

Memorando Nro. ENAMI-GAD-2015-0993-MEM

Quito, D.M., 03 de diciembre de 2015

PARA: Sr. Econ. Fernando René Eguez Lupera
Analista 6

Sra. Ing. Lorena Gabriela Dávila Mantilla
Coordinador de Comunicación Social

ASUNTO: Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC

De mi consideración:

Mediante Resolución No. 239-ENAMIEP-2015 de 27 de noviembre de 2015, el Gerente General aprueba las Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC, documento que permitirá a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación trabajar con lineamientos que aseguren la operatividad de la plataforma tecnológica disponible para cumplir con la misión y visión de la Empresa Nacional Minera ENAMI EP.

En base a lo expuesto, me permito solicitar se realice la difusión del documento "*Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC*" en los medios masivos institucionales (Intranet y correo institucional), y sugiero -en el corto plazo- la posibilidad de ubicarlo en el sitio web oficial de la ENAMI EP.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Srta. Ing. Nayla Ivonne Bernal Ramírez
GERENTE ADMINISTRATIVO

Anexos:
- Resolución 239-ENAMIEP-2015.pdf

Copia:
Srta. Ing. Gabriela Carolina Velástegui Pintado
Analista 3

MS

RESOLUCION No. 239-ENAMIEP-2015

EL GERENTE GENERAL
STEVIE GAMBOA VALLADARES

CONSIDERANDO:

- Que,** el párrafo primero del artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que: *"El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia";*
- Que,** el párrafo tercero del artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que: *"Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley";*
- Que,** el párrafo primero del artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que: *"El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas";*
- Que,** el numeral 1 del artículo 5 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas faculta a la Función Ejecutiva la creación de empresas públicas mediante decreto ejecutivo;
- Que,** al amparo de lo dispuesto en el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador y en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Economista Rafael Correa Delgado, Presidente Constitucional de la República, mediante Decreto Ejecutivo No. 203 de 31 de diciembre de 2009, publicado en el Registro Oficial No. 108 de 14 de enero de 2010, creó la Empresa Nacional Minera, ENAMI EP, como una sociedad de Derecho Público con personalidad jurídica, patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, con domicilio principal en el cantón Quito, provincia de Pichincha; y, que tiene la facultad de establecer agencias o unidades de negocios en el país o fuera de él;
- Que,** el párrafo primero del artículo 2 del Decreto Ejecutivo No. 203 de 31 de diciembre de 2009, dispone que: *"El objeto principal de la Empresa Nacional Minera, ENAMI EP, es la gestión del sector estratégico de los recursos naturales no renovables en la actividad minera para su aprovechamiento sustentable, conforme a la Ley de Minería, la cual intervendrá en todas las fases de la actividad bajo cuestiones de preservación ambiental y de respeto de los derechos de los pueblos";*
- Que,** el párrafo primero del artículo 12 de la Ley de Minería señala que la Empresa Nacional Minera: *"Es una sociedad de derecho público con personalidad jurídica, patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica y administrativa, destinada a la gestión de la actividad minera para el aprovechamiento sustentable de los recursos materia de la presente ley, en observancia a las disposiciones de la misma y sus reglamentos. La Empresa*

Pública Minera, sujeta a la regulación y el control específico establecidos en la Ley de Empresas Públicas.”;

- Que,** el artículo 21 de la Ley de Minería, señala textualmente que: “...El Estado ejecuta sus actividades mineras por intermedio de la Empresa Nacional Minera...”;
- Que,** la Secretaría Nacional de la Administración Pública creó la Comisión para la Seguridad Informática y de las Tecnologías de la Información y Comunicación;
- Que,** es importante adoptar políticas, estrategias, normas, procesos, procedimientos, tecnologías y medios necesarios para mantener la seguridad en la información que se genera y custodia en diferentes medios y formatos de la ENAMI EP;
- Que,** El Comité de Seguridad de la Información y Comunicación elaboró las “Políticas de Seguridad de la Información”;
- Que,** La Secretaría Nacional de la Administración Pública emitió el Acuerdo No. 166 de 19 de septiembre de 2013 para la implementación del Esquema de Seguridad de la Información EGSI, que contempla la creación de los procedimientos, políticas y lineamientos que garanticen la seguridad de la información.; y,
- Que,** la Ley Orgánica de Empresas Públicas, en el numeral 8 del Artículo 11, faculta al Gerente General de la Empresa Nacional Minera, ENAMI EP, la aprobación y modificación de los reglamentos internos que la Empresa requiera.

En ejercicio de las atribuciones legales conferidas,

RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Manual que contiene las Políticas para el Uso de los Recursos de Tecnología de la Información y Comunicaciones para salvaguardar la información y los bienes informáticos de la Empresa Nacional Minera ENAMI EP, que se adjunta y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Encargar a la Gerencia Administrativa y a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, la aplicación y difusión inmediata del Manual que contiene las Políticas para el Uso de los Recursos de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Artículo 3.- La aplicación del presente Manual que contiene las Políticas para el Uso de los Recursos de Tecnología de la Información y Comunicaciones tiene el carácter de obligatorio para todo el personal de la Empresa.

Artículo 4.- El incumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento será considerado como falta grave; y, consecuentemente se aplicará lo dispuesto en la Normativa Interna de Administración del Talento Humano, sin perjuicio de las responsabilidades que en su responsabilidad determine la Contraloría General de Estado.

Artículo 5.- El presente Manual que contiene las Políticas para el Uso de los Recursos de Tecnología de la Información y Comunicaciones, entrará en vigencia desde la fecha de su suscripción.

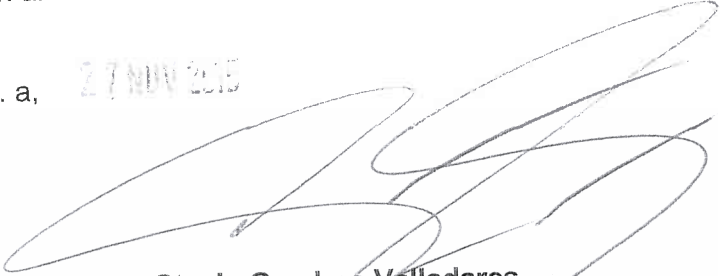
Artículo 6.- En cumplimiento de lo estipulado en el presente Manual que contiene las Políticas para el Uso de los Recursos de Tecnología de la Información y Comunicaciones, encárguese a la Gerencia Administrativa y a la Unidad de Logística y Servicios su implementación; así como la difusión del mismo conjuntamente con la Coordinación de Comunicación Social.

Disposición Transitoria.-

La Unidad de Control Interno de la ENAMI EP, a fin de notificar a la Contraloría General del Estado, respecto del cumplimiento de la recomendación número 34 constante en el informe de Auditoría No. DASE-0017-2015, de los Estados Financieros por el período económico de los años terminados al 31 de diciembre de 2010 y 2011, agregará la presente Resolución al informe de cumplimiento.

Dada en Quito D.M. a,

27 NOV 2015


Stevie Gamboa Valladares
GERENTE GENERAL
EMPRESA NACIONAL MINERA, ENAMI EP



Gerencia/Coordinación:	GERENCIA ADMINISTRATIVA
Políticas:	Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC
Código:	POL-ASE-GAD-TIC-01
Versión:	1.4

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Mireya Salazar ANALISTA 3		27/08/2014 28/11/2014
Revisado por:	Giovanny Sevilla RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE TIC'S Nayla Bernal GERENTE ADMINISTRATIVO	 	08/08/2015 16/11/2015
Aprobado por:	Stevie Gamboa GERENTE GENERAL		27/11/2015

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
Versión 1.0	Revisión preliminar del documento	27/03/2014
Versión 1.1	Actualización del documento	26/06/2014
Versión 1.2	Actualización y corrección de observaciones por parte de la Gerencia de Planificación	23/10/2014
Versión 1.3	Actualización y corrección de observaciones por parte del Supervisor de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación	08/11/2014
Versión 1.4	Actualización y corrección de observaciones por parte del delegado del Oficial de Seguridad de la Información	26/11/2014

EMPRESA NACIONAL MINERA ENAMI EP
JEFATURA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

30 NOV 2015 HORA: 9:02

RECIBIDO

FIRMA:



Gerencia/Coordinación:	GERENCIA ADMINISTRATIVA
Políticas:	Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC
Código:	POL-ASE-GAD-TIC-01
Versión:	1.4

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Mireya Salazar ANALISTA 3		27/08/2014
Revisado por:	Daniel Espin SUPERVISOR		13/10/2014
Aprobado por:	Patricio Álvarez GERENTE		28/11/2014

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
Versión 1.0	Revisión preliminar del documento	27/03/2014
Versión 1.1	Actualización del documento	26/06/2014
Versión 1.2	Actualización y corrección de observaciones por parte de la Gerencia de Planificación	23/10/2014
Versión 1.3	Actualización y corrección de observaciones por parte del Supervisor de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación	08/11/2014
Versión 1.4	Actualización y corrección de observaciones por parte del delegado del Oficial de Seguridad de la Información	26/11/2014

Contenido

1. Introducción	4
2. Objetivo.....	4
3. Alcance.....	4
4. Marco Legal.....	4
MANUAL DE POLITICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.....	5
a) LINEAMIENTOS GENERALES	5
b) POLITICAS GENERALES (USUARIO FINAL Y ADMINISTRADOR)	6
b.1. USUARIO FINAL	8
b.2. ADMINISTRADOR	8
c) POLITICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS.....	9
c.1. CORREO ELECTRÓNICO	9
c.2. LISTAS DE CORREO	11
c.3. HOSPEDAJE DE PÁGINAS WEB.....	13
c.4. ANTISPAM Y ANTIVIRUS DE CORREO	15
c.5. ANTIVIRUS CORPORATIVO	16
c.7. ACCESO A INTERNET	20
c.8. SERVICIO DE NOMBRE DE DOMINIO (DNS)	21
c.9. CONEXIÓN AL SUBSISTEMA PRESUPUESTARIO DE REMUNERACIONES Y NOMINA.....	22
c.10. CONEXIÓN AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION FINANCIERA	23
c.11. TELEFONÍA / CENTRAL TELEFÓNICA.....	24
c.12. DIRECCIONAMIENTO IP	26
c.13. SOPORTE TÉCNICO	27
c.14. ACCESO REMOTO	29
c.15. ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE	30
c.16. MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	32
d) POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE SOFTWARE.....	33
d.1. INSTALACIÓN Y USO DE SOFTWARE	33
d.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	33
d.2.1. Acceso y Uso de los Sistemas de Información.....	33

