

OSORNO,

27 NOV 2023

**MAT.: ACTUALÍCESE "REGLAMENTO INTERNO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)" DEPARTAMENTO DE SALUD MUNICIPAL.**

DECRETO N° 1531 / VISTOS:

El Departamento Salud de la Ilustre Municipalidad de Osorno atendiendo a la relevancia que implica alcanzar niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información a través de su Política de Seguridad de la Información, considera necesaria la actualización del **Reglamento Interno Tecnologías de la información y comunicación (TIC)**. Esto garantiza la normalización de los procedimientos al interior de los establecimientos de su dependencia en el uso eficiente y eficaz de los recursos, infraestructura y servicios tecnológicos.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Departamento de Salud de la I. Municipalidad de Osorno tiene como objetivo central brindar un servicio de calidad, aumentando su eficacia y eficiencia en sus procesos de modo de servir mejor a la comunidad beneficiaria y entregar información de calidad;

Que, la urgencia de aumentar los niveles de protección de la información que, como el resto de los activos, tiene valor para la institución;

Que, en Decreto 9336 de fecha 12 de agosto 2019 se constituye "Comité de Seguridad de la Información (CSI)" y Decreto 10093 de 30 agosto 2019 que nombra Política General de la Información de la Dirección de Salud de la Ilustre Municipalidad de Osorno y;

Que, el decreto 6398 de fecha 17 de mayo 2023 que "establece proceso de visación documental de forma excepcional en caso de ausencia temporal en el Departamento de Salud Municipal;

Que, existe el Reglamento 168 del 28.09.2011 "Reglamento y normas informáticas";

Las facultades que me confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades,

**DECRETO:**

1.- APRUEBASE "REGLAMENTO INTERNO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)" DEPARTAMENTO DE SALUD MUNICIPAL, que como anexo en texto íntegro se incorpora al presente Decreto.

2.- ANOTESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE Y ARCHIVASE



SECRETARIA  
MUNICIPAL

YAMIL UARAC ROJAS  
SECRETARIO MUNICIPAL



ALCALDIA MUNICIPAL  
OSORNO

EMETERIO CARRILLO TORRES  
ALCALDE DE OSORNO

ECT/YUR/ASB/JGT/LVM  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Administradora Municipal I. Municipalidad de Osorno.
- Asesoría Jurídica I. Municipalidad de Osorno
- Unidad de Control de Gestión I. Municipalidad de Osorno.
- Departamento de Informática I. Municipalidad de Osorno.
- Encargado de Seguridad de la Información, Dirección de Salud Municipal.

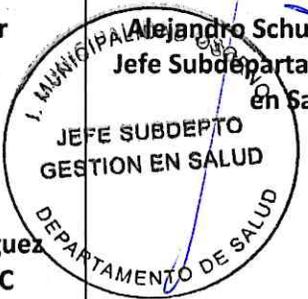


SECRETARIA JURIDICA  
MUNICIPALIDAD OSORNO

 <p>SaludMunicipal OSORNO</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION</b> <b>POLITICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION</b>	
	<b>REGLAMENTO INTERNO TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b>	Versión      V.2.0 Fecha        01/09/2023
		Página 1 de 10

# REGLAMENTO INTERNO TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC)

## DEPARTAMENTO DE SALUD

Elaborado por:	Revisado por	Aprobado por:
<p>Luis Sergio Vidal Montiel Encargado de la seguridad de la Información</p> 	<p>Jose Luis Garcia Treutler Encargado Unidad TIC</p> <p>Ignacio Montecinos Rodríguez Desarrollador Unidad TIC</p> 	<p>Alejandro Schulze Barrientos Jefe Subdepartamento Gestión en Salud</p> 

 <p>SaludMunicipal OSORNO</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION</b> <b>POLITICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION</b>	
	<b>REGLAMENTO INTERNO TECNOLOGIAS DE LA</b> <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b>	Versión      V.2.0 Fecha        01/09/2023
		Página 2 de 10

## VISTOS

Decreto N° 10.093 del 30.08.2019 Departamento de Salud Municipal sobre seguridad de la información;

Decreto N° 168 del 28.09.2011 Reglamento y Normas de Informática anterior.

