



**ACTA RESOLUTIVA DE LA SESIÓN No. 036 - ORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE CONECTIVIDAD**

VIERNES 05 DE MARZO DE 2021

En el Distrito Metropolitano de Quito, siendo las 10h08 del 05 de marzo de 2021, conforme a la convocatoria efectuada el 03 de marzo de 2021, se lleva a cabo a través de la plataforma tecnológica de "Microsoft Teams", la sesión No. 036 ordinaria de la Comisión de Conectividad, presidida por el concejal Juan Carlos Fiallo.

Por disposición del presidente de la Comisión, se procede a constatar el quórum respectivo en la sesión, mismo que se encuentra conformado por los siguientes concejales: Luz Elena Coloma y Juan Carlos Fiallo.

REGISTRO DE ASISTENCIA – INICIO SESIÓN		
INTEGRANTE COMISIÓN	PRESENTE	AUSENTE
Juan Carlos Fiallo	1	
Luz Elena Coloma	1	
Mónica Sandoval		1
TOTAL	2	1

Además, se encuentran presentes los siguientes funcionarios: Juan Manuel Baquero, delegado de la Procuraduría Metropolitana; Carlos Poma, de la Dirección Metropolitana de Informática; Jorge Heras, de la Secretaría General del Concejo Metropolitano de Quito; Anable Hermosa, Marili Hernández, José Luis Velasco y Enrique Torres, asesores del concejal Juan Carlos Fiallo; y, Dennisse Carrillo y Álvaro Orbea, asesores de la concejala Luz Elena Coloma.

Se registra también la presencia de los siguientes ciudadanos delegados de la Asamblea de Quito: Jefferson Sandoval, de la Administración Zonal La Delicia; Francisco Umatambo, de la Administración Zonal Quitumbe; y, Priscila Collaguazo, de la Administración Zonal Eloy Alfaro.

El abogado Nelson Clemente Calderón Ruiz, delegado de la Secretaría General del Concejo Metropolitano de Quito a la Comisión de Conectividad, por disposición del presidente procede a dar lectura del orden del día:

- 1.- Conocimiento y aprobación del acta de la sesión ordinaria N° 35 de la Comisión.
- 2.- Presentación del Informe sobre el estado de cumplimiento de las Disposiciones Transitorias Segunda y Tercera de la Ordenanza N° 014-2020, a cargo del Ing. Carlos Poma, Director Metropolitano de Informática del MDMQ.



3.- Conocimiento y resolución de los resultados de la mesa de trabajo “Reingeniería de procesos”, efectuada el martes 23 de febrero de 2021, en el marco del Proyecto de Optimización de Trámites Municipales.

4.- Varios.

DESARROLLO DE LA SESIÓN

Primer punto: Conocimiento y aprobación del acta de la sesión ordinaria N° 35 de la Comisión.

Al verificar desde la secretaría de la Comisión que la concejala Luz Elena Coloma no participó de la sesión de la Comisión Nro. 035 – ordinaria, se dispone, desde presidencia, no tomar votación y aplazar la aprobación del acta en referencia para la próxima sesión.

Segundo punto: Presentación del Informe sobre el estado de cumplimiento de las Disposiciones Transitorias Segunda y Tercera de la Ordenanza N° 014-2020, a cargo del Ing. Carlos Poma, Director Metropolitano de Informática del MDMQ.

Interviene el Ing. Carlos Poma, Director Metropolitano de Informática, realizando la presentación de las actividades realizadas en cumplimiento de las referidas disposiciones transitorias. Explica brevemente la estructura del reglamento que permitirá cristalizar el proyecto. Finaliza indicando que están a la espera de la aprobación del mismo, por parte de la primera autoridad.

(Se adjunta como anexo 1, la presentación realizada por la Dirección Metropolitana de Informática)

Interviene la concejala Luz Elena Coloma, solicitando un punto de información: ¿La intervención de los puntos de conectividad que está exponiendo, también se la realizará fuera de los límites del Distrito Metropolitano de Quito?; refiere que pregunta esto, puesto que, en la presentación se menciona a lugares como Cayambe, etc.

Interviene el Ing. Carlos Poma, Director Metropolitano de Informática, respondiendo al pedido de información de la concejala Coloma, manifestando que, por un error al momento de elaborar las diapositivas, se incorporó zonas externas a Quito. Finaliza explicando que la intervención se dará única y exclusivamente en el marco del territorio del DMQ, puesto que, hasta ahí se tiene competencia.

Interviene la concejala Luz Elena Coloma, detallando que la ubicación de los puntos debería definirse técnicamente, tomando en cuenta, los parámetros eficacia y mayor rendimiento. Finaliza explicando también, la necesidad de especificar claramente la finalidad de la conexión, para evitar la generación de falas expectativas.



Interviene el concejal Juan Carlos Fiallo, explicando la necesidad de que el Municipio de Quito integre los puntos de conexión a la infraestructura existente. Detalla la necesidad también de que, se realice coordinación con los UPC's, para, de esta forma, brindar seguridad al momento de utilizar la conexión de internet. Finaliza comentando que comparte la idea de la concejala Coloma, en el sentido de escoger adecuadamente los puntos de instalación de la conectividad a internet.

Interviene el Ing. Carlos Poma, Director Metropolitano de Informática, comentando que ha tomado nota de todos los comentarios planteados en la sesión. Finaliza solicitando que, con la finalidad de construir un documento de consenso, luego de la revisión de los despachos se envíen observaciones por escrito también.

Interviene el Tcnlg. Jefferson Sandoval, de la Asamblea de Quito, en representación de la Administración Zonal La Delicia, agradeciendo la invitación de la Comisión de Conectividad. Solicita realizar una pregunta al Ing. Poma, respecto de la explicación del proyecto de puntos de internet: ¿Se ha contemplado y definido los procesos de mantenimiento correctivos y preventivos de todos los equipos?

Interviene el Ing. Carlos Poma, Director Metropolitano de Informática, respondiendo a la inquietud planteada, manifestando que se han definido oportunamente los mantenimientos correctivos y preventivos. Señala que se ha establecido que la compartición no puede ser mayor a 2 a 1. Finaliza comentando que los mantenimientos correctivos son de responsabilidad del contratante, acorde a los términos de referencia.

Interviene el concejal Juan Carlos Fiallo, mencionando que le preocupa que la primera Autoridad Municipal, aún no haya definido cuál será el órgano que va a regir la conectividad de la ciudad. Finaliza mencionando que se invitará al asesor del señor Alcalde, para conocer la visión del ejecutivo en este tema.

Tercer punto: Conocimiento y resolución de los resultados de la mesa de trabajo "Reingeniería de procesos", efectuada el martes 23 de febrero de 2021, en el marco del Proyecto de Optimización de Trámites Municipales.

Interviene el concejal Juan Carlos Fiallo, comentando que se realizó la mesa de trabajo con varias entidades para conocer la situación del flujo de procesos internos que tiene la institución. Explica que la idea era identificar los nudos críticos para solucionar los problemas de eficiencia que se tiene en la actualidad. Finaliza comentando que la conclusión fue establecer, de manera permanente, las mesas de trabajo para definir, de manera adecuada, la reingeniería de procesos que cristalice el gobierno digital.