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 3 de 45

d.2.2.	Adquisición y/o desarrollo de Sistemas de Información.....	35
d.2.3.	Del Control y Supervisión de los Sistemas de Información	36
d.3.	ADMINISTRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS	36
d.4.	APLICACIONES DE OFICINA Y DE GIRO DEL NEGOCIO.....	37
d.5.	SISTEMAS OPERATIVOS	38
d.6.	ENLACES DE INTERNET Y EXTRAMUROS	39
d.7.	COMPUTADORES PERSONALES	39
d.8.	USO DE LOS SERVIDORES CORPORATIVOS DE LA ENAMI EP	41
d.9.	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN	42
d.10.	PLATAFORMA DE CABLEADO	43
d.11.	REDES INALÁMBRICAS (WIRELESS)	44
	NO DEBERÁN:	45
	DE LAS SANCIONES	45

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 4 de 45

1. Introducción

El avance tecnológico en los últimos tiempos ha conllevado a las empresas tanto privadas como públicas a considerar que las Tecnologías de la Información y Comunicación (de aquí en adelante TIC) desempeñan un rol estratégico empresarial al integrar servicios, redes, hardware, software con el fin de mejorar la calidad laboral y personal.

La información creada, generada y procesada por los funcionarios en los equipos informáticos de la Empresa Nacional Minera EP (ENAMI EP), debe ser administrada y organizada bajo reglas, lineamientos, políticas claras con las que se pueda garantizar su disponibilidad, integridad y confiabilidad.

Por lo antes mencionado, es importante establecer políticas de gestión y de seguridad de tecnologías de información y comunicaciones que permitan salvaguardar la información y los bienes informáticos de la ENAMI EP.

“La información es el principal activo y más importante de una empresa”

Es por lo expuesto anteriormente que la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, pone a disposición de la ENAMI EP, el presente manual que tiene un conjunto de Políticas y Lineamientos para el uso adecuado de los recursos y servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

Luego de publicado en la Intranet y difundido a los funcionarios de la ENAMI EP, este manual establecerá una herramienta formal para dar cumplimiento a las normativas, lineamientos y políticas constituidas en él, en relación al uso y seguridad de las herramientas mencionadas.

2. Objetivo

Establecer políticas y lineamientos para el uso adecuado de los recursos y servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC), que permitan mejorar las labores de supervisión y control de actividades y responsabilidades asignadas con el fin de mantener la confidencialidad de la información.

3. Alcance

Las políticas y lineamientos contenidos en el presente manual regirán para todos los funcionarios de la ENAMI EP, en el ejercicio de sus funciones y al interactuar con los servicios o recursos de Tecnología de la Información y Comunicaciones, dentro y fuera de las oficinas o proyectos que sean parte de la Empresa Nacional Minera.

4. Marco Legal

Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado (410 Tecnología de la Información). Estatuto Orgánico por Procesos de la ENAMI EP, Resolución No. 004-ENAMI EP-2013 Reglamento interno para la administración y control de los bienes de la Empresa Nacional Minera ENAMI EP.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 5 de 45

MANUAL DE POLITICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Para la correcta implementación de este Manual, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- El Manual deberá estar a disposición de todo el personal que forme parte de la ENAMI EP, en forma física y electrónica.
- La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación en conjunto con el Comité de Seguridad de la Información deberán difundir las políticas y lineamientos descritos en este Manual y velar por su cumplimiento.
- El Manual se encuentra organizado de tal forma que el funcionario de la ENAMI EP, pueda encontrar una información clara y precisa, sobre sus responsabilidades y las restricciones existentes en el uso de los recursos y servicios TIC, así como las responsabilidades de quienes los administran.
- Este Manual es de carácter dinámico y modificable, es por ello que cuando se requiera algún cambio, modificación o sugerencia en el contenido se lo debe notificar al supervisor inmediato, con el objeto de garantizar la vigencia de su contenido y con ello mejorar la base de conocimiento en el tiempo.

a) LINEAMIENTOS GENERALES

La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, debe trabajar con lineamientos que aseguren la operatividad de la plataforma tecnológica disponible para cumplir con la misión y visión de la Empresa Nacional Minera:

1. Ofrecer apoyo tecnológico eficiente a las actividades de giro del negocio, implementando servicios de calidad.
2. Establecer lineamientos y normativas para el uso, desarrollo y adquisición de los recursos y servicios de Tecnología de Información y Comunicación.
3. Emitir las políticas en cuanto al uso de las TIC, las cuales deberán ser cumplidas por todo el personal de la ENAMI EP.
4. Promover la integración de todos los sistemas de información que existan o se adquieran para la empresa.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 6 de 45

5. Asegurar la conectividad de los equipos, usuarios y servicios, de acuerdo con los estándares establecidos en las normas, políticas y procedimientos definidos por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.
6. Coordinar y controlar la actualización del inventario de los recursos de información y comunicaciones.
7. Asegurar la capacitación para todos los funcionarios, en el uso y manejo de las herramientas de Tecnología.
8. Coordinar y controlar que la adquisición de equipos, sistemas, insumos y otros recursos asociados al desarrollo de TIC, se realicen de una manera óptima y con los estándares establecidos en la empresa.
9. Coordinar la asesoría y asistencia técnica eficiente y oportuna para mantener la continuidad en las operaciones.
10. Mantener una filosofía de trabajo basada en la innovación, creatividad y mejora continua.
11. Mantener actualizadas las Normas y Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.
12. Minimizar los riesgos inherentes a la seguridad de la información.

b) POLITICAS GENERALES (USUARIO FINAL Y ADMINISTRADOR)

1. Los recursos y servicios de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) provistos por la ENAMI EP, deberán ser para uso exclusivo de las actividades propias o directamente relacionadas con el giro del negocio. Se excluye todo uso de tipo personal o recreativo.
2. Los recursos TIC propiedad de terceros que estén conectados a la red de la ENAMI EP, estarán sujetos a las políticas y lineamientos establecidos en este manual.
3. La asignación de recursos y utilización de los servicios TIC estarán sujeto a las capacidades de la infraestructura tecnológica con la que cuenta la empresa.
4. Los proyectos de actualización de la infraestructura tecnológica de la ENAMI EP, para el mejoramiento en la prestación y utilización de los servicios, estarán sujetos a los lineamientos y políticas establecidas por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 7 de 45

5. Los proyectos de actualización de la infraestructura tecnológica de la ENAMI EP, para el mejoramiento en la prestación y la utilización de los servicios, estarán sujetos a la disponibilidad y asignación presupuestaria para la ejecución de los mismos.
6. La conexión de estaciones de trabajo de cualquier tipo y accesos a Internet, deberán tramitarse e implementarse a través de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.
7. El uso de servicio telefónico, y los privilegios que conlleve, quedará sujeto a la aprobación de la Gerencia Administrativa.
8. Todas las estaciones de trabajo deberán disponer de un Sistema Operativo legal que solamente permita el acceso a los recursos de la red e Internet con el uso de un nombre de usuario y una contraseña, autenticados a través del dominio de la ENAMI EP, mediante el "Procedimiento de Definición de nombres de usuarios y asignación de contraseñas".
9. Todas las estaciones de trabajo deberán disponer de una licencia que permita el uso de cualquier aplicación que así lo amerite.
10. Los servicios y recursos TIC deberán ser solicitados y gestionados a través de la mesa de servicio.
11. Los servicios y recursos TIC deberán ser administrados por personal técnico, contratado por la ENAMI EP, quienes tendrán la responsabilidad de mantener, configurar, modificar, instalar y actualizar los servicios y recursos siempre alineados con las políticas y lineamientos establecidos.
12. Con respecto a la actividad de Administración de recursos y servicios TIC, se deberá precisar los deberes, funciones, políticas de asignación de claves de acceso y privilegios que permiten la administración, respectivamente en materia de seguridad de la información, a fin de considerarlo en sus rutinas de trabajo, lo cual también contribuye a garantizar una plataforma corporativa estable y segura.
13. Los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones que prestan la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación deberán estar documentados en Manuales de Procedimientos, así como en documentos técnicos, reglamentos y circulares entre otros, que deberán ser de conocimiento público.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 8 de 45

b.1.USUARIO FINAL

1. Las autorizaciones otorgadas a los funcionarios para acceder a los recursos de la red serán estrictamente individuales y no transferibles. Las mismas pueden expirar con el cese de las funciones del usuario.
2. Todo servicio o recurso informático, deberá ser solicitado por el usuario previo la aprobación del Jefe inmediato.
3. Para solicitar un servicio, el solicitante deberá llenar el formulario denominado "Solicitud de servicios".
4. El usuario deberá aceptar los acuerdos y/o compromisos en referencia a seguridad de la información en el servicio que solicite o se extienda para la ejecución de sus funciones.

b.2.ADMINISTRADOR

1. El acceso a los servicios de la red será administrado por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, en función de las necesidades, prioridades de la empresa y de la disponibilidad de recursos.
2. La puesta en producción de un servicio de tecnología de información y comunicaciones, deberá ser autorizada por los entes involucrados y adecuadamente registrado, considerando información como: nombre, descripción, requisitos, fecha en que se colocó en producción, responsable, acuerdos de servicio, normas asociadas al mismo, entre otros.
3. Las competencias y responsabilidades de los encargados de administrar los servicios deberán estar claramente explícitas en la descripción de sus funciones, matriz de responsabilidad y autoridad y manual de procedimientos internos.
4. En los servicios que lo ameriten, se deberá utilizar un nombre de usuario (ID) único de manera de poder vincular y hacer responsable al usuario por sus acciones.
5. La experimentación de nuevos servicios de carácter innovador o de mejora, deberá ser realizada en ambientes de prueba con la finalidad de evitar cualquier impacto negativo sobre la red o sistemas asociados.
6. El responsable de la administración del servicio deberá definir los acuerdos de servicio, difundirlos para dar cumplimiento a la prestación de dicho servicio de forma oportuna y correcta.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 9 de 45

7. Para identificar los usuarios, grupo de usuarios, servicios, servidores, equipos, se debe tomar en cuenta el documento "Definición de nombres de usuarios y asignación de contraseñas"
8. Para llevar un registro y control de la información de los equipos administrados, se debe considerar el uso del documento "Procedimiento de registro de equipos en la red"

c) POLITICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS

c.1. CORREO ELECTRÓNICO

El servicio se otorgará mediante la asignación de una dirección de correo electrónico institucional, la cual se podrá acceder mediante un nombre de usuario y una contraseña asociada. Este servicio tiene como función ofrecer una herramienta de comunicación digital para la transferencia de información y documentos relacionados con la ENAMI EP.

