

DECRETO N° 4077 /

TEMUCO, 16 NOV. 2023

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento Interno N° 004 de fecha 27.05.2021, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad. -
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de Asignación de Casillas de Correos Electrónicos para la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

**DECRETO:**

- 1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

|                     |   |
|---------------------|---|
| NOMBRE DEL MANUAL   | "ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRÓNICOS @temuco.cl"   |
| 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. |
| AMBITO DE ACCION    | A los funcionarios Municipales de la Municipalidad de Temuco.   |



MUNICIPALIDAD DE  
**TEMUCO**

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 12 hojas.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**

  
**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
SECRETARIO MUNICIPAL

  
**ROBERTO NEIRA ABURTO**  
ALCALDE

  
Municipalidad Temuco  
D. Asesoría Jurídica


  
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO  
DIRECTOR  
CONTROL INTERNO

**JQS/OCD/PTP**

Distribución:

- Of Partes
- Depto. de Calidad y Control de Gestión


  
DIRECCION PRESUPUESTO, LICITACIONES Y CONTROL DE GESTIÓN  
DEPARTAMENTO  
CALIDAD Y CONTROL  
DE GESTIÓN  
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

|  |  |                     |
|--|--|---------------------|
| <br>MUNICIPALIDAD DE<br><b>TEMUCO</b> | <b>MANUAL DE PROCESOS</b><br><b>ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS</b><br><b>DEPARTAMENTO DE INFORMATICA</b> | Código: MP- MT      |
|  |  | Revisión: 02        |
|  |  | Página 1 de 12      |
|  |  | Fecha: octubre 2023 |


# MANUAL DE PROCESOS

## “ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS @temuco.cl”

| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>                                  | <b>Aprobó</b>                            |
|--|--|--|
| Cristian Gajardo<br>Dpto. de Informática | Oriana Castro<br>Encargada Dpto. Gest. Calidad | Patricio Turra<br>Jefe Dpto. Informática |

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b><br><b>ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS</b><br><b>DEPARTAMENTO DE INFORMATICA</b> | Código: MP- MT      |
|   |  | Revisión: 02        |
|   |  | Página 2 de 12      |
|   |  | Fecha: octubre 2023 |

|      | <b>CONTENIDOS</b>              | <b>PAGINA</b> |
|------|--------------------------------|---------------|
| I    | <b>ANTECEDENTES</b>            | <b>1</b>      |
| II   | <b>FUNCIONES DE LA UNIDAD</b>  | <b>4</b>      |
| III  | <b>OBJETIVO DEL MANUAL</b>     | <b>4</b>      |
| IV   | <b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>    | <b>4</b>      |
| V    | <b>ALCANCE DEL MANUAL</b>      | <b>4</b>      |
| VI   | <b>CONTROL DEL MANUAL</b>      | <b>4</b>      |
| VII  | <b>REFERENCIA NORMATIVA</b>    | <b>5</b>      |
| VIII | <b>DOCUMENTACIÓN</b>           | <b>6</b>      |
| IX   | <b>PRODUCTOS</b>               | <b>6</b>      |
| X    | <b>USUARIOS</b>                | <b>6</b>      |
| XI   | <b>PROVEEDORES</b>             | <b>6</b>      |
| XII  | <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b> | <b>6</b>      |
| XIII | <b>DIAGRAMA</b>                | <b>9</b>      |
| XIV  | <b>ANEXOS Y FORMULARIOS</b>    | <b>10</b>     |

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b><br><b>ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS</b><br><b>DEPARTAMENTO DE INFORMATICA</b> | Código: MP- MT      |
|   |  | Revisión: 02        |
|   |  | Página 3 de 12      |
|   |  | Fecha: octubre 2023 |

## I. ANTECEDENTES

Unidad de Informática, encargada de provisionar medios tecnológicos a la Municipalidad de Temuco, uno de las herramientas tecnológicas de comunicación del Municipio 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.

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.

**Documento electrónico:** toda representación de un hecho, imagen o idea que sea creada, enviada, comunicada o recibida por medios electrónicos y almacenada de un modo idóneo para permitir su uso posterior.

**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.

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b><br><b>ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS</b><br><b>DEPARTAMENTO DE INFORMATICA</b> | Código: MP- MT      |
|   |  | Revisión: 02        |
|   |  | Página 4 de 12      |
|   |  | Fecha: octubre 2023 |

## **II.- 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.

## **III. 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.

## **IV.- 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.

## **V.- ALCANCE DEL MANUAL**

A los funcionarios Municipales de la Municipalidad de Temuco.