## CONSIDERANDO

1.- Que, existe una Política de Seguridad de la Información SGSI del Departamento de salud Municipal N° 10093 del 30.08.2023 que apunta al resguardo de la información almacenada en los distintos medios magnéticos garantizando la confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información según norma Chile ISO/IEC 27000;

2.- Que, los equipos computacionales forman parte de los activos de información por almacenar procesar datos amparados por la Ley 19.628 sobre protección de la vida privada; Ley 28.584 de protección de Fichas Clínicas; exámenes y datos personales; información de transparencia; planes comunales y protocolos de procedimientos que no pueden ser divulgadas;

3.- Que, por su parte la ley N° 21.459, sobre delitos informáticos, tipifica como delitos los ciberataques que afecten a la integridad de los sistemas y/o datos informáticos, así como el acceso ilícito;

4.- Que, El Departamento de Salud debe Desarrollar acciones de fomento, promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación otorgadas por el equipo de salud en el contexto del modelo de salud familiar; además, velar por el cumplimiento de las normas, planes y programas que haya impartido o imparta el ministerio de salud; Administrar la entrega de atención médica como alternativa al sistema público de salud, a través de las postas, unidades y programas de salud municipales; y formular y aplicar programas de educación sanitaria.

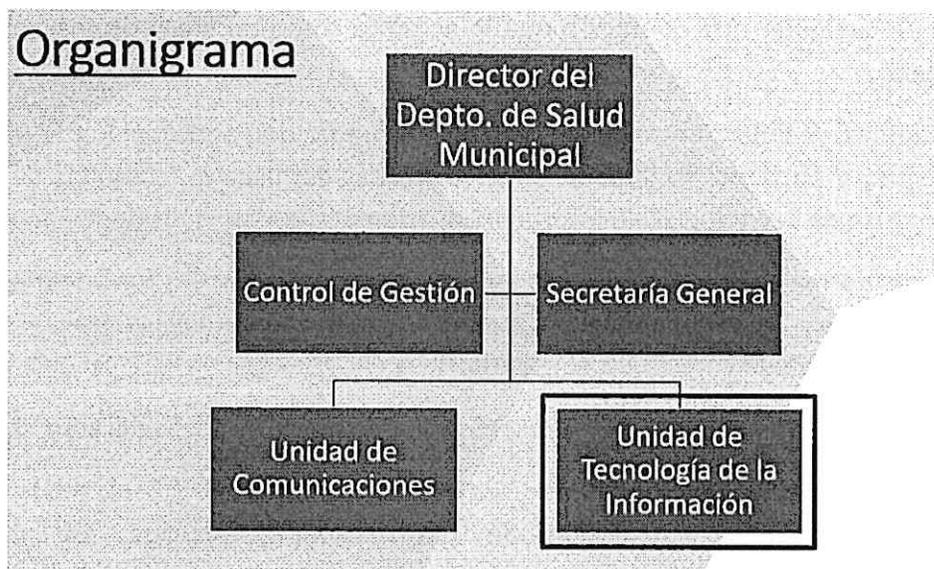
## ALCANCE

El presente reglamento es aplicable al Departamento de Salud Municipal y todas sus áreas en donde la unidad TIC transversa, proporcionando control y soporte tecnológicos para el mejor desempeño de las distintas actividades y prestaciones de salud a través de recursos o servicios del área.

## ESTRUCTURA ORGÁNICA

Es considerada Tecnologías de la información y Comunicación (TIC) a la unidad compuestas de profesionales que brindan las herramientas relacionadas con la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de la información, mejorando la seguridad y otorgando oportunidades tecnológicas de gestión al Departamento de Salud Municipal.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION</b> <b>POLITICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION</b>					
	<b>REGLAMENTO INTERNO TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b>	<table border="1"> <tr> <td>Versión</td> <td>V.2.0</td> </tr> <tr> <td>Fecha</td> <td>01/09/2023</td> </tr> </table>	Versión	V.2.0	Fecha	01/09/2023
	Versión	V.2.0				
Fecha	01/09/2023					
Página 3 de 10						