Se podrán otorgar cuentas de correo genéricas, en el caso especial de los pasantes asignados a una determinada área, previamente aprobadas por la Gerencia de Talento Humano.

Este servicio es de carácter distribuido, sin embargo se deberá establecer un esquema único de nombres para facilitar el acceso al servicio, así como también un esquema de claves robustas.

Estará dirigido a todo el personal de la Empresa Nacional Minera, y su acceso será mediante Microsoft Outlook instalado y configurado en el computador del funcionario o a través de la página web <https://mail.enamiep.gob.ec/owa>.

Responsabilidades del Usuario

1. El uso del correo electrónico por parte de los funcionarios deberá estar orientado a la transferencia de información de tipo corporativa, evitando:
 - Difundir información confidencial de la Empresa.
 - No Retransmitir o no leer correos, donde se desconozca la procedencia del mismo y enviar una copia del mismo al Oficial de Seguridad de la Información para su seguimiento..
 - Transmitir información pornográfica o de carácter sexista.
 - Enviar información referida a cualquier forma discriminatoria por razones de sexo, raza, filiación política o religiosa, minusvalía física o condición social.
 - Enviar correos con tamaño mayor a lo establecido, actualmente el tamaño aprobado es de 10MB.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 10 de 45

2. Las cuentas de correo deberán ser solicitadas ante la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, siguiendo el procedimiento Definición de nombres de usuarios y asignación de contraseñas.
3. La Gerencia de Talento Humano deberá solicitar ante la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, la eliminación o suspensión de la cuenta de correo asignada a un funcionario que finalice su relación laboral, mediante correo electrónico.
4. El usuario será responsable de mantener la confidencialidad de su contraseña y la información de la cuenta, así como de todas las actividades que ocurran durante la utilización de la misma.
5. El usuario deberá notificar de manera inmediata si detecta el uso indebido o no autorizado de su cuenta por terceras personas.
6. La cuenta de correo electrónico y la clave asociada asignada es personal, intransferible y por razones de seguridad deberá ser cambiada periódicamente, estableciendo como periodicidad cada 3 meses.
7. El usuario será responsable de revisar y depurar su buzón de correo periódicamente, a fin de evitar que el mismo se sature.
8. Los funcionarios de la ENAMI EP, no podrán instalar servicios de correo de forma autónoma, sino a través de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.

Responsabilidades de la Administración

1. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación será responsable de mantener la operatividad del servidor donde se aloje el servicio de correo y atenderá las fallas que el mismo presente tanto a nivel del sistema operativo como a nivel de hardware.
2. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación será responsable de mantener la operatividad del Servicio de correo del dominio.
3. En los casos de cuentas de correo electrónico genéricas (Pasantes u otros), se deberá explicar al usuario su responsabilidad en el uso y confidencialidad de la cuenta y contraseña.
4. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, será responsable de monitorear la utilización de los recursos de hardware en el servidor. Esto con el fin de proceder a la actualización del mismo en el caso de ser requerido para garantizar la continuidad de los servicios.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 11 de 45

- Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán estar definidos, difundidos y respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta.
- En el servicio de correo de la ENAMI EP, no se podrá enviar correos con archivos anexos que tengan las extensiones ad, scr, mp3, mp4, pif, exe, bat, cmd, com, B64, mim, BHX, Uu, hqx, pIF, HQX, entre otros, porque son susceptibles a la transmisión de virus y software malicioso.
- La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación deberá notificar a los funcionarios de la suspensión del servicio por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad del mismo.

Restricciones del Servicio

- La capacidad máxima en el buzón de correos de cada funcionario será de 10MB, y en caso fortuito se podrá ampliar con la correspondiente justificación y aprobación del Jefe inmediato.
- La pantalla de los correos electrónicos debe ser establecida por la ENAMI EP, no se permitirá dibujos o colores diferentes a los aprobados por las autoridades de la empresa.

c.2. LISTAS DE CORREO

Este servicio tendrá como función ofrecer una herramienta de comunicación digital para la transferencia de información institucional y documentos en forma masiva a todas las cuentas de correos definidas en una lista de correo electrónica.

El servicio se otorgará mediante la asignación lógica de una dirección de correo electrónico institucional que identifica a la Lista y que agrupa a las cuentas de correo electrónico que la conforman, en la ENAMI EP las Listas están definidas por las Gerencias, Coordinaciones o Unidades.

Responsabilidades del Usuario

- El uso de las listas de correo electrónico por parte de los funcionarios deberá estar orientado a la transferencia de información de tipo corporativa, evitando:
 - Difundir información de carácter personal.
 - Difundir correos de tipo spam.
 - Difundir información confidencial de la Empresa.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 12 de 45

- Retransmitir o leer correos donde se desconozca la procedencia del mismo.
 - Transmitir información pornográfica o de carácter sexista.
 - Enviar información referida a cualquier forma discriminatoria por razones de sexo, raza, filiación política o religiosa, minusvalía física o condición social.
 - Enviar correos con tamaño mayor a lo establecido.
2. Se deberá solicitar la creación de la Lista de correo ante la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, siguiendo el procedimiento "Creación de listas de correo electrónico".
 3. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación deberá realizar en forma periodica las modificaciones o eliminaciones de las cuentas electrónicas que no formen parte de las Listas creadas.
 4. En caso de existir problemas de envío o recepción de correos a la lista, deberá contactar a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.

Responsabilidades de la Administración

1. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación será responsable de mantener la operatividad del servidor donde se aloje el servicio de listas y atenderá las fallas que el mismo presente tanto a nivel del sistema operativo como a nivel de hardware.
2. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación será responsable de mantener la operatividad del Servicio de listas del dominio.
3. Cuando se realiza la asignación de listas de correo electrónica se deberá difundir la existencia y creación de nuevas listas de correo.
4. En el servicio de listas ofrecido por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, no se podrán enviar correos a listas con archivos anexos que tengan las extensiones ad, scr, mp3, mp4, pif, exe, bat, cmd, com, B64, mim, BHX, Uu, hqx, pIF, HQX, entre otros, porque son susceptibles a la transmisión de virus y software malicioso.
5. Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán estar definidos y ser respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta por los usuarios del servicio.
6. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, será responsable de monitorear la utilización de los recursos de hardware en el servidor. Esto con el fin de proceder a la

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 13 de 45

actualización del mismo en el caso de ser requerido para garantizar la continuidad de los servicios.

7. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación notificará a los funcionarios la suspensión del servicio por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad del mismo y se registrará el evento en su correspondiente bitácora.

Restricciones del Servicio

1. El servicio de lista tendrá restricciones en cuanto al tamaño máximo permitido para el envío de correos, los cuales estarán sujetas a las características de la lista y a la capacidad de disco de los buzones de correo.
2. Las cuentas de correo que se definen en las listas serán por defecto las cuentas de correo institucionales.

c.3. HOSPEDAJE DE PÁGINAS WEB

Este servicio tendrá como objetivo ofrecer en servidores de la ENAMI EP, espacio de almacenamiento y permisos de acceso para alojar páginas web institucionales que requieran ser vistas desde la Intranet o desde Internet. Este servicio se brindará de acuerdo a la disponibilidad de los recursos de hardware y software en los servidores.

Responsabilidades del Usuario (Administrador de la Página WEB)

1. El funcionario será el responsable de la información publicada en su respectiva página Web. Esta información deberá ser estrictamente institucional y estar actualizada.
2. El espacio en disco asignado para el hospedaje de las páginas Web, se utilizará solo para el fin que se haya creado, por lo cual en el mismo no se podrá almacenar archivos de índole personal ni de entretenimiento como música, videos, juegos, etc.
3. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación será responsable de verificar el buen funcionamiento de la página Web o intranet, mediante las herramientas de monitoreo y almacenar los reportes por fecha y hora.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 14 de 45

4. El código de usuario y la clave de acceso asignado al administrador de la página Web será personal, confidencial e intransferible.
5. El funcionario asignado como Administrador deberá notificar de manera inmediata a la Unidad de Tecnología de la Información, si detecta el uso indebido o no autorizado de su cuenta por terceras personas.

Responsabilidades de la Administración

1. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación será responsable de mantener la operatividad del servidor y atender las fallas que el mismo presente tanto a nivel del sistema operativo como a nivel de hardware.
2. Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán estar definidos, ser divulgados al personal de la ENAMI EP y serán respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta.
3. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación deberá mantener en el servidor una solución de antivirs corporativo actualizada con el fin de detectar la presencia de virus.
4. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación deberá asegurar a los usuarios del servicio los recursos de almacenamiento comprometidos y los respaldos de la información allí contenida.
5. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, será responsable de monitorear la utilización de los recursos de hardware en el servidor. Esto con el fin de proceder a la actualización del mismo en el caso de ser requerido para garantizar la continuidad de los servicios.
6. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación notificará a los funcionarios de la suspensión del servicio por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad del mismo.