## **VI.- 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.

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b><br><b>ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS</b><br><b>DEPARTAMENTO DE INFORMATICA</b> | Código: MP- MT      |
|   |  | Revisión: 02        |
|   |  | Página 5 de 12      |
|   |  | Fecha: octubre 2023 |

## VII.- REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 19.799.- Sobre documentos electrónicos, firma electrónica.
- 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 constitución articulo N° 19; en los numerales 4° y 5° del artículo 19 de la Constitución,
  - 4° El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia. 33-34
  - 5°. La inviolabilidad del hogar y de toda forma de comunicación privada. El hogar sólo puede allanarse y las comunicaciones y documentos privados interceptarse, abrirse o registrarse en los casos y formas determinados por la ley.
- 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; y,
- 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.



|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b><br><b>ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS</b><br><b>DEPARTAMENTO DE INFORMATICA</b> | Código: MP- MT      |
|   |  | Revisión: 02        |
|   |  | Página 6 de 12      |
|   |  | Fecha: octubre 2023 |

### **VIII.- DOCUMENTACIÓN**

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

### **IX.- PRODUCTOS**

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

### **X.- USUARIOS**

- Funcionarios del Municipio, que tengan relación laboral con la municipalidad de Temuco y que según jefe de servicio o Director de Unidad justifique la necesidad de entregar esta herramienta.


### **XI.- 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.

### **XII.- DESCRIPCIÓN 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](mailto:cristiang@temuco.cl), para la atención.



|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b><br><b>ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS</b><br><b>DEPARTAMENTO DE INFORMATICA</b> | Código: MP- MT      |
|   |  | Revisión: 02        |
|   |  | Página 7 de 12      |
|   |  | Fecha: octubre 2023 |

3. Se responde el mail al solicitante, consultando los funcionarios en cualquier calidad, que ya no trabajen en la unidad respectiva, a fin de liberar las licencias.
4. En el caso de Personal de Salud y educación, se reenvía al encargado de Informática, ya que tiene los permisos para crear casillas de correos.
5. Se evalúa si es necesario crear una casilla con licencia o un buzón compartido, es decir si es asignado a una persona con nombre y apellido se crea una casilla, si es un correo del tipo genérico, una campaña, una unidad se usa buzón compartido.
6. 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 , dep.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
7. Se asigna una contraseña aleatoria inicial.
8. Se crea la cuenta de correo en la Plataforma Web para dichos efectos.
9. Se procede a notificar al solicitante, las credenciales respectivas.

| RESPONSABLE                           | N° | ACTIVIDAD             | DOCUMENTO |
|---------------------------------------|----|-----------------------|-----------|
| Director solicitante                  | 1  | Solicitud justificada | Email     |
| Jefe Unidad :<br>Informática          |    | Valida requerimiento  | email     |
| Encargado de<br>informática educación | 3  | Valida requerimientos | email     |