Interviene la concejala Luz Elena Coloma, detallando que el tema de la ventanilla única es una solución simple, clara, eficiente y que, además, no genera mucha complicación. Explica que es necesario hacer un levantamiento de procesos para poder saber qué se



tiene y qué se debe hacer. Finaliza comentando la necesidad de buscar efectividad en la atención a la ciudadanía.

Interviene el concejal Juan Carlos Fiallo, comentando que ya se cuenta con la información de los trámites que más utiliza la ciudadanía. Especifica que espera que el trámite de reingeniería de procesos no demore mucho. Finaliza explicando que se realizará un oportuno seguimiento del tema, a efectos de encontrar el beneficio de los ciudadanos.

Cuarto punto: Varios.

No se registran puntos varios.

Siendo las 10h59 y habiendo agotado el orden del día, el presidente de la Comisión, concejal Juan Carlos Fiallo, declara clausurada la sesión Nro. 036 ordinaria.

REGISTRO DE ASISTENCIA – FINALIZACIÓN SESIÓN		
NOMBRE	PRESENTE	AUSENTE
Juan Carlos Fiallo	1	
Luz Elena Coloma	1	
Mónica Sandoval		1
TOTAL	2	1

Para constancia de lo actuado, firman el presidente de la Comisión de Conectividad y la Secretaria General del Concejo Metropolitano de Quito (E).

Mgs. Juan Carlos Fiallo
**PRESIDENTE DE LA COMISIÓN
DE CONECTIVIDAD**

Abg. Damaris Ortiz Pasuy
**SECRETARIA GENERAL DEL
CONCEJO METROPOLITANO
DE QUITO (E)**

REGISTRO DE ASISTENCIA – RESUMEN SESIÓN		
NOMBRE	PRESENTE	AUSENTE
Juan Carlos Fiallo	1	
Luz Elena Coloma	1	
Mónica Sandoval		1
TOTAL	2	1

Acción:	Responsable:	Unidad:	Fecha:	Sumilla:
Elaborado por:	Nelson Calderón	SCCN	2021-03-05	
Revisado por:	Samuel Byun	PSGC (S)	2021-03-05	

ANEXO

ÚNICO



▶ 696801

DT Segunda. – En un plazo de un mes, posterior a lo estipulado en la Disposición Transitoria

▶ 929134

Primera, la entidad u órgano encargado de la Conectividad y

▶ 929134

Gobierno Digital del Municipio de

Quito expedirá mediante resolución administrativa, el

▶ 363578

reglamento, para la gestión y

administración del Servicio Municipal de Internet Público.



71

93

37

activity status

CAPITULO I GENERALIDADES



Objeto:

Regular de manera específica todos los aspectos técnicos, jurídicos o administrativos del acceso al SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO (SMIP), por parte de los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Metropolitano de Quito.