Restricciones del Servicio:

1. Los usuarios del servicio se registrarán por los lineamientos técnicos establecidos por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, en el uso de este servicio.
2. Las páginas WEB se deberán programar en un lenguaje de programación, que se ajuste con la Infraestructura y aplicativos con los que cuenta la Empresa Nacional Minera.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 15 de 45

c.4. ANTISPAM Y ANTIVIRUS DE CORREO

Este servicio tendrá como finalidad proteger los servidores de la ENAMI EP, de ataques de virus y de mensajería no deseada de tipo publicitario.

El servicio AntiSpam es ofrecido por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación y está dirigido a todos los funcionarios de la empresa, que utilizan el servicio de correo electrónico.

Responsabilidades de Usuario

1. Deberá notificar de manera inmediata a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación la presencia de correos no deseados en su buzón de correo.
2. Los funcionarios de la ENAMI EP, no podrán instalar servicios antispam y antivirus de forma autónoma.

Responsabilidades de la Administración

1. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación será responsable de mantener la operatividad del servidor donde se aloje el servicio y atenderá las fallas que el mismo presente tanto a nivel del sistema operativo como a nivel de hardware.
2. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación será responsable de mantener la operatividad del Servicio Antispam y antivirus de correo.
3. Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán estar definidos, ser divulgados a la ENAMI EP y ser respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta.
4. El administrador de este servicio será el responsable del monitoreo de la existencia de correos no deseados y determinará, de ser posible, las causales de tal ocurrencia, con lo cual realizará los ajustes necesarios en la configuración del servicio.
5. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, será responsable de monitorear la utilización de los recursos de hardware en el servidor. Esto con el fin de proceder a la actualización del mismo en el caso de ser requerido para garantizar la continuidad de los servicios.
6. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, notificará a los funcionarios la suspensión del servicio por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad del mismo.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 16 de 45

c.5. ANTIVIRUS CORPORATIVO

Este servicio tendrá como finalidad proteger las estaciones de trabajo conectadas a la Red de la ENAMI EP, de ataques de virus.

Responsabilidades del Usuario

1. Deberá ser instruido por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación en los conocimientos mínimos necesarios para mantener un adecuado nivel de protección de su computador, ante las amenazas existentes y sus consecuencias, y tendrá en cuenta que las mejores tecnologías en el mercado son poco efectivas si las personas no saben cómo utilizarlas, no están conscientes de su existencia o abren otras vulnerabilidades por no tener conocimiento de cómo protegerse.
2. Deberá cambiar su contraseña, siguiendo las políticas de contraseña robusta establecidas por el Procedimiento de Definición de nombres de usuarios y asignación de contraseñas. Tampoco se deberán escribir las contraseñas en cualquier lugar donde alguna persona pueda visualizarla fácilmente, lo recomendable es memorizarla pero en caso de que no se pueda, entonces anotarla y resguardarla de modo seguro.
3. Deberá Ignorar, no responder y reportar al administrador de la red aquellos correos que soliciten contraseñas y nombres de usuario.
4. Deberá contactar a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación antes de conectar un computador a la red, para que la misma realice la configuración correcta del equipo e instale el software de seguridad necesario.
5. Estará alerta y no abrirá archivos o ejecutará programas de procedencia dudosa, tanto en anexos de correo, mensajería instantánea o Internet (ya sean vía Web o FTP). En caso de que lo descarguen, éstos no deberán ejecutarse, a menos que hayan sido analizados previamente por un software antivirus.
6. Estará alerta de los correos electrónicos que reciba y desconfiará de aquellos correos de procedencia desconocida, o de un conocido con un 'Asunto' poco habitual en él, se debe comprobar su procedencia real antes de abrirlo.
7. No contestará mensajes spam (publicidad no deseada), ya que al hacerlo reconfirmará su dirección de correo. De igual modo, no distribuirá cartas en cadena, ya que esto puede causar diversos efectos como la sobrecarga de la red, del servidor de correo y además la molestia de los usuarios al inundarle su buzón con muchos correos no deseados.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 17 de 45

- En caso de presentar dudas sobre un servicio, aplicación o archivo, entre otros, se recomienda solicitar información a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.

Requisitos para optar al Servicio

- Dispondrá de un servidor de Antivirus Corporativo que sea el principal en la ENAMI EP, a fin de ofrecer el servicio.
- El usuario deberá aceptar los acuerdos y/o compromisos asociados al servicio.

Responsabilidades de la Administración

- Implementará mecanismos de alerta ante la presencia de virus o riesgos de seguridad y centralizar en la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.
- Deberá revisar en forma habitual los medios de comunicación y las páginas que alertan sobre la aparición de nuevos virus y sus procedimientos de erradicación.
- Realizará un monitoreo constantemente al tráfico y el comportamiento de aplicaciones, con la finalidad de obtener las características normales de la red que sirvan de punto base para la detección de situaciones anómalas en la red de la ENAMI EP.
- Desarrollará procedimientos para analizar, distribuir y realizar actualizaciones del sistema operativo y aplicaciones en los clientes de cada plataforma, ya que las actualizaciones de software son la principal forma que tienen los clientes de protegerse contra las vulnerabilidades de seguridad.
- Desactivará o eliminará todos los servicios que no sean necesarios en los computadores.
- Mantendrá siempre actualizado el software de los servidores, es decir los equipos que ofrezcan servicios públicos (HTTP, FTP, correo, DNS, etc.), aunque estén protegidos por un firewall.
- Instalará en los computadores software legal porque es más seguro, en tanto que las copias piratas tienen grandes riesgos ante problemas de seguridad.
- Implementará la política de contraseñas robustas que consta en el "Procedimiento de Definición de nombres de usuarios y asignación de contraseñas.
- Protegerá a los usuarios filtrando correos electrónicos sospechosos, configurando los servidores de antivirus para que revisen y en determinados casos bloqueen o eliminen los mensajes que contengan archivos adjuntos que se utilizan comúnmente para extender virus,

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 18 de 45

como archivos .vbs, .bat, .exe, .pif, .zip, .ad, .mp3, .bat, .cmd, .com, .B64, .mim, .bhx, .Uu, .hqx, y .scr.

10. Configurar las siguientes opciones en la solución antivirus:

- Habilitará la limpieza de archivos infectados como primera opción, como segunda opción enviará los archivos contaminados a cuarentena y como tercera opción eliminarlos.
- Activará la notificación de evento al administrador y las alertas visuales a los usuarios informando sobre riesgos y/o desactualizaciones.
- Monitoreará eventualmente los correos entrantes y salientes de cada funcionario cuando se amerite.
- Verificará la ejecución de las actualizaciones de la base de datos de virus definidas cada 8 días.
- Ofrecerá el servicio anti-spam para filtrar los correos no deseados en base al Procedimiento Administración de Firewall de Seguridades de la ENAMI EP, en el cual se deberá llevar un registro de la cantidad de correos de este tipo que son filtrados diariamente, a fin de mejorar este servicio y evitar posibles colapsos del servicio de correo o de la red.

11. Instalará una solución de antivirus corporativo debidamente licenciada, en un servidor que permita la administración y distribución remota de las actualizaciones a todos los computadores.

12. Activar y configurar el firewall de escritorio de Windows en los computadores con sistema operativo Windows XP.

13. Tramitará la adquisición de un esquema de licenciamiento para todo el software (sistemas operativos y aplicaciones) a fin de obtener los beneficios que brinda la legalidad del mismo, tales como: soporte técnico, soporte para actualizaciones, reporte de fallas y vulnerabilidades, entre otros.

14. Identificará en su entorno de red los posibles puntos de entrada de infección o ataques, así como almacenamiento y transmisión de virus.

15. Si existiera alguna amenaza que comprometa a uno o varios servicios (aplicación), deshabilitará o bloqueará el acceso a los mismos hasta que se apliquen las medidas

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 19 de 45

correctivas correspondientes, y notificará a los usuarios los motivos y tiempo estimado de la suspensión.

16. Desconectará rápidamente de la red los computadores que resulten infectados para evitar que pongan en peligro otros computadores de la ENAMI EP.
17. Mantendrá un inventario actualizado de equipos, usuarios, servicios, aplicaciones, entre otros.
18. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación deberá asegurar que el funcionario no instale de manera arbitraria aplicaciones en el computador, para ello, la cuenta del usuario no deberá pertenecer a la lista de administradores del equipo ni el usuario conocer la cuenta del administrador. Podrán existir excepciones si estuvieren debidamente justificadas y soportadas.

c.6. EJECUCIÓN DE APLICACIONES Y BASES DE DATOS

Este servicio tendrá como objetivo ofrecer espacio de almacenamiento, capacidad de procesamiento y permisos para que se ejecuten las Aplicaciones y Bases de Datos institucionales en los servidores de la ENAMI EP.

Responsabilidades del Usuario

1. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación será responsable de la aplicación y de la base de datos, y deberá definir un responsable para su administración.
2. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación será responsable de la instalación de la aplicación y/o base de datos.
3. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación dará el soporte a las aplicaciones y base de datos.
4. El código de usuario y la clave de acceso asignado al administrador de la aplicación y Base de Datos será personal, confidencial e intransferible.
5. Los usuarios del servicio se registrarán por los lineamientos técnicos establecidos por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, en el uso de este servicio.
6. Los funcionarios de la ENAMI EP, no podrán instalar servicios de aplicaciones y base de datos de forma autónoma.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 20 de 45

Responsabilidades de la Administración

1. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación será responsable de mantener la operatividad del servidor donde se aloje las aplicaciones y bases de datos y atenderá las fallas que el mismo presente tanto a nivel del sistema operativo como a nivel de hardware.
2. Se creará una cuenta de usuario para la administración de la aplicación y otra para la administración de la Base de Datos.
3. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación será responsable de monitorear la utilización de los recursos de hardware en los servidores. Esto con el fin de proceder a la actualización de los servidores en el caso de ser requerido para garantizar la continuidad de los servicios.
4. Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán estar definidos, ser divulgados al personal de la ENAMI EP y ser respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta.
5. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación notificará a los usuarios de la suspensión de los servicios por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad de los mismos.

