Pueden existir casos, donde el Departamento de Informática pedirá que la o las solicitudes sean requeridas por el Jefe Directo de la unidad municipal (Encargado, Jefe, Director), esto con el fin de resguardar las responsabilidades administrativas y la jerarquía de mando por cada área o unidad municipal.

El departamento de informática se reserva el derecho a exigir formalidad en las solicitudes dependiendo del caso.

1. Los tiempos de respuesta y solicitud de soporte técnico, serán definidos y coordinados por la unidad de soporte informático, donde se privilegiará el orden de llegada de cada solicitud, no obstante la unidad de soporte, podrá cambiar las prioridades de solución, dependiendo de la urgencia o área afectada. El criterio para definir las prioridades urgentes, será definido por el propio Departamento de Informática, y sólo podrá modificarse, según instrucciones escritas por parte del Administrador Municipal y/o Alcalde.

Normas:

El Departamento de Informática no realizará ningún tipo de mantención o prestación técnica para usuarios que utilicen computadores personales (no pertenecientes al patrimonio municipal). Los servicios de soporte computacionales, están orientados únicamente al patrimonio computacional reconocido y administrado por el Departamento de Informática, de esta manera se excluyen servicios y soluciones a equipos informáticos que no fueron adquiridos a través del Departamento, o bien, este último desconozca. Si existiese patrimonio computacional no reconocido por Informática, la unidad implicada deberá formalizar y demostrar que dicho recurso es de propiedad municipal, con lo cual, el Departamento de Informática, podrá catastrar el recurso en el inventario interno de hardware y habilitar sus licencias de software correspondientes.

Reparaciones de equipos o software		
Aprobó: Jefe de Informática	Nº Proceso : 01	Versión: 1.0
Descripción del Proceso		
Numero	Actividad	Responsables
1	Enviar formulario (Anexo 1) dispuesto en la Intranet (http://intranet.talca.cl/informatica) o solicitar vía correo electrónico a soporte@talca.cl, o vía telefónica la solicitud de soporte técnico. El departamento de informática decide según sea la dificultad, si se necesita solicitar vía correo o formulario de forma obligatoria. Ninguna solicitud será atendida si no se realiza por los medios mencionados anteriormente	Unidad Solicitante

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

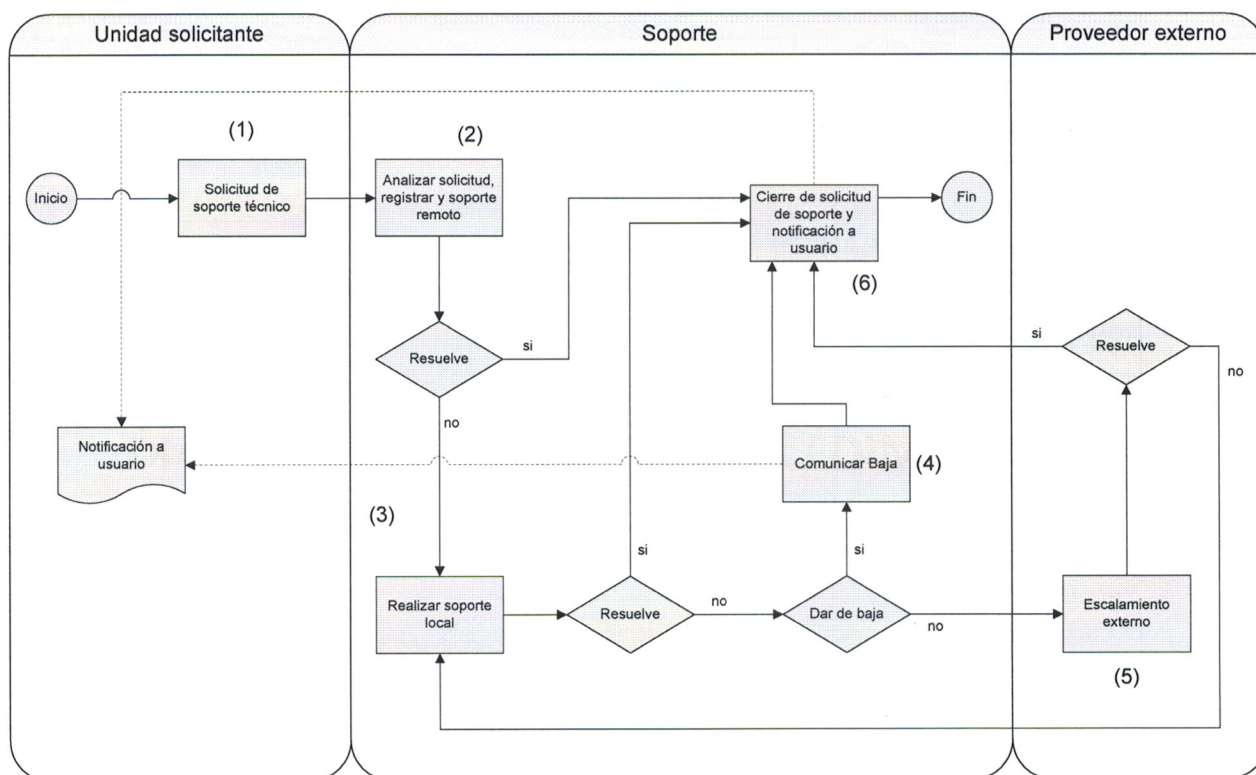
2	2.1: Se analiza la solicitud. Esta es registrada internamente por el departamento de informática. Se comienza con un diagnóstico de forma remota.	Área Soporte
	2.2: Si la asistencia remota resuelve la incidencia, entonces, ir a la actividad 6.	
3	3.1: Si la solución remota no da resultados se procede a dar soporte en forma local, el departamento de informática decidirá si se debe hacer una visita en terreno o el usuario debe llevar el equipo defectuoso al departamento.	
	3.2: Si la asistencia local resuelve la incidencia, entonces, ir a la actividad 6.	
	3.3: Si la asistencia local no resuelve la incidencia, entonces, se debe analizar si es dado de baja el equipo o si se debe realizar un escalamiento externo.	
4	Si el equipo es dado de baja, entonces, se debe notificar la baja del equipo al usuario explicando los motivos correspondientes. Ir a actividad 6.	
5	5.1: Si el equipo no es dado de baja, entonces, el departamento de informática debe realizar un escalamiento externo, es decir, derivar el problema a una empresa externa a la I. Municipalidad de Talca.	
	5.2: Si el escalamiento externo resuelve la incidencia, entonces, ir a la actividad 6.	
	5.3: Si el escalamiento externo no resuelve la incidencia, entonces, ir a la actividad 3.	
6	Finalmente, el departamento de informática registra el cierre de la solicitud y le envía al usuario una notificación de la misma. Fin del proceso.	

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO

Reparaciones de equipos o software



ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

ANEXO N° 1



REPUBLICA DE CHILE
 PROVINCIA DE TALCA
 I. MUNICIPALIDAD DE TALCA
 DEPARTAMENTO DE COMPUTACION E INFORMATICA

Solicitud de reparación, mantención y reportes de fallas

1. DATOS SOLICITANTE	
CI.	
NOMBRES	
APELLIDOS:	
UNIDAD MUNICIPAL O SERVICIO	
CARGO:	
TELEFONO O ANEXO DE CONTACTO	
NOMBRE JEFE DIRECTO	
FECHA DE RECEPCION:	
DESCRIPCION:	

5. AUTORIZACION

Firma del solicitante

Firma Jefe de Unidad

Desarrollado por el Departamento de Informática

soporte@talca.cl-Anexo:684

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

DESCRIPCION DEL PROCESO N° 2

Cuenta de Usuario de Dominio		
Aprobó: Jefe de Informática	Nº Proceso : 02	Versión: 1.0
Proceso		
Nombre	Cuenta de Usuario de Dominio	
Objetivo	Crear o modificar cuentas de usuarios de dominio.	
Alcance	Funcionarios de la Municipalidad de Talca, autorizados por Jefatura o superior jerárquico.	
Categoría	Servidores, redes y seguridad	
Responsable	Administrador de la Red Municipal	
Frecuencia	Eventual.	
Descripción		
Usuario de dominio es un nombre de inicio de sesión de Windows, que permite a un usuario o funcionario, acceder a los recursos y servicios que otorga el Controlador Principal de Domino Windows, este controlador es el que permite administrar privilegios y servicios asignados a cada usuario del dominio y una de sus principales ventajas, es que ofrece la posibilidad de autenticación dentro de la Red Municipal. La autenticación es el proceso de garantizar o denegar a un usuario el acceso a recursos compartidos o a otra máquina de la red a través del uso de una contraseña.		
Políticas y normas		
Políticas		
2.	Todo computador perteneciente al patrimonio municipal y que esté conectado a la Red LAN, deberá iniciar la sesión de usuario de Dominio Windows a través de un nombre de usuario y clave. El nombre de usuario será definido y otorgado por el Departamento de Informática, esto en base a una normalización de nombres de usuarios.	
3.	Para trabajar con un computador que está conectado a la red de datos (Red LAN), se ha de utilizar siempre una cuenta válida de usuario del dominio, si no se dispone de ella o no se conoce su contraseña no se podrá iniciar una sesión de trabajo. Del mismo modo para acceder a recursos de la red de Windows (carpetas compartidas en servidores, impresoras en red, etc.) se ha de utilizar siempre una cuenta de usuario del dominio.	
4.	Los usuarios deberán tener una buena práctica de seguridad en la selección y uso de las contraseñas. El proveer de contraseñas es una forma de validar la identidad del usuario y así establecer los derechos de acceso a las instalaciones de procesamiento de la información o servicios.	
5.	Cada usuario de dominio podrá cambiar su contraseña cuando inicie por primera vez una sesión Windows.	
6.	Al crear un nuevo usuario de dominio o Windows, se reservará el mismo nombre de usuario (login) para su cuenta de correo electrónico institucional (usuario@talca.cl)	
ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

En los casos donde un funcionario deba reemplazar a otro, y se necesite acceder a su cuenta de dominio por motivos estrictamente laborales, será el jefe directo de la unidad quien solicitará y autorizará este acceso. Para esto se le dará una nueva contraseña temporal al usuario reemplazante, la cual tendrá vigencia por el tiempo que dure el reemplazo.