### PROCESOS ESTRATEGICOS

1. **Desarrollo de Sistemas:** Analizar, diseñar y desarrollar los sistemas informáticos y supervisar aquellos que son de responsabilidad de contrapartes externas.
2. **Soporte técnico a usuarios:** Prevenir, mantener y corregir hardware, software y la conectividad institucional de las estaciones de trabajo de los funcionarios, de manera de poder brindar de forma oportuna los productos Institucionales.
3. **Administración y entregar servicios electrónicos (PC, correos, internet, software, etc.):** Administrar y asegurar la disponibilidad de las redes, comunicación, servidores y estaciones de trabajo

### TITULO I - NORMAS GENERALES

#### OBJETIVOS Y DEFINICIONES

**Art. 1.** El presente reglamento tiene como objetivo regular el uso eficiente y eficaz los recursos, la infraestructura y servicios tecnológicos institucionales, mediante la administración, mantención de sistemas de Información y servicios informáticos que apoyen los procesos realizados por usuarios internos, siendo éstos los principales agentes del cuidado y bienestar de las Tecnologías de Información y Comunicación del Departamento de Salud Municipal de Osorno (en adelante DESMO).

Son recursos, infraestructura y servicios tecnológicos del DESMO, todo el hardware, software, infraestructura, sistemas de información, accesorios y materiales informáticos adquiridos para su gestión institucional; ya sea en propiedad a través de compra, en asignación del Gobierno a través del Ministerio de salud o Servicio de Salud

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> <b>POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>REGLAMENTO INTERNO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b>	Versión	V.2.0
		Fecha	01/09/2023
Página 4 de 10			

o en cualquier otra condición que lo acredite como tal y por disposición o dictamen legal.

Además, se quiere entregar las normas adecuadas que permitan lograr un trabajo más seguro y eficiente, facilitando tanto las tareas del usuario, como las del personal de soporte de Tecnologías de Información, aumentando así la productividad de ambos.

Estas normas deben ser conocidas y respetadas por todos los funcionarios del DESMO. La violación de alguna de ellas puede acarrear consecuencias graves, tanto para el Centro de Salud como para el usuario.

**Art. 2.** Para efectos del presente reglamento se considerarán las siguientes definiciones:

- I. **Informática:** Contracción de información automática. Es el campo de conocimientos que abarca todos los aspectos relacionados con computadoras y con el tratamiento automático de información.
- II. **Hardware:** Equipo utilizado para el funcionamiento de una computadora. El hardware se refiere a los componentes materiales de un sistema informático.
- III. **Software:** Programas de computadoras. Son las instrucciones responsables de que el hardware (la máquina) realice su tarea.
- IV. **Infraestructura:** Estructura física de recursos informáticos como: redes, dispositivos y equipos de procesamiento y transmisión de datos interconectados.
- V. **Sistema de información:** Sistema específico de procesamiento de datos para proporcionar al personal directivo o de supervisión información actualizada. Los datos son registrados y procesados y almacenados con propósitos operacionales.
- VI. **Correo Electrónico:** Intercambio de mensajes electrónicos de texto y archivos adjuntos entre equipos a través de una red de comunicaciones, como una red de área local o Internet.
- VII. **Intranet:** Es una plataforma digital cuyo objetivo es asistir a los trabajadores, poniendo a su disposición activos como contenidos, archivos, procesos de negocio y herramientas; facilitando la colaboración y comunicación entre las personas y los equipos.
- VIII. **SGSI:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- IX. **Portátil, Notebook, Netbooks, Ultrabook:** Son dispositivo informático que se puede mover o transportar con relativa facilidad.
- X. **Dispositivos Móviles:** Aparato de pequeño tamaño, con algunas capacidades de procesamiento, con conexión permanente o intermitente a una red, con memoria limitada.
- XI. **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicación.