Restricciones del Servicio

1. Las aplicaciones y Base de Datos a ser instaladas en los servidores de la ENAMI EP deberán ser de uso institucional.

c.7. ACCESO A INTERNET

Este servicio proveerá al personal de la ENAMI EP, el acceso hacia Internet.

Responsabilidades del Usuario

1. Deberán hacer uso de este servicio para realizar actividades propias o directamente relacionadas con las funciones de la empresa.
2. Respetará las restricciones de acceso a páginas Web que indiquen la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación
3. En caso de requerir el acceso a alguna página bloqueada, deberá justificarlo y solicitar el desbloqueo a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 21 de 45

Responsabilidades de la Administración

1. Deberá garantizar que el usuario tendrá acceso a Internet, una vez autenticado al dominio de la ENAMI EP, de forma tal que se asegure que el equipo estará debidamente resguardado por ataques de virus o software malicioso.

Restricciones del Servicio

1. No deberá acceder a Páginas WEB relacionadas con Pornografía, Sexo, Violencia, Música, Videos, entre otros, que no tengan vinculación con sus obligaciones institucionales.

c.8. SERVICIO DE NOMBRE DE DOMINIO (DNS)

Este servicio tendrá como función resolver el nombre de dominio de los equipos de la ENAMI EP.

Responsabilidades del Usuario

1. Los administradores de red registrarán y notificarán, cualquier cambio, registro o eliminación ocurrido a nivel de los equipos y/o dirección IP, a fin de hacer los cambios correspondientes en el registro de DNS.
2. El nombre de un equipo PC asignado a un dominio deberá seguir los lineamientos establecidos en el documento: "Definición de nombres de usuarios y asignación de contraseñas"
3. Los funcionarios de la ENAMI EP, no podrán instalar servicios de DNS de forma autónoma.

Responsabilidades de la Administración

1. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación será la responsable de administrar el dominio y subdominios, si los hubiere de la ENAMI EP.
2. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación será responsable de mantener la operatividad del servidor donde se aloje el servicio de DNS y atenderá las fallas que el mismo presente tanto a nivel del sistema operativo como a nivel de hardware.
3. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación deberá administrar en el servidor una solución de antivirus actualizada con el fin de detectar la presencia de virus.
4. Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán estar definidos y ser respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta por los usuarios del servicio.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 22 de 45

5. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, será responsable de monitorear la utilización de los recursos de hardware en el servidor. Esto con el fin de proceder a la actualización del mismo en el caso de ser requerido para garantizar la continuidad de los servicios.
6. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación notificará a los usuarios de la suspensión del servicio por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad del mismo.

Restricciones del Servicio

1. No se crearán dominios ni subdominios adicionales a los establecidos dentro de la ENAMI EP.

c.9. CONEXIÓN AL SUBSISTEMA PRESUPUESTARIO DE REMUNERACIONES Y NOMINA

Este servicio proveerá acceso autorizado a los funcionarios de la ENAMI EP, que trabajen con el Subsistema presupuestario de Remuneraciones y Nómina.

Responsabilidades del Usuario

1. Deberá hacer uso adecuado de la clave de acceso a la cuenta de usuario y tendrá en consideración que esta es intransferible, por lo que será responsable de las consecuencias que se generen por el uso indebido de la misma.
2. Cumplirá las consideraciones de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, en cuanto a la modificación periódica de la clave de acceso a la cuenta de usuario.
3. Deberá mantener la confidencialidad de la información de carácter corporativa que maneje en el sistema al cual accede.

Requisitos para optar al Servicio

1. Los usuarios tendrán acceso a este servicio siempre y cuando completen el formulario enviado por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación y entreguen el mismo junto con la documentación solicitada.
2. Las constancias o documentos probatorios podrán ser enviados de manera digital a través del correo electrónico o presentados de manera física en la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 23 de 45

Responsabilidades de la Administración

1. El responsable de la creación de cuentas de acceso al Subsistema presupuestario de Remuneraciones y Nómina, deberán ser avaladas con su respectiva documentación probatorio.
2. El Administrador deberá definir los acuerdos de servicio, divulgarlos a su comunidad y respetarlos para dar cumplimiento a la prestación de dicho servicio de forma oportuna y correcta.

Restricciones del Servicio

1. Este servicio estará orientado a un número determinado de usuarios administrativos que acceden al Subsistema presupuestario de Remuneraciones y Nómina.

c.10.CONEXIÓN AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION FINANCIERA

Este servicio proveerá acceso autorizado a los funcionarios de la ENAMI EP, que trabajen con el Sistema Integrado de Gestión Financiera

Responsabilidades del Usuario

1. Considerará el hecho de que la clave de acceso de la cuenta de usuario es intransferible y las consecuencias que se generen por el uso indebido de la misma, será responsabilidad del usuario.
2. Modificará periódicamente la clave de acceso a la cuenta de usuario, tomando en cuenta las consideraciones de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.
3. Deberá hacer uso de este acceso sólo para realizar las actividades asociadas a sus funciones administrativas dentro de la ENAMI EP.
4. Concientizará la importancia de la información que se maneja en este Sistema y es de completa confidencialidad para la empresa.

Requisitos para optar al Servicio

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 24 de 45

1. Los usuarios tendrán acceso a este servicio siempre y cuando sea aprobado por la Gerencia Financiera.
2. Los formularios provistos por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación deben ser llenados correctamente por el usuario y entregados físicamente en las dependencias de la Unidad.

Responsabilidades de la Administración

1. El responsable de la creación de cuentas de acceso al Sistema Integrado de Gestión Financiera, deberán ser avaladas con su respectiva documentación probatoria.
2. El Administrador deberá definir los acuerdos de servicio, divulgarlos a su comunidad y respetarlos para dar cumplimiento a la prestación de dicho servicio de forma oportuna y correcta.

Restricciones del Servicio

1. Este servicio estará orientado a un número determinado de usuarios administrativos que acceden al Sistema Integrado de Gestión Financiera.

c.11.TELEFONÍA / CENTRAL TELEFÓNICA

Este servicio tendrá como función ofrecer al personal de la ENAMI EP, la posibilidad de comunicarse interna o externamente mediante el sistema de central telefónica, el cual incluye:

1. La asignación / configuración de extensiones telefónicas,
2. La asignación, traslado o mudanza de aparatos telefónicos,
3. La eliminación de extensiones telefónicas.
4. La asignación de códigos para llamadas a celular e internacionales.

La asignación de aparato telefónico dependerá de la disponibilidad de estos equipos en la bodega de la ENAMI EP.

Los aparatos telefónicos serán un recurso que la empresa pone a disposición de los usuarios para facilitar el desarrollo de sus funciones. En este sentido como se indica en las Políticas Generales

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 25 de 45

descritas en este documento, los recursos son propiedad de la empresa y no del funcionario a quién fue asignada para su uso.

Responsabilidades del Usuario

1. El servicio telefónico solo deberá ser solicitado por el personal de la ENAMI EP.
2. El usuario será responsable del uso que se le dé a la extensión telefónica que le fue asignada, independientemente de que terceras personas hagan uso indebido de su extensión.
3. El usuario será responsable del equipamiento telefónico que le ha sido asignado.
4. Notificará a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación de cualquier anomalía en el servicio telefónico o cuando exista la sospecha del uso indebido del mismo.
5. Notificará a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación si hubiera algún cambio de personal en sus funciones a fin de actualizar la Base de Datos de usuarios del servicio telefónico y poder eliminar el servicio.

Requisitos para optar al Servicio

1. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación notificará al usuario la factibilidad de contar con el servicio, una vez analizado la disponibilidad del equipo y del puerto para conectarlo.
2. En el caso de una instalación o modificación, la solicitud deberá ser presentada por el Jefe Inmediato del usuario que requiera el servicio mediante Memorando enviado a la Unidad de Logística y Servicios con copia a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.

Responsabilidades de la Administración

1. Velará por el uso racional del servicio telefónico.
2. Divulgará y velará por el cumplimiento de las presentes políticas.
3. Administrará y gestionará el uso de las extensiones telefónicas y las configuraciones asociadas para planificar el crecimiento futuro, así como para atender oportunamente las averías y/o cambio de perfil de usuario.
4. Brindará soporte técnico a los usuarios del servicio telefónico.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 26 de 45

- Mantendrá un inventario de los aparatos telefónicos para la administración, reposición, detección de necesidades y resguardo de los bienes de la Empresa.

c.12.DIRECCIONAMIENTO IP

Este servicio tendrá como función asignar direcciones IP y/o modificar su configuración a los usuarios de la ENAMI EP, dependiendo del rango establecido en cada piso u oficina de la empresa.

El servicio de direccionamiento IP incluye las direcciones IPv4.

Este servicio será de carácter distribuido y estará dirigido a todo el personal de la ENAMI EP.

Los permisos que se le asigne a una Dirección IP, asociada a un computador personal deberán ser definidos por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.

La administración de los rangos de direcciones IP asignados a la ENAMI EP, por los Proveedores de Servicio de Internet, será responsabilidad de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.

Las direcciones IP son un recurso que la ENAMI EP pone a disposición de los usuarios para facilitar el desarrollo de sus funciones, en este sentido como se indica en las Políticas Generales descritas en este Manual, los recursos serán propiedad de la empresa y no de la persona a quién fue asignada para su uso.

Responsabilidades del Usuario

- La dirección IP asociada a una estación de trabajo será intransferible, en especial en los servidores y equipos como impresoras, cámaras, access point, biométricos, entre otros.
- Quedará terminantemente prohibido cambiar la configuración IP de los servidores y equipos sin la intervención de un administrador de red autorizado.

