

RESOLUCIÓN No.

000494

18 AGO 2016)

Por medio de la cual se determinan las políticas de uso de los equipos de cómputo de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. –EMPAS S.A.- y los servicios institucionales de Correo Electrónico e Internet, el manejo, instalación y desinstalación de software y la conservación y cuidado de la información afectada al funcionamiento de la Empresa.

LA GERENTE DE LA EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A E.S.P, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y,

CONSIDERANDO:

Que la correcta gestión de la misión encomendada a la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. –EMPAS S.A.- depende en gran medida del adecuado uso que los servidores públicos den a los equipos de cómputo de la Entidad, la información contenida en ellos, los Sistemas de Información, el software y los servicios Institucionales de Correo Electrónico e Internet.

Que los bienes y recursos de cómputo, la información contenida en los mismos y los servicios de nuevas tecnologías de información suministrados por EMPAS S.A. se encuentran vinculados a la función pública.

Que el uso inadecuado de los recursos tecnológicos expone a la empresa a riesgos de pérdida y/o daño de equipos e información, propagación de virus; compromiso de los servicios, las redes y la imagen de la Institución.

Que en aras de minimizar los riesgos referidos, aumentar los niveles de eficiencia de EMPAS S.A., prolongar la vida útil de los equipos de cómputo y aprovechar al máximo los Sistemas de Información y las herramientas Institucionales de correo electrónico e internet, se hace necesario implementar las políticas generales que deberán observar los servidores públicos de la empresa al momento de utilizar estos servicios y equipos,

RESUELVE

CAPITULO PRIMERO
Definiciones

ARTÍCULO PRIMERO: Definiciones: Para los efectos de la presente resolución se tendrán en cuenta las definiciones que a continuación se enlistan:

Bienes y recursos de cómputo: Para todos los efectos de esta Resolución, se consideran bienes y recursos de cómputo todos los elementos de hardware y software entregados por la Entidad al servidor público con el fin de facilitarle el desempeño de sus funciones y

actividades. De esta manera, son bienes y recursos de cómputo, además de los programas, los computadores o equipos de cómputo -, junto con sus periféricos (mouse, teclado, monitor, parlantes, unidades externas de almacenamiento, micrófono), impresoras de uso individual o colectivo, scanners, etc.

Buscador en Internet: Son sitios Web, especializados en localizar información por criterios o por contenidos a través de Internet.

Buzón de correo electrónico: Depósito en el que se almacenan los mensajes transmitidos por correo electrónico que recibe un usuario, hasta que los descarga a su computador.

CHAT (Charla - Conversational Hypertext Access Technology): Comunicación simultánea en línea, que permite a dos o más usuarios interactuar a través de Internet mediante el teclado, la voz y el video. Requiere la coincidencia temporal de los dos o más interlocutores.

Contraseña o password: Es una clave secreta de acceso a un computador, a una cuenta de correo electrónico o a una cuenta de conexión a Internet, o a un Sistema de Información, que en aras de maximizar los niveles de seguridad, control y privacidad, sólo debe conocer el usuario. Si se introduce una contraseña incorrecta, no se permitirá la entrada al sistema.

Correo electrónico o e-mail: Es un servicio mediante el cual un computador permite a los usuarios enviar y recibir mensajes e intercambiar información con otros usuarios (o grupos de usuarios), todo, a través de la red. De igual manera, permite el envío de archivos adjuntos.

Correo Electrónico Institucional: Es el servicio de correo electrónico que provee y administra directamente la Entidad a sus servidores públicos, como herramienta de apoyo a las funciones y responsabilidades de los mismos.

Dirección de correo electrónico o e-mail address: Conjunto de caracteres utilizado para identificar a un usuario de correo electrónico y que permiten la recepción y envío de mensajes. Generalmente la dirección institucional está compuesta por el primer nombre del usuario, el signo punto (.), el primer apellido, el signo @ como divisor entre el usuario y el nombre del proveedor del servicio en el cual se aloja la cuenta de correo.

Equipo de Cómputo: Es una máquina electrónica dotada de una memoria de gran capacidad y de métodos de tratamiento de la información, que permiten resolver problemas aritméticos y lógicos, gracias a la utilización de programas instalados en ella. Para efectos de esta Resolución se emplea el término como sinónimo de computador.