**Art. 3.** Las disposiciones contenidas en el presente reglamento serán aplicables a todas los establecimientos, unidades y funcionarios que conforman el DESMO; y a todas las actividades relacionadas con el uso, administración y adquisición de los recursos

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> <b>POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>					
	<b>REGLAMENTO INTERNO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b>	<table border="1"> <tr> <td>Versión</td> <td>V.2.0</td> </tr> <tr> <td>Fecha</td> <td>01/09/2023</td> </tr> </table>	Versión	V.2.0	Fecha	01/09/2023
	Versión	V.2.0				
Fecha	01/09/2023					
Página 5 de 10						

informáticos y desarrollo informático del DESMO. El uso, administración y adquisición de recursos y desarrollo informático en proyectos específicos del DESMO con base en convenios, queda sujeto a las disposiciones del presente reglamento, salvo disposiciones especiales contenidas en el convenio respectivo.

**Art. 4.** La autoridad encargada de velar por el cumplimiento de este reglamento será el DESMO a través de la Unidad de TIC. Para lo cual dictará los lineamientos y establecerá los procedimientos de servicios y administración de recursos informáticos.

## TITULO II - DE LAS RESPONSABILIDADES

**Art. 5.** Es responsabilidad de los usuarios utilizar de forma óptima los recursos, la infraestructura, y servicios tecnológicos institucionales de la siguiente forma:

- I. Hacer buen uso del equipo computacional asignado, así como la conservación, integridad y contenidos de la información que se encuentra en sus distintas formas y medios de almacenamiento.
- II. Tratar a todo el equipo con cuidado y reportar casos de abuso o mal uso en cuanto el usuario se dé cuenta, debiendo informar al encargado de unidad TIC. Así como reportar cualquier funcionamiento defectuoso o problema, inmediatamente al mismo.
- III. En el evento que un usuario destruya o intencionalmente dañe cualquier aplicación de las computadoras o pieza correspondiente a las mismas, será el responsable directo por estar a cargo del equipamiento.
- IV. Todas las herramientas de software (aplicaciones, sistemas) que son usados en los equipos computacionales del DESMO son brindados por la unidad TIC, con su licencia apropiada, registrada e instalada por el personal de Tecnologías, por lo tanto, está prohibido la reinstalación de software sin licencia correspondiente, extracción o duplicidad de estos.
- V. La seguridad es de alta prioridad para el DESMO, si el usuario se entera que hay algún problema de seguridad en alguna computadora o con el internet debe notificar al encargado de TIC.
- VI. Bajo ninguna circunstancia se podrá utilizar el nombre (login), código o clave de acceso (password) de otro usuario. Cada usuario debe permitir su propia identificación en donde está autorizado su acceso.
- VII. No manipular alimentos sobre los equipos computacionales teniendo especial cuidado de no derramar líquido en ellos.
- VIII. Es responsabilidad del usuario hacer entrega del equipamiento computacional asignado a través de Acta de Entrega. De la misma forma, debe asegurarse que la devolución sea a través de acta de Devolución, de lo contrario sigue siendo el responsable directo aun cuando se haya realizado la devolución informalmente.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> <b>POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>REGLAMENTO INTERNO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b>	Versión	V.2.0
		Fecha	01/09/2023
Página 6 de 10			

### TÍTULO III – DE LAS PROHIBICIONES

**Art. 6.** Además, el usuario está sujeto a prohibiciones que favorecen las buenas prácticas:

- I. Prohibido utilizar el equipo computacional para desarrollar programas, proyectos o trabajos ajenos al interés de la Institución, así como uso del servicio con fines de lucro.
- II. Prohibido acceder a páginas de internet que no sean propias del área de trabajo del usuario dada la naturaleza de la misma.
- III. Evitar descargar información no autorizada.
- IV. No se pueden utilizar los recursos computacionales e informáticos para acceder a equipos locales o remotos a los cuales el usuario no tenga autorización explícita en su uso o intente violar la seguridad de acceso.
- V. De la misma forma se prohíbe:
  - a. Sustraer información confidencial y restringida, mediante cualquier dispositivo de almacenamiento, temporal, físico magnético, electrónico o de cualquier otra naturaleza; de cualquier establecimiento o unidad sin la autorización correspondiente, el responsable estará sujeto a las sanciones pertinentes que estime el DESMO conforme a los reglamentos vigentes según Política de Seguridad de la Información.
  - b. Se prohíbe el acceder a sitios pornográficos.
  - c. Descargar música en sus diversos formatos: Mp3, RA, MKV, CDA, etcétera.
  - d. Descargar videos en sus diversos formatos como MOV, JPEG, AVI, RAF, RA, etcétera.
  - e. Bajar, copiar o alternar software, no autorizados o sin licencia.
  - f. Enviar o remitir algún email que contiene profanidad, amenazas u otro volumen inapropiado.