Responsabilidades de la Administración

La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, será la responsable de:

- La creación de redes virtuales para agrupar las direcciones IP y asociarlas a segmentos físicos de la Red.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 27 de 45

2. Administrar, controlar y distribuir el rango de direcciones IP de la empresa.
3. Establecer normativas para el direccionamiento IP de servidores y otros equipos de comunicación.
4. Establecer, a través de las herramientas y mecanismos destinados a estas funciones, los permisos requeridos por cada dirección o rango de direcciones IP.
5. Asignación y configuración de direcciones IP, en los servidores y equipos de comunicación.
6. Monitorear el uso de las direcciones IP en la ENAMI EP y establecer mecanismos de medición de su utilización.
7. Notificar los cambios, traslados y eliminaciones de direcciones IP y su configuración para actualizar los aspectos relacionados a su funcionamiento.
8. Divulgar el uso adecuado de las direcciones IP y las normativas asociadas.

Restricciones del Servicio

1. Una dirección IP no podrán estar asignada a más de un equipo a la vez.
2. Quedará terminantemente prohibido la asignación de direcciones IP que no estén entre los rangos establecidos por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.

c.13.SOPORTE TÉCNICO

Este servicio tendrá como objetivo prestar ayuda técnica necesaria por el funcionario de la ENAMI EP, solicitante a nivel de:

1. Hardware (equipos computadores o impresoras)
2. Software (aplicaciones propias de la ENAMI EP, aplicaciones gubernamentales, sistemas Operativos).
3. Ambiente de Red (Red de datos, comunicaciones e Internet)

El soporte técnico estará estructurado en varios niveles y será administrado en base a la mesa de servicio implementada en la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación:

1. Soporte de Primer Nivel, se aplicará para problemas básicos de configuración de red o aplicaciones de ofimática.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 28 de 45

2. Soporte de Segundo Nivel corresponde al que lo realiza el Especialista, es decir el administrador de una aplicación en particular.
3. La prestación del servicio podrá hacerse a través de distintos medios: Teléfono, Correo Electrónico, asistencia personal en sitio.
4. El soporte técnico podrá variar dependiendo del rango de posibilidades e impacto. En algunos casos, podrá darse la atención de un servicio que no tenga un Soporte de Primer Nivel y se maneje directamente a un Segundo Nivel.

Responsabilidades del Usuario

1. El funcionario deberá formalizar su solicitud de servicio a través de correo electrónico, llamada telefónica.
2. El funcionario deberá llenar la encuesta que se envía por correo electrónico en relación a la conformidad con respecto al soporte técnico recibido.

Responsabilidades de la Administración

1. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación con el Administrador del sistema de mesa de servicio deberá registrar, documentar y gestionar cada uno de los casos que requieran atención por soporte técnico, lo cual contribuirá a controlar y mejorar la prestación de este tipo de servicios.
2. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación deberá documentar y cerrar los casos de soporte técnico.
3. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación prestará soporte técnico a nivel de aplicaciones que sean consideradas como herramientas estrictamente institucionales o que se requieran para el desarrollo de sus funciones, debidamente justificadas por el supervisor o jefe inmediato.
4. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación deberá conocer y apoyar la legalidad del software en relación con el sistema operativo o de las aplicaciones presentes en los equipos a los cuales prestará soporte técnico y ameritarán el uso de una licencia.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 29 de 45

Restricciones del Servicio

1. No se prestará soporte técnico a equipos de computación que no formen parte de la plataforma tecnológica de la ENAMI EP.
2. No se prestará soporte técnico a aplicaciones que no se consideren herramientas estrictamente institucionales.

c.14.ACCESO REMOTO

Este servicio proveerá a los usuarios la posibilidad de conectarse remotamente a un equipo que se encuentre en las instalaciones de la ENAMI EP.

Responsabilidades del Usuario

1. Las cuentas de acceso remoto deberán ser solicitadas ante la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, siguiendo el procedimiento "Creación de cuentas para acceso remoto"
2. El usuario o su supervisor inmediato será responsable de solicitar ante la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, la eliminación o suspensión temporal de la cuenta de acceso remoto.
3. El usuario será responsable de mantener la confidencialidad de su contraseña y la información de la cuenta, así como de todas las actividades que ocurran durante la utilización de la misma.
4. El usuario será responsable de supervisar el acceso remoto de proveedores que por motivos de soporte requieran conectarse a un equipo de la ENAMI EP.
5. El usuario deberá notificar de manera inmediata si detecta el uso indebido o no autorizado de su cuenta por terceras personas.
19. La cuenta de acceso remoto y la clave asociada asignada será personal, intransferible y por razones de seguridad deberá ser cambiada periódicamente, según se establece en el "Procedimiento de Definición de nombres de usuarios y asignación de contraseñas" en el cual se define una periodicidad de 3 meses.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 30 de 45

Requisitos para optar al Servicio

1. El usuario deberá aceptar los acuerdos y/o compromisos asociados al servicio.

Responsabilidades de la Administración

1. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, será responsable de mantener la operatividad del servicio de acceso remoto y atenderá las fallas que el mismo presente tanto a nivel de software como a nivel de hardware.
2. La asignación de las cuentas de acceso remoto se harán a través de solicitud directa a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.
3. Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán ser definidos y divulgados a los usuarios de este servicio, para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta.
4. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación deberá notificar a los usuarios de la suspensión del servicio por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad del mismo.

c.15.ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE

Este servicio proveerá una solución corporativa que garantiza las actualizaciones automáticas de software, sin la asistencia de un personal técnico, en cuanto a:

1. Actualizaciones de Windows críticas, de seguridad, de definición, services packs, herramientas para el manejo de software malicioso en sistemas operativos Windows 2008 R2, Windows 7.
2. Actualizaciones de las huellas de antivirus en las distintas estaciones de trabajo mediante el agente de Kaspersky.

En lo referente a actualizaciones de software de aplicaciones de giro del negocio, o instaladas en una Unidad en particular, se debe gestionar y coordinar con el área usuaria y con el proveedor del aplicativo, esto estará sujeto a disponibilidad de presupuesto asignado a la Unidad o Unidades requirientes de la ENAMI EP.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 31 de 45

Responsabilidades del Usuario

1. El usuario para acceder a los distintos servicios de la Red, debe autenticarse en el dominio de la ENAMI EP, con lo cual se garantiza la disponibilidad de servicios institucionales.
2. El usuario deberá comprometerse a cumplir con las acciones sugeridas por los administradores de red de la ENAMI EP.

Requisitos para optar al Servicio

1. El equipo del usuario deberá estar apropiadamente incorporado a la Red de la ENAMI EP.

Responsabilidades de la Administración

1. El administrador deberá garantizar que el servicio esté disponible para todos los equipos de la Red de la ENAMI EP.
2. El administrador deberá monitorear y verificar que se estén realizando las actualizaciones respectivas en cada uno de los equipos, de forma tal que si se detectan fallas o inconsistencias, se hagan los correctivos necesarios para garantizar las actualizaciones.
3. El administrador deberá verificar que los usuarios estén cumpliendo con sus responsabilidades que garantizan las últimas actualizaciones sobre sus equipos.
4. El administrador deberá garantizar que una vez detectado un equipo no actualizado y con posibles problemas que afecten al resto de la red; este deberá ser aislado y actualizado a fin de evitar una propagación de algún problema detectado.
5. Para la administración de este servicio se deberá trabajar basándose en la documentación asociada a lineamientos, flujo de información y normativas definidas para su prestación.

Restricciones del Servicio

1. No se realizarán las actualizaciones a los equipos de computación que no formen parte de la Red de la ENAMI EP.
2. Este servicio se prestará de forma adecuada en aquellos equipos de computación que tengan instalado una versión del Sistema Operativo con licencia correspondiente.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 32 de 45

c.16.MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Este servicio estará dirigido a los usuarios de la ENAMI EP, que hacen uso de Sistemas de Información que están administrados por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.

Responsabilidad del Usuario

1. Todo requerimiento deberá ser reportado detalladamente a través de una solicitud de servicio que deberá venir autorizada por el supervisor o jefe inmediato mediante correo electrónico.
2. El usuario de la aplicación deberá esperar el tiempo necesario requerido por el analista del sistema para procesar su requerimiento.
3. El usuario una vez notificado de la culminación del requerimiento deberá probar en el sistema si lo modelado satisface lo solicitado.

Responsabilidad del Administrador/Analista de Sistema

1. El Administrador del Sistemas no podrá modificar la estructura funcional de ningún sistema sin autorización del usuario de la aplicación.
2. En caso de que el Administrador del sistema detecte alguna falla deberá notificarlo a los usuarios que corresponda y esperar autorización para su corrección.
3. El Administrador del sistema para finalizar la solicitud deberá contar con la aceptación de parte del usuario de la aplicación de que lo modelado satisface lo requerido.
4. El Administrador del Sistema deberá evaluar el funcionamiento de los sistemas para identificar áreas potenciales de mejoras.
5. Registrará y documentará todo cambio o mejora realizado en el formulario "Registro de control de Cambios en los Sistemas de la Información".
6. El administrador del sistema será el único responsable de la creación, eliminación o modificación de cuentas de usuarios y la asignación de permisos.

Restricciones

1. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación solo dará soporte y mantenimiento a aquellos sistemas de información adquiridos por la ENAMI EP.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 33 de 45

d) POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE SOFTWARE

d.1. INSTALACIÓN Y USO DE SOFTWARE

Responsabilidad del Usuario

1. Todo usuario estará obligado a conocer y respetar lo establecido en cuanto al uso de software y será responsable ante la ENAMI EP del uso que haga del mismo.
2. Todas las anomalías de software deberán ser comunicadas a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación

Responsabilidad de la Administración

1. De acuerdo con las normas y leyes relativas a los derechos de propiedad intelectual, el único software que será instalado en el computador del usuario será aquel que previamente haya sido estandarizado y/o autorizado por la ENAMI EP y para lo cual ésta dispone de las licencias respectivas a su nombre.
2. Cualquier software que ha sido instalado en un equipo que no cumpla con lo estipulado anteriormente, será desinstalado, previa notificación al usuario del aplicativo.
3. Los estándares de software deberán ser propuestos y aprobados por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.