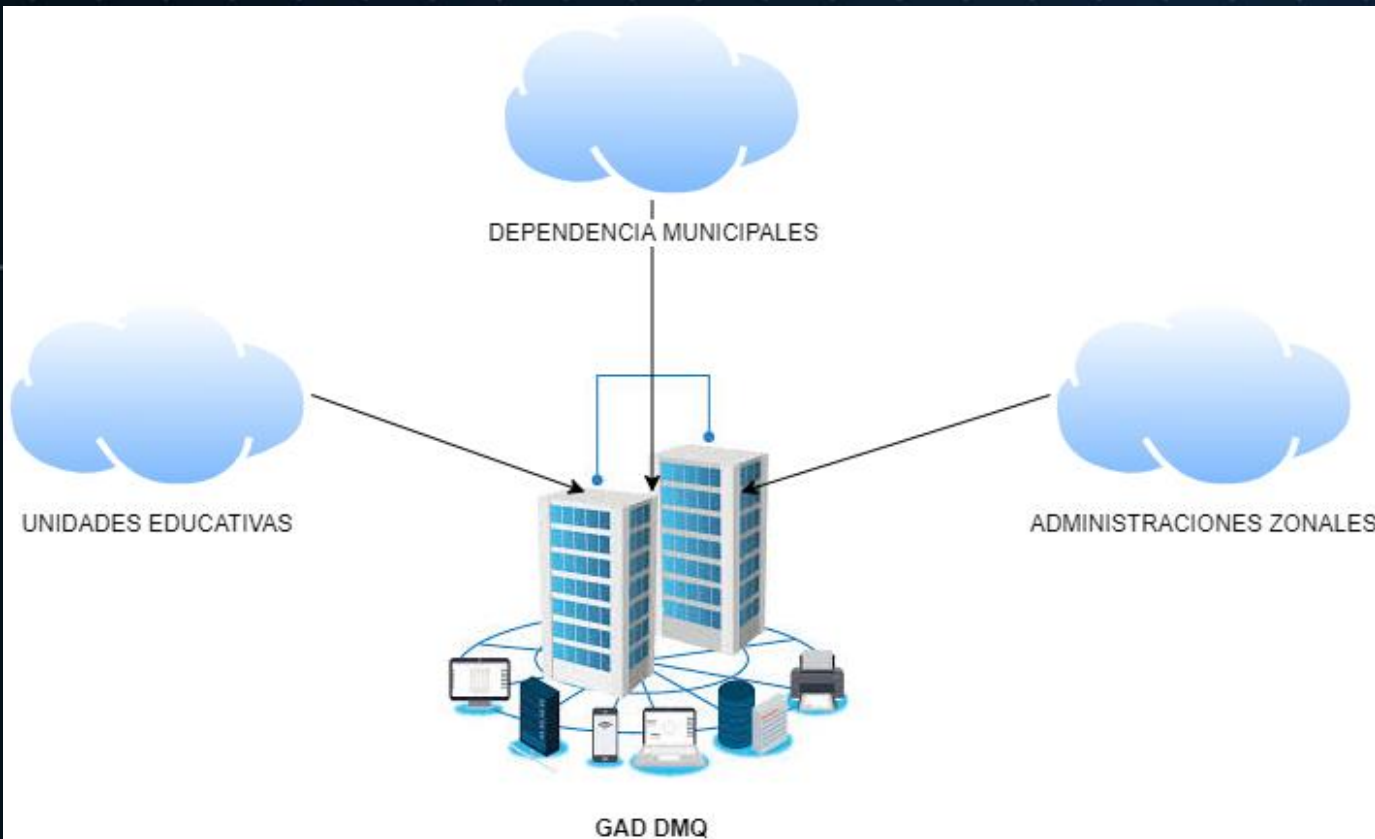
71

93

37

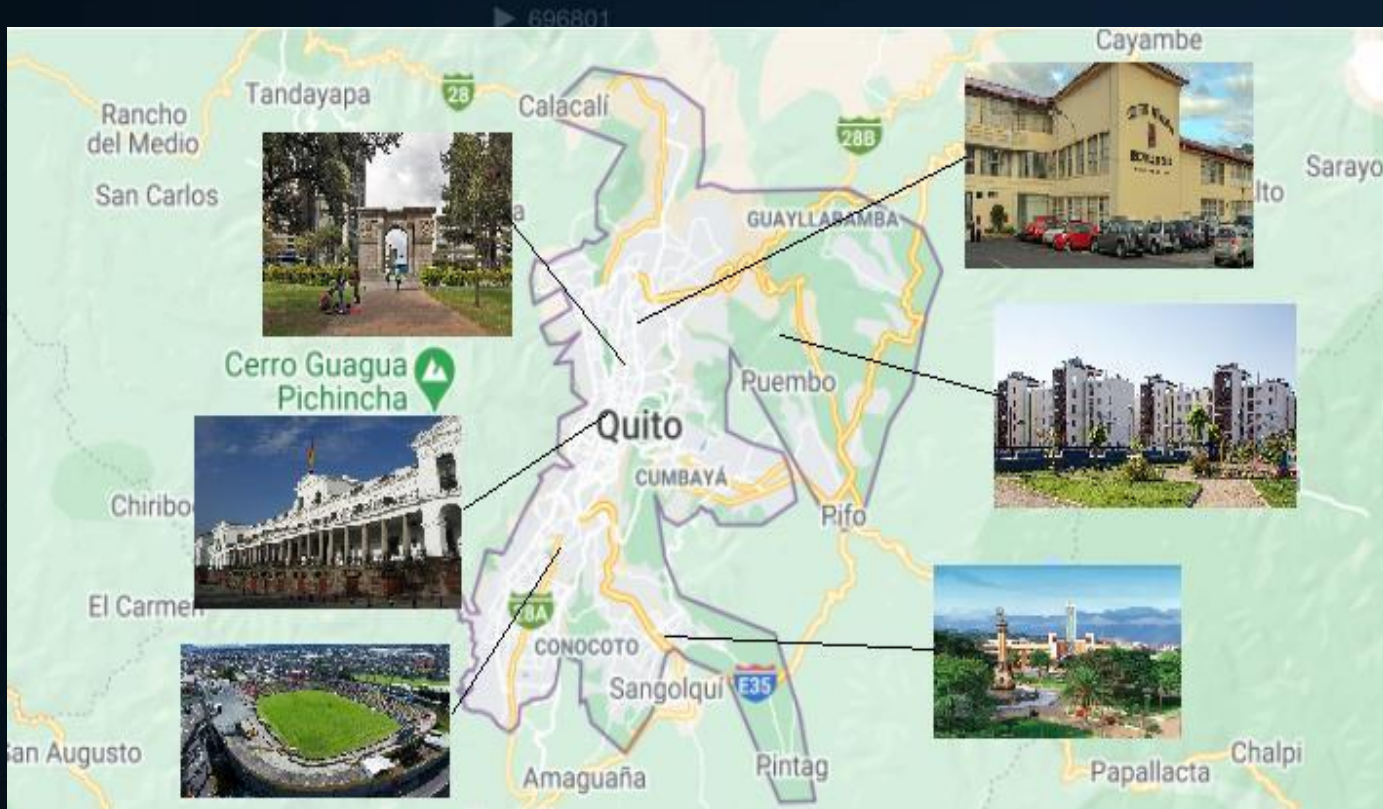
CAPITULO II DE LA INTEGRACIÓN DE LAS REDES AL SMIP SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO

▶ 696801



- Integrar el Servicios de Internet Municipal existente
- Procedimiento para identificar posibles puntos que podrían ser parte del SMIP
- Modelo y factibilidad de Integración
- Centralización de Servicio

CAPITULO III DE LA FACTIBILIDAD DE LOS SITIOS A SERVIR



- De los Sitios a Intervenir
- De la Constatación Técnica: Categorización del sitio, Verificar demanda del servicio.
- De la Factibilidad Técnica.
- De la Aprobación de los Sitios

71

93

37

CAPITULO IV DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:



- Portal Cautivo
- Registro de usuarios
- Generación de contenidos
- Navegación Permitida
- Navegación Restringida
- Suspensión del servicio
- Tiempo de uso
- Límite de descarga

71

93

37

activity status

CAPITULO V DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SITIOS

▶ 696801



- **Cobertura del Servicio:** La cobertura se definirá por las prioridades reguladas por el GAD DMQ.
- **Compatibilidad**
Tecnológica de estándares y frecuencias de operación

71

93

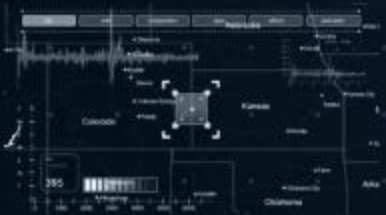
37

activity status

CAPITULO VI DE LA SOCIALIZACIÓN CON LA COMUNIDAD



- Difusión y Recopilación de la Información
- Percepción del Servicio



71

93

37

activity status

CAPITULO VII DEL MONITOREO DE USO Y SEGURIDAD



- **Sistema de Monitoreo:**
 - Reportes de disponibilidad del servicio.
 - Estadísticas de consumo.
- **Seguridad:**
 - Garantizar la seguridad de los datos, de los usuarios y de la entidad

71

93

37

activity status

CAPITULO IX DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

▶ 696801



- Priorización del Tráfico
- Tiempo de Respuesta (SLA)
- Intermitencia del servicio
- Disponibilidad del servicio

71

93

37

activity status

CAPITULO IX DE LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO

▶ 696801



- Resultados de la evaluación del Servicio
- Reorganización geográfica
- Tiempo de uso
- Restricciones de navegación
- Renovación Tecnológica

71

93

37

activity status

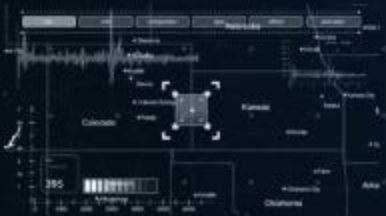
PLANIFICACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

▶ 696801

Disposición Transitoria Tercera de la Ordenanza Metropolitana 014-2020

▶ 929134

“... la entidad u órgano encargado de la Conectividad y Gobierno Digital del Municipio de Quito, presentará al Alcalde y a la Comisión de Conectividad del Concejo Metropolitano la planificación y lineamientos para la implementación y funcionamiento del Servicio Municipal de Internet Público.”



71

93

37

activity status

© 2020 by the Metropolitan Government of Quito. All rights reserved. This document is the property of the Metropolitan Government of Quito. It is not to be distributed, reproduced, or used in any way without the prior written permission of the Metropolitan Government of Quito.

PLANIFICACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

▶ 696801

Nro.	ACTIVIDAD	FECHA
1	Publicación del proceso en el Portal de Compras Públicas	Marzo-2021
2	Adjudicación y firma de contrato	Mayo-2021
3	Inicio de ejecución del contrato	Junio-2021
4	FASE I Implementación de 500 puntos de acceso	Agosto-2021
5	FASE II Implementación de 500 puntos de acceso. TOTAL 1000 puntos.	Agosto-2022
6	FASE III Implementación de 500 puntos de acceso. TOTAL 1500 puntos.	Agosto-2023

71

93

37

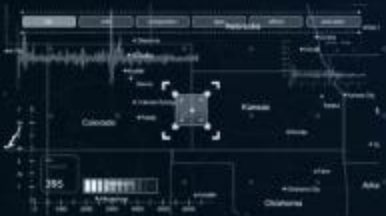
▶ 696801

▶ 929134

▶ 929134

▶ 363578

Se remite el Reglamento de Políticas del Servicio de Internet Público para su análisis y posterior emisión por parte de la Autoridad competente.



