



República de Chile
Provincia de Linares
Dirección de Adquisiciones
Departamento de Informática

DECRETO EXENTO N°: 887 /

PARRAL, 08 MAR. 2022

VISTOS:

- 1.- Las Facultades que me confiere la Ley N° 18.695/88, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus posteriores modificaciones.
- 2.- La Sentencia definitiva de fecha 10 de junio del 2021 dictada por el Tribunal Electoral Regional del Maule.
- 3.- Acta de Proclamación de fecha 16 de junio del 2021 del Tribunal Electoral Regional del Maule.
- 4.- Juramento prestado en Sesión de instalación del Honorable Concejo Comunal de Parral celebrada el 28 de junio del 2021.
- 5.- Declaración de Asunción de funciones efectuada por el Decreto Afecto N° 1.282 del 29 de junio del 2021."
- 6.- El reglamento interno sobre el uso de Tecnologías de la Información de la Ilustre Municipalidad de Parral año 2011.
- 7.- El Decreto Exento N° 4569 de fecha 30 de Septiembre de 2011, que aprueba el Reglamento Interno sobre el Uso de Tecnologías de la Información de la Ilustre Municipalidad de Parral año 2021.-

CONSIDERANDO:

1.- **Que**, se debe crear la normativa de Respaldo de la Información y Atención de Requerimientos del Departamento de Informática, debido a la necesidad de mantener actualizados los sistemas de gestión, acción y directrices de la información.

DECRETO:

1.- **APRUEBESE**, La normativa de Respaldo de la Información y Atención de Requerimientos del Departamento de Informática.

NORMATIVA RESPALDO DE LA INFORMACION Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PARRAL

ARTICULO 1.- El objetivo es establecer los lineamientos generales para el aseguramiento y conservación de la información electrónica o digital de los diferentes procesos que están involucrados en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, así como también satisfacer a las áreas internas de la institución respecto a sus requerimientos para un mejor desarrollo de actividades.

Aplica a los procesos de la Gestión de la Calidad, los cuales son los procesos de Gestión de Desarrollo Económico, Gestión de Tecnología de la Información, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de la Logística y Servicios Generales, Gestión de Adquisiciones, Gestión de Atención a usuarios los cuales pertenecen a la Municipalidad de Parral.

ARTICULO 2.- Las responsabilidades dentro de los lineamientos establecidos en el documento quedan detalladas de la siguiente forma:

- **Director/a de Departamento de Informática:** Responsable de revisar y dar el visto bueno de dicho documento.
- **Encargado/a de Tecnologías de la Información:** Responsable de la elaboración del presente procedimiento, así como la supervisión en el correcto desarrollo de las actividades de conservación de la informática electrónica y atención de requerimientos del usuario.

- **Analista Programador de Sistemas:** Responsable de realizar el respaldo de la información electrónica correspondiente a los procesos que intervienen en el alcance del sistema de gestión de calidad.
- **Responsable de Proceso:** Son responsables de acudir a las necesidades o inconvenientes que se presenten en un proceso para realizar las coordinaciones correspondientes con el proceso de Tecnología de la Información.
- **Encargado/a Jurídico:** Revisar el presente procedimiento con el fin de verificar el cumplimiento de los lineamientos.
- **Administrador/a Municipal:** Es responsable de aprobar el presente procedimiento, verificando el correcto funcionamiento de los lineamientos establecidos.

ARTICULO 3.- Se establecen las siguientes definiciones para la norma de respaldo de información y atención de requerimientos:

- **Solicitud de Requerimiento:** Es un proceso con la finalidad de sustentar la atención de una necesidad o la toma de acciones correctivas del caso para un mejor desempeño de las actividades por las áreas usuarias.
- **Backup:** Copia de seguridad de la información.
- **Servidor:** Computador central en donde se encuentran almacenados la data del sistema informático.
- **Memoria USB:** Dispositivo de almacenamiento donde se guarda la información respaldada para poder llevarla fuera de las instalaciones de la organización.
- **Nube:** Uso de una red de servidores remotos conectados a internet que se utilizan para almacenar, administrar y procesar datos, servidores, bases de datos, redes y software.
- **Hardware:** Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.
- **Equipos de cómputo:** Sistema informático de componentes electrónicos que en conjunto proporcionan datos de salida procesados.

ARTICULO 4.- Un servidor es un dispositivo que forma parte de una red el cual distribuye o proporciona algún servicio a un cliente. Los servidores que se disponen tienen cada uno un rol específico y se explican a continuación:

1. **Servidor de archivos:** Almacena diferentes tipos de archivos y los distribuye a la red.
2. **Servidor de correo electrónico:** Almacena, envía, recibe, en ruta y realiza otras operaciones relacionadas a los e-mail para los clientes de la red
3. **Servidor de aplicaciones:** Aloja aplicaciones internas de la institución. Cumple la función de proporcionar funciones a equipos clientes.
4. **Servidor de base de datos:** Programa que provee servicios de base de datos a otros programas u otras computadoras, como es definido por el medio cliente-servidor. También puede hacer referencia a aquellos servidores dedicados a ejecutar programas prestando el servicio.
5. **Servidor de dominio:** Servidor que permite centralizar el trabajo de los usuarios de la red, archivos, configuraciones y perfiles, en un solo ordenador y permite el acceso a ellos desde cualquier ordenador de la red de forma segura.
6. **Servidor de Impresión:** Controla uno o más impresoras y acepta trabajos de impresión de otros clientes de la red, poniendo en cola los trabajos de impresión y realizando la mayoría o todas las otras funciones que en un sitio de trabajo se realizan para lograr un sistema de impresión.
7. **Servidor Web:** Almacenamiento de archivos de un sitio y emitirlos por internet para poder ser visitados por los usuarios.
8. **Servidor Antivirus:** Ayuda a impedir el paso de hackers, virus y gusanos que intenten entrar a los equipos a través de internet.

