



**POLÍTICA Y NORMAS DE USO EN MATERIA INFORMÁTICA
DEL MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA**

INDICE

I. CONSIDERACIONES DE CARACTER GENERAL 3

II. RED COMPUTACIONAL 5

III. CORREO ELECTRONICO 6

A. Consideraciones Previas 6

B. Criterio para su uso 6

IV. HERRAMIENTAS DE APOYO A LA GESTION INTERNA 8

V. DISTRIBUCION Y ASIGNACION DE EQUIPOS INFORMATICOS 9

VI. IMPRESORAS Y FOTOCOPIADORAS 9

VII. VIII. LEGISLACION RELEVANTE10

A. Ley de Delito Informático10

I. CONSIDERACIONES DE CARACTER GENERAL

El presente documento contiene la política informática del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la que debe actualizarse a lo menos una vez por año con la finalidad de ajustarse a las necesidades y requerimientos del Ministerio.

El Departamento de Informática del Ministerio Secretaría General de la Presidencia es responsable de la administración y buen funcionamiento de la red computacional del Ministerio, que considera las dependencias de Moneda 1160, del Palacio de la Moneda, de la Comisión Defensora Ciudadana, de la Oficina Nacional de Asuntos Religiosos y de la Agencia de Probidad y Transparencia, además de las dependencias del Ministerio en el edificio del Congreso Nacional en Valparaíso.

Para los efectos de este documento, se entenderá por usuario a un funcionario del Ministerio Secretaría General de la Presidencia o a cualquier persona o institución autorizada al uso de recursos presentes en la red del Ministerio.

Los usuarios del Ministerio tienen a su disposición el acceso a los diversos recursos de la red computacional y el uso del correo electrónico como una forma de facilitar el cumplimiento de sus funciones.

El equipo asignado a los usuarios es de propiedad ministerial, cuya instalación y configuración es de responsabilidad exclusiva del Departamento de Informática.

Los equipos y programas instalados se asignan según la función o tarea que realiza cada usuario. En el caso particular del software, los equipos se entregan con una plataforma básica agregándose licencias más específicas según su necesidad y disponibilidad.

La suite de software de trabajo personal contiene los siguientes elementos: procesador de texto, hoja de cálculo, preparador de presentaciones; software de agenda personal; software agente de correo electrónico; software de navegación por internet; antivirus; antispyware; software para lectura de documentos portables (PDF); software de compresión de archivos; software para visualización de contenido multimedia; software para visualización de imágenes.

El usuario es responsable de brindar un cuidado razonable al equipo que le ha sido asignado para el desempeño de sus labores. Está prohibido ingerir alimentos o bebidas en el entorno inmediato del equipo.

El usuario es responsable de aceptar las actualizaciones del sistema operativo y aplicaciones instaladas en el equipo asignado, proceso que se realiza habitualmente. Para ello deberá seguir paso a paso las instrucciones que se indican de forma automática. Ante cualquier duda contáctese con el servicio de soporte del Ministerio al correo soporte@minsegpres.gob.cl o al número anexo 5900.

Es también responsabilidad del usuario apagar el equipo al finalizar su jornada laboral (CPU, Monitor, Parlantes, etc.). Si al ausentarse de su puesto de trabajo durante la jornada laboral, en periodos relativamente extensos, es aconsejable apagar al menos el monitor.

No está permitida la utilización de estos recursos con fines comerciales o recreativos (Juegos, Chat o Conversación Electrónica en Tiempo Real, Redes Sociales, Telefonía por Internet, etc.).

Los usuarios del Ministerio deberán mantener la privacidad y confidencialidad de la información a la que tengan acceso o conocimiento.

El buen funcionamiento de la red y equipos informáticos no es un asunto sólo de tecnología; el aseguramiento se sustenta en tres pilares fundamentales: una adecuada tecnología, procesos de administración y operación robustas; y se requiere de un usuario entrenado y responsable en el uso de las herramientas que se ponen a su disposición.

El horario de atención de Soporte Técnico Informático es de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas. Ante una eventualidad de alguna División o Departamento fuera de este horario, deberá ser comunicada al Departamento de Informática con la debida anticipación. Esta comunicación se debe realizar a través del correo electrónico a soporte@minseppres.gob.cl o al número de anexo 5900.

Los usuarios deben tener presente que el Departamento de Informática programa sus tareas de mantención y actualización de los sistemas y servicios fuera del horario de trabajo, y estas tareas normalmente conllevan cortes de prestaciones. Por lo anterior es responsabilidad de los usuarios informar al Departamento de Informática, con la debida anticipación, cada vez que deban trabajar fuera del horario normal.