71

93

37

activity status

Este sitio es una página de información pública. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta información. Queda permitida la impresión en su totalidad. Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta información. Queda permitida la impresión en su totalidad. Reservados todos los derechos.

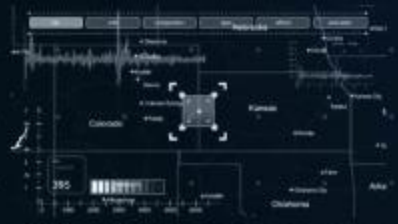
GRACIAS

▶ 696801

▶ 929134

▶ 929134

▶ 363578



71

93

37

	REGLAMENTO DE LAS POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02/2021	
		Versión: 1	Página: 1 de 18

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



**REGLAMENTO DE LAS POLITICAS DEL
SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO**

2021

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 2 de 18

Propiedades del Documento

Ítem	Detalles
Título del Documento	Reglamento de las Políticas del Servicio Municipal de Internet Público
Fecha de Creación	12/12/2020
Última Actualización	01/02/2021

Firmas de responsabilidad

Acción	Funcionario	Cargo o Rol	Fecha	Firma
Elaborado por:	David Mera Larrea	Jefe de Redes y Seguridades de TICs	01/02/2021	
Elaborado por:	Eduardo Sierra Armas	Jefe del Centro de Atención Tecnológica	01/02/2021	
Elaborado por:	Fabian Auz Narvaez	Jefe de Producción	01/02/2021	
Elaborado por:	Javier Capa León	Jefe de Ingeniería de Soluciones	01/02/2021	
Elaborado por:	Xavier Romero Pico	Jefe de Proyectos Informáticos	01/02/2021	
Aprobado por:	Carlos Poma Cargua	Director Metropolitano de Informática	01/02/2021	

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 3 de 18

CONTENIDO

“REGLAMENTO DE POLITICAS DEL “SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO”.....	7
CAPITULO I GENERALIDADES.....	7
CAPITULO II DE LA INTEGRACIÓN DE LAS REDES AL SMIP (SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO.....	9
CAPITULO III DE LA FACTIBILIDAD DE LOS SITIOS A SERVIR	10
CAPITULO IV DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	11
CAPITULO V DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SITIOS.....	14
CAPITULO VI DE LA SOCIALIZACION CON LA COMUNIDAD.....	14
CAPITULO VII DEL MONITOREO DE USO Y SEGURIDAD.....	15
CAPITULO VIII DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	15
CAPITULO IX DE LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO	18

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 4 de 18

La Dirección Metropolitana de Informática

Considerando:

Que, en la Constitución de la República del Ecuador. - Art.16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: 1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos. 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación. 3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas. 4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad. 5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación;

Que, en la Constitución de la República del Ecuador.- Art. 17.- El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto: 1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelará que en su utilización prevalezca el interés colectivo. 2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada. 3. No permitirá el oligopolio o monopolio, directo ni indirecto, de la propiedad de los medios de comunicación y del uso de las frecuencias;

Que, en la Constitución de la República del Ecuador. - Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo;

Que, en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización Art. 362.- Los gobiernos autónomos descentralizados propiciarán el uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los titulares de derechos y los agentes productivos, de la educación, la cultura, la salud y las actividades de desarrollo social, incrementando la eficacia y la eficiencia individual y colectiva del quehacer humano;

Que, en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización Art. 363.- Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías. Los servicios electrónicos que podrán prestar los gobiernos autónomos descentralizados son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otras. Los gobiernos autónomos descentralizados dotarán servicios de banda libre para el uso de redes inalámbricas en espacios públicos;

Que, en la Ley Orgánica de Comunicación en su artículo Art. 35.- Derecho al acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación. - Todas las personas tienen derecho a acceder,

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 5 de 18

capacitarse y usar las tecnologías de información y comunicación para potenciar el disfrute de sus derechos y oportunidades de desarrollo;

Que, en el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos; Artículo 40.- Acceso a Internet. - El Estado garantizará el acceso universal al servicio público de internet en los términos previstos en la Constitución de la República. Los organismos competentes vigilarán que el precio de este servicio sea equitativo, y establecerán los mecanismos de control y regulación correspondientes. Las universidades y escuelas politécnicas deberán poner a disposición acceso a internet inalámbrico libre y gratuito en toda el área de sus sedes y extensiones. Los gobiernos autónomos descentralizados deberán poner a disposición libre y gratuita de la ciudadanía, acceso a internet inalámbrico en los espacios públicos de concurrencia masiva destinados al ocio y entretenimiento, de acuerdo a las condiciones que establezca el reglamento correspondiente;

Que, en la Política Ecuador Digital emitido por el MINTEL, artículo 4.- La implementación de la presente política se realizará con base en tres ejes de acción: Conectividad, Eficiencia y Seguridad de la Información, e Innovación y Competitividad. 4.1 Conectividad. - Masificar y ampliar la cobertura de servicios de telecomunicaciones y la migración a redes de nueva generación y de alta velocidad, a través de los siguientes objetivos: - Incrementar en 6 puntos porcentuales la cobertura de servicios de telecomunicaciones, lo que beneficiará a 851 mil potenciales nuevos usuarios que accederán a servicios de voz y datos. – Incentivar el despliegue de al menos 1000 puntos WiFi gratuitos en zonas priorizadas de alta concurrencia, lo cual permitirá incrementar en 28 puntos porcentuales en los municipios que brindan este servicio. - Desarrollar el plan de espectro, con visión a medio y largo plazo, para el ingreso de nuevas tecnologías. – Facilitar el despliegue de redes 5G y fibra óptica al hogar, para mejorar la creciente demanda de calidad y capacidad en la transmisión de datos. – Alcanzar el 68% de instituciones educativas conectadas al Internet con fines pedagógicos;

Que, el libro III.2 del Código Municipal sobre la conectividad en su Artículo. III.2.3 determina en relación al uso de las tecnologías de la información y comunicación, en sus literales c, d, f los principios de: (c). Principio de Eficiencia, Calidad, Eficacia y Economía. - Una acción eficiente, segura, confiable, un proceso económico y un resultado eficaz para la aplicación de las políticas de conectividad, posibilita una adecuada planificación de la Administración de la Municipalidad del Distrito Metropolitano de Quito; (d). Principio de Neutralidad Tecnológica. - El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación responde a los procesos de innovación tecnológica; por lo tanto, la Municipalidad del Distrito Metropolitano de Quito utilizará estas tecnologías de acuerdo a sus intereses y en función de un servicio que responda a las necesidades de la colectividad; (f). Principio de Accesibilidad. - Garantiza el uso de sistemas sencillos que permiten obtener información de interés ciudadano de manera rápida, segura y comprensible;

Que, el artículo. III.2.7 del Código Municipal, sobre Obligaciones de la Administración Municipal, en su capítulo III, prescribe: “Corresponde a la Administración Municipal: a. Garantizar el acceso a los medios electrónicos a través de una infraestructura tecnológica adecuada para el Distrito Metropolitano de Quito; b. Garantizar espacios para la participación activa de la ciudadanía en escenarios electrónicos de la Municipalidad del Distrito Metropolitano de Quito; c. Establecer las políticas públicas tendientes a garantizar el efectivo uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Distrito Metropolitano de Quito (...);

