

**GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**



**POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE
INTERNET PÚBLICO**

2020

	POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 13-11-2020	
		Versión: 1	Página: 2 de 11

Propiedades del Documento

Ítem	Detalles
Título del Documento	Políticas del Servicio Municipal de Internet Público
Fecha de Creación	19/10/2020
Última Actualización	13/11/2020

Firmas de responsabilidad

Acción	Funcionario	Cargo o Rol	Fecha	Firma
Elaborado por:	Jeaneth Guerrero Vallejo	Servidor Municipal 12	13/11/2020	
Revisado por:	David Mera Larrea	Responsable de Redes y Telecomunicaciones	13/11/2020	
Revisado por:	Eduardo Sierra Armas	Jefe del Centro de Atención Tecnológica	13/11/2020	
Revisado por:	Fabian Auz Narvaez	Jefe de Producción	13/11/2020	
Revisado por:	Javier Capa León	Jefe de Gestión de la Calidad y Seguridad de Tic	13/11/2020	
Revisado por:	Xavier Romero Pico	Jefe de Proyectos Informáticos	13/11/2020	
Aprobado por:	Carlos Poma Cargua	Director Metropolitano de Informática	13/11/2020	

	POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 13-11-2020	
		Versión: 1	Página: 3 de 11

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	4
2	NORMATIVA LEGAL	4
3	POLITICAS PÚBLICAS DEL “SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO”	4
3.1	GENERALIDADES	4
3.2	DEL ACCESO AL INTERNET	6
3.3	DE LA CALIDAD DE SERVICIO	9
3.4	DE LA EVALUACIÓN TÉCNICA	10
3.5	DE LA DEFINICIÓN DE LOS SITIOS A IMPLEMENTARSE	10
3.6	DE LA DIFUSIÓN Y RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN	11
3.7	DEL PRESUPUESTO	11

	POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 13-11-2020	
		Versión: 1	Página: 4 de 11

1 INTRODUCCIÓN

El 14 de octubre de 2020, se expide la ORDENANZA METROPOLITANA 014-2020, donde se reforma el CAPÍTULO V, TÍTULO I, LIBRO III.2 DEL CODIGO MUNICIPAL PARA EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO que establece la SECCIÓN III RELATIVA A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN relacionadas a la prestación de SERVICIOS ELECTRÓNICOS.

El presente documento denominado “POLÍTICAS PARA EL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO” atiende la disposición contenida en la Ordenanza Metropolitana 014-2020 de 14 de octubre de 2020 a través de la cual se dispone a la Dirección Metropolitana de Informática, definir las acciones necesarias y la construcción de la política pública para el cumplimiento de las disposiciones de la Ordenanza, en coordinación con los demás entes y órganos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito.

2 NORMATIVA LEGAL

- Constitución de la República del Ecuador en sus artículos 14,16,17,26,30,32,44,347,389.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en sus artículos 362, 363.
- Ley Orgánica de Comunicación en su artículo 35.
- Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos en su artículo 40, acceso a Internet; párrafo décimo cuarto del artículo 142.
- Resolución No. A 020 de fecha 12 de marzo de 2020, declarando el estado de emergencia.
- Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020.
- Código Municipal, libro III.2 sobre la conectividad, artículos III.2.3; III.2.7.
- Política Ecuador Digital emitido por el MINTEL, artículo 4.

3 POLITICAS PÚBLICAS DEL “SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO”

3.1 GENERALIDADES

Art. 1.- Objeto. - Con el fin de promover la igualdad y los derechos de la comunicación, sociales, económicos, laborales y del acceso a las tecnologías de la información de la población, garantizando el uso seguro de datos; se emiten las Políticas del Servicio Municipal de Internet Público como fomento del acceso a la red mundial de información Internet, que permita a la ciudadanía del Distrito Metropolitano de Quito acceder al sistema de servicios digitales municipales, el fomento económico social de la población y el desarrollo de actividades telemáticas de teleeducación, teletrabajo, telemedicina, servicios públicos y gobierno digital. Para el cumplimiento de este objeto se implementarán soluciones tecnológicas que permitan brindar

	POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 13-11-2020	
		Versión: 1	Página: 5 de 11

un servicio eficiente y de calidad para la ciudadanía, precautelando el interés público y uso eficiente de los recursos municipales.

Art 2.- Alcance. - Las Políticas del Servicio Municipal de Internet Público son aplicables para la prestación del servicio en toda la circunscripción territorial, Urbana y Rural del Distrito Metropolitano de Quito, a través de las entidades que conforman la estructura orgánica del GAD DMQ.