7. Todo usuario de dominio creador de un documento electrónico será responsable del mismo, por ende se debe asegurar de que su creación no vaya en contra del mal funcionamiento de los sistemas municipales, ni la moral y las buenas costumbres.

Normas:

1. Mantener en forma confidencial las contraseñas.
2. Evitar mantener un registro de contraseñas en papel, a menos que este se pueda guardar en forma segura.
3. Cambiar las contraseñas cuando crea que exista una indicación de un posible compromiso de la contraseña o del sistema.
4. La contraseña de usuario será creada y entregada por el Departamento de Informática, el usuario podrá solicitar el cambio si lo necesita.
5. No compartir las contraseñas de usuarios individuales.

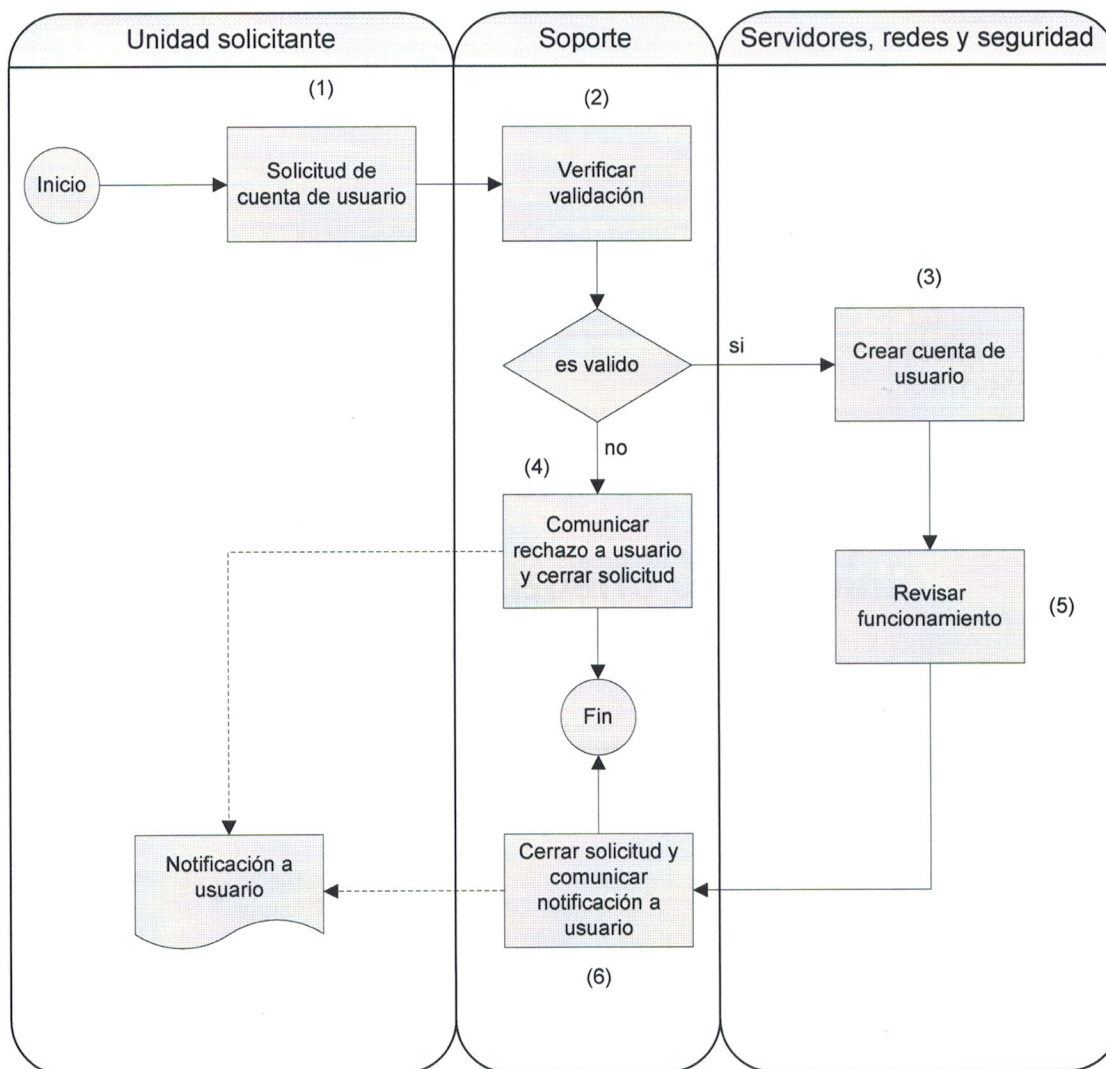
Cuenta de usuario de Dominio		
Aprobó: Jefe de Informática	Nº Proceso : 02	Versión: 1.0
Descripción del Proceso		
Número	Actividad	Responsables
1	Enviar solicitud de Cuenta de Dominio (Anexo 2) mediante formulario disponible en Intranet (http://intranet.talca.cl/informatica) Cualquier solicitud hecha de cualquier otra manera será inmediatamente rechazada.	Unidad solicitante
2	La solicitud es registrada internamente por el Departamento de Informática. Se verifica si la solicitud es válida o necesaria.	Área soporte
3	Si la solicitud es válida, se lleva a cabo la creación de la cuenta de usuario.	Área Servidores redes y seguridad
4	Si la solicitud no es válida, se comunica el rechazo al usuario, comunicando las correspondientes razones. Se cierra la solicitud. Fin del proceso	Área soporte
5	Comprobar el buen funcionamiento de la cuenta creada en la actividad 3.	Área Servidores redes y seguridad
6	Finalmente, se cierra la solicitud de cuenta de usuario de dominio. Se notifica al usuario la creación de la cuenta, enviándole su nombre de usuario y password. Fin del proceso.	Área Soporte

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO

Cuenta de usuario de Dominio



ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

ANEXO N° 2



REPUBLICA DE CHILE
 PROVINCIA DE TALCA
 III. MUNICIPALIDAD DE TALCA
 DEPARTAMENTO DE COMPUTACION E INFORMATICA

FORMULARIO DE SOLICITUD DE CUENTAS DE USUARIO WINDOWS

2. DATOS SOLICITANTE	
CI.	
NOMBRES	
APELLIDOS:	
UNIDAD MUNICIPAL O SERVICIO	
CARGO:	
TELEFONO O ANEXO DE CONTACTO	
NOMBRE JEFE DIRECTO	
FECHA DE SOLICITUD:	
DESCRIPCION:	

Comentarios y Observaciones:

5. AUTORIZACION

Firma del solicitante

Firma Jefe de Unidad

- * Las cuentas de usuarios de Dominio son únicas e intransferibles, usted no debe por ningún motivo, revelar su clave de usuario a otras personas ni tampoco utilizar otras cuentas que no sean asignadas a su persona.
- * Usted no debe bajo ninguna opción utilizar cuentas de otros usuarios.
- * Las cuentas de usuario de Dominio están restringidas para efectuar cambios en las configuraciones de Windows, instalar o desinstalar programas, esta actividad queda a cargo de la unidad de Soporte Informática (anexo 684 o soporte@talca.cl) a quienes usted podrá contactar para solicitar cualquier necesidad propia de su trabajo.

Desarrollado por el Departamento de Informática
soporte@talca.cl- Anexo 684

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

DESCRIPCION DEL PROCESO N° 3

Correo electrónico institucional			
Aprobó: Jefe de Informática		Nº Proceso : 03	Versión: 1.0
Proceso			
Nombre	Correo electrónico institucional		
Objetivo	Creación de una cuenta de correo electrónico para funcionarios de la Municipalidad de Talca.		
Alcance	Funcionarios de la Municipalidad de Talca, autorizados por Jefatura o superior jerárquico.		
Categoría	Servidores, redes y seguridad.		
Responsable	Administrador de la Red Municipal		
Frecuencia	Eventual		
Descripción			
Correo electrónico, o en inglés e-mail (electronic mail), es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos.			
Políticas y normas			
Políticas			
8.	El objetivo primordial de este servicio, es el de mejorar la comunicación entre los funcionarios municipales y entidades públicas o privadas. Bajo ninguna circunstancia debe ser considerado como un medio privado y personal de comunicación, sino como uno institucional.		
9.	El Correo Electrónico (email) es un recurso que la institución pone a disposición de los funcionarios como una herramienta de colaboración, por lo que invierte recursos en mantener el servicio activo. Esto último permite al Departamento de Informática, regular el uso del correo electrónico y exigir a los usuarios internos y externos de la Municipalidad, el cuidado y uso correcto de este servicio.		
10.	Toda casilla de correo electrónico directamente vinculada a una persona en específica, es decir, donde la dirección de correo contenga el nombre y/o apellido del usuario, será considerada con carácter de correspondencia Institucional, esto quiere decir, que toda información enviada o recibida pertenece a la Municipalidad, por sobre todo, en los casos de reemplazo, suplencia y/o subrogancia del funcionario.		
11.	El emisor de un correo electrónico siempre debe identificar sus datos, tales como: nombre, apellido, unidad a la que pertenece y teléfono de contacto como mínimo (pié de firma).		
12.	Para cada nueva cuenta de correo electrónico, el usuario recibirá un primer mensaje del Departamento de Informática, otorgando una bienvenida y las políticas y normas sobre el uso adecuado del e-mail institucional.		
Nota 1: El Departamento de Informática se reserva el derecho a rechazar correos electrónicos entrantes desde cualquier dirección o servidor externo, si estos son considerados dominios que generan Spam. El Departamento de Informática se reserva el derecho de deshabilitar el uso de este servicio a cualquier funcionario, si este causara algún incumplimiento o perjuicio para la seguridad de los Servicios provisto por el Departamento de Informática.			