Que, el plan nacional de desarrollo se plantea como meta para el 2021: aumentar la cobertura, calidad, y acceso a servicios de educación, con pertinencia cultural y territorial, en zonas rurales: incrementar el porcentaje de estudiantes matriculados en instituciones educativas que cuentan con al menos los siguientes servicios: a) electricidad b) internet con fines pedagógicos; c)

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 6 de 18

computadoras con fines pedagógicos; d) espacios recreativos; agua; f) servicios higiénicos, del 58% al 70% en el área rural a 2021;

Que, el artículo 4 del acuerdo “Política Ecuador Digital” emitido por el MINTEL en el inciso 4.1. menciona: “4.1. Conectividad. - Masificar y ampliar la cobertura de servicios de telecomunicaciones y la migración a redes de nueva generación y de alta velocidad, a través de los siguientes objetivos: Incentivar el despliegue de al menos 1000 puntos WiFi- gratuitos en zonas priorizadas de alta concurrencia...”;

Que, en el Plan de Gobierno presentado por el Señor alcalde punto 4. Ejes de los proyectos para hacer del distrito metropolitano de Quito referente de desarrollo, 4.9. Proyecto de administración pública 4.9.1. Programa ciudad digital y eficiente, Ciudadanía Conectada menciona: “Fomentar la implementación de acciones que permita a la ciudadanía contar con accesos a Internet óptimo en espacios públicos.”

Que, 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;

Que, el 13 de noviembre de 2020, se emiten las “POLÍTICAS PARA EL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO” atendiendo la disposición Transitoria Primera 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;

Que, en la Disposición Transitoria Segunda, en el plazo de un mes, posterior a lo estipulado en la Disposición Transitoria Primera, la entidad u órgano encargado de la Conectividad y Gobierno Digital del Municipio de Quito expedirá mediante resolución administrativa, el reglamento, para la gestión y administración del Servicio Municipal de Internet Público;

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 7 de 18

El Director Metropolitano de Informática

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la Resolución A 008-2010, resuelve expedir el siguiente:

“REGLAMENTO DE POLITICAS DEL “SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO”

CAPITULO I GENERALIDADES

Art. 1. Objeto. – Regular de manera específica todos los aspectos técnicos, jurídicos o administrativos del acceso al SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO (SMIP), por parte de los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Metropolitano de Quito.

Art. 2. Ámbito. - Considera todos los sitios públicos de los diferentes barrios o espacios públicos que requieran un punto de acceso a internet del DMQ, mediante un análisis técnico situacional, estadístico y temático; a través de una priorización de diversas variables. (Mejorar el ámbito)

Art. 3 Definiciones. –

GAD DMQ. – Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito.

DMI. - Dirección Metropolitana de Informática.

Wi-Fi. - Tecnología que permite la interconexión inalámbrica de dispositivos electrónicos.

Portal Cautivo. – Es una página de inicio de sesión personalizado en redes empresariales que los usuarios invitados deben pasar antes de poder conectarse a la red Wi-Fi.

Hacking. - Es la búsqueda y explotación de vulnerabilidades de seguridad en sistemas o redes, consiste en la detección de vulnerabilidades de seguridad y también engloba la explotación de las mismas.

Phishing. – Es un método para engañarle y hacer que comparta contraseñas, números de tarjeta de crédito, y otra información confidencial haciéndose pasar por una institución de confianza en un mensaje de correo electrónico o llamada telefónica.

Spam. - Correo electrónico no solicitado que se envía a un gran número de destinatarios con fines publicitarios o comerciales.

Hackers. - Es una persona o a una comunidad que posee conocimientos en el área de informática y se dedica a acceder a sistemas informáticos para realizar modificaciones en el mismo.

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.

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 8 de 18

IEEE. - Institute of Electrical and Electronics Engineers (Instituto **de** Ingenieros Eléctricos y Electrónicos) asociación técnico-profesional mundial dedicada a la estandarización, entre otras cosas. Es la mayor asociación internacional, sin ánimo **de** lucro, formada por profesionales **de** las nuevas tecnologías.

DoS. - Sistema operativo desarrollado por la compañía de Microsoft, el cual controla una gran cantidad de situaciones como lo son las asignaciones de los recursos a los ordenadores.

DdoS. - La abreviatura **DDoS** significan Distributed **Denial Of Service**. Un ataque **DDoS** es un tipo de ataque DoS en el que se utilizan varios sistemas secuestrados para atacar al sistema objetivo.

Spoofing. - Consiste en usurpar una identidad electrónica para ocultar la propia identidad y así cometer delitos en Internet.

MitM. - Ataque de intermediario es el método por el cual un hacker interviene en el tráfico de datos de dos partes vinculadas entre sí en una comunicación haciéndose pasar por cualquiera de ellas, haciéndoles creer que se están comunicando entre ellos cuando en realidad es el intermediario quien recibe la comunicación.

Rogue. - Es uno software que simula ser una aplicación antivirus o de seguridad cuando, en realidad, busca instalar malware en el equipo u obtener un rédito económico a raíz de la venta de la aplicación en cuestión.

AP.- Un punto de acceso inalámbrico, en una red de computadoras, es un dispositivo de red que interconecta equipos de comunicación inalámbricos.

URL. - Es el mecanismo usado por los navegadores para obtener cualquier recurso publicado en la web. URL significa Uniform Resource Locator (Localizador de Recursos Uniforme). Una URL no es más que una dirección que es dada a un recurso único en la Web.

P2P.- (Peer to Peer) significa de colega a colega, y son aquellos programas que permiten a los usuarios de Internet conectarse entre sí y compartir archivos que están en sus ordenadores.

QoS. - Son las siglas de Quality of Service, que en español significa calidad de servicio. Hace referencia a la calidad de la conexión que esperan tener distintos clientes conectados en una misma LAN.

SLA. - Service Level Agreement, traducido como Acuerdo de Nivel de Servicio, es un documento habitualmente anexo al Contrato de Prestación de Servicios. La fórmula que permite definir una serie de medidas objetivas que comprometen al proveedor a ofrecer determinado nivel de calidad es mediante el SLA.

Firmware, Conocido como soporte lógico inalterable, es el programa informático básico que controla los circuitos electrónicos **de** cualquier dispositivo.

SMIP. - Servicio Metropolitano de Internet Público.

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 9 de 18

CAPITULO II DE LA INTEGRACIÓN DE LAS REDES AL SMIP (SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO)

Art. 4 Servicios de Internet Municipal existente. –

Para la integración efectiva y funcional conforme lo requiere el GAD del DMQ de las plataformas debe considerarse los siguientes aspectos o requisitos:

- a) **Compatibilidad** Se deberá realizar una evaluación de las plataformas del servicio de internet inalámbrico de las entidades adscritas para determinar el nivel de compatibilidad con la plataforma del SMIP.
- b) **Diferenciación de Uso:** Se debe establecer claramente el uso del punto de acceso si éste es público o privado, ya que la información que fluya a través de los puntos de acceso privados puede verse comprometida al ser expuesta hacia el público.
- c) **Seguridad:** Para realizar la integración de los puntos de acceso con la plataforma del SMIP deberán considerarse todos los aspectos necesarios para asegurar la integridad de la información.