Art. 3.- Socialización. – La Secretaría de Comunicación será la encargada de difundir a la ciudadanía las Políticas, Reglamentos y demás características para el uso del Servicio Municipal de Internet Público.

Art. 4.- Glosario de Términos. - Se definen los siguientes términos:

- **SMIP:** Servicio Municipal de Internet Público.
- **Bienes de uso público concurridos:** Son los bienes de uso público, ubicados dentro de las Parroquias Rurales y Urbanas del Distrito Metropolitano de Quito y que son altamente concurridos por personas de distintas edades y condiciones, que necesitan de conectividad a internet para realizar trámites, estudiar o trabajar.
- **Zonas con acceso restringido a Internet:** Son sitios del Distrito Metropolitano de Quito con poco o ningún acceso a internet debido a su baja penetración del servicio, situación socioeconómica y/o ubicación geográfica. Las intervenciones en estas zonas serán definidas priorizando sus necesidades mediante estudios técnicos-estadísticos; para acceder a internet con el fin de realizar trámites municipales, servicios públicos digitales u otras actividades previstas en el objeto del presente título.
- **Beneficiario:** Persona que asiste a los bienes públicos concurridos o que reside en las zonas con acceso restringido a internet, que siendo identificado y registrado utiliza el Servicio Municipal de Internet Público.
- **Internet:** Red informática de comunicación internacional que permite el intercambio de todo tipo de información entre sus usuarios. El nombre proviene del acrónimo de las palabras inglesas International Network (red internacional).
- **Normativa:** Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad.
- **Virus, gusanos, troyanos:** Es un programa informático que se ejecuta en el ordenador sin previo aviso y que puede corromper el resto de los programas, archivos de datos e incluso el mismo sistema operativo.
- **Correo Spam:** Se utiliza este término para identificar todo aquel correo denominado como “Correo Basura” o correo no deseado.
- **Hacking:** Es la actividad de usar una computadora para acceder a información almacenada en otro sistema informático sin permiso, o para propagar un virus informático.
- **Hackers:** Persona con grandes conocimientos de informática que se dedica a detectar fallos de seguridad en sistemas informáticos.
- **Streaming:** Tecnología que permite ver y oír contenidos que se transmiten desde internet u otra red sin tener que descargar previamente los datos al dispositivo desde el que se visualiza y oye el archivo.

	POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 13-11-2020	
		Versión: 1	Página: 6 de 11

- **Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA):** Representa el acuerdo de nivel de servicio entre el cliente y el proveedor.
- **Dependencias Municipales:** todas aquellas definidas mediante Resolución 010 de 31 de marzo de 2011.
- **GAD DMQ:** Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito.
- **DMI:** Dirección Metropolitana de Informática.

Art. 5.- Propiedad de la Información. - Los usuarios de cualquier equipo conectado a este servicio, deben estar informados y conocer que los datos que ellos generan o gestionan en los sistemas, aplicaciones y cualquier medio de procesamiento electrónico del GAD DMQ pasan a ser propiedad de la Corporación Municipal.

Art. 6.- Uso responsable y racional. - Los usuarios son responsables del buen uso del servicio de internet, este recurso es para el desarrollo de actividades relacionadas al desarrollo personal, la información y como herramienta para teletrabajo, teleeducación, telemedicina. El recurso de internet es limitado y compartido por varios usuarios a la vez, por lo que debe ser usado de forma responsable.

3.2 DEL ACCESO AL INTERNET

Art. 7.- Portal Cautivo. - El beneficiario para poder hacer uso del SMIP deberá proporcionar los datos solicitados por el GAD DMQ en un portal cautivo o a través de redes sociales y fuentes de acceso al servicio, los datos personales serán manejados de manera privada y confidencial.

Art. 8.- Registro de Usuarios. – Los ciudadanos se registrarán por única vez con los datos generales, esta información del usuario estará disponible para las Dependencias Municipales en los diferentes proyectos que ejecuta de ser requerida.

En el caso del registro de personas con discapacidad, se facilitará su inscripción de acuerdo a lo que dispone la Ley Orgánica de Discapacidades.

Art. 9.- Menús. - El beneficiario luego de realizar el proceso de registro, ingresará al portal cautivo del SMIP en donde se le presentará los menús con acceso a sitios de los diferentes sectores definidos conforme la política comunicacional de la institución, ya sean estos: de fomento económico y asistencia social, así como actividades propias del GAD DMQ y servicios públicos digitales.