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Normas

Uso adecuado del e-mail institucional

13. Es responsabilidad del usuario mantener la confidencialidad de la clave de acceso.
14. La cuenta de correo es personal e intransferible, no permitiéndose que segundas personas hagan uso de ella.
15. Cada usuario es el responsable de las acciones efectuadas a través de su cuenta.
16. Es responsabilidad del usuario limpiar su cuenta de correo periódicamente para que exista espacio de almacenaje disponible y realizar sus respaldos de correspondencia electrónica.
17. Se prohíbe expresamente utilizar el servicio en cualquier actividad distinta a las relacionadas con el trabajo, asumiendo (el usuario) la responsabilidad por daños o pérdidas de información atribuibles a este hecho.
18. El incumplimiento por parte del usuario del buen uso de su cuenta, puede ocasionar la suspensión y cierre de la misma.
19. Se prohíbe expresamente inscribirse en listas de correos o de servidores, las cuales no estén relacionadas directamente con su trabajo. Algunas listas de correo o servidores generan cantidades masivas de correos a los suscriptores, esto no solamente satura el espacio disponible en el disco duro de la estación de trabajo, sino que también degrada el funcionamiento del sistema de e-mail completo.
20. 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), ni mandar archivos adjuntos que pudieran contener información nociva para otro usuario, como virus o pornografía.
21. Se prohíbe el envío mediante correo electrónico de toda cadena de correos, hacer ofertas fraudulentas de compra o venta, así como también, conducir cualquier tipo de fraude financiero, tales como "Cartas en Cadena", "Pirámides", "Phishing" o enviar correo electrónico solicitando donaciones caritativas, peticiones de firmas o cualquier material relacionado. Los mensajes contenidos en los correos electrónicos no pueden ser contrarios a las disposiciones del Orden Público, la moral, las buenas costumbres nacionales e internacionales.
22. El Administrador del Servicio de Correo electrónico no podrá interceptar, editar, monitorear o eliminar ningún mensaje de correo de ningún usuario, salvo autorización expresa de este o su superior, o en los siguientes casos:
 1. El usuario haya incurrido en actos ilegales
 2. Requerimiento expreso de Autoridades pertinentes
 3. Para identificar o resolver problemas técnicos
 4. El mensaje comprometa el normal funcionamiento del servicio.
23. La contraseña es intransferible y no debe ser confiada a ninguna otra persona. No compartirla de modo que algún extraño pueda usarla para enviar mensajes con otros propósitos. La Municipalidad de Talca, no se hace responsable por el uso que el usuario final le dé a esta cuenta de correo electrónico.
24. Procure no descargar archivos con extensión .exe, .vbs, avi, protectores de pantalla, o cualquier otro de dudoso contenido, pues aunque es probable que no sean virus, pueden ser programas dañinos. En estos casos, se les recomienda borrar inmediatamente el mensaje. En caso de recibir un mensaje bajo sospecha de virus, se podrá contactar a la unidad de soporte.
25. Se prohíbe el envío con contenido ilegal por naturaleza (todo el que constituya complicidad con hechos delictivos). Ejemplos: apología del terrorismo, programas piratas, pornografía, amenazas, estafas, virus o código hostil en general.
26. Se prohíbe el envío de mensajes masivos que comprometan la reputación u honra de la organización o de alguno de sus miembros.
27. Se prohíbe el envío de un número alto de mensajes por segundo que tenga el objetivo de dificultar o paralizar el servicio de correo electrónico, ya sea por saturación de las redes, de la capacidad de CPU, del servidor u otro.
28. Se prohíbe personificar o intentar personificar a otra persona a través de la utilización de encabezados falsificados u otra información personal.
17. No abrir archivos adjuntos que no sean seguros. No divulgue contraseñas, no almacene contraseñas en el mismo computador desde el cual se accede el correo electrónico. No seleccione una contraseña fácil de adivinar y evite seleccionarla usando fechas importantes o parentescos.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Correo Electrónico Institucional		
Aprobó: Jefe de Informática	Nº Proceso : 03	Versión: 1.0
Descripción de Proceso		
Número	Actividad	Responsables
1	Enviar solicitud (Anexo 3) cuenta de correo mediante formulario disponible en Intranet (http://intranet.talca.cl/informatica). Ninguna solicitud será aceptada si no es realizada mediante el formulario.	Unidad solicitante
2	El Departamento de Informática registra la solicitud internamente. Verificar la necesidad o validación de la solicitud.	Área soporte
3	Si la solicitud es válida se prosigue a la creación de la cuenta de correo institucional. Se realizan pruebas de funcionamiento.	Área Servidores, redes y servicios.
4	Si la solicitud no es considerada como válida, entonces se rechaza, y se le comunica al usuario las razones correspondientes. Se cierra la solicitud. Fin del proceso.	Área soporte
5	Finalmente, se cierra la solicitud de correo institucional. Se comunica al usuario la creación del correo con su respectivos nombre de usuario y password. Fin del proceso.	Área soporte

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Anexo Nº 3: Solicitud De Correo Electrónico Institucional

**Formulario de solicitud de apertura de cuenta
de correo electrónico institucional**

- Los nombres de usuarios serán asignados por el Departamento de Informática, cumpliendo un estándar de nombres para todos los funcionarios. Las cuentas serán del tipo `napellidoapaterno@talca.cl` (donde n es letra del primer nombre).
 - Este formulario deberá incluir las dos firmas de autorización y presentarse en el Departamento de Computación e Informática, 2º piso, Edificio Consistorial.

Formulario de solicitud

Rut: * (sin puntos ni guión).
 Nombres: *
 Apellidos: *
 Cargo: *
 Telefono: *
 Departamento: *
 Nombre Jefe Directo:
 Fecha de Solicitud: 27/10/2009
 Destino o uso de la cuenta:
 Nombre sugerido (si es una cuenta institucional, de proyecto o programa): @talca.cl
 Los campos marcados con * son obligatorios.

NORMA CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

La presente Norma tiene por objetivo regular el uso del Servicio de Correo Electrónico de la Municipalidad de Talca y están sujetos a ella, toda persona que utilice dicho servicio, es decir, funcionarios de planta, contrata y honorarios.

1) Uso Aceptable

El uso del correo electrónico, necesariamente debe tener como fin, alguno de los siguientes propósitos:

Trabajo propio de su área de desempeño

Investigación

Administración

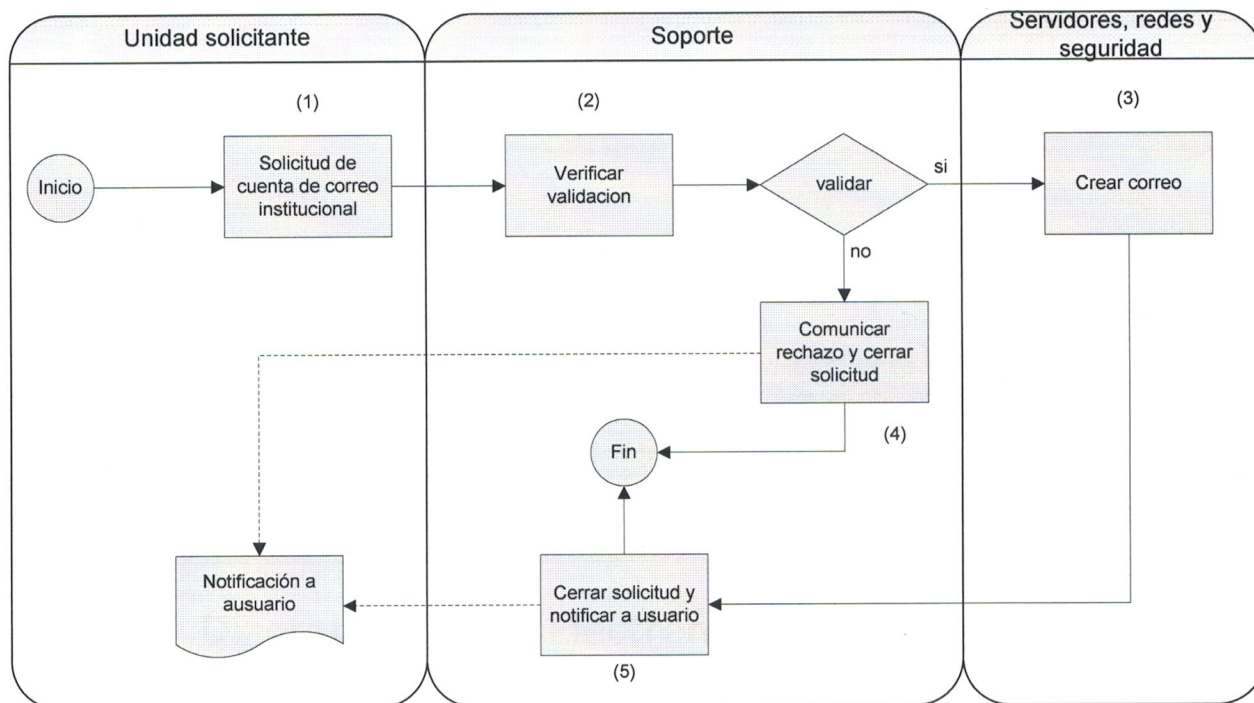
☐ Acepto haber leído la norma de correo electronico institucional.