Las Normas de uso en materia Informática del Ministerio Secretaría General de La Presidencia serán revisadas a lo menos cada 12 meses para su actualización.

El incumplimiento de estas normas puede dar origen a la consiguiente responsabilidad y las eventuales sanciones administrativas conforme a la legislación vigente.

II. RED COMPUTACIONAL

El servicio de red es una herramienta importante para las numerosas tareas que se desarrollan al interior del Ministerio, y la utilización incorrecta de los recursos y servicios puede perjudicar las tareas de los otros usuarios. Es por ello que se hace necesario establecer normas y criterios para respetar la información y el trabajo de las personas que utilizan este recurso.

Los recursos informáticos del Ministerio tienen como finalidad servir de apoyo a las tareas propias del Ministerio. Los recursos informáticos, tales como el espacio en discos de servidores y el ancho de banda son limitados, por lo que su uso debe ser prudente, racional y responsable. Estos recursos estarán sujetos a la vigilancia y supervisión por parte del Departamento de Informática del Ministerio.

No está permitido el uso del servicio Internet para escuchar radio o sintonizar canales de televisión, salvo autorización expresa del Jefe de División. Asimismo, no está permitido enviar correos electrónicos de un tamaño que exceda los 10 Megabytes. No está permitido el uso de software de tipo “p2p” para compartir archivos por medio de Internet.

El usuario es responsable del respaldo de la información que contenga su equipo. Cada usuario tiene a su disposición un espacio limitado para almacenar información en una unidad disco R:, recurso asignado para el respaldo de sus datos. En caso de dudas comuníquese con el área de Soporte Técnico del Departamento de Informática.

Los problemas detectados en la configuración de las aplicaciones o de programas en las estaciones de trabajo y de red deberán ser reportados al área de Soporte a través del correo soporte@minsegpres.gob.cl.

No está permitido utilizar equipos portables personales en el ambiente de red del ministerio, esto en virtud que se vulnera la seguridad institucional al permitir el eventual acceso de elementos contaminados o ilícitos a la red.

Entre las potenciales amenazas a la seguridad de la red se cuenta, pero no se limita a: uso de herramientas de robo de contraseñas; robo de información clasificada; intrusiones en los sistemas; ingreso de software malicioso a la red (virus, spyware, malware); ingreso de contenido impropio a las redes del ministerio.

Para seguridad y continuidad del servicio de la Red Computacional, el Departamento de Informática monitoreará permanentemente el tráfico que producen los usuarios en la red.

III. CORREO ELECTRONICO

A. Consideraciones Previas

El sistema de correo electrónico que el Ministerio pone a disposición de los usuarios es una herramienta de trabajo que debe ser usada para propósitos estrictamente laborales.

El Ministerio no respalda los correos electrónicos de los usuarios.

La información intercambiada por este medio deberá restringirse a propósitos institucionales y el Ministerio estará facultado para aplicar todas las medidas necesarias para garantizar la estabilidad del servicio y su uso correcto sujeto a la normativa vigente.

Según norma vigente los servidores de correo del Ministerio cuentan con filtros que limitan automáticamente el ingreso de correos sospechosos de contener virus.

Las cuentas de correo son un servicio exclusivo para los usuarios del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y tienen la forma usuario@minsegpres.gob.cl

Los usuarios de la red del Ministerio tienen acceso a sus correos en forma remota a través del servicio de web mail (<https://correo.minsegpres.gob.cl>). Ante dudas, deberá comunicarse con el equipo de Soporte Técnico a soporte@minsegpres.gob.cl o al anexo número 5800.

de correo.

B. Criterio para su uso

Cada usuario deberá mantener bajo reserva su clave de acceso a la red institucional, la que le permitirá el ingreso a: correo institucional, Internet, intranet y carpetas compartidas.

El Departamento de Informática no otorgará soporte de servicios de correo que no correspondan al entregado a través del servidor del Ministerio (ejemplo: Hotmail, Yahoo, Gmail, Terra, etc.)

El usuario tiene prohibido intentar acceder en forma no autorizada a la cuenta de correo de otro usuario o tratar de tomar su identidad.

El usuario deberá abstenerse de transmitir información confidencial o reservada por este medio dado que no está garantizada la confidencialidad de los textos enviados a INTERNET, a menos que estos sean encriptados.

El usuario deberá usar un lenguaje formal y respetuoso en sus mensajes con usuarios internos o externos y estos mensajes de ninguna forma podrán ser de contenido insultante, injurioso, amenazador, ofensivo, obsceno, racista o sexista.