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

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 8 de 12

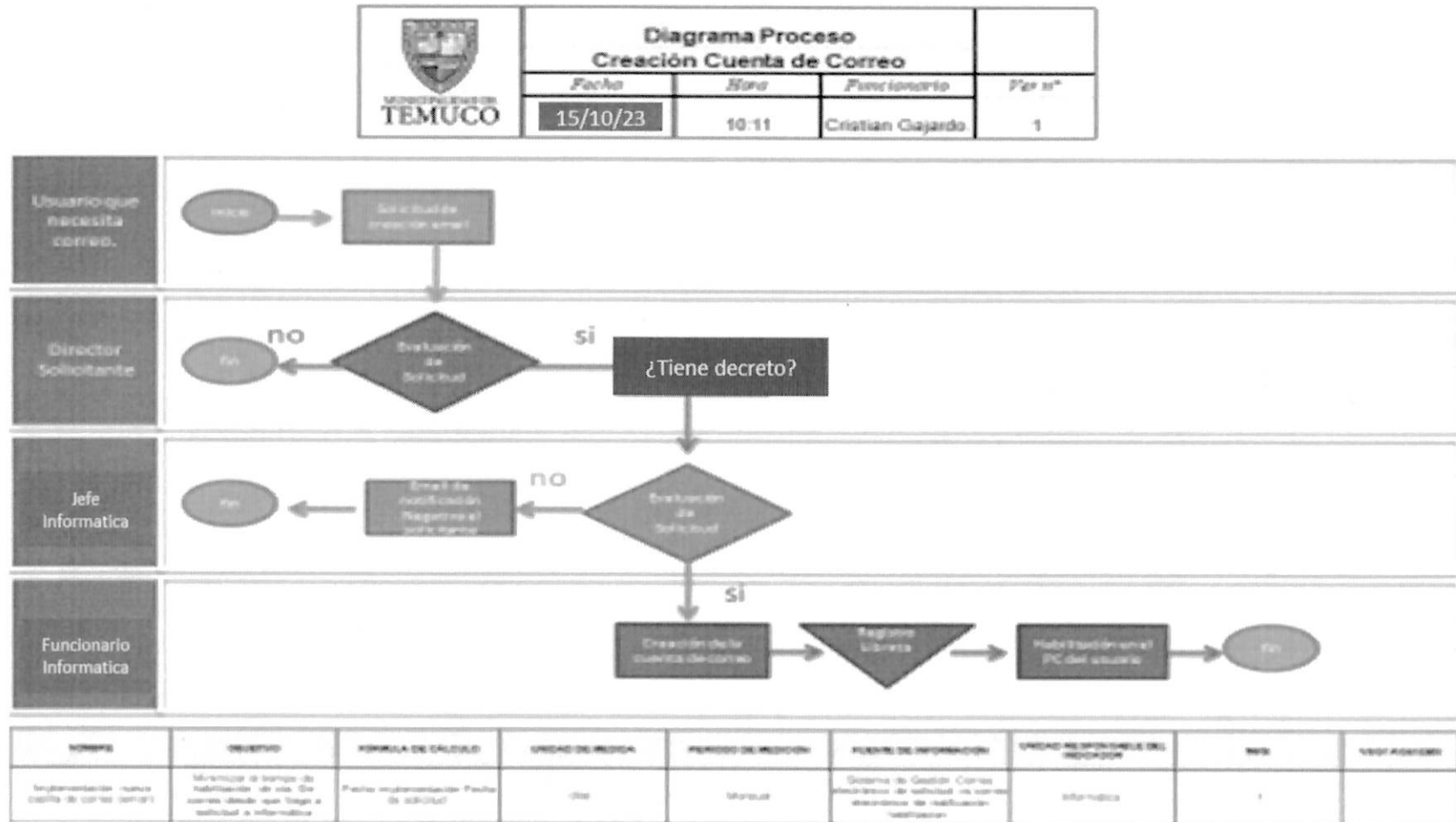
Fecha: octubre 2023


**Encargado de 4 Valida requerimiento email  
informática salud**

**Administrador de 5- Asigna y crea correo consola  
correos 6- electrónico.  
7**

**Administrador de 8- Notifica a director y Email  
correos 9 funcionario**

**XIII.- DIAGRAMA. ← ACTUALIZAR DIAGRAMA, ES EL MISMO DE MANUAL ANTERIOR**




|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b><br><b>ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS</b><br><b>DEPARTAMENTO DE INFORMATICA</b> | Código: MP- MT        |
|   |  | Revisión: 01          |
|   |  | Página 10 de 12       |
|   |  | Fecha: noviembre 2021 |


#### XIV.- ANEXOS Y FORMULARIOS.

**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.

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b><br><b>ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS</b><br><b>DEPARTAMENTO DE INFORMATICA</b> | Código: MP- MT        |
|   |  | Revisión: 01          |
|   |  | Página 11 de 12       |
|   |  | Fecha: noviembre 2021 |

- **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 creerá 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.


|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b><br><b>ASIGNACIÓN CASILLAS DE CORREO ELECTRONICOS</b><br><b>DEPARTAMENTO DE INFORMATICA</b> | Código: MP- MT        |
|   |  | Revisión: 01          |
|   |  | Página 12 de 12       |
|   |  | Fecha: noviembre 2021 |

## XV.- ANEXO: FORMULARIO SOLICITUD

MUNICIPALIDAD DE (1).pdf - Adobe Acrobat Reader DC (64-bit)



Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda


Inicio Herramientas MUNICIPALIDAD D... x Iniciar sesión

  
 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

A través de la presente solicitud, de fecha 02/11/21, se solicita la creación de correo institucional al sr./sra. Yanina Fuentes Hidalgo, Rut. 10.245.125-3, que desempeñará funciones en la Dirección de Dideco, Departamento de Social, con decreto de nombramiento N° 7340 de fecha 18/08/2021

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

  
  
 DIRECTOR SOLICITANTE

  
 FUNCIONARIO/A