Desarrollado por el Departamento de Informática
 soporte@talca.cl - Anexo: 684

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Diagrama Correo Electrónico Institucional



ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

DESCRIPCION DEL PROCESO N° 4

Asignación de Nombre de Equipo y IP	
Aprobó: Jefe de Informática	Nº Proceso : 04
Versión: 1.0	
Proceso	
Nombre	Asignación de Nombre de Equipo y IP
Objetivo	Estandarizar la asignación de nombre equipo e IP
Alcance	Todos los equipos de la Municipalidad de Talca.
Categoría	Servidores, redes y seguridad
Responsable	Administrador de la Red Municipal
Frecuencia	Cuando existe la necesidad.
Descripción	
El Departamento de Informática cuenta con políticas para la asignación de nombre de equipo e IP para mantener el orden y la distribución de los equipos queda registrado en el software de administrador de inventario	
Políticas y normas	
- La red local de la municipalidad utiliza el tramo IP 10.21.0.0/16 clase B, la asignación de IP es de forma manual y estática para cada una de las estaciones de trabajo. - Se asigna un dígito distinto como subred a cada unidad o departamento de la Municipalidad. - El formato utilizado para la asignación de IP por el Departamento es: 10.21.XX.NN, siendo XX el dígito asignado al Departamento y NN el correlativo correspondiente. - El host corresponde a la abreviación o siglas del departamento al cual pertenece el equipo, mas el correlativo correspondiente. - El formato utilizado para la asignación de nombre de equipo es: NombreUnidad-NN, siendo NN el número correlativo correspondiente a la unidad. - El número correlativo de la IP y el nombre de equipo son coincidentes	

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

DESCRIPCION DEL PROCESO N° 5

Instalación de punto de red		
Aprobó: Jefe de Informática	Nº Proceso : 05	Versión: 1.0
Proceso		
Nombre	Instalación de punto de red	
Objetivo	Creación de puntos de red destinado al uso de las redes de la Municipalidad de Talca	
Alcance	Funcionarios de la Municipalidad de Talca, autorizados por Jefatura o superior jerárquico y/o Departamentos internos o externos a la Municipalidad.	
Categoría	Servidores, redes y seguridad	
Responsable	Administrador de la Red Municipal	
Frecuencia	Eventual.	
Descripción		
Un punto de red es un nodo de red físico al cual se le puede conectar un conjunto de computadores y así compartir los recursos de la red.		
Políticas		
Para solicitar este servicio, se debe hacer mediante el formulario correspondiente en la Intranet, el cual debe ser respaldado por un Jefe de área o Departamento.		

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

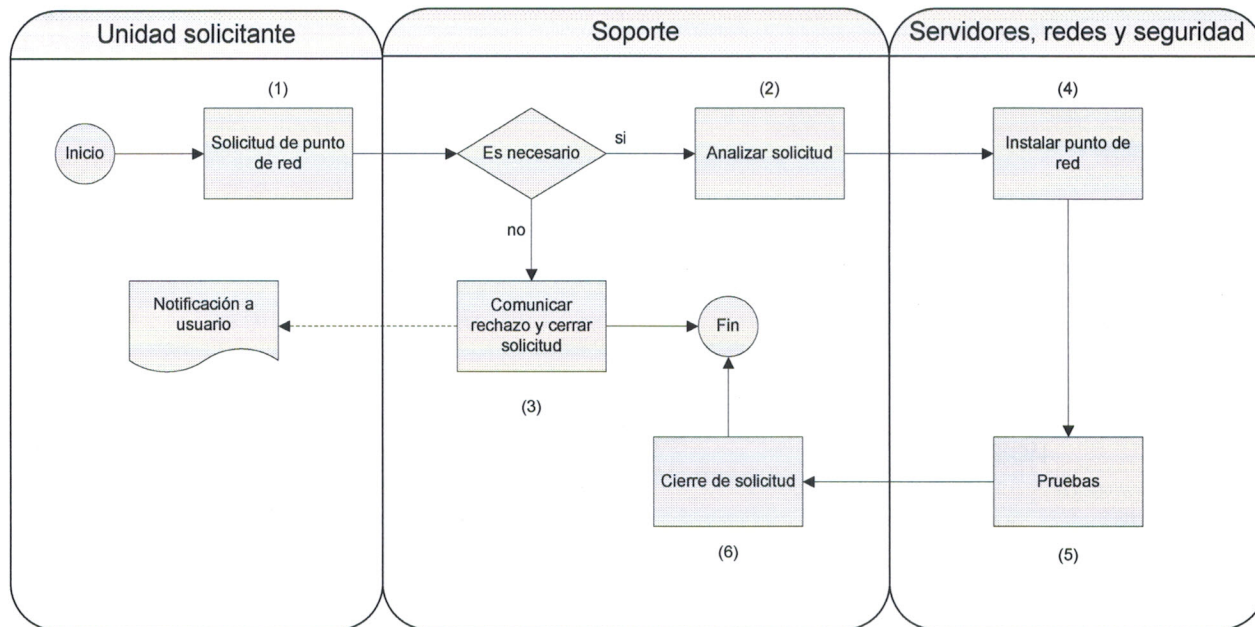
PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Instalación De Punto De Red		
Aprobó: Jefe de Informática	Nº Proceso : 05	Versión: 1.0
Descripción del Proceso		
Número	Actividad	Responsables
1	Enviar solicitud de punto de red mediante formulario disponible en Intranet (http://intranet.talca.cl/informatica) Cualquier solicitud hecha de cualquier otra manera será inmediatamente rechazada.	Unidad solicitante
2	2.1: El departamento de informática registra internamente la solicitud y analiza la necesidad de la solicitud.	Área Soporte.
	2.2: Si es considerada como necesaria, entonces, se analizan las características físicas de la instalación, fijando los plazos con el usuario.	Área Servidores redes y servicios.
3	Si la solicitud es considerada como innecesaria se prosigue a comunicar el rechazo al usuario dando los motivos correspondientes. Se cierra la solicitud. Fin del proceso.	Área Soporte.
4	Se realiza la instalación del punto de red en terreno.	Área Servidores redes y servicios.
5	Se realizan pruebas para verificar el buen funcionamiento del punto instalado.	
6	Finalmente, se cierra la solicitud de punto de red. Fin del proceso.	Área Soporte.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Diagrama Instalación De Punto De Red.



ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

DESCRIPCION DEL PROCESO N° 6

Solicitud de Equipamiento de Hardware	
Aprobó: Jefe de Informática	Nº Proceso : 06
Versión: 1.0	
Proceso	
Nombre	Solicitud de equipamiento de hardware
Objetivo	Gestionar las peticiones de equipamientos de hardware informático para satisfacer las necesidades laborales y llevar el registro de los equipos computacionales para funcionarios de la Municipalidad de Talca.
Alcance	Funcionarios de la Municipalidad de Talca, autorizados por Jefatura o superior jerárquico.
Categoría	Soporte
Responsable	Soporte Técnico
Frecuencia	Eventual
Descripción	
Un equipamiento informático es todo aquel dispositivo relacionado con el área de la informática (computadores, Mouse, impresoras, etc.) los cuales sirven como herramienta de trabajo para los funcionarios municipales.	
Políticas y normas	
Políticas	
29.	Ningún equipo computacional debe ser adquirido sin la autorización del Departamento de Informática. Es importante destacar que el tiempo de respuesta a una solicitud de adquisición no depende del todo del Departamento de Informática ya que no es este quien realiza la compra.
30.	Las solicitudes de necesidad de equipos computacionales (impresora, escáner, monitor, etc.) deben ser enviadas formalmente por el Jefe de cada Unidad municipal al Departamento de Informática, este último determinará los planes y prioridades para el otorgamiento de las solicitudes, esto, dependiendo de las necesidades y requerimiento del usuario. El Departamento de informática evaluará disponibilidad de stock, y en caso de no existir, evaluará el presupuesto disponible, los costos y beneficios que otorgará una nueva adquisición de equipos de hardware o software a la unidad solicitante.
31.	Para cuentas presupuestarias por conceptos informáticos correspondientes a programas específicos, el Encargado del Programa, podrá solicitar al Departamento de Informática la preparación y confección técnica de Orden de Pedido para realizar la compra, indicando el Área y Programa al cual se debe cargar el gasto.
32.	Las solicitudes de Hardware o Software, siempre deben ser solicitadas formalmente por el Jefe de Unidad, de esta manera, el Departamento de Informática al momento de la entrega, emitirá un Acta de Recepción (Anexo 5) detallando el producto asignado, esta Acta debe ir firmada por el <u>solicitante</u> (Jefe) y por el <u>usuario</u> (funcionario asignado).
Normas	
33.	Todo equipo computacional (impresora, scanner, monitor, etc.) deberá permanecer en el lugar asignado por el Departamento de Informática, ya que frente a una auditoría se debe saber el lugar físico donde se encuentran, como también para velar por las responsabilidades administrativas
34.	El traslado o cambio de cualquier equipo debe ser solicitado al Departamento de Informática.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