ARTICULO 5.- El mantenimiento de servicios informáticos, la atención de requerimientos administrativos y el respaldo de la información necesitan medidas de control para mantener la integridad, disponibilidad y buena práctica de los procesos. Se define la metodología de aplicación respecto a los puntos mencionados:

Mantenimiento de servicios informáticos

1. El técnico de soporte informático realiza el mantenimiento del hardware, una vez sea solicitado por el encargado de cada área. En la solicitud se evaluará la urgencia y estado del requerimiento, estableciendo respuesta de día y hora de ejecución.
2. El requerimiento del mantenimiento de hardware de los equipos de cómputo se realiza mediante un medio de información de carácter formal (correo electrónico, memo u otro) con el encargado del departamento de informática.
3. Los equipos en los cuales se requiera mantenimiento interno **a lo menos una vez al año o cuando el usuario lo requiera** son:
 - a. Servidores Municipales
 - b. Switch y cableados de red
 - c. Computadores de escritorio o portátiles
4. Los mantenimientos de los sistemas informáticos, así como el de equipos de cómputo se realizarán como mínimo 2 veces al año.
5. Para la conformidad de mantenimiento de computadores de escritorio o portátiles, cableados de red, servicios municipales, softwares u otro se utilizará el formulario "Ficha Técnica de Informática".

Respaldo de Equipos Informáticos

1. El respaldo de los equipos informáticos es de relevancia debido a que resguardan la información almacenada de la Municipalidad en caso de siniestros, auditorias, fallas en general, los cuales serán de utilidad en caso de pérdidas de información.
2. En la Municipalidad, la persona encargada de realizar las copias de respaldo (Backup) es la designada por el Encargado del Departamento de Informática y se le denominara el Administrador de Copias de Respaldo.
3. El respaldo de información está enfocado en los sistemas críticos de funcionamiento Municipal, asegurando la seguridad de la información y una copia que garantiza el almacenamiento y la no pérdida de los datos.
4. Se establecen 3 horarios de respaldo de los sistemas críticos, siendo respaldados 3 veces al día a las 13:00, 19:00 y 23:00 horas.
5. Las unidades físicas de respaldo son:
 - a. Servidor de dirección IP: 192.168.0.133 de capacidad 2,5 TB, contando con 3 discos duros, 2 de 1 TB y 1 de 500 GB con un sistema operativo servidor Windows Server 2012, denominado: "Servidor de respaldo de sistemas informáticos"
6. Los sistemas a respaldar son:
 - a. CAS-CHILE
7. Los respaldos físicos se realizan diariamente de forma automática y al inicio del día se ejecuta uno de forma manual, así mismo la denominación de cada Backup de respaldo será: Backup, nombre del sistema y fecha de la copia, como ejemplo, Backup_CAS-CHILE_02.03.2022.
8. Por razones de espacio al finalizar el mes en el día 30 o 31, se guardará una copia final del mes, las demás anteriores del mismo mes se eliminarán por lo que solo se tendrá respaldo a final de mes, esto variará según se adquieran medios de almacenamiento de mayor capacidad.
9. El sistema CAS-CHILE se utilizará para:
 - a. Pago a proveedores
 - b. Registros contables
 - c. Certificaciones de gastos
 - d. Comprobantes de pago
 - e. Entre otros

Atención del Requerimiento Administrativo

1. Los requerimientos para las acciones a requerimientos administrativos, se realizarán mediante correo electrónico institucional por el director o jefatura del proceso solicitante al Encargado del Departamento de Informática, el cual dependiendo de la magnitud se podrá tomar acción o contactar a una empresa externa de rápida atención.
2. La solicitud de requerimiento administrativo debe ser clara en donde se debe indicar el departamento, oficina, el tipo de requerimiento y la descripción del problema a solucionar.
3. Una vez levantada la solicitud de requerimiento administrativo, el jefe del departamento de informática tendrá 03 días para dar respuesta a la solicitud,

programando una visita a terreno o en caso de poder aplicar una solución de forma remota.

4. Posterior a la solución del requerimiento administrativo se solicitará completar el formulario "Ficha Técnica de Informática" para una evaluación del funcionamiento del departamento Municipal.

ARTICULO 6.- Las referencias utilizadas para establecer este documento quedan definidas a continuación:

- **NORMA ISO 9001:2015:** "Sistemas de gestión de calidad y sus procesos"
- **NORMA ISO 9000:2005:** "Principios de la gestión de la calidad"
- **POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION MUNICIPALIDAD PARRAL**
- **FICHA CONTROL NORMATIVO A.12.3.1:** "Respaldo de Información"

ANOTESE, REFRENDESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.



Alejandra Roman Clavijo
ALEJANDRA ROMAN CLAVIJO
SECRETARIA MUNICIPAL



Paula Retamal Urrutia
PAULA RETAMAL URRUTIA
ALCALDESA DE PARRAL

MHT/ARC/EGP/JAH

DISTRIBUCIÓN

- 1.- Oficina de Partes
- 2.- Dirección Control
- 3.- Departamento de Informática
- 4.- COPIA DIGITAL (todos@parral.cl)