Se facilitará medios y formatos de comunicación accesibles para personas con discapacidad.

Art.- 10.- Navegación permitida. - El SMIP provee el servicio de acceso al internet de forma gestionada y controlada por el GAD DMQ, siguiendo los estándares y políticas de tecnologías de la información de la institución.

Debido a la alta demanda pública que se espera de la prestación de este servicio, es necesario realizar controles de navegación estructurados y segmentados en categorías para un manejo más eficiente, todo esto enmarcado en los estándares de seguridad informática de la institución.

	POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 13-11-2020	
		Versión: 1	Página: 7 de 11

Se permite la navegación en las categorías que engloban temas de educación, cultura, economía y negocios, computación e internet, correo electrónico, estilo de vida, conservación del medio ambiente, noticias, motores de búsqueda, educación sexual, viajes, búsqueda de trabajo, religión, política, voz, alimentación y demás páginas que se definan a futuro y que no estén incluidas en las categorías restringidas.

Art.- 11.- Navegación restringida. - Las categorías de navegación que estarán restringidas son las relacionadas con los ámbitos de: drogas, alcohol, abuso infantil, violencia, juegos, hacking, racismo, desnudos, pornografía, compartición punto a punto, phishing, administración remota, spam, armas y cualquier categoría catalogada como sospechosa o que se contraponga a las buenas prácticas ciudadanas o las que se defina a futuro como restringidas.

Esta categorización está enmarcada en los estándares éticos y funcionales de la institución, al ser una red pública, ésta deberá ser monitoreada en busca de anomalías e incidentes de seguridad informática, los cuales pueden provocar la revocación del servicio de acceso a internet para el o los infractores, siendo esto una medida de prevención contra la utilización no autorizada o mal uso, evitando que se comprometan los niveles de servicio o se atente contra los principios y valores institucionales.

Art.- 12.- Prohibiciones y revocatoria del servicio. - La restricción o revocatoria de accesos al Servicio de Internet Municipal Público, se producirá en cualquiera de los siguientes eventos:

- a) Violación reiterada de acceso a los sitios web que forman parte de las categorías indicadas anteriormente como restringidas.
- b) Intentos de suplantación de identidad de terceros.
- c) Ejecutar o intentar ejecutar cualquier actividad que infrinja la Ley en temas de propiedad intelectual, uso inapropiado de patentes, marcas registradas, secretos comerciales, piratería de software, y/o derechos de autor.
- d) Ejecutar o intentar ejecutar cualquier actividad con fines no lícitos como accesos no autorizados, robo, bloqueo o daño de información, sobrecarga o deterioro intencional de los servicios informáticos, redes y sistemas de la institución o de terceros.
- e) Intento de evasión o evadir los sistemas de seguridad y control informático con el fin de obtener accesos no autorizados a aplicaciones informáticas institucionales o sitios web restringidos.
- f) Intento de vulneración de las aplicaciones informáticas, redes y telecomunicaciones institucionales y de la infraestructura mediante la cual se presta el servicio.
- g) El monitoreo del tráfico de la red, escaneo de puertos, hacking de cualquier tipo, se encuentran prohibidos.
- h) Realizar actividades que afecten de cualquier forma los intereses, la imagen y el prestigio de la institución, como también la divulgación en sitios de internet de cualquier tipo de información errada que pudiese afectar a la ciudadanía.

Art.- 13.- Tiempo de Uso. - Se establecerá un tiempo máximo de utilización del servicio, con el fin de liberar la conexión para que pueda ser utilizado por otro usuario, este tiempo se definirá

	POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 13-11-2020	
		Versión: 1	Página: 8 de 11

conforme el monitoreo de uso y su definición será responsabilidad de la Dirección Metropolitana de Informática.

Art 14.- Tamaño de descarga. – Se deberá establecer un tamaño máximo permitido de descarga con el fin de evitar la saturación de los enlaces, mismo que será establecido conforme los resultados del monitoreo de servicios.