35. Los usuarios deberán cuidar física y lógicamente los recursos computacionales existentes; pensando que estos están al servicio de todos los funcionarios.
36. No está permitida la utilización de equipos computacionales con fines recreativos, ni fines particulares.
37. El usuario debe mantener la limpieza externa de los equipos computacionales o bien, solicitar esta actividad al Departamento de Informática.
38. El usuario no deberá abrir los equipos computacionales, como tampoco sacar o cambiar componentes de los mismos.
39. Está prohibido instalar equipos sin la supervisión y autorización expresa del Departamento de Informática.
40. Finalmente el usuario será responsable del equipo computacional entregado por el Departamento de Informática.
41. El equipo que sea entregado al usuario contendrá en el disco duro el software básico (plataforma base y aplicaciones), siendo estos todos los definidos por el Departamento de Informática, como mínimo para su operación.
10. La ubicación del nuevo equipamiento 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. Si el usuario no sabe ubicar el hardware con tal que cumpla con esto, deberá comunicarse con el Departamento de Informática.
11. Cada usuario deberá velar por la limpieza y orden de sus equipos informáticos municipales, para esto se debe tener cuidado en aspectos como alimentos, bebidas, tabaco o cualquier otro factor relativo a ensuciar los equipos.
12. Esta estrictamente prohibido instalar software en un equipo, sin antes consultar al Departamento de Informática.
13. En el caso de recibir mensajes con problemas de licencias de software, comunicarse inmediatamente con el departamento de informática.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Anexo N° 4: Ejemplo de Acta de Recepción de Equipamiento Computacional



ACTA DE RECEPCION DE EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

Talca,

de 2013.

Detalle de recepción de equipo (s) asignado (s):

Cantidad	N° de Serie	Equipamiento	Destino

IMPORTANTE:

El presente documento explica las responsabilidades sobre los equipos computacionales y tecnológicos asignados a cada Unidad o Dirección municipal.

El equipamiento computacional indicado anteriormente es asignado al Señor(a) _____, quien cumple el cargo de _____, el que es entregado para fines de cumplimiento acorde a su trabajo dentro de la I. Municipalidad de Talca.

Este equipamiento es administrado, distribuido y controlado por el Departamento de Informática de la Municipalidad, quien podrá reasignarlo dentro de las distintas unidades municipales, para cuando la administración municipal o el mismo departamento lo estime conveniente según las necesidades que puedan acontecer.

Se deja constancia, que el **Señor(a)** _____ es la persona responsable de asegurar la integridad del o los equipos computacionales asignados a su unidad ante cualquier daño, pérdida o manipulación de sus partes y piezas. También velará por su cuidado y mantención, protegiéndolos del polvo, golpes y derrames de líquidos sobre ellos. Por otra parte, deberán ser ubicados en lugares con instalaciones eléctricas seguras y evitar su exposición a altas variaciones de temperatura. Respecto a mantenciones "preventivas" de los equipos, éstas deberán ser solicitadas directamente al Departamento de Informática con el fin de evitar daños mayores al largo plazo.

Estos equipos computacionales, no podrán ser retirados ni trasladados del lugar donde fueron destinados sin el conocimiento del Departamento de Informática, y, para ello, el jefe de cada unidad deberá hacer la solicitud formal a este departamento, para que pueda registrar su ubicación física y configuraciones, con el fin de mantener el catastro computacional actualizado, y a la vez, informar al Departamento de Inventario sobre cualquier cambio que experimenten los bienes mencionados.

BLAS ROJAS AVENDAÑO
Departamento de Informática

Cc: Interesado(a).
Inventario.
Departamento de Informática

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

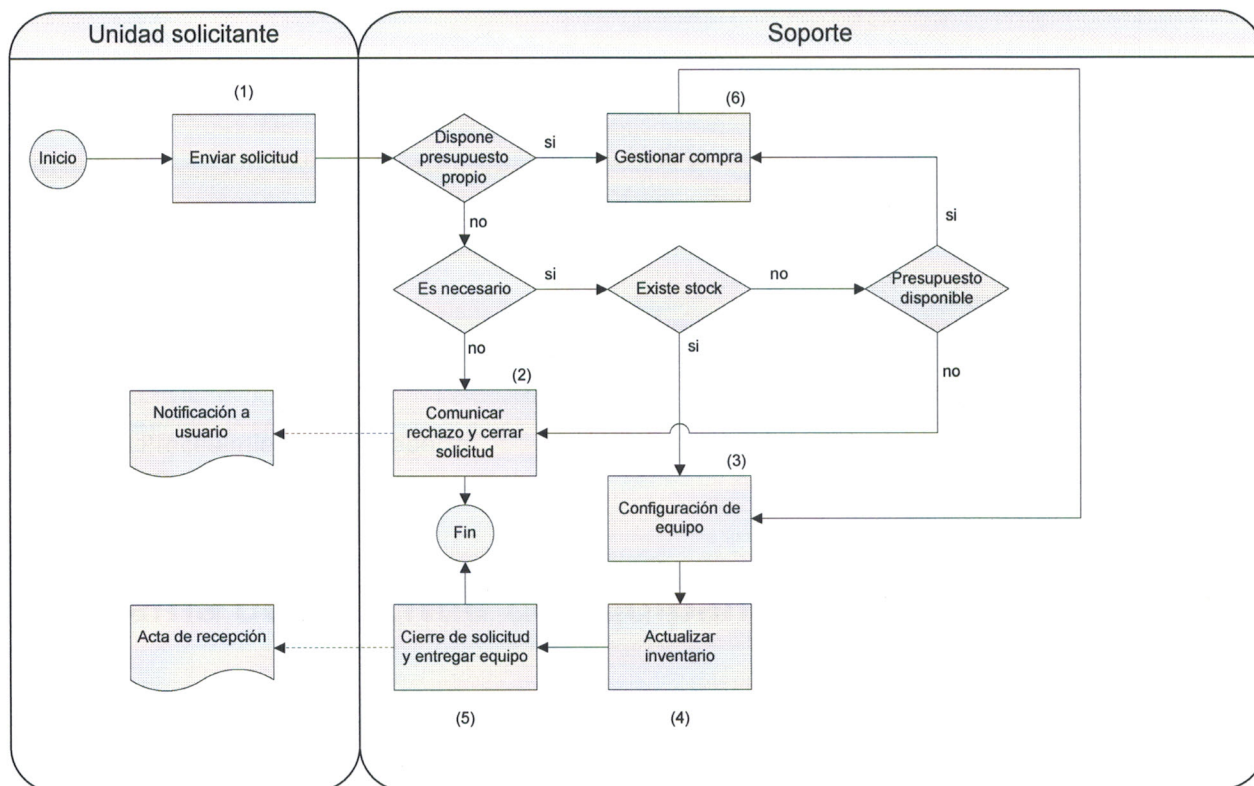
PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Solicitud de Equipamiento de Hardware		
Aprobó: Jefe de Informática	Nº Proceso : 06	Versión: 1.0
Descripción de Proceso		
Número	Actividad	Responsables
1	1.1: Usuario envía solicitud de adquisición de equipamiento informático vía correo electrónico o memorándum	Jefe de departamento solicitante
	1.2: El Departamento de Informática registra internamente la solicitud, la analiza, y verifica si existe presupuesto propio por parte de la unidad solicitante, si es así, entonces, ir a actividad 6.	Área soporte
	1.3: De no existir presupuesto propio, entonces, se estudia si es necesaria la solicitud, de ser así, se analiza si existe en stock la demanda requerida. Si la solicitud no es considerada como necesaria, entonces, se rechaza. Ir actividad 2.	
	1.4: Si existe stock, entonces, ir a actividad 3. Si no existe stock, entonces, analizar presupuesto disponible, de haber presupuesto, entonces, ir a actividad 6. Si no existe presupuesto disponible, entonces, ir a actividad 2.	
2	Si la solicitud es rechazada se comunica al usuario su rechazo mencionando claramente los motivos correspondientes. Se cierra la solicitud. Fin del proceso.	
3	El área de soporte procede a realizar la configuración de los equipos informáticos requeridos.	
4	Antes de entregar los equipos al usuario, se debe actualizar el inventario interno del Departamento de Informática detallando claramente cada uno de sus componentes.	
5	Finalmente se cierra la solicitud, se le entrega al usuario el equipo, con su respectiva acta de recepción. Fin del proceso.	
6	Se procede a gestionar la compra, es decir, analizar cual es el equipo que mas se acomoda a la solicitud, dando hincapié a las necesidades del usuario y al nivel económico de la compra. Volver a actividad 3.	

