



DECRETO N° **3340**

TEMUCO

06 DIC 2021

VISTOS:

1.- El Reglamento N° 1 de fecha 16.08.2012, que fija la Estructura, Funciones y Coordinación de la Municipalidad de Temuco

2.- Decreto Alcaldicio N° 3.597 de fecha 31 de diciembre del 2020 que aprueba los objetivos de Gestión Institucional y metas colectivas del Programa de mejoramiento de la gestión municipal.

3.- Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Municipalidad de Temuco, en la permanente búsqueda de mejorar su gestión interna, con el propósito de optimizar la entrega y calidad de los servicios a la comunidad a los funcionarios del municipio.

2.- Que, existe la necesidad de fijar un procedimiento para la asignación de correos electrónicos institucionales, como herramientas tecnológicas a sus funcionarios.

DECRETO:

1.- Apruébese el Manual de Procesos "Asignación casillas de correo electrónico @temuco.cl", cuyo contenido adjunto forma parte integrante del presente decreto.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL





ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE



RSR/PTP.

c.c. Dpto. Informática
Dpto. Capacitación
ID Doc : 2389609

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCESOS ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 1 de 11
		Fecha: noviembre 2021

MANUAL DE PROCESOS

“ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS @temuco.cl”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Patricio Turra Jefe Dpto. de Informática	Oriana Castro Dubrenil Encarga de Dpto. Acreditación de la Calidad	





**MANUAL DE PROCESOS
ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS
DEPARTAMENTO DE INFORMATICA**

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 2 de 11

Fecha: noviembre 2021

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	6
III	OBJETIVO DEL MANUAL	6
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	6
V	ALCANCE DEL MANUAL	6
VI	CONTROL DEL MANUAL	6
VII	REFERENCIA NORMATIVA	7
VIII	DOCUMENTACIÓN	7
IX	PRODUCTOS	8
X	USUARIOS	8
XI	PROVEEDORES	8
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	8
XIII	DIAGRAMA	10
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	11

I. ANTECEDENTES

Unidad de Informática, encargada de provisionar medios tecnológicos a la Municipalidad de Temuco, uno de las herramientas tecnológicas de comunicación del Municipio es el correo electrónico, bajo el dominio @temuco.cl que es el dominio oficial del Municipio.


Considerar como prioridad, asignación de correos a la función y/o Cargo.

El procedimiento descrito, indica cómo debe asignarse una casilla electrónica, institucional, la que puede estar asignada a la función y/o cargo como a funcionario.

Para el mejor uso de la Herramienta, propone las 10 reglas de oro del email:

- **Recuerde que es un email, no un texto para un amigo.**
 - "Con mucha frecuencia, la gente se olvida de esto". Evite usar abreviaturas, siglas, emoticonos o demasiadas exclamaciones.
- **No olvide el "asunto": algo descriptivo.**
 - No dejar en blanco la línea más importante del correo. Es nuestra carta de presentación, por lo que se debe escribir una frase "informativa y atractiva". "A menudo, la gente no abre un correo a menos que la línea de asunto indique que es algo que vale la pena leer".
- **Cuidado con la tipografía.**
 - Que el mensaje sea fácil de leer. Aquí manda lo clásico: se aconseja el uso de Times New Roman, Arial o Calibrí, en color negro, y a tamaño 10 ó 12., Se sugiere también moderar el uso de las mayúsculas, pues puede transmitir que está gritando en su mensaje.
- **Incluya un saludo profesional y la firma.**