El usuario tiene prohibido importunar a otros usuarios internos o externos enviando cadenas de mensajes, promociones comerciales o mensajes repetitivos.

El usuario debe abstenerse de enviar correos con archivos cuyo temario exceda los 10 Megabytes a otro usuario o a un grupo de usuarios. Se recomienda privilegiar el traspaso de información de gran tamaño vía carpetas de uso compartido a usuarios de la red local, en reemplazo del e-mail.

El usuario tiene prohibido el uso comercial de su dirección de correo, y/o enviar publicidad a otros usuarios con el correo institucional.

Se prohíbe emitir opiniones personales en foros de discusión u otras instancias de naturaleza polémica firmando la participación con el correo del Ministerio o entregando éste como dirección de respuesta.

Los usuarios deberán abstenerse de recibir, abrir y/o ejecutar programas o documentos con contenido ejecutable cuya procedencia no sea conocida o sea sospechosa dado que puede tratarse de programas maliciosos (VIRUS). Además está prohibido difundir este tipo de contenidos a otros usuarios internos o externos.

El uso del listado de direcciones de correos electrónicos es para consulta y uso exclusivo dentro del Ministerio, y está prohibido difundir este listado por cualquier medio electrónico o impreso para propósitos que no sean de uso institucional.

Tanto las solicitudes de creación como **eliminación de cuentas de correo electrónico**, son de responsabilidad del jefe de División correspondiente. Para este efecto, toda solicitud deberá ser remitida por el Jefe de División responsable al Jefe División de Administración y Finanzas.

IV. HERRAMIENTAS DE APOYO A LA GESTION INTERNA

En virtud de la creciente demanda por herramientas que favorezcan y faciliten la gestión interna, el Departamento de Informática está facultado para desarrollar, mantener, operar y adquirir aplicaciones o sistemas orientados a facilitar la gestión interna.

El proceso de desarrollo, implementación y mantención de estas aplicaciones es responsabilidad del Departamento de Informática. El correcto uso de estas aplicaciones es responsabilidad de la División o Departamento para la cual fue implementada cada herramienta.

Si se requiere el desarrollo de un nuevo sistema, este debe ser solicitado formalmente al Jefe de la División de Administración y Finanzas, identificando al responsable de la solicitud, quien deberá prestar su colaboración para la adecuada identificación de los requerimientos, confección de modelos de datos asociados y elaboración de prototipos que permitan un proceso de desarrollo e implementación adecuado y sin inconvenientes, que permitan cumplir los plazos pactados.

Debido a que el desarrollo de software es un proceso formal que requiere el cumplimiento de etapas, cada vez que se solicite una modificación a un sistema ya implementado, deberá formalizarse esta solicitud del mismo modo en que se formalice el requerimiento original, incorporándose esta solicitud al documento de control de dicho proyecto, junto con la evaluación de factibilidad económica y técnica y su plazo de ejecución en caso de aceptarse la modificación.

El Jefe de División responsable de la aplicación debe autorizar y solicitar, vía correo electrónico, la asignación de claves y perfiles del usuario al encargado del Departamento de Informática.

El respaldo de los datos del sistema se hará de acuerdo a las necesidades de la División y a las capacidades tecnológicas vigentes.

V. DISTRIBUCION Y ASIGNACION DE EQUIPOS INFORMATICOS

Los equipos informáticos son herramientas de trabajo que permiten dar apoyo a las tareas y obligaciones que desarrolla el Ministerio, permitiendo ejecutarlas de la mejor manera. Sin embargo, la disposición de ellos está supeditada a los recursos económicos disponibles.

Es responsabilidad de cada División presentar sus necesidades en materia de tecnología de la información en el marco de un proyecto para cada año.

La adquisición de nuevos equipos está ligada a los Proyectos de Mejoramiento de la Gestión de Gobierno Electrónico y en una menor proporción a obsolescencia tecnológica.

Por lo anterior la distribución y asignación de estas herramientas queda definida previamente y antes de la adquisición, existiendo para su asignación un riguroso proceso que dice relación con las aplicaciones que deben utilizar y tareas que realizan los usuarios. Al mismo tiempo es política del Ministerio distribuir aquellos equipos que se han reemplazado a puestos de trabajo que requieren de menores exigencia tecnológica.

Los equipos se asignan según la tarea o función que se lleve a cabo; por ello el traslado interno de las personas, entre Divisiones o Departamentos no implica traslado de equipo. El traslado de un usuario se debe comunicar al Departamento de Informática para resolver el equipo que se asignará.