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Diagrama de Solicitud de Equipamiento de Hardware



ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

DESCRIPCION DEL PROCESO N° 7

Traslado de Equipamiento Informático	
Aprobó: Jefe de Informática	Nº Proceso : 07
Versión: 1.0	
Proceso	
Nombre	Traslado de equipamiento informático
Objetivo	Trasladar equipamiento informático desde su ubicación original hacia otro, sin perder de vista su historial, y así, de esta forma, llevar un registro de los responsables de estos equipamientos.
Alcance	Áreas o departamentos del municipio
Categoría	Soporte
Responsable	Soporte Técnico.
Frecuencia	Eventual
Descripción	
Un equipamiento informático es todo aquel dispositivo relacionado con el área de la informática (computadores, Mouse, impresoras, etc.) los cuales sirven como herramienta de trabajo para los funcionarios municipales.	
Políticas	
Todo traslado de equipo computacional (dentro de un departamento o hacia otro) debe ser comunicado y coordinado con el Departamento de Informática del Municipio. De generarse problemas o desperfectos por traslados de equipos computacionales realizados sin el conocimiento y coordinación del Departamento de Informática, serán de total responsabilidad del Jefe del área y asumirá el costo de reposición y/o las respectivas sanciones administrativas. Normas 1. Todo equipo computacional (impresora, scanner, monitor, etc.) deberá permanecer en el lugar asignado por el Departamento de Informática, ya que frente a una auditoría se debe saber el lugar físico donde se encuentran, como también para velar por las responsabilidades administrativas 2. El traslado o cambio de cualquier equipo debe ser solicitado al Departamento de Informática. 3. Los usuarios deberán cuidar física y lógicamente los recursos computacionales existentes; pensando que estos están al servicio de todos los funcionarios. 4. No está permitida la utilización de equipos computacionales con fines recreativos, ni fines particulares. 5. La ubicación del nuevo equipamiento 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. Si el usuario no sabe ubicar el hardware con tal que cumpla con esto, deberá comunicarse con el Departamento de Informática. 6. Cada usuario deberá velar por la limpieza y orden de sus equipos informáticos municipales, para esto se debe tener cuidado en aspectos como alimentos, bebidas, tabaco o cualquier otro factor relativo a ensuciar los equipos 7. Esta estrictamente prohibido instalar software en un equipo, sin antes consultar al Departamento de Informática. 8. En el caso de recibir mensajes con problemas de licencias de software, comunicarse inmediatamente con el Departamento de informática.	
ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN
	REVISADO POR:
	BLAS ROJAS AVENDAÑO

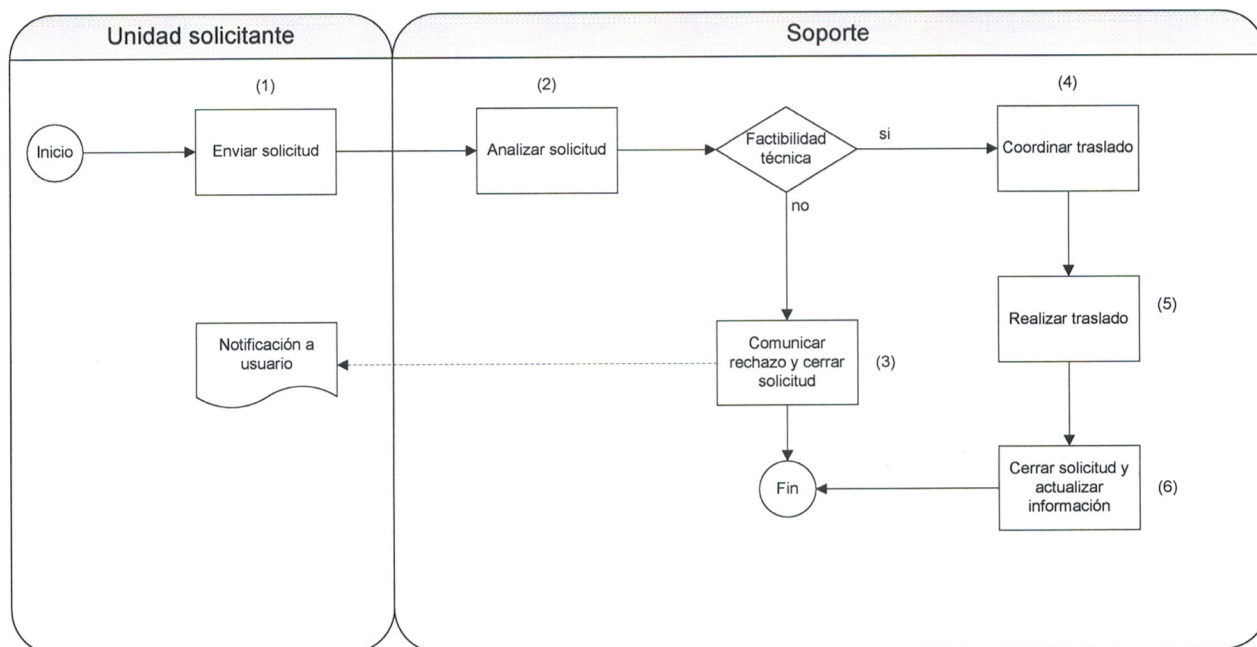
PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Traslado De Equipamiento Informático		
Aprobó: Jefe de Informática	Nº Proceso : 07	Versión: 1.0
Descripción de Proceso		
Numero	Actividad	Responsables
1	Se envía solicitud de traslado de equipamiento computacional a través de correo electrónico o memorándum.	Unidad solicitante
2	El Departamento de Informática registra la solicitud internamente. Se estudia el nivel del traslado y su factibilidad técnica.	Área soporte
3	Si no existe factibilidad técnica se rechaza la solicitud y se le comunica al usuario los motivos correspondientes. Se cierra la solicitud. Fin del proceso.	
4	Si existe factibilidad técnica, se coordina el traslado e instalación. Dependiendo del nivel o naturaleza del traslado se debe seleccionar a los funcionarios o técnicos específicos apropiados para realizar esta actividad.	
5	Una vez que se ha coordinado el traslado, este es realizado con las personas antes definidas.	
6	Se cierra la solicitud. El Departamento de Informática actualiza internamente toda la información relacionada con los cambios realizados. Fin del proceso.	

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Diagrama Traslado De Equipamiento Informático



ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

DESCRIPCION DEL PROCESO N° 8

Modificación privilegios de acceso	
Aprobó: Jefe de Informática	N° de proceso: 08
Versión: 1.0	
Proceso	
Nombre	Modificación privilegios de acceso
Objetivo	Administrar y controlar la asignación de privilegios de acceso a los Sistemas de Información.
Alcance	Jefaturas de departamentos de la Municipalidad de Talca.
Categoría	Servidores, redes y seguridad.
Responsable	Administrador de la Red Municipal.
Frecuencia	Eventual.
Descripción	
Los privilegios de acceso son el conjunto de permisos los cuales un usuario de dominio de Windows puede llevar a efecto, dependiendo del rol que desempeña dentro del municipio.	
Políticas y normas	
Políticas 42. Para mantener un control efectivo del acceso a los datos y servicios de información, los jefes de unidades o departamentos deberán informar al Departamento de Informática sobre desvinculaciones de funcionarios de dicha unidad, con el fin de proteger la integridad de la información y revocar o modificar oportunamente los accesos a los Sistemas de los cuales ya no tenga responsabilidad el usuario. <i>Modificación de privilegios de acceso.</i> Se realizará la modificación de los permisos y acceso a la información en los siguientes casos: 43. Cuando el Jefe del departamento o superior jerárquico directo solicite modificación. 44. Cuando un usuario deje de cumplir funciones en un Departamento o unidad determinada. El Departamento de informática está facultado para modificar permisos o accesos en los siguientes casos: 45. El usuario haya incurrido en actos ilegales. 46. Requerimiento expreso de Autoridades competentes. 47. Para identificar o resolver problemas técnicos. 48. El acceso comprometa el normal funcionamiento del servicio. <i>Revocación de cuentas por conducta inapropiada</i> 49. El uso de los computadores, red y sistemas de acceso a información de la Municipalidad de Talca puede ser temporalmente o incluso permanentemente revocado en cualquier momento por conducta inapropiada. Dicha conducta incluye: 1. La introducción de información ilegal al sistema, el transporte de "software" con derechos de autor (ya sea por medios físicos, mecánicos o electrónicos) sin el consentimiento del autor. 2. El uso de lenguaje abusivo o cuestionable tanto en mensajes públicos como en privados. 3. El envío de mensajes que puedan ocasionar la pérdida de datos o sistemas del destinatario, envío de "cadenas", listas de mensajes o individuos ("mailing lists"). 4. El envío de mensajes no solicitados ("spamming"), o cualquier otro uso que pueda provocar la congestión de la red o que de alguna otra forma interfiera con el trabajo de otros usuarios de la	

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

	red de la Municipalidad.
	5. No cumplimiento del presente reglamento.
	6. Uso inapropiado del servicio Internet (páginas obscenas, descarga de aplicaciones p2p, etc.)
<i>Revocación de cuentas por desvinculación con la Municipalidad de Talca</i>	
50.	Con el fin de mantener un control efectivo del acceso a la información, el Departamento de Informática está facultado para revocar cuentas de correo, dominio, privilegios de acceso, etc., de los usuarios que ya no pertenezcan a esta institución, para esto se requiere que el Departamento de Recursos Humanos, emitan un listado mensual o inmediato con las desvinculaciones. Sin perjuicio de lo anterior es responsabilidad de las jefaturas o encargados de unidades o departamentos del municipio, entregar oportunamente información con la desvinculación de funcionarios dependientes de su unidad municipal.
<i>Seguridad y privacidad</i>	
51.	El uso de instrumentos informáticos y acceso a información está cubierto y detallado actualmente en la Ley 19223 del Ministerio de Justicia, donde se tipifican y detallan sanciones judiciales por uso mal intencionado de la información. La violación de dichas leyes puede conllevar encarcelamiento o el pago de multas. Las políticas de seguridad a la que se adhieren los Sistemas de Informática de la Municipalidad de Talca son las siguientes:
52.	Todos los usuarios son responsables de cumplir con las políticas de seguridad y privacidad establecidas por la Municipalidad de Talca.
53.	El privilegio de uso de los sistemas de información será revocado en caso de violación de estas políticas, sin importar cuán necesario sea el uso de computadores para completar las tareas asignadas a dicha persona.
54.	Cualquier usuario implicado en infracciones de esta política, leyes civiles o criminales con relación a la privacidad y seguridad computacional de la Municipalidad de Talca, será sujeto a acción disciplinaria y revocación de privilegios a recursos de informáticos, suspensión de equipamiento computacional, eliminación de cuentas y accesos.
Todos los usuarios deben cooperar con las autoridades internas, estatales y judiciales en la investigación y convicción de cualquier sospecha de infracción a la seguridad y privacidad que involucren a personas.	