Restricciones

1. El usuario no deberá participar en la copia, distribución, transmisión o cualquier práctica no autorizada en licencias de software.
2. No será permitido la instalación de software de "dominio público" o de "distribución libre" sin la debida autorización de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.

d.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

d.2.1. Acceso y Uso de los Sistemas de Información

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 34 de 45

Responsabilidad del Usuario

1. EL código de acceso y contraseña del usuario no deberá darse a conocer a otro usuario, excepto a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, cuando ésta lo requiera para realizar el mantenimiento del sistema; posteriormente a esto el usuario deberá cambiar su contraseña por medidas de seguridad.
2. Los programas y aplicaciones contenidos en los sistemas de información no podrán reproducirse sin autorización o ser utilizados para fines ajenos a las funciones dentro de la ENAMI EP.
3. Los documentos y/o archivos generados o contenidos en los sistemas de información serán información oficial de la empresa. La destrucción o alteración fraudulenta de tales documentos electrónicos y/o archivos sin la autorización del supervisor estará sujeta a las sanciones de acuerdo al marco legal vigente.

Responsabilidad de la Administración

1. Será responsabilidad de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación y del Comité de Seguridad de la Información tomar las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad de la información almacenada en los sistemas de información.
2. Los administradores y desarrolladores de sistemas deberán mantener la confidencialidad tanto de la data como de los archivos a los cuales puedan acceder, de forma de no permitir que terceros tengan conocimiento de los mismo.
3. Los administradores tratarán la información almacenada en el sistema de una manera adecuada y adoptarán las precauciones y medidas para proteger la seguridad de los datos, red y equipos. Las medidas de seguridad se dimensionarán en función de la importancia y criticidad de los recursos que se quieran proteger.

Restricciones

1. La información almacenada en los sistemas de información será propiedad de la Unidad Administrativa o Técnica que utiliza el sistema. La divulgación de tal información sin autorización estará estrictamente prohibida.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 35 de 45

d.2.2. Adquisición y/o desarrollo de Sistemas de Información

Responsabilidad del Desarrollador

1. Los sistemas de información que se van a adquirir o desarrollar en la ENAMI EP, deberán contar con el aval técnico de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.
2. El diseño de cualquier Sistema de Información que se adquiera o desarrolle, deberá cubrir las necesidades de los usuarios con el fin de facilitar y mejorar las operaciones y prestación de servicios de la empresa.
3. El procedimiento para la implementación de Sistemas de Información deberá seguir la metodología de análisis y desarrollo dada por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación y coordinada por la misma.
4. Toda persona que deje de prestar sus servicios en la ENAMI EP y tenga bajo su resguardo o responsabilidad el desarrollo, operación y/o administración de sistemas deberá hacer entrega formal de estos recursos al jefe inmediato o quien le suceda en el cargo. De la misma forma toda la documentación, instructivos, archivos, respaldos, etc. que contengan información relacionada.

Responsabilidad de la Administración

1. Antes de contratar un desarrollo o adquirir un sistema de información, la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación deberá realizar una evaluación de su arquitectura a fin de revisar las características en cuanto a compatibilidad con la red, niveles de seguridad, plataforma requerida, entre otros. Esta evaluación deberá ser plasmada en un informe que se entregará a la Unidad Administrativo Técnica que requiere la adquisición o desarrollo del Sistema de Información a fin de que sea considerado entre los requerimientos mínimos de contratación.

Restricciones

1. Se dará soporte y mantenimiento a aquellos sistemas de información institucionales.
2. Los desarrolladores de sistemas podrán acceder exclusivamente a aquellos archivos de usuario en modo consulta, es decir, no están autorizados para modificar o eliminar dichos archivos.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 36 de 45

d.2.3. Del Control y Supervisión de los Sistemas de Información

Responsabilidad del Usuario

1. Todo usuario deberá prestar su cooperación durante las auditorias realizadas sobre los sistemas y tecnologías de información, siempre y cuando estén autorizadas.
2. Con el propósito de garantizar el uso apropiado de los recursos de la ENAMI EP, los códigos de accesos de los Sistemas de Información, asignados al usuario, no impedirán que este sea auditado por el personal autorizado y asignado a tales fines.

Responsabilidad de la Administración:

1. Cada Unidad Administrativa o Técnica deberá planificar la estrategia de control y prevención de los riesgos funcionales y operacionales de la información considerada y clasificada como (pública, restringida o confidencial). Para ello deberá llevar a cabo:
 - El inventario de activos de los sistemas de información, este comprende: equipo donde se aloja, programas, manuales, listados de información y los datos.
 - Detectar las posibles amenazas (humanas, físicas, ambientales, electrónicas o informáticas) que atenten contra la función y operatividad de la información, los programas de aplicación y los sistemas de información.
2. Será responsabilidad de la ENAMI EP, realizar auditorias anunciadas y no anunciadas con el fin de garantizar el uso apropiado de los recursos y asegurar que los procedimientos programados sean consistentes y estén siendo aplicados correctamente en su procesamiento y almacenamiento.

d.3. ADMINISTRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

Responsabilidad del Usuario

1. Cualquier defecto o anomalía que se detecte en los procesos de desarrollo o mantenimiento de sistemas, en sus mecanismos de seguridad, se deberá reportar a la mayor brevedad posible al administrador.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 37 de 45

Responsabilidad del Administrador de Base de Datos

1. El Administrador de Base de datos deberá:
 - Definir y organizar la estructura y el contenido de la base de datos.
 - Desarrollar procedimientos de seguridad para salvaguardar la base de datos: Asignar cuentas y contraseñas de acceso a los usuarios, monitorear las transacciones realizadas por los usuarios durante la sesión en el sistema y documentar las irregularidades presentadas.
 - Definir mecanismos de respaldos de la información y programas de manera de asegurar los procedimientos de recuperación de la información y del sistema en los servidores bajo su responsabilidad.
 - Preparar y ejecutar planes y acciones de contingencia tomando en consideración migración de datos si corresponde.
 - Dar mantenimiento al software de administración de la base de datos.

Restricciones:

1. Los administradores no podrán modificar o eliminar datos o información a los cuales pueda acceder y que no son de competencia del mismo.

d.4.APLICACIONES DE OFICINA Y DE GIRO DEL NEGOCIO

Dentro de las aplicaciones o herramientas de trabajo que apoyan las tareas administrativas y técnicas de la empresa, se tiene una gama de aplicaciones relacionadas con el proceso y transmisión de información, la cual varía desde la captura, procesamiento y presentación, hasta la distribución de la misma. Entre ellas constan:

1. Procesador de palabras
2. Hoja de cálculo
3. Manejo de Presentaciones
4. Correo electrónico
5. Organizador personal
6. Explorador de Internet
7. Manejo de Base de datos

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 38 de 45

8. Aplicaciones del giro del negocio, entre otros.

d.5.SISTEMAS OPERATIVOS

Los Sistemas Operativos serán la base de funcionamiento de las aplicaciones, sistemas y bases de datos que prestan servicio a las operaciones de la ENAMI EP, a través de los servidores y de los equipos de computación asignados al personal.

Responsabilidad del Usuario

1. El usuario deberá informar sobre cualquier inconveniente con el Sistema Operativo al personal técnico de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.
2. El usuario no está autorizado para instalar, configurar o desinstalar el Sistema Operativo existente en un equipo ni deberá tener los permisos necesarios para tales cambios.

Responsabilidad de la Administración

1. El único ente autorizado para instalar, configurar o desinstalar el Sistema Operativo en los equipos, será el personal de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.
2. Se deberá tener una licencia de instalación del Sistema Operativo válida y legal que permita la actualización del mismo.
3. El administrador de la Red deberá aplicar todas las actualizaciones críticas y de seguridad recomendadas por el fabricante.
4. El administrador de la Red deberá asegurar que los Sistemas Operativos sean configurados y operen bajo niveles de protección que satisfagan los requerimientos mínimos de integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
5. Cualquier operación de administración y/o mantenimiento de los Sistemas Operativos de la ENAMI EP, deberán realizarse en coordinación con los usuarios.
6. Las bitácoras o logs de los diferentes componentes y/o servicios de los Sistemas Operativos de la ENAMI EP, deberán ser activados al mayor nivel de detalle posible con la finalidad de determinar con facilidad el error presentado.
7. Se deberá aplicar una solución corporativa para el resguardo de virus y software malicioso a los equipos conectados a la red, manteniendo la última huella de actualización que garantice la protección de los sistemas operativos.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 39 de 45

d.6.ENLACES DE INTERNET Y EXTRAMUROS

Los enlaces de Internet en la Matriz y proyectos de la ENAMI EP permitirán que los usuarios accedan a los sistemas gubernamentales, y en general a información para el desempeño de sus funciones.

La Administración y operatividad de estos enlaces será responsabilidad de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, sin embargo se deberán cumplir algunas normativas para asegurar su buen funcionamiento:

1. El Acceso a los enlaces tanto de Internet deberán estar centralizados para asegurar la implementación de mecanismos de seguridad de acceso que permitan dar confiabilidad a los servicios de intercambio de información a través de ellos.
2. Todos los enlaces Internet deberán contar con mecanismos de seguridad, que minimicen los riesgos de ataques informáticos y software malicioso.
3. Los trámites necesarios para la implementación de enlaces o modificación de los existentes será responsabilidad de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, quién deberá establecer los convenios y contratos de servicios con los proveedores de servicios de comunicaciones.
4. El ancho de banda asociado a cada enlace estará dispuesto de acuerdo al monitoreo de uso y a la disponibilidad presupuestaria que se tiene para estos fines.
5. Si se requiere un ancho de banda adicional al dispuesto se deberá hacer el requerimiento a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, indicando las razones por las cuales se requiere la actualización del Ancho de banda.

d.7.COMPUTADORES PERSONALES

La ENAMI EP pondrá a disposición de su personal Administrativo y Técnico, todas aquellas herramientas y recursos necesarios, en la medida de sus posibilidades, para realizar sus respectivas funciones.