Asimismo, en la medida que un usuario deje de pertenecer al Ministerio, el Jefe de División debe encargarse de que se informe al Departamento de Informática para el retiro del equipo.

VI. IMPRESORAS Y FOTOCOPIADORAS

Este es un servicio externalizado a través del servicio de arriendo de equipos digitales multifuncionales y es el Departamento de Informática el responsable de coordinar con la empresa externa el servicio de mantención de los equipos.

El uso de las impresoras y fotocopadoras es a través de claves personales e intransferibles. Es responsabilidad del usuario mantener a resguardo la clave asignada.

En el caso de fallas es responsabilidad de las secretarías centralizar y canalizar al Departamento de Informática las fallas que presenten estas máquinas a través de soporte@minsegpres.gob.cl

La reposición de suministros es responsabilidad de dicha secretaria la que deberá solicitar oportunamente tanto papel como tinta o tóner. Para las máquinas que estén en arriendo el requerimiento de tóner debe solicitarse al Departamento de Informática, para las máquinas pequeñas de propiedad del Ministerio se debe solicitar suministros al Departamento de Bienes y Servicios.

VII. VIII. LEGISLACION RELEVANTE

A. Ley de Delito Informático

Se recuerda a los usuarios la plena vigencia de la Ley de Delito Informático, N° 19.223 en vigencia en Chile desde el 28 de Mayo de 1993, cuyos aspectos fundamentales son los siguientes:

Artículo 1

El que maliciosamente destruya o inutilice un sistema de tratamiento de información o sus partes o componentes, o impida, obstaculice o modifique su funcionamiento, sufrirá la pena de presidio menor en su grado medio a máximo. Si como consecuencia de estas conductas se afectasen los datos contenidos en el sistema, se aplicará la pena señalada en el inciso anterior, en su grado máximo.

Artículo 2

El que con el ánimo de apoderarse, usar o conocer indebidamente de la información contenida en un sistema de tratamiento de la misma, lo intercepte, interfiera o acceda a él, será castigado con presidio menor en su grado mínimo a medio.

Artículo 3

El que maliciosamente altere, dañe o destruya los datos contenidos en un sistema de tratamiento de información, será castigado con presidio menor en su grado medio.

Artículo 4

El que maliciosamente revele o difunda los datos contenidos en un sistema de información, sufrirá la pena de presidio menor en su grado medio. Si quien incurre en estas conductas es el responsable del sistema de información, la pena se aumentará en un grado.

Asimismo forma parte integrante de este documento la normativa vigente en el País referido a las Tecnologías de la Información:

Norma Chilena de Seguridad NCh 2777 hace referencia a los controles de la seguridad informática.

Ley N° 19.223 (promulgada 28/05/1993, B.O. 07/06/1993): Tipifica delitos Informáticos.

Ley N° 17.336 (promulgada 28 de agosto de 1970 publicada el 02 octubre de 1970) Sobre Propiedad Intelectual.

Ley N° 19.628 (B.O. 28/08/1999): Sobre la Protección de la vida privada o protección de datos de carácter personal.

Ley N° 19.812 (B.O. 13/06/2002): Modifica ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada.

Ley N° 19.799 (promulgada el 25 de marzo de 2002, publicada 12 de abril de 2002), Regula documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.

Ley N° 18.168 (promulgada 15 de septiembre 1982, publicada 02 de octubre 1982) General de Telecomunicaciones.

Ley N° 19.927 (promulgación 05 de enero 2004, publicación 14 de enero de 2004) Ley contra la Pedofilia.

Decreto Supremo N° 77/2004, aprueba norma técnica sobre eficiencia de las comunicaciones electrónica entre órganos de la Administración del estado y entre estos y los ciudadanos.

Decreto Supremo N° 81/2004, establece las características mínimas obligatorias de interoperabilidad que deben cumplir los documentos electrónicos en su generación, envío, recepción, procesamiento y almacenamiento.

Decreto Supremo N° 83 del 03/06/2004, Aprueba norma técnica para los órganos de la administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.

Decreto Supremo N° 93 del 28/07/2006, Aprueba norma técnica para minimizar la recepción de mensajes electrónicos masivos no deseados en las casillas electrónicas de los órganos de la Administración del Estado y de sus funcionarios.

Decreto Supremo N° 100 12/08/2006, fija características mínimas obligatorias que deben cumplir los sitios web de los órganos de la Administración del Estado.

Ley N°19.880 (B.O. 29/05/2003): Bases y procedimientos administrativos, se refiere a acceso a información personal y privacidad.

Decreto N° 26 (2001), reglamento sobre el secreto o reserva de los actos y documentos de la administración del Estado