Art. 5 Procedimiento para identificar posibles puntos que podrían ser parte del SMIP:

- a) Cada entidad adscrita al GAD del DMQ debe realizar el inventario de su infraestructura de red inalámbrica (marca, modelos, números de serie, versión de firmware) en el cual consten los puntos de acceso con capacidad de ser administrados de manera centralizada y el método de gestión actual, estado de soporte y garantía de fábrica.
- b) Cada entidad adscrita al GAD del DMQ debe establecer la utilización actual (uso interno/privado, uso público o mixto) de su infraestructura de red inalámbrica, ya que la información que fluya a través de los puntos de acceso privados puede verse comprometida al ser expuesta hacia el público.
- c) Cada entidad adscrita deberá remitir a la Dirección Metropolitana de Informática el inventario y utilización de su infraestructura de red inalámbrica con la finalidad de dar a conocer la misma al proveedor del servicio de internet SMIP para que establezca la viabilidad de realizar la integración a su plataforma.

Art. 6 Modelo y factibilidad de Integración. –

- a) El inventario provisto por las entidades adscritas al GAD del DMQ se remitirá al proveedor del servicio SMIP quien establecerá y determinará la factibilidad de realizar la integración a su plataforma de servicios y comunicará los resultados de manera formal al GAD del DMQ.
- b) De establecerse factibilidad positiva el proveedor de SMIP comunicará al GAD del DMQ el procedimiento técnico mediante el cual se recomienda realizar la integración de los puntos de acceso wifi existentes y ejecutará la integración en coordinación con el GAD del DMQ.
- c) De requerirse recursos económicos adicionales para ejecutar la integración estos serán definidos y comunicados por el proveedor del servicio al GAD del DMQ quien mediante la Autoridad competente aprobará o no el requerimiento.

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 10 de 18

Art. 7 Centralización de Servicio. – Conforme lo establece el requerimiento del GAD del DMQ el objeto del proyecto es la implementación de puntos WiFi para proveer el servicio de acceso a internet de uso público en modalidad de servicio por lo cual la gestión, administración, propiedad, mantenimiento de la infraestructura de red son de responsabilidad del proveedor, de la misma forma la gestión, administración y monitoreo de la infraestructura de red se realizará de manera centralizada en la plataforma del proveedor del servicio a la cual el GAD del DMQ tendrá acceso para verificar el cumplimiento de especificaciones contractuales, la integración de nuevos puntos wifi que puedan que pertenezcan a otras plataformas se realizarán previa factibilidad técnica.

CAPITULO III DE LA FACTIBILIDAD DE LOS SITIOS A SERVIR

Art. 8. – De los Sitios a Intervenir. - Conforme lo dispone la Ordenanza Metropolitana No. 014-2020 en todos los casos, se dará preferencia a la instalación y prestación del Servicio Municipal de Internet Público en los lugares con acceso restringido a Internet, de conformidad con el informe de necesidad técnico-estadístico. No se excluirá a los barrios ni sectores que carezcan de infraestructuras básicas de energía eléctrica o de telecomunicaciones, conforme a la planificación acordada por la entidad u órgano encargado de la Conectividad y Gobierno Digital del Municipio de Quito en razón a los informes de factibilidad emitidos para el efecto por las dependencias competentes por lo cual se deberá realizar:

Art. 9. – De la Constatación Técnica. – Cada Administración Zonal deberá generar y entregar a la Secretaría General de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana (SGCTYPC) un informe de necesidad técnico-estadístico por zona beneficiaria bajo su jurisdicción mediante una inspección al sitio propuesto como beneficiario del proyecto para lo cual deberá verificar los siguientes parámetros como mínimo:

- **Categorización del sitio:** zona con acceso restringido a internet (catalogado como tal en función de estudios estadísticos, ubicación geográfica o situación socioeconómica) o bien de uso público concurrido (parques, plazas, instituciones educativas, centros culturales, etc.)
- **Verificar demanda del servicio:** establecer la demanda del servicio en función de la densidad poblacional del sitio en función de sus necesidades de conectividad (estudios estadísticos, encuestas, etc.).
- Verificar la existencia de fluido eléctrico convencional (no es excluyente).
- Verificar infraestructura existente de telecomunicaciones (no es excluyente).
- Verificar la existencia de infraestructura de base y que proporcione algún grado de seguridad y maximice la cobertura.
- Realizar un diagrama/mapa o croquis del sitio a intervenir.

Art. 10. – De la Factibilidad Técnica. -

- Una vez que la SGCTYPC disponga de los informes de necesidad técnico-estadísticos procederá a solicitar al proveedor del servicio emita el informe de factibilidad técnica de cada punto.

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 11 de 18

- Una vez que la SGCTYPC disponga de los informes de factibilidad e informes de necesidad técnico-estadísticos remitirá los mismos a la DMI junto al listado de sitios priorizados para su atención.

Art. 11. – De la Aprobación de los Sitios. - La Dirección Metropolitana de Informática revisará el listado priorizado por la SGCTYPC aprobará y remitirá al proveedor del SMIP para su implementación los sitios previa verificación de la existencia de los informes de necesidad técnico-estadísticos y de factibilidad técnica de cada punto.

CAPITULO IV DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Art. 12. – Portal Cautivo. - El Portal Cautivo presentará una nota de confidencialidad de la información solicitada al beneficiario.

Art. 13. - El beneficiario para poder hacer uso del SMIP tendrá diferentes opciones, una a través de un portal cautivo en donde el GAD DMQ solicitará información o a través de redes sociales.

Art. 14. - El beneficiario deberá proporcionar los datos solicitados en el portal cautivo, el GAD DMQ podrá hacer uso de la información ingresada por el usuario la misma que será tratada de manera privada y confidencial.

Art. 15. – Registro de Usuarios. - El registro para el uso del SMIP será por una única vez a través del portal cautivo, en los siguientes accesos al SMIP, el GAD DMQ podrá solicitar información adicional al beneficiario, de acuerdo a las necesidades institucionales.

Art. 16. - La información recopilada en el portal cautivo, será utilizada para realizar informes estadísticos de uso del sistema, así como para ser utilizada por las diferentes dependencias municipales en sus proyectos sociales.

Art. 17. – Generación de contenidos. - Los contenidos a presentarse en el SMIP, serán establecidos en base a la Ordenanza Metropolitana No. 014 – 2020, que menciona *“Objeto. - El presente título tiene como objeto fomentar el acceso al Servicio Municipal de Internet Público, como medida de fortalecimiento del sistema municipal y sus servicios, de fomento económico y asistencia social, priorizando su uso para actividades relacionadas con teleeducación, teletrabajo, telemedicina, trámites y servicios públicos digitales”*

Art. 18. - Para la generación de contenidos de fomento económico se encargará a la Secretaría de Desarrollo Productivo, para generación de contenidos de asistencia social se encargará a la Secretaría de Inclusión Social, para generación de contenidos de teleeducación se encargará a la Secretaría de Educación, Recreación y Deporte, para generación de contenidos de teletrabajo se encargará a la Secretaría de Desarrollo Productivo, para generación de contenidos de telemedicina se encargará a la Secretaría de Salud, para generación de contenidos de trámites y servicios públicos digitales se encargará a la Dirección Metropolitana de Informática en coordinación con las dependencias a cargo de los trámites para los ciudadanos.