- Evite las expresiones coloquiales y las abreviaturas en los nombres al iniciar el email. En la firma, proporcione más información sobre usted, como el cargo, nombre de la empresa e información de contacto". Pero siempre usando el mismo tipo de letra, tamaño y color que en el resto del correo.
- **No use en exceso la opción de "responder a todos".**
 - Utilícelo sólo si es necesario que todo el mundo incluido en el mensaje inicial vea el correo.
- **Revise sus mensajes.**
 - Lea y relea. Si es necesario, hasta en voz alta. Los correctores a veces son traicioneros y los errores dan mala imagen del emisor.
- **Incluya la dirección en el último momento.**
 - Incluso si está respondiendo a un email, los expertos aconsejan borrar la dirección y escribirla sólo cuando el mensaje esté listo para ser enviado. Así evita sustos inesperados al pulsar botones por error.
- **Responda, incluso si no es el destinatario.**
 - Contestar a los mensajes es una simple regla de educación. Y avise si el mensaje le llega por error, pues el emisor creará que se envió a la persona correcta.
- **No pida confirmación.**
 - Puede ser molesto. Además, hay quien tiene bloqueada esa opción, según avisa Dunlop, que recomienda mejor pedir al destinatario en el mensaje que confirme la recepción.
- **Bromas... las justas.**
 - El email puede jugar muy malas pasadas. Una ironía no suena igual en una conversación que leyéndola en un email.

	MANUAL DE PROCESOS ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 11
		Fecha: noviembre 2021

I.1. DEFINICIONES

Casilla electrónica institucional, es el domicilio digital del cargo y/o funcionarios, relacionado con la Municipalidad de Temuco.


Un correo electrónico (en inglés: electronic mail, e-mail o email): Es una forma de comunicación electrónica, que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes electrónicos o cartas digitales, mediante Internet.

Por medio del correo electrónico se puede enviar no solamente mensajes de texto, sino todo tipo de archivos digitales,

Los sistemas de correo electrónico se basan en un modelo de almacenamiento y reenvío, de modo que no es necesario que ambos extremos se encuentren conectados simultáneamente. Para ello se emplea un servidor de correo que hace las funciones de intermediario, guardando temporalmente los mensajes antes de enviarse a sus destinatarios.

Internet: es una red de computadoras interconectadas a nivel mundial en forma de tela de araña. Consiste de servidores (o "nodos") que proveen información a millones de personas que están conectadas entre ellas a través de las redes de telefonía y cable.

Almacenamiento de datos: Es la conservación o custodia de datos en un registro o banco de datos.

	MANUAL DE PROCESOS ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 11
		Fecha: noviembre 2021

FUNCIONES DE LA UNIDAD

Dentro de las funciones que competen a la unidad, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento N°004 de fecha 27.05.2021; se encuentran las siguiente:

- Servir de apoyo informático, a las diferentes unidades municipales.
- Asesorar técnicamente a las diferentes unidades, respecto del mejor aprovechamiento y uso de los recursos computacionales.
- Administrar y mantener los servicios de internet, del sistema municipal.

II. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo del presente manual, es establecer el protocolo de cómo se debe solicitar una nueva casilla electrónica, para comunicación de los funcionarios municipales, ya sea de planta, contrata, o honorarios, de acuerdo a las necesidades de la institución, de entregar esta herramienta.

III. OBJETIVO DEL PROCESO


Entregar a los funcionarios municipales que lo requieran de acuerdo a sus funcione una herramienta de comunicación tecnológica, como el correo electrónico.

IV. ALCANCE DEL MANUAL

A los funcionarios de la Municipalidad de Temuco.

V. CONTROL DEL MANUAL

La unidad responsable de velar por cumplimiento del presenta manual y su revisión periódica y actualización según corresponda es la Unidad de Informática, de la Municipalidad de Temuco, manual que deberá revisarse al menos cada dos años.


 <p>MUNICIPALIDAD DE TEMUCO</p>	MANUAL DE PROCESOS ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 11
		Fecha: noviembre 2021

VI. REFERENCIA NORMATIVA

- Decreto 93 del MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA publicado 28. Julio 2006.- aprueba norma técnica para la adopción de medidas destinadas a minimizar los efectos perjudiciales de los mensajes electrónicos masivos no solicitados recibidos en las casillas electrónicas de los órganos de la administración del estado y de sus funcionario.
- la Ley N°19.628 y sus modificaciones posteriores, que regula el tratamiento de datos personales.
- la Ley N°19.223 sobre delitos informáticos que en su artículo 2° tipifica como delito la interferencia, interceptación o acceso no autorizado a un sistema de tratamiento de información, hecho con el ánimo de apoderarse, usar o conocer indebidamente los datos contenidos. Asimismo, el artículo 4° penaliza la difusión o revelación maliciosa de los datos contenidos en un sistema de información.
- Los artículos 144 y 146 del Código Penal que tipifican los delitos de violación de morada y apertura de correspondencia, respectivamente.
- La norma del artículo 36 b) de la Ley General de Telecomunicaciones, que tipifica como delito la interferencia, interceptación, o interrupción de un servicio de telecomunicaciones.