### TÍTULO IV - DE LAS ADQUISICIONES

**Art. 7.** La Unidad TIC promoverá y asesora la adquisición de equipo de TI y contratación de servicios informáticos que por su importancia impacten en beneficio de la prestación de los servicios del DESMO.

**Art.8.** Todas las adquisiciones de equipos de TI, sistemas o servicios referentes a tecnologías del DESMO, deberán ser evaluadas previamente por la unidad TIC, para hacerlas compatibles con las tecnologías que son utilizadas por el DESMO.

**Art. 9.** En la adquisición de equipo de TI, la unidad TIC será la única dependencia autorizada que determinará las características del equipo solicitado de acuerdo a las necesidades del trabajo para el cual fue requerido y asegurando la compatibilidad de funcionamiento técnico.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> <b>POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>REGLAMENTO INTERNO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b>	Versión	V.2.0
		Fecha	01/09/2023
<b>Página 7 de 10</b>			

**Art. 10.** El departamento encargado de realizar la compra deberá exigir al proveedor:

- a. Respetar las características del equipo computacional indicadas en los requerimientos.
- b. La garantía por escrito de los equipos de computacionales.
- c. Licencias de los sistemas.

**Art. 11.** En las adquisiciones de sistemas a medida, ya sea de compra directa o a través de convenios, la unidad TIC exigirán lo siguiente para su autorización:

- a. Licencias de los sistemas y medios de instalación físicos (CD, DVD, memorias u otro).
- b. Código fuente del sistema, indicando los lenguajes utilizados y proceso de compilación.
  - c. Contraseñas de acceso a nivel administrador o la más alta jerarquía que tenga el sistema.
  - d. Manuales de usuario final y de desarrollo.
  - e. Pólizas de garantía y soporte técnico, contratos y acuerdos de compra.
  - f. En su caso, capacitaciones al personal de la unidad TIC para la correcta utilización del sistema.

**Art. 12.** La unidad TIC tiene la facultad, previa evaluación, de solicitar a la dependencia correspondiente el remplazo de su equipo computacional, así como de reemplazar sistemas informáticos, según las necesidades de las dependencias.

**Art. 13.** La unidad TIC deberá autorizar los productos consumibles que garanticen y/o mantengan la vida útil de los equipos de TI.

**Art. 14.** Es responsabilidad de cada una de las dependencias, prever la adquisición de los accesorios informáticos necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos de TI a su cargo o resguardo.

**Art. 15.** Todo equipo computacional (impresora, scanner, PC, etc) perteneciente al DESMO deberá permanecer en el lugar asignado, ya que frente a una auditoría debe saberse el lugar físico donde se encuentra.

**Art. 16.** El traslado, préstamo o cambio de cualquier equipo debe ser solicitado al encargado de inventario, quien asesorado por el encargado TIC dará curso a dicha petición, informando de ello.

#### TÍTULO V – DE LOS PRESTAMOS DE EQUIPOS

**Art. 17.** Los equipos de Informática (computadores, proyectores de video, cámaras fotográficas y de video, etc) sólo se prestan para usarse dentro de las instalaciones

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>REGLAMENTO INTERNO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b>	Versión	V.2.0
		Fecha	01/09/2023
Página 8 de 10			

del DESMO, cualquier excepción debe autorizarla directamente los directores o encargados de cada unidad.

**Art. 18.** El préstamo de equipos es personal e intransferible, siendo el usuario el responsable hasta el momento de su devolución.

**Art. 19.** Es deber entregar el equipamiento en buenas condiciones y dentro del plazo estipulado, teniendo presente que las acciones pueden afectar otras actividades planificadas. A su vez, es responsabilidad del usuario dar a conocer cualquier deterioro producido durante su tenencia.

