

DECRETO ALCALDICIO N° 2387 /
APRUEBA PROCEDIMIENTO PARA
ACCESOS REMOTOS DE SOPORTE
TECNICO REMOTO.

REQUINOA,

02 AGO 2024

Esta Alcaldía decretó hoy lo siguiente:

VISTOS :

Las Facultades que me confiere la Ley N° 18.695 de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades, Texto refundido coordinado y sistematizado, fijado por el D.F.L N°1 del Ministerio del Interior año 2006.

La Ley N° 18.575, Sobre Bases Generales de la Administración del Estado.

La Ley N° 19.880, Sobre Bases de los procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

CONSIDERANDO :

La necesidad del Municipio de contar con Procedimiento para Accesos Remotos de Soporte Técnico Remoto, que permita guiar los procesos de control del área informática.

El Pre informe de Auditoria N°128 de 2024, sobre Auditoria a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en la Municipalidad de Requinoa.

El Memo N°521 de fecha 01.08.2024 de Dirección de Administración y Finanzas el cual remite "Procedimiento para Accesos Remotos de Soporte Técnico Remoto", el cual deberá aplicarse a todas las Direcciones de la Gestión Municipal.

La Providencia del Sr. Administrador Municipal, quien indica que el Reglamento citado se encuentra revisado, por lo que se deberá proceder a la dictación del decreto Alcaldicio correspondiente.

DECRETO :

APRUEBASE el Procedimiento para Accesos Remotos de Soporte Técnico Remoto de la Municipalidad de Requinoa, y déjese sin efecto cualquier acto administrativo anterior.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.-



MARIO MENA NORIEGA
SECRETARIA MUNICIPAL(S)

WVM/CAB/MMN/FNM/knc.

DISTRIBUCION:

Secretaría Municipal
Dirección Administración y finanzas
Dideco
Dpto. de Tránsito y Transporte público
Control
Dirección de Obras Municipales
Juzgado de Policía Local
Secpia
Dirección de Seguridad Pública
Archivo



WALDO VALDIVIA MONTECINOS
ALCALDE

Manual de Procedimientos para Accesos Remotos de Soporte Técnico remoto

Objetivo

El presente manual tiene como objetivo establecer los procedimientos estándar para la realización de accesos remotos mediante el software AnyDesk, utilizado exclusivamente cuando no sea posible el soporte técnico presencial en la ubicación del usuario.

Alcance

Este manual aplica a todo el personal de soporte técnico de la municipalidad de Requínoa, Chile, autorizado para realizar accesos remotos a equipos de trabajo de los empleados.

Requisitos Previos

1. Instalación de AnyDesk:

- Asegúrese de que AnyDesk esté instalado y configurado en los dispositivos del personal de soporte técnico y en los equipos de los usuarios finales que necesitarán soporte remoto.

2. Seguridad y Acceso Autorizado:

- El acceso remoto solo se llevará a cabo con autorización explícita del usuario final.
- Se debe verificar la identidad del usuario mediante un procedimiento de autenticación seguro antes de iniciar la sesión de soporte remoto.

Procedimientos

1. Solicitud de Acceso Remoto

a. El usuario final contacta al departamento de soporte técnico solicitando asistencia. b. Se verifica la necesidad de soporte remoto y la posibilidad de acceso físico al lugar.

2. Confirmación de Disponibilidad

a. El técnico de soporte evalúa la disponibilidad para realizar soporte remoto. b. Si no es posible la asistencia física y se autoriza el acceso remoto, se procede con la siguiente etapa.

3. Inicio de Sesión en AnyDesk

a. El técnico de soporte inicia el software AnyDesk en su dispositivo. b. Se ingresa el ID AnyDesk del dispositivo del usuario final proporcionado por este último.

4. Autenticación y Autorización

a. El usuario final debe proporcionar al técnico de soporte el número de sesión y confirmar su autorización para el acceso remoto. b. Se pueden utilizar métodos adicionales de autenticación según las políticas de seguridad establecidas.

5. Realización del Soporte Remoto

a. Una vez establecida la conexión, el técnico de soporte procede a diagnosticar y resolver el problema reportado por el usuario. b. Durante la sesión remota, se mantiene una comunicación clara y profesional con el usuario final.



6. Finalización de la Sesión

a. Al concluir la asistencia remota, el técnico de soporte cierra la sesión en AnyDesk. b. Se asegura de que el usuario final esté satisfecho con la resolución del problema y se le proporciona un resumen de las acciones realizadas.

7. Seguridad y Confidencialidad

a. Durante todo el proceso de soporte remoto, se deben seguir estrictamente las políticas de seguridad y protección de datos de la municipalidad. b. Se evita el acceso a información confidencial que no esté directamente relacionada con el problema técnico reportado.

Procedimiento de Emergencia

En caso de que la conexión remota no pueda establecerse correctamente o surjan problemas técnicos adicionales durante la sesión, se informará al usuario final y se explorarán alternativas para resolver el problema, incluida la asignación de una visita presencial si es necesario.