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

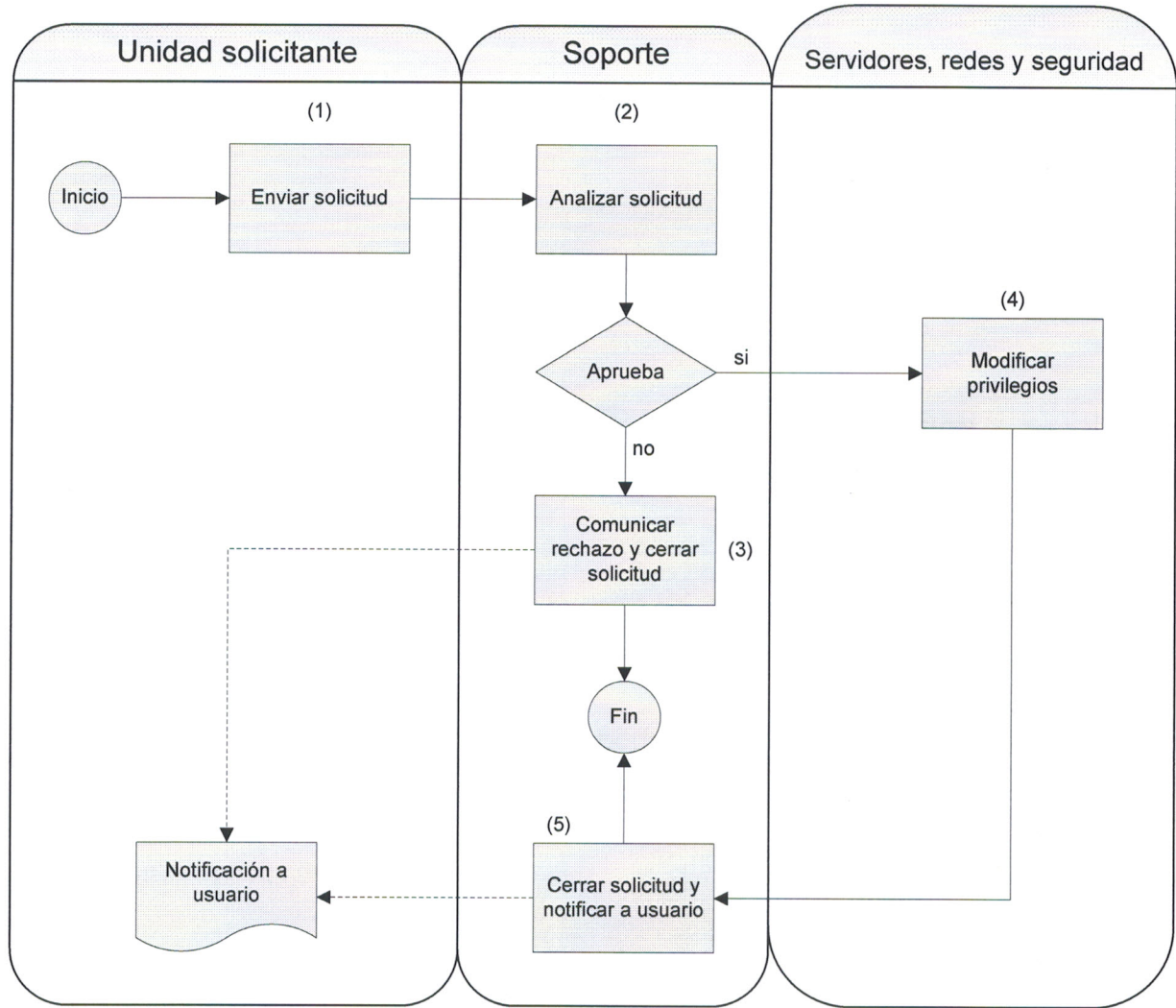
PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Modificación privilegios de acceso		
Aprobó: Jefe de Informática	Nº de proceso: 08	Versión: 1.0
Descripción de Proceso		
Numero	Actividad	Responsables
1	Se envía solicitud de modificación de privilegios de acceso mediante correo electrónico o memorándum.	Jefe de departamento
2	La solicitud es analizada y registrada internamente por el Departamento de Informática.	Área de soporte
3	Si no es aprobada la solicitud, entonces, esta se rechaza, se cierra, y se le comunica al usuario los motivos que corresponden. Fin del proceso.	
4	Si se aprueba la solicitud, y una vez analizados los motivos, se llevan a cabo los cambios en los privilegios correspondientes.	Área Servidores redes y seguridad
5	Una vez realizados los cambios, se cierra la solicitud. Se notifican los cambios al usuario. Fin del proceso.	Área de soporte

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Diagrama de Modificación de Privilegios de Acceso



ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

DESCRIPCION DEL PROCESO N° 9

Solicitud de Línea o Anexo Telefónico		
Aprobó: Jefe de Informática	Nº Proceso : 09	Versión: 1.0
Proceso		
Nombre	Solicitud de Línea o Anexo Telefónico	
Objetivo	Realizar las gestiones para instalar nuevas líneas telefónicas o anexos necesarios.	
Alcance	Áreas o departamentos del municipio	
Categoría	Telefonía y comunicaciones	
Responsable	Soporte Sistemas y Comunicaciones.	
Frecuencia	Eventual	
Descripción		
Una línea telefónica o anexo, se refiere a un cable físico u otro medio de transmisión de señales que conecte el aparato telefónico del usuario a la red de telecomunicaciones, y normalmente supone también un único número de teléfono.		
Políticas		
El traslado, instalación o retiro de anexos y líneas telefónicas deberá ser autorizado por el Jefe del Departamento de Personal, quien deberá declarar formalmente su intención y/o autorización. Los costos asociados por los servicios indicados, no son responsabilidad del Departamento de Informática, ya que este Departamento asesora técnicamente al Departamento de Personal.		
Con el objetivo de mejorar las comunicaciones entre los usuarios municipales, el Departamento de Informática ha confeccionado un índice virtual con todos los anexos telefónicos del municipio, la dirección es http://informatica.talca.cl/telefonos		

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

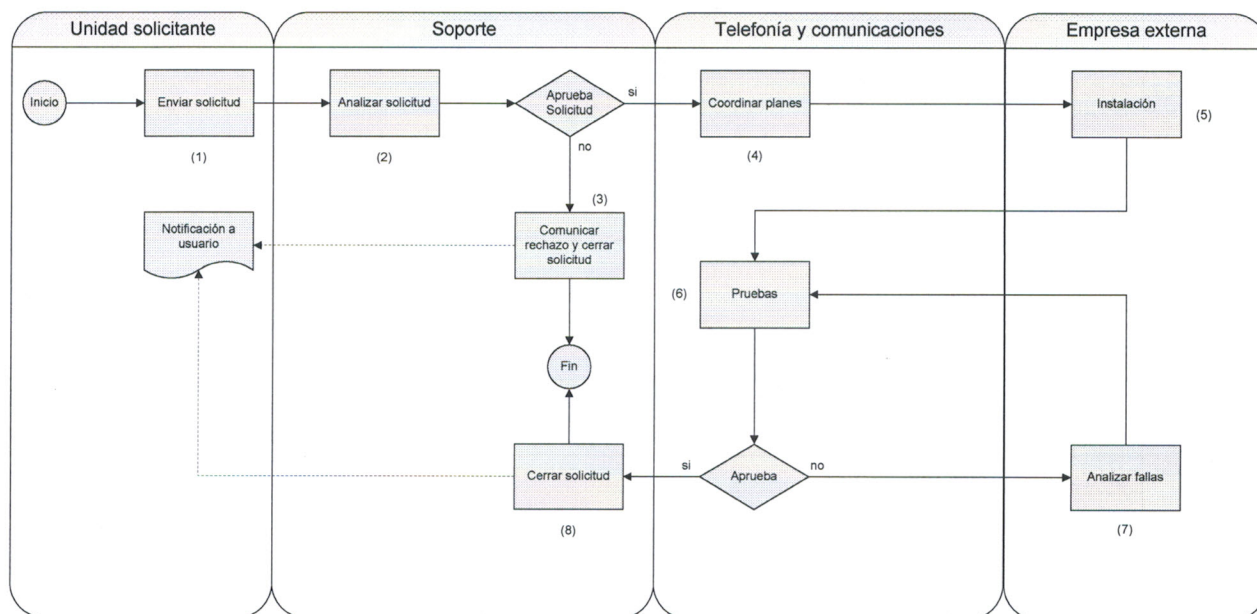
PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Solicitud de línea o Anexo telefónico		
Aprobó: Jefe de Informática	Nº Proceso : 09	Versión: 1.0
Descripción de Proceso		
Numero	Actividad	Responsables
1	Envía solicitud de línea o anexo telefónico.	Unidad solicitante
2	Se analiza la solicitud, se registra internamente y se estudia la factibilidad técnica.	Área soporte
3	Si no se aprueba la solicitud, esta se rechaza y se le comunica al usuario las razones que correspondan. Se cierra la solicitud. Fin del proceso.	
4	Si se aprueba la solicitud, entonces, se coordinan los planes para escalamiento con empresa externa. Establecer fechas para instalación.	
5	Realizar la instalación según las fechas programadas.	Empresa externa
6	Comprobar, mediante pruebas, el buen funcionamiento de la instalación.	Área Telefonía y comunicaciones
7	Si no pasa las pruebas de funcionamiento, se analizan y solucionan las fallas.	Empresa externa.
8	8.1: Se cierra la solicitud, se notifica al usuario, y se actualiza la información internamente por el departamento de informática.	Área soporte
	8.2: Se da capacitación a los usuarios sobre el buen uso de la nueva línea telefónica. Fin del proceso.	