VII. DOCUMENTACIÓN

- Correo electrónico de solicitud, por parte del encargado o director del alguna de las direcciones de la estructura municipal.

	MANUAL DE PROCESOS ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 8 de 11
		Fecha: noviembre 2021

- Contrato o decreto Alcaldicio, que establece la relación del funcionario con el municipio.
- Justificación de acuerdo a las funciones a desempeñar y de la necesidad de la institución, para provisionar la herramienta tecnológica de casilla de correo electrónico.

VIII. PRODUCTOS

- Casilla de correo electrónico institucional, del dominio @temuco.cl

IX. USUARIOS

- Funcionarios del Municipio de Temuco y que según jefe de servicio o Director de Unidad justifique la necesidad de entregar esta herramienta.

X. PROVEEDORES

- La herramienta que actualmente se utiliza, es Office 365. Que se provee, a través de la empresa propietaria de la licencia, Microsoft, MSLI Latam Inc.

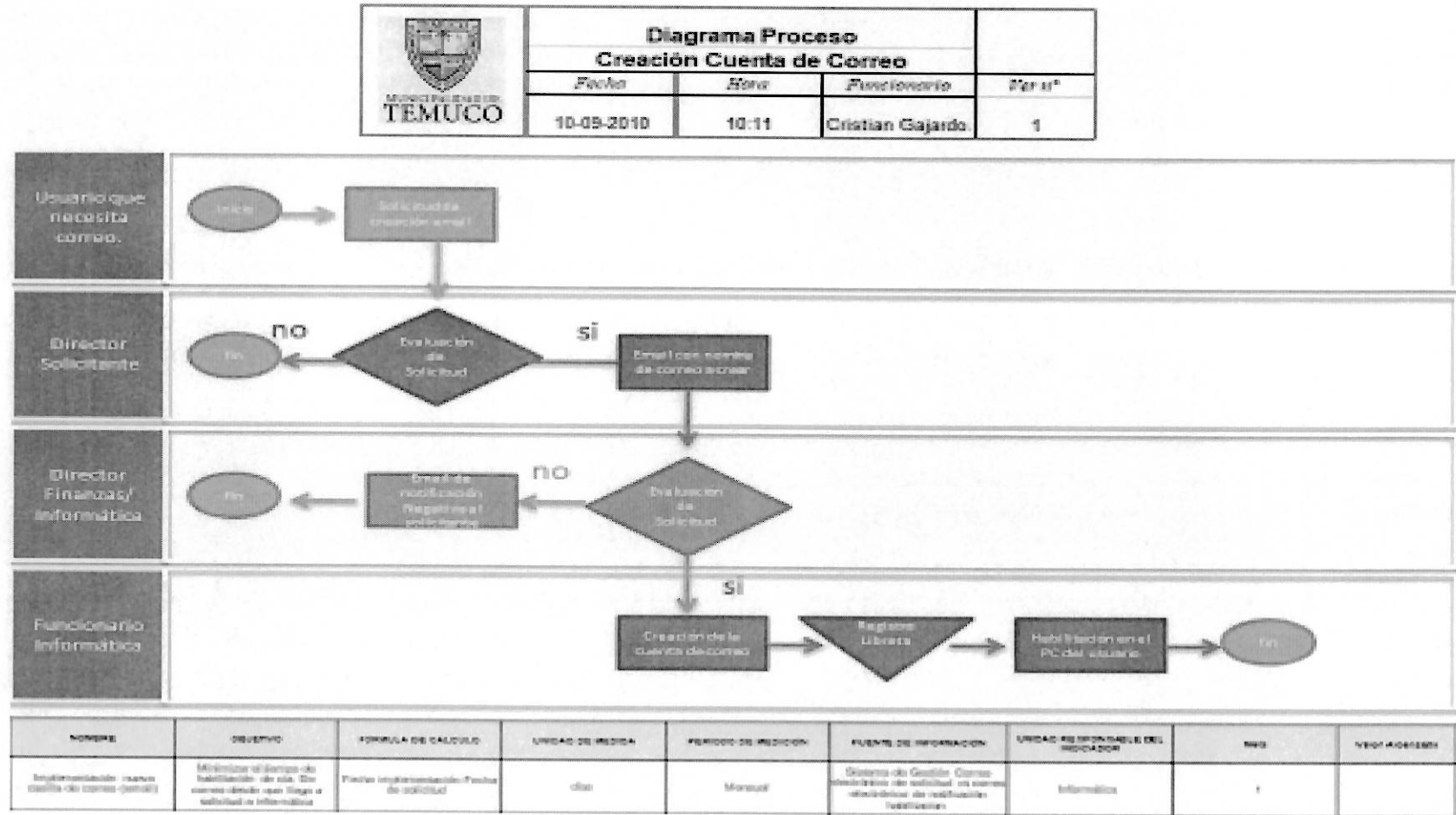
XI. DESCRPCIÓN DEL PROCESO


1. El Director solicitante envía un email al Jefe de la Unidad Informática el requerimiento de un nuevo correo institucional; especificando al funcionario que se requiere asignar una cuenta de correo institucional.
2. El jefe de la Unidad Informática, evalúa la solicitud, considerando prioridad, asignación de correos a la función y/o Cargo, la capacidad de creación de cuentas y la envía resolución, vía correo electrónico; al funcionario encargado de mantener el servicio de correo electrónico; cristiang@temuco.cl, para la atención.



3. En el caso de Personal de Educación, y salud se crea correo solo al establecimiento y al director.
4. En el caso de Personal de Salud y educación, se verifica con el encargado de Informática, la pertinencia del correo.