En tal sentido, dentro de los recursos asignados, se tendrán los computadores personales o equipos de computación, los cuales son herramientas de trabajo pertenecientes a la empresa y las

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 40 de 45

cuales serán asignadas al personal para darle un uso institucional y las mismas deberán ser configuradas de acuerdo a los lineamientos establecidos para tales fines.

Responsabilidad del Usuario

1. El uso del computador asignado será de carácter estrictamente institucional.
2. El usuario deberá respetar los deberes y restricciones asociadas al uso de los equipos computacionales que constan en el presente manual.
3. El usuario sólo podrá utilizar el equipo con las aplicaciones requeridas para realizar sus funciones, si requiere una nueva aplicación o eliminar una existente, deberá contactar al personal de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, con previa autorización de su supervisor o jefe inmediato.

Responsabilidad de la Administración

1. Los equipos deberán estar inventariados tanto por el Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación como por la Unidad de Logística y Servicios de la Gerencia Administrativa.
2. El Administrador de la Red deberá realizar una planificación de equipamiento anual con proyección a 3 años, para tener contemplada las necesidades al momento de planificar las compras de la ENAMI EP, que contribuyan a que la inversión sea lo más baja posible.
3. El personal técnico de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación deberá difundir formalmente al personal sobre los deberes y restricciones por parte de los Usuarios en relación con el uso de los computadores.
4. El administrador deberá configurar los equipos de acuerdo a los lineamientos y políticas definidas por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, lo cual facilita la labor de administración y monitoreo de los equipos conectados a la Red.

Restricciones

1. Los computadores personales asignados al personal serán propiedad de la ENAMI EP y no del usuario final; y por tanto se le deberá dar un uso estrictamente institucional.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 41 de 45

d.8.USO DE LOS SERVIDORES CORPORATIVOS DE LA ENAMI EP

Los servidores representarán la plataforma de Hardware donde se ofrecen los servicios corporativos y donde se alojan los sistemas de información de la ENAMI EP . En este sentido, será importante garantizar la continuidad de su funcionamiento para la prestación de los servicios.

En cuanto al Uso de los Servidores

1. Los servicios y las aplicaciones que preste un servidor en la ENAMI EP, deberá ser de caracter institucional.
2. La información ubicada en los servidores deberá estar disponible en todo momento, sólo para las personas autorizadas.
3. Los servicios y/o aplicaciones que se ofrecerán desde un servidor deberán tener bien definido su alcance, es decir, si podrán ser accedidos desde la intranet e internet.
4. Todo servidor deberá ser mantenido con la configuración de hardware y software establecida. El hardware del servidor podrá ser repotenciado mas no desmejorado.

En cuanto a la Administración del Servidor

1. Es responsabilidad de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, realizar respaldos periódicos (semanales y mensuales) de los datos guardados en los servidores de la ENAMI EP.
2. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, deberá velar que los servidores conectados a la red, se encuentren conectados a una unidad de fuente de energía ininterrumpida (UPS) con el fin de protegerlos de fluctuaciones de corriente y dar continuidad de los servicios.
3. Todo servidor deberá estar licenciado tanto en el sistema operativo como en las aplicaciones y mantener al día las actualizaciones a nivel de parches de seguridad.
4. Todo servidor deberá estar ubicado en una sala de servidores acondicionada para tal fin, teniendo en cuenta las condiciones mínimas de ambiente y de acceso.
5. Todo servidor deberá tener una figura de administrador para las siguientes actividades:
 - Actividades relacionadas con la Adminsitación del sistema operativo.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 42 de 45

- Actividades relacionadas con la Administración de la(s) Aplicación(es).
 - Actividades relacionadas con la Administración de Base de Datos.
6. Para prevenir el acceso no autorizado, los administradores deberán usar un sistema de clave robusto en el servidor de seguridad.
 7. Las claves de acceso sólo deberán ser del conocimiento de la(s) persona(s) que administran el servidor de seguridad.
 8. Se deberá establecer cambiar la clave de Acceso del Administrador cada 6 meses.
 9. Las claves de acceso serán intransferibles, quedando terminantemente prohibido facilitar su utilización a personas ajenas a la administración del servidor por seguridad.

En cuanto a la Configuración de Hardware de los Servidores

Los servidores deberán contar con las siguientes características mínimas:

1. Deberán tener capacidad redundancia a nivel de fuente de poder.
2. Deberán tener capacidad redundancia a nivel de discos.
3. Deberán tener capacidad redundancia a nivel de tarjeta de red.
4. Documentación del Equipo (Manuales y/o CDs de instalación, administración).
5. Deberán tener mecanismos para realizar respaldo de la información.

d.9.EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

Los equipos de comunicación permitirán la conectividad en la ENAMI EP.

Responsabilidad de la Administración

1. Los equipos de comunicación deberán estar instalados sobre racks y contar con un ambiente adecuado en cuanto a Aire Acondicionado, Alimentación Eléctrica y Seguridad de Acceso.
2. La Seguridad de Acceso al Data Center será responsabilidad de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 43 de 45

3. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación podrá coordinar con los Líderes o Responsables de proyectos, la administración de algún equipo de comunicación, si existiera algún evento de alta importancia.
4. Los equipos de comunicación adquiridos deben ser configurados con la topología vigente en la ENAMI EP, permitiendo la integración con los servicios de red.
5. Los administradores de equipos de Comunicación deberán hacer un mantenimiento periódico de los equipos de comunicación (configuración, seguridad, entre otros).
6. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación deberá monitorear constantemente el funcionamiento de los dispositivos de comunicaciones.
7. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación con la aprobación de la Gerencia Administrativa, deberá requerir a la Máxima Autoridad los recursos financieros necesarios para establecer los contratos de mantenimiento para toda la plataforma de equipos de comunicación con que cuenta la empresa a fin de mantener actualizados estos equipos y minimizar el riesgo de fallas.
8. Los administradores de equipos de comunicación deberán contar con un mapa de direccionamiento que les permita determinar con celeridad en que segmento de la red o puerto del equipo, se encuentra una dirección IP específica, esto con el fin de acelerar los procesos de detección y aislamiento de fallas.

d.10. PLATAFORMA DE CABLEADO

La plataforma de cableado constituye el camino físico en la conectividad de la red de Servicios Integrados de la ENAMI EP.

Responsabilidad de la Administración

1. Todo el cableado instalado o que se adquiriera en la ENAMI EP, deberá alinearse con las especificaciones establecidas en la empresa.
2. Los trabajos de instalación y actualización, deberán estar respaldados por contratos de mantenimiento que aseguren su continuidad y operatividad y minimicen el riesgo de fallas.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 44 de 45

d.11. REDES INALÁMBRICAS (WIRELESS)

La infraestructura de redes inalámbricas proveerá a los usuarios de la ENAMI EP, una alternativa de acceso a los servicios que se ofrecen a través de la red.

Con respecto a la Administración de la Infraestructura Inalámbrica

1. La instalación de redes inalámbricas de la ENAMI EP, estará destinada a brindar acceso a las aplicaciones, e información necesaria para desarrollar las funciones de los usuarios. Por tanto, se prohíbe su uso para otros fines.
2. El administrador del servicio de redes inalámbricas de la ENAMI EP, deberá entender que por la naturaleza propia de las bandas de uso libre, las redes inalámbricas son altamente vulnerables entre sí, esto quiere decir que de no encontrarse correctamente configuradas pueden causarse problemas serios de interferencia e interoperabilidad entre ellas impidiendo su correcto funcionamiento de manera global. Por ello, la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación deberá conocer la ubicación, configuración y especificaciones técnicas de cualquier equipo o servicio de redes inalámbricas a fin de optimizar su uso.
3. Se entiende por administrador de un servicio de redes inalámbricas de la ENAMI EP, al personal técnico designado y autorizado por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.
4. Los equipos que brinden acceso inalámbrico debidamente autorizados, son propiedad de la ENAMI EP y se encuentran sujetos a las reglas y políticas de administración y seguridad de la empresa.
5. El administrador deberá colocar un código de acceso y una clave para el acceso de los usuarios a la red inalámbrica mediante una contraseña.
6. La Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación informará a los usuarios de los servicios de acceso inalámbrico a la red y las políticas de uso, privacidad y seguridad, que se han establecido en la empresa.
7. Las redes inalámbricas serán utilizadas principalmente para acceso y navegación web. Aquellos servicios críticos, como sistemas administrativos o sistemas que contengan información institucionalmente sensible, crítica y/o confidencial, deberán utilizar protocolos de seguridad correctamente configurados.

Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC	Código: POL-ASE-GAD-TIC-01
	Versión: 1.4
	Fecha: 28/11/2014
Distribución: Intranet	Página: 45 de 45

NO DEBERÁN:

1. Divulgar la clave de acceso de su cuenta personal, que le sea asignada para el uso de los servicios de la Red Institucional de Datos.
2. Realizar la instalación de cualquier programa o aplicación en las estaciones de trabajo.
3. Instalar programas ilegales en los equipos de computación de la ENAMI EP.
4. Acceder a la Red Institucional de Datos con equipos asignados a otros usuarios sin su previa autorización.
5. Comer, beber o fumar mientras estén utilizando los equipos de computación de la ENAMI EP.
6. Utilizar los equipos de computación y la información contenida en ellos, para fines distintos a los cuales han sido destinados.
7. Realizar copias no autorizadas de programas instalados en su equipo de computación.
8. Instalar programas o aplicaciones en los directorios de datos de los servidores.
9. Extraer cualquier tipo de información de la empresa sin previa autorización.
10. Enviar mensajes con archivos anexos a través de la mensajería instantánea.
11. Acceder a páginas vinculadas con Pornografía, Sexo, Violencia, Música, Videos, entre otros.

DE LAS SANCIONES

1. El usuario deberá utilizar los recursos de la red exclusivamente para las actividades a las cuales ha sido autorizado y se compromete al cumplimiento de las normas establecidas bajo el marco legal vigente.
2. Se deberá seguir proceso disciplinario formal según esté contemplado en los reglamentos, normas y procedimientos que rigen al personal de la ENAMI EP.