Art. 19. - Toda la información generada por las Dependencias Municipales estará a disposición de la ciudadanía a través del SMIP.

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 12 de 18

Art. 20.- Los contenidos serán organizados a través de un portal municipal, y presentados a la ciudadanía para que puedan acceder a la información y a los servicios municipales.

Art. 21. – Navegación Permitida. - Las categorías de sitios web que están permitidas para la navegación y controladas por el proveedor para su acceso exclusivo, son las siguientes:

- 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.

Art. 22. – Navegación Restringida. - Las categorías de sitios web que están restringidas para la navegación y controladas por el proveedor para su prohibición total, son las siguientes:

- Drogas,
- Alcohol,
- Abuso infantil,
- Violencia,
- Juegos,
- Hacking,
- Racismo,
- Desnudos,
- Pornografía,
- Compartición punto a punto,
- Phishing,
- Administración remota,
- Spam,
- Armas.

El proveedor del servicio monitorea de manera constante el buen uso de la red pública de internet en busca de incidentes de seguridad o uso incorrecto de la misma por parte de los ciudadanos.

Art. 23. – Suspensión del servicio. - En caso de detectarse un evento de incumplimiento del Art. 12 de la Política del Servicio de Internet Municipal, conlleva, en la primera ocasión, que el usuario reciba un mensaje recordatorio sobre el mismo, y la recomendación a que dé lugar de acuerdo con la falta cometida.

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 13 de 18

En caso de incumplimiento reiterativo, se procederá con la prohibición de acceso a la red al dispositivo por el lapso de un mes hasta de manera permanente, de acuerdo con la gravedad de la falta comprobada sin perjuicio de la intervención competente.

Art. 24. – Tiempo de Uso. - El tiempo máximo de acceso a la red pública municipal de internet y uso por dispositivo es de dos (2) horas para un usuario autenticado. Posterior a ello, el equipo será liberado de la red hasta nueva confirmación de conexión.

Art. 25. – Límite de Descarga. - El tamaño inicial máximo para descarga será de 50 MB por fichero. Dicho valor máximo podrá ser actualizado conforme la necesidad y saturación de red se compruebe de manera constante.

Art. 26. – Uso Inadecuado. - Se considera como uso no apropiado de la red de internet público municipal, a las siguientes acciones por parte de un usuario;

- Violar los derechos de cualquier persona o institución por derechos de autor, patentes o cualquier otra forma de propiedad intelectual.
- Introducir software malicioso en la red (virus, gusanos, troyanos, etc.).
- Utilizar el servicio o infraestructura del GAD DMQ para conseguir o transmitir material con ánimo de lucro.
- Utilizar el servicio con el fin de realizar algún tipo de acoso, difamación, calumnia o cualquier forma de actividad hostil.
- Hacer ofrecimientos fraudulentos de productos o servicios cuyo origen sean de dudosa procedencia.
- Realizar actividades que contravengan la seguridad de los sistemas o que generen interrupciones de la red y el servicio.
- Monitorear puertos o realizar análisis de tráfico de la red con el propósito de evaluar vulnerabilidades de seguridad.
- 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.
- 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.
- Navegación en sitios o páginas web con contenido pornográfico, comunidades virtuales de hackers y/o terrorismo.
- 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.
- Suplantar o falsificar la identidad de terceros.
- Intentar vulnerar las seguridades de la plataforma tecnológica, de las aplicaciones, servidores, servicios, sistemas de telecomunicaciones de cualquier institución.
- Ejecutar actividades con el propósito de afectar de cualquier forma los intereses, imagen y el prestigio de la institución.
- Está restringido el acceso a video juegos que no correspondan a páginas web de contenidos educativos.

Art. 27. – Usuarios del servicio. - En relación a los usuarios del servicio dentro del DMQ, se debe considerar los siguientes puntos:

- Toda la actividad realizada con el servicio de internet es de entera responsabilidad del usuario.
- Es responsabilidad del usuario proteger su identidad y sus claves personales para el acceso a los sistemas.

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 14 de 18

- Al realizar declaraciones o expresar opiniones 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. 28. – Velocidad. - Para eventos catalogados como streaming permitido mediante el SMIP, se garantiza un ancho de banda de 3 Mbps sujeto a actualización en base al monitoreo realizado por el proveedor siempre teniendo en cuenta que se garantice la transmisión en todo momento.

CAPITULO V DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SITIOS

Art. 29.- Cobertura del Servicio. - La cobertura del SMIP deberá priorizar los lugares de alta concurrencia, zonas con acceso restringido a Internet, debido a su baja penetración del servicio, situación socioeconómica y/o ubicación geográfica.

Art. 30.- La cobertura del SMIP deberá ser ampliada gradualmente en función a lo señalado en el Art. 24 y Art. 29 de las Políticas del SMIP, dicha ampliación será revisada anualmente.

Art. 31.- El GAD DMQ a través del proveedor del servicio deberá garantizar la infraestructura de comunicación suministrada para poder llegar a los sitios con mayor demanda de los diversos sectores poblacionales diferenciados en función de las brechas de pobreza existentes.

Art. 32. – Compatibilidad Tecnológica. - Los equipos a utilizarse en el SMIP deben garantizar la compatibilidad con los dispositivos de los usuarios, a través de la utilización de protocolos estándares, los mismos que son definidos por la IEEE en su grupo de estándares 802.11.

Art. 33. - Los equipos terminales a utilizarse en el SMIP deben ser los adecuados para el tipo de instalación (en interiores o exteriores según el caso) y necesarios para la provisión del servicio de acceso a internet inalámbrico al usuario final, deberán ser doble banda simultánea 2.4 y 5Ghz.

CAPITULO VI DE LA SOCIALIZACION CON LA COMUNIDAD

Art. 34. - Difusión y recopilación de la información. - Todas las capsulas informativas que se difundan a través del SMIP no tendrán costo alguno para la ciudadanía del DMQ, y estarán enfocadas en fortalecer los lazos existentes con las dependencias que conforman el GAD del DMQ, comunicar información relevante, tales como: trámites y servicios municipales, ubicación de las dependencias municipales, sistemas de atención, etc.

El diseño, contenido, duración, y mensaje deberá ser preparado y aprobado por la SECOM Secretaria de Comunicación del DMQ dentro de sus competencias, para lo cual se solicitará a la designación de un diseñador / administrador de contenidos.

Art. 35. – Percepción del Servicio. - Como parte del plan de comunicación y mejoramiento del SMIP se requiere la retroalimentación de los usuarios, con la finalidad de establecer el grado de satisfacción, grupo de edad de los usuarios, finalidad de la utilización del SMIP, sugerencias y comentarios que permitan mejorarlo, para lo cual el administrador del SMIP establecerá la

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 15 de 18

periodicidad de la toma de las encuestas de acuerdo al siguiente esquema: durante el primer año del servicio las encuestas se tomarán cada trimestre, a partir del segundo año la periodicidad será semestral.