5. Se asigna la dirección de correo electrónico de preferencia, nombre de la unidad seguido por el dominio, nombre.unidad@temuco.cl, (Ej. dir.finanzas@temuco.cl , dept.rentas@temuco.cl), o alternativamente, con la inicial del primer nombre y el apellido, en caso de que ya exista se utilizará, nombre.apellido@temuco.cl
6. Se asigna una contraseña inicial: correspondiente a los últimos 4 dígitos del rut anteponiendo munitco.
7. Se crea la cuenta de correo en la Plataforma Web para dichos efectos.
8. Se registra los datos del nuevo correo y del funcionario a quien se le asigna la nueva cuenta, en archivo Excel (Libreta); datos como; nombre completo, dirección y unidad donde trabaja y fono de contacto.
9. Se procede a notificar al director y funcionario, funcionamiento a través de Web App, que es una aplicación en la nube con acceso a través del portal municipal; y solo en caso de ser explícitamente requerido y justificado, se procederá a instalar el correo electrónico en el programa Microsoft Outlook en el Pc indicado por el director en su solicitud (PC del usuario).

XII. DIAGRAMA.



	MANUAL DE PROCESOS ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 11 de 11
		Fecha: noviembre 2021


XIV.- ANEXOS Y FORMULARIOS.


FORMULARIO SOLICITUD

formato solicitud correo electronico.pdf - Adobe Acrobat Reader DC (64-bit)

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas formato solicitud c... ×





MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

A través de la presente solicitud, de fecha _____, se solicita la creación de correo institucional al Sr./Sra. _____, Rut, _____, que desempeñará funciones en la Dirección de _____, Departamento de _____, con decreto de nombramiento N° _____ de fecha _____.

El uso de este medio de comunicación es exclusivamente para uso institucional de acuerdo con las indicaciones señaladas por el Dpto. de Informática.