Corriente regulada: Es aquella que proviene de una fuente o unidad de poder in - interrumpida, que garantiza su estabilidad y permanencia, evitando sobrevoltaje que pueda dañar los equipos.

Corriente no regulada: Es aquella proporcionada directamente por la empresa proveedora del servicio de energía.

Hardware: Conjunto de componentes físicos (cables, placas, conexiones, partes) que constituyen un computador y sus equipos periféricos.

Internet (International Net): Nombre de la mayor red informática del mundo. Red de telecomunicaciones nacida en 1969 en los Estados Unidos a la cual están conectadas centenares de millones de personas, organismos y empresas, en su mayoría ubicadas en los países más desarrollados, y cuyo rápido desarrollo está teniendo importantes efectos sociales, económicos y culturales, convirtiéndose de esta manera en uno de los medios más influyentes de la llamada Sociedad de la Información, siendo conocido en algunos ámbitos con el nombre de la Autopista de la Información. Fue conocida como ARPANET hasta 1974.

Intranet: Se llaman así a las redes tipo Internet pero que son de uso interno.

Mensaje de correo electrónico o e-mail message: Conjunto de elementos que componen un envío de correo electrónico. Además de los elementos visibles al usuario (campos De:, Para:, Asunto:, Cc:, cuerpo del mensaje, firma, archivos anexos, etc.), un mensaje de correo electrónico contiene también elementos ocultos, que son necesarios para su correcta transmisión al destinatario, a través de la red.

Red: Conjunto de computadores o de equipos informáticos conectados entre sí de tal manera que pueden intercambiar información.

Spam: Mensajes que sin ser solicitados llegan al buzón de correo, provenientes de direcciones desconocidas en la mayoría de los casos, muy frecuentemente encaminados a ofrecer productos y servicios.

Software, programas o aplicativos: Es un conjunto de instrucciones detalladas que controlan la operación de un sistema computacional. En general, designa los diversos tipos de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar distintas tareas en un computador. Dentro de sus funciones están el administrar los recursos de cómputo, proporcionar las herramientas para optimizar estos recursos y actuar como intermediario entre el usuario y la información almacenada.

Software del sistema: Es un conjunto de programas que administran y controlan los recursos del computador, como son la unidad central de proceso, los dispositivos de comunicaciones y los dispositivos periféricos.

Software de aplicaciones: Programas que son escritos para o por los usuarios para realizar una tarea específica en el computador; tales como el procesamiento de textos, la generación de hojas de cálculo, el diseño de gráficos, la resolución de problemas matemáticos, la administración de bases de datos y la elaboración de presentaciones, entre otras. El software de aplicación debe estar sobre el software del sistema para poder operar.

Software de usuario final: Es el software que permite el desarrollo de algunas aplicaciones directamente por los usuarios finales. Con frecuencia, tiene que trabajar a través del software de aplicación y finalmente con el software del sistema.

Software licenciado: Programas o aplicativos que han sido registrados y patentados, sobre los que existen derechos de autor y normas acerca de su uso, distribución, elaboración de copias, etc. Como consecuencia, para su utilización es necesario cumplir las restricciones establecidas por la ley.

Software no licenciado: Es aquel que no ha sido patentado o registrado.

Software libre: Es aquel que no tiene ningún tipo de restricciones de uso, distribución, modificación o elaboración de copias.

Software pirata: Es una copia ilegal de aplicativos o programas que son utilizados sin tener la licencia exigida por la ley.

Unidad de almacenamiento fija: Dispositivo(s) no removible(s) que permite(n) registrar y guardar información en un equipo de cómputo. Generalmente conocida como disco duro, que graba en forma digital, lo que permite almacenar una gran cantidad de información, programas y datos.

Unidad de almacenamiento portátil (CD, DVD, Memoria USB): Dispositivo(s) removible(s) que permite(n) registrar y guardar información, programas y datos para ser utilizados en un computador. Entre los más usados y conocidos están el Diskette, el CD, el DVD y la Memoria USB