CAPITULO VII DEL MONITOREO DE USO Y SEGURIDAD

Art. 36. – Sistema de Monitoreo. – Con la finalidad de verificar la provisión del servicio en todos los puntos de acceso a internet de uso público, el proveedor del SMIP remitirá de forma mensual un reporte de disponibilidad de servicio, para lo cual utilizará el sistema de monitoreo que se contempla en la implementación del servicio y remitirá de manera mensual un informe a la DMI en el cual hará constar el cumplimiento o no de provisión de servicio y aplicación de los acuerdos de nivel de servicio, dicho sistema proporcionará las siguientes capacidades:

- Proveerá informes de disponibilidad de servicio de cada punto wifi implementado.
- Proveerá informes de utilización en función de número de usuarios conectados, ancho de banda (capacidad) utilizada y sitios visitados por categorías (educación, salud, etc.).
- Alertas en tiempo real, cuando se presenten incidencias mismas que deberán ser gestionadas por el proveedor del SMIP.
- Estadísticas de consumo.
- Debe permitir crear distintos perfiles de usuario.
- Debe permitir crear reportes personalizados.
- De interfaz intuitiva y de fácil manejo

Art. 37. – Seguridad. – El proyecto de SMIP contempla la dotación de un canal de acceso seguro a internet por lo cual el proveedor debe prever como mínimo los siguientes mecanismos de seguridad en función de garantizar la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información:

- Protección contra DoS, DdoS, Spoofing, MitM, Rogue AP.
- La encriptación del proceso de registro para el acceso al servicio, de manera que se proteja la información de los usuarios manteniendo la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.
- Filtrado de navegación por URLs y bloqueo administrable para el acceso a las siguientes categorías/aplicaciones: streaming, pornografía, videos, video conferencia, actualizaciones de software en línea y aplicaciones P2P.
- Todo esto de manera transparente para los usuarios del servicio.

CAPITULO VIII DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Art. 38. – Priorización de tráfico. – Se deberá realizar los respectivos controles de navegación y priorización de tráfico mediante herramientas tecnológicas que cumplan con este propósito, tales como firewalls o herramientas dedicadas de gestión de calidad de servicio (QoS) mediante el uso de límites, pesos y garantías de ancho de banda, para lograr que los servicios de teleeducación, teletrabajo, telemedicina, trámites y servicios públicos digitales tengan una prioridad superior al resto de la navegación en general, adicionalmente se deberá garantizar

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 16 de 18

mediante la reserva de ancho de banda específico para la navegación en estas categorías de alta importancia.

Art. 39. – Tiempo de Respuesta. – Se define en el SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio)

OBJETIVOS DEL SLA

El documento de SLA tiene por objetivo definir los niveles de servicio, soporte y mantenimiento relacionados con el servicio contratado.

ALCANCE DEL SLA

El documento del SLA contempla el alcance para el servicio de Internet incluyendo la última milla y las redes de servicios necesarias para brindar el adecuado servicio de Internet.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

La empresa deberá proporcionar la información de contacto necesaria para reportar cualquier evento de indisponibilidad del servicio tales como: Nombre del contacto, dirección, teléfono directo, correo electrónico.

NIVELES DE ESCALAMIENTO

El proveedor del servicio deberá disponer de al menos los siguientes niveles de escalamiento con sus respectivos contactos para atención de requerimientos e incidentes relacionados con el servicio prestado:

- Soporte de primer nivel
- Área de soporte y mantenimiento
- Jefatura de soporte y mantenimiento
- Gerencia

PROCEDIMIENTO ANTE FALLAS E INCIDENCIAS

- Para reportar una falla, incidencia o avería en el servicio, el MDMQ deberá comunicarse a los contactos indicados en el punto NIVELES DE ESCALAMIENTO.
- Una persona de soporte del primer nivel atenderá la llamada y reunirá la mayor información posible para brindar la debida atención.
- Si se trata de una incidencia que requiera mayor análisis, el caso es elevado a un segundo o tercer nivel, siguiendo los niveles de escalamiento definidos.

INDICADORES DEL SERVICIO

La atención de incidencias en la prestación del servicio responderá a aquellas detectadas por EL PROVEEDOR, así como a los reclamos por la prestación del servicio realizados por el MDMQ.

Con el fin de garantizar una rápida, amplia y efectiva atención de las incidencias reportadas, se definen los siguientes conceptos:

Los tiempos de atención para todos los casos serán de máximo 15 minutos.

GRADO	CONCEPTO	TIEMPO SOLUCIÓN
A	PÉRDIDA DE SERVICIO	4 horas

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 17 de 18

	Falla que no permite la transmisión de información en el servicio del MDMQ.	
B	INTERRUPCION DE SERVICIO Deterioro, deformación o degradación del servicio brindado al MDMQ.	8 horas
C	NO CRÍTICO Incidencias, reclamos o consultas varias. TP o Trabajos programados.	24 horas
D	REQUERIMIENTOS Atención de requerimientos, habilitación de funcionalidades.	48 horas
E	RECLAMO POR AVERIA Incidencias, fallas y cualquier inconveniente que requiere la presencia de personal técnico en las instalaciones del cliente para su solución.	8 horas

IDENTIFICADORES DE CALIDAD

MÉTRICA	DISPONIBILIDAD MÍNIMA
Disponibilidad del servicio en general	99.6% en cada sitio
Pérdida de paquetes	< 1%

Art. 40. – Intermitencia del servicio. – Se deberá mantener un monitoreo constante de la calidad del servicio recibida mediante las herramientas tecnológicas definidas, en caso de detectarse intermitencia del servicio se deberá solicitar el soporte al proveedor para solventar el inconveniente aplicando el SLA correspondiente.

Art.- 41.- Disponibilidad del servicio. - Se deberá mantener un monitoreo constante de la calidad del servicio recibida mediante las herramientas tecnológicas definidas, en caso de detectarse indisponibilidad del servicio se deberá solicitar el soporte al proveedor para solventar el inconveniente aplicando el SLA correspondiente.

	REGLAMENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE INTERNET PÚBLICO	Código: DMI-POL-001	
		FECHA: 01-02-2021	
		Versión: 1	Página: 18 de 18

CAPITULO IX DE LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO

Art 42.- Evaluación del Servicio. - La red del Servicio Municipal de Internet Público debe monitorearse y evaluarse de manera permanente para obtener información del número de usuarios, tiempo de conexión, tipos de dispositivos usados y hábitos de navegación (tipo de páginas visitadas).

Art 43.- Reorganización geográfica. - de acuerdo a la información obtenida por el número de usuarios en cada uno de los puntos de acceso se deberán tomar definiciones para reubicar los mismos en el caso de que se tengan zonas con poco uso, o instalar más puntos o aumentar la capacidad en zonas donde la afluencia de usuarios sea mayor.

Art 44.- Tiempo de uso. - en base a los datos obtenidos del monitoreo del tiempo de conexión de los usuarios, se deberá considerar la opción de ampliar o disminuir este tiempo con el fin de promover un mayor y mejor uso de la red pública.

Art 45.- Restricciones de navegación. - con la información obtenida del monitoreo de hábitos de navegación se deberá revisar las restricciones de navegación ya sea para aumentar categorías o tipos de páginas restringidas o para levantar restricciones en páginas específicas que contengan información útil y enmarcada en las buenas prácticas ciudadanas.

Art 46.- Renovación de tecnología. - se deberá evaluar el desempeño de los puntos de acceso de acuerdo a estándares o nuevas velocidades de conexión existentes y probadas en el mercado para, en lo posible, actualizar la infraestructura ya sea por cambio de equipos o a través de actualizaciones de software.