#### TÍTULO VI – DEL USO DE INTERNET

**Art. 20.** El uso adecuado de la Red favorece la gestión diaria:

- I. La configuración de las estaciones de trabajo para acceder al servicio de internet son responsabilidades exclusivas de la unidad TIC del DESMO como de los informáticos de cada establecimiento.
- II. El encargado de unidad TIC tiene el deber de filtrar todo contenido que vaya en contra del interés del DESMO.
- III. La unidad TIC tiene la autoridad para controlar y negar el acceso a cualquiera que viole las políticas o interfiera con los derechos de otros usuarios. También tiene la responsabilidad de notificar a aquellas personas que se vean afectadas por decisiones tomadas.
- IV. La unidad TIC tiene la autoridad de monitorear de forma remota los accesos cuando sea necesarios o solicitado por los directores y encargados de cada unidad.
- V. El uso de internet es personal e intransferible no permitiéndose que segundas personas hagan uso de este.
- VI. Cada usuario es el responsable de las acciones efectuadas a través de este servicio.
- VII. Todo usuario debe regirse dentro de las normas de buen uso de internet.
- VIII. El incumplimiento por parte del usuario del buen uso del servicio puede ocasionar la suspensión del acceso.
- IX. La información consultada en cualquier horario de trabajo a través de internet debe apoyar directamente las funciones relacionadas con el campo de responsabilidad laboral del usuario y/o servir como herramienta para desempeñar sus funciones.
- X. Corre por cuenta del usuario cualquier información obtenida por medio del servicio de comunicaciones de internet.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> <b>POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>REGLAMENTO INTERNO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b>	Versión      V.2.0 Fecha        01/09/2023
		Página 9 de 10

#### TÍTULO VII – DEL USO DEL CORREO ELECTRONICO

**Art. 21.** El servicio de correo electrónico es una plataforma de comunicación brindada por el municipio, la que permite a los usuarios enviar y recibe mensajes a todo el mundo electrónicamente. Este servicio se utiliza para mejorar la comunicación entre los funcionarios y entre entidades públicas o privadas.

- I. Es responsabilidad del usuario mantener la confidencialidad de la clave de acceso.
- II. La cuenta de correo es personal e intransferible no permitiéndose que segundas personas hagan uso de ellas.
- III. Cada usuario es el responsable de las acciones efectuadas en su cuenta.
- IV. Es responsable del usuario limpiar su cuenta periódicamente para que exista espacio disponible.
- V. Todo usuario es responsable por los archivos adjuntos que envía.

#### TÍTULO VIII – DE LAS MANTENCIONES Y CUIDADOS

**Art. 22.** La unidad TIC y establecimientos de salud deben realizar mantenciones periódicas de hardware y software.

- I. Tipos de mantenciones:
  - a. **CORRECTIVAS:** Con el objeto de solucionar y corregir problemas computacionales que presente el usuario, no obstante, de no poder dar solución se requerirá de un servicio técnico externo especializado (monitor, impresoras, etc).
  - b. **PREVENTIVA:** con el objetivo de anticiparse a problemas o situaciones que perjudiquen el buen funcionamiento de los servicios existentes.
  - c. **PROACTIVA:** Debido a permanentes fallas de un equipo o sistema computacional, el encargado buscará la causa de dicha falla y procederá a su eliminación mediante la implementación o incorporación de nuevas tecnologías.
- II. Las mantenciones se realizan sólo a equipos, sistemas y software instalados por el encargado TIC de cada establecimiento.

#### TÍTULO IX – DE LOS DERECHOS

**Art. 23.** Son derechos de los usuarios:

- I. Recibir tratamiento respetuoso por parte del personal a cargo de la entrega del equipamiento, recursos y servicios informáticos.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> <b>POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>REGLAMENTO INTERNO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b>	Versión	V.2.0
		Fecha	01/09/2023
<b>Página 10 de 10</b>			

- II. Recibir asistencia técnica en cuanto a hardware, software y conectividad se refiera, de acuerdo con las disposiciones definidas por la unidad TIC del DESMO.
- III. Cuando la unidad TIC provea los dispositivos, recursos o servicios, estos deben estar en condiciones totalmente funcionales.
- IV. Hacer uso de los dispositivos, recursos o servicios que se le haya asignado durante la totalidad del tiempo de la jornada laboral.