Art. 15.- Usos inadecuados. - Las siguientes actividades están prohibidas:

- a) Violar los derechos de cualquier persona o institución por derechos de autor, patentes o cualquier otra forma de propiedad intelectual.
- b) Introducir software malicioso en la red (virus, gusanos, troyanos, etc.).
- c) Utilizar el servicio o infraestructura del GAD DMQ para conseguir o transmitir material con ánimo de lucro.
- d) Utilizar el servicio con el fin de realizar algún tipo de acoso, difamación, calumnia o cualquier forma de actividad hostil.
- e) Hacer ofrecimientos fraudulentos de productos o servicios cuyo origen sean de dudosa procedencia.
- f) Realizar actividades que contravengan la seguridad de los sistemas o que generen interrupciones de la red y el servicio.
- g) Monitorear puertos o realizar análisis de tráfico de la red con el propósito de evaluar vulnerabilidades de seguridad.
- h) Usar comandos o programas de envío de mensajes de cualquier tipo con el propósito de interferir o deshabilitar una sesión de usuario a través de cualquier medio, local o remoto.
- i) Ejecutar o intentar ejecutar cualquier actividad que infrinjan la ley en materia de propiedad intelectual, uso inapropiado de patentes, marcas registradas, secretos comerciales o cualquier otra actividad de carácter delictivo.
- j) Navegación en sitios o páginas web con contenido pornográfico, comunidades virtuales de hackers y/o terrorismo.
- k) Solicitar, transmitir o descargar cualquier información, mensaje de datos y/o aplicación informática que intente poner en riesgo la privacidad, confidencialidad y protección de los datos y servidores de la institución.
- l) Suplantar o falsificar la identidad de terceros.
- m) Intentar vulnerar las seguridades de la plataforma tecnológica, de las aplicaciones, servidores, servicios, sistemas de telecomunicaciones de cualquier institución.
- n) Ejecutar actividades con el propósito de afectar de cualquier forma los intereses, imagen y el prestigio de la institución.
- o) Está restringido el acceso a video juegos que no correspondan a páginas web de contenidos educativos.

En el caso del uso inadecuado de lo que se trata en este artículo, se sancionará de acuerdo a lo que se estipula en el Reglamento para la gestión y administración del SMIP.

Art. 16.- De los usuarios del servicio de Internet. -

	POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 13-11-2020	
		Versión: 1	Página: 9 de 11

- a) Toda la actividad realizada con el servicio de internet es de entera responsabilidad del usuario.
- b) Es responsabilidad del usuario proteger su identidad y sus claves personales para el acceso a los sistemas.
- c) Al realizar declaraciones o expresar opiniones personales mediante el uso del servicio de internet municipal deberá indicar claramente que estas son de carácter personal y de ninguna manera representa o refleja alguna posición del GAD DMQ.

Art. 17.- Notificaciones. – Se informará vía correo electrónico al ciudadano, los casos continuos de violación de acceso a internet a páginas no relacionadas con el fin requerido.

3.3 DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Para el cumplimiento de este objeto se buscarán soluciones que permitan brindar un servicio eficiente y de calidad para la ciudadanía, precautelando los intereses públicos municipales.

Art.- 18.- Priorización de tráfico. - Se priorizará el tráfico generado por herramientas utilizadas para fines de teleeducación, teletrabajo, telemedicina, trámites y servicios públicos digitales y otros recursos para garantizar el funcionamiento eficiente en caso de una alta demanda de la conexión a los servicios de internet.

Art.- 19. - Velocidad. – Se asegurará la velocidad de acceso a los beneficiarios del servicio, a través de restricciones en la navegación como sitios streaming, o en base a limitación del tiempo de uso del servicio, además con el monitoreo permanente del recurso de internet para evitar saturación.

Art.- 20.- Monitoreo. – Se implementará un sistema de monitoreo permanente, a la infraestructura para administrar la red, consumo del servicio y seguridad, a fin de garantizar una alta disponibilidad del servicio.

Art.- 21.- Tiempo de respuesta. – La solución de fallas o incidentes debe solventarse a través del cumplimiento de los tiempos y parámetros establecidos en el correspondientes Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA) y se contará con los canales de atención correspondientes hacia la ciudadanía.

Art.- 22.- Seguridad. - El SMIP contará con las seguridades necesarias para garantizar una navegación confiable y de óptima calidad a los beneficiarios, libre de amenazas informáticas y con acceso restringido a sitios no permitidos.

En cuanto a las seguridades técnicas que el SMIP debe contener son: Autenticación, Registro de actividad de los usuarios, Monitoreo y Auditorías de Seguridad.

	POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 13-11-2020	
		Versión: 1	Página: 10 de 11

Art.- 23.- Centralización del Servicio. – Las Dependencias Municipales que incorporen e instalen puntos de acceso de internet público, deberán integrar los puntos de acceso al SMIP.