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Diagrama Solicitud línea o Anexo telefónico



ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

DESCRIPCION DEL PROCESO N° 10

Solicitud de Proyector de Video	
Aprobó: Jefe de Informática	Nº Proceso: 10
Versión: 1.0	
Proceso	
Nombre	Solicitud de Proyector de Video (Data Show)
Objetivo	Gestionar las peticiones del proyector, llevando un control de las mismas.
Alcance	Áreas o departamentos del municipio.
Categoría	Soporte.
Responsable	Secretaría del Departamento.
Frecuencia	Eventual
Descripción	
Un proyector de vídeo es un aparato que recibe una señal de vídeo y proyecta la imagen correspondiente en una pantalla de proyección usando un sistema de lentes, permitiendo así visualizar imágenes fijas o en movimiento.	
Políticas	
No se realizarán préstamos sin la solicitud correspondiente. Las solicitudes de préstamo del Proyector de Video, sólo podrán ser requeridas y autorizadas, únicamente a funcionarios municipales con responsabilidad administrativa.	

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Solicitud de proyector de video		
Aprobó: Jefe de Informática	Nº Proceso : 10	Versión: 1.0
Descripción de Proceso		
Numero	Actividad	Responsables
1	Envía solicitud (Anexo 4) de requerimiento de proyector disponible en intranet (http://intranet.talca.cl/informatica) al Departamento de Informática.	Unidad solicitante
2	Analizar la solicitud revisando la disponibilidad para el día y la hora señalada, como también la necesidad. El Departamento de Informática registra internamente la solicitud.	Área soporte
3	Si la solicitud es rechazada, entonces, se procede a comunicar dicho rechazo al usuario, explicando los motivos correspondientes. Se cierra la solicitud. Fin del proceso.	
4	Si la solicitud es aprobada, entonces, se procede a retirar el proyector desde el Departamento de Informática en la fecha y hora establecida. En su retiro se le pide a la unidad solicitante, que firme el formulario por escrito que se dispone para este caso. Se revisa que dentro del bolso, contenga todos los elementos necesarios, cables de poder, cable VGA, alargador, etc.	Unidad solicitante
5	Se devuelve el proyector al Departamento de Informática respetando la fecha y hora establecida, de igual forma, se vuelve a revisar que contenga todos los cables y elementos con que salió el equipamiento.	
6	Se cierra la solicitud de proyector. Fin del proceso.	Área soporte

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Anexo Nº 5: Solicitud de proyector de video

Página 1 de 2

 TALCA <i>Renace</i> REPUBLICA DE CHILE PROVINCIA DE TALCA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA DEPARTAMENTO DE COMPUTACION E INFORMATICA	
FORMULARIO DE SOLICITUD DE DATASHOW	
1. DATOS DEL SOLICITANTE	
CI:	
NOMBRES:	
APELLIDOS:	
UNIDAD MUNICIPAL O SERVICIO:	
CARGO:	
TELÉFONO O ANEXO DE CONTACTO:	
NOMBRE JEFE DIRECTO:	
FECHA DE SOLICITUD:	
2. DATOS DEL RESGUARDO DEL EQUIPAMIENTO	
FECHA Y HORA DE RETIRO :	
FECHA Y HORA DE ENTREGA:	
LUGAR DE UTILIZACIÓN:	
NOMBRE DEL EVENTO EN EL CUAL SE UTILIZARÁ:	
3. DETALLE TÉCNICO DEL EQUIPAMIENTO	
Se incluye cableado del equipo y deberá retornar en iguales condiciones.	
DATASHOW:	☐
TELON:	☐

Comentarios y Observaciones:

http://intranet.talca.cl/formularios/formulario_datashow.php?accion=ver

07/05/2013

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Página 2 de 2

4. ENTREGA DEL EQUIPAMIENTO	
Estos datos son llenados al momento de entregar el equipamiento, en el Departamento de Informática.	
FUNCIONARIO QUE RECEPCIONA:	
FECHA:	
HORA:	

5. AUTORIZACIÓN	
Los abajo firmantes asumen toda la responsabilidad ante cualquier pérdida o daño total o parcial del equipamiento facilitado por el Departamento de Informática.	
1. No puede ser utilizado en actividades externas al Municipio 2. El préstamo no podrá exceder las 24 hrs., de un día hábil. 3. El solicitante acepta las instrucciones expresadas en este documento	
Firma del solicitante.	Firma Jefe de unidad.

Desarrollado por el Departamento de Informática
etordecilla@talca.cl - Anexo: 691

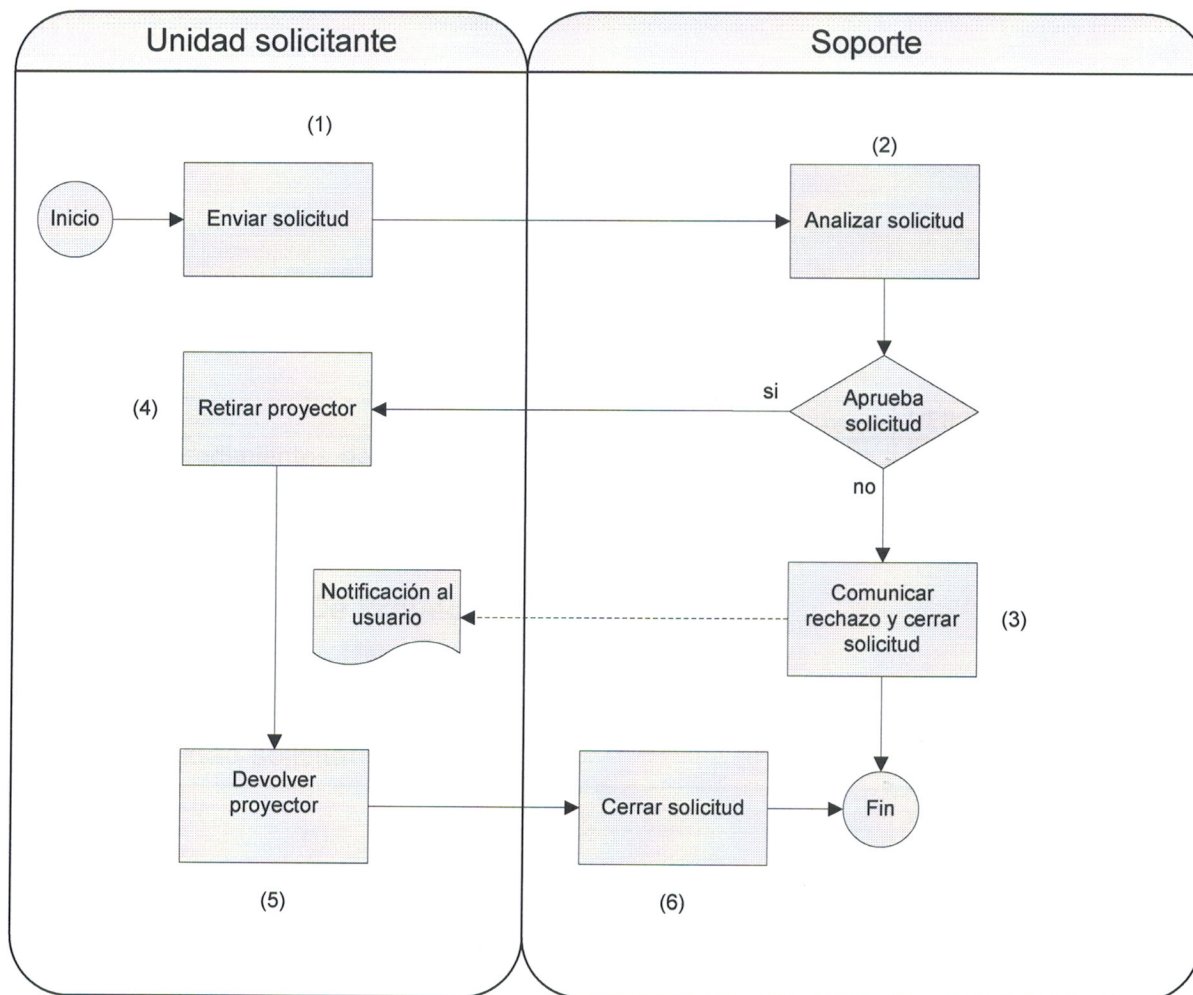
http://intranet.talca.cl/formularios/formulario_datashow.php?accion=ver

07/05/2013

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos de Soporte	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Departamento de Informática	MAYO 2012

Diagrama Solicitud De Proyector De Video



ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	GLORIA FREIRE MARIN	BLAS ROJAS AVENDAÑO