Art.- 24.- Cobertura del servicio. – Se deberá ampliar gradualmente la cobertura mediante el análisis de demanda en los diversos sectores poblacionales diferenciados en función de las brechas de pobreza existentes en el DMQ y de acuerdo a la actividad que el ciudadano requiera en ese momento.

Art. 25.- Soporte Tecnológico. - Los equipos a utilizarse en la implementación deberán asegurar el soporte de varios estándares de conexión inalámbrica, así como las bandas de frecuencia.

3.4 DE LA EVALUACIÓN TÉCNICA

Art.- 25.- Intermittencia del servicio. – Se realizará la medición permanente del servicio en cuanto a intermitencia del mismo; métrica que permitirá mejorar la continuidad del servicio.

Art.- 26.- Disponibilidad del servicio. – Se realizará la medición permanente de la continuidad del servicio; a fin de identificar los tiempos no disponibles del mismo.

Art.- 27.- Percepción del servicio. – Se deberá realizar encuestas de satisfacción del servicio entregado a los beneficiarios directos, con una frecuencia trimestral o superior. Debiendo además considerarse la posibilidad de mejora permanente en el servicio brindado.

3.5 DE LA DEFINICIÓN DE LOS SITIOS A IMPLEMENTARSE

Art.- 28.- La definición de los sitios se revisará de manera anual, centralizando las líneas base de la población demandante del servicio, generada por los diferentes ejes sectoriales (temáticos), para efectuar de manera periódica las definiciones de los sitios a implementarse o ampliar el SMIP.

Art.- 29.- La Secretaría General de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana (SGCTYPC) a través de las Administraciones Zonales recopilará durante todo el año solicitudes de Dependencias Municipales, barrios y colectivos organizados para la implementación del Servicio Municipal de Internet Público en un sector específico.

La SGCTYPC dispondrá a las Administraciones Zonales realizar las visitas e inspecciones necesarias en base a las solicitudes recibidas para el levantamiento de la siguiente información:

- Tipo de organización solicitante (barrio, colectivo, asociación, etc)
- Datos (nombre, correo, teléfono) de la persona de contacto
- Número de miembros participativos y activos de la organización solicitante

	POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 13-11-2020	
		Versión: 1	Página: 11 de 11

- Verificación de densidad poblacional la penetración de internet, situación socio-económica.
- Croquis del lugar donde se instalaría el acceso a internet
- Lugares públicos y referenciales cercanos:
 - Dependencias municipales
 - Dependencias de gobierno
 - Unidades educativas
 - Centros Infantiles
 - Centros Culturales
 - Unidades de Policía Comunitaria
 - Parques, plazas, etc.
- Las Administraciones Zonales deberán enviar esta información levantada en territorio a la SGCTYPC, quien consolidará las solicitudes y priorizará las necesidades conforme estas políticas para remitir el listado priorizado de ubicaciones.
- La SGCTYPC remitirá a la DMI el informe de prioridades para su implementación previa la emisión de la factibilidad técnica de disponibilidad de última milla y conectividad en el sector que será emitida por el Proveedor del servicio.

3.6 DE LA DIFUSIÓN Y RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Art.- 30.- La Secretaría de Comunicación en su competencia de diseñar, dirigir, coordinar y ejecutar estrategias de comunicación, información, difusión e imagen generará cápsulas publicitarias que constituirán los insumos a ser incluidos en el Portal Cautivo donde el ciudadano tendrá acceso a sitios de los diferentes sectores.

Art.- 31.- La información que se recopila de las entidades municipales será entregada a la Secretaría de Comunicación, quien se encargará de perfilar dicha información en función de los usuarios que navegan en el Servicio Metropolitano de Internet Público y entregará para la difusión y la promoción de la imagen de la institución municipal.

Art.- 32.- Coordinación de contenidos. - Los contenidos deberán ser revisados y/o avalados por las Dependencias competentes. Las páginas de Internet, sistemas informáticos o aplicativos a las que puede tener acceso la ciudadanía, bloqueando aquellas páginas que no sean relevantes para los ámbitos señalados en el este documento.

Art 33.- Cápsulas publicitarias: El beneficiario una vez haya aceptado las condiciones de uso del servicio recibirá información a modo de publicidad de las actividades del GAD DMQ, así como de sus autoridades.

3.7 DEL PRESUPUESTO

Art.- 34.- De acuerdo con la Ordenanza 014-2020 el SMIP será proporcionado por el GAD DMQ de manera gratuita y será financiado en su totalidad con fondos municipales.