- **CD. (Compact Disc):** Disco óptico en el cual se graba información en forma digital. Permite acumular una gran cantidad de datos (aproximadamente 650 Mb.) que se leen mediante rayos láser.
- **CD-RW:** Es un Compact Disc en el que se puede grabar información y también borrar o modificar la ya existente (Recordable-Writable).
- **DVD:** Disco digital mejorado, con una capacidad muy superior al CD. (Digital Video Disc o Digital Versatile Disc). Al igual que en los CD, hay distintas variantes según si sólo puede leer, leer y escribir, etc.: DVD-ROM, DVD-RAM, etc. La capacidad de un DVD va desde los 4,7 Gb (una cara, una capa) hasta los 17 Gb (doble cara, doble capa).
- **Memoria USB (Universal Serial Bus):** Dispositivo de almacenamiento portátil, de gran capacidad, que se coloca en un computador mediante un conector de tipo USB.
- **Unidad de disco:** En general, se aplica a cualquier unidad de almacenamiento de información fija o no extraíble.
- **Virus:** Software o programa cuyo objetivo es causar daños en un sistema informático. Con tal fin se oculta o se disfraza para no ser detectado. Estos programas son de diferentes tipos y pueden causar problemas de diversa gravedad en los sistemas a los que afectan, desde borrar un tipo de archivos, hasta borrar toda la información contenida en el disco duro.
- **Virus hoax:** Los hoaxes son mensajes engañosos que se distribuyen en cadena y quienes los originan buscan recopilar direcciones de correo electrónico. De igual manera son falsas alarmas sobre la existencia de virus.
- **Zip (comprimir):** Acción de empaquetar en un solo archivo, uno o más ficheros, que habitualmente son también objeto de compresión, con el fin de que ocupen menos espacio en disco y requieran menor tiempo para enviarlos por la red.

CAPITULO SEGUNDO
Del uso de los equipos de cómputo y la conservación y cuidado de la información
contenida en los mismos

Artículo Segundo: Los bienes y recursos de cómputo de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. –EMPAS S.A.–, son herramientas de apoyo a las labores y a las responsabilidades de los servidores públicos y/o contratistas y se encuentran afectados a la función pública; por ello, sin perjuicio de la responsabilidad penal, administrativa o disciplinaria a que haya lugar, los servidores y contratistas de la Entidad, al utilizar los equipos de cómputo deben observar y cumplir las siguientes directrices de uso:

1. Los bienes y recursos de cómputo institucionales se emplearán de manera exclusiva por el servidor público y/o contratista al cual han sido asignados y únicamente para el correcto desempeño de su empleo, cargo o función; por lo tanto, no pueden ser utilizados con fines personales o por terceros no autorizados.
2. Durante la jornada laboral y en todo tiempo de uso, corresponde al servidor público y/o contratista prestar la debida custodia y cuidado a los equipos de cómputo asignados, así como impedir su sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida.
3. La contraseña, clave o password de acceso es de carácter estrictamente personal e intransferible; por lo tanto, el servidor público y/o contratista no debe revelarla a terceros ni utilizar claves ajenas.
4. Todo servidor público y/o contratista debe verificar que los equipos de cómputo asignados se encuentren debidamente conectados a fuentes de corriente reguladas. No está permitido realizar derivaciones eléctricas desde las fuentes de corriente regulada ni conectar multitomas a las mismas.
5. Ningún equipo de cómputo puede ser expuesto a factores externos que comprometan su integridad, tales como humedad, humo y polución.
6. No está permitido fumar, ingerir alimentos o bebidas en el área de trabajo donde se encuentren los equipos asignados.
7. Sobre los equipos de cómputo no deben ubicarse elementos pesados, radios de comunicación o teléfonos celulares.
8. Todos los aplicativos o programas del computador se deben cerrar si el servidor público y/o contratista no está utilizando el equipo o no está presente en su puesto de trabajo.
9. Para evitar el bloqueo o la lentitud del equipo, es recomendable no abrir de manera simultánea varias ventanas de un mismo programa, o mantenerlas innecesariamente abiertas.

10. Los únicos autorizados para realizar modificaciones a la configuración original de los equipos, así como para destapar, agregar, desconectar, retirar, revisar y/o reparar sus componentes, son los trabajadores y contratistas adscritos al Asesor de Gerencia -Sistemas y/o las personas por ellos autorizadas.

11. No está permitido introducir en los equipos de cómputo elementos ajenos a su naturaleza o funcionalidad, así como ningún tipo de unidad de almacenamiento de información portátil como diskettes, CD's, DVD'S o Memorias USB que estén físicamente dañadas o que no hayan sido revisadas, previamente, por el programa antivirus licenciado por la Entidad.

12. La única dependencia autorizada para trasladar los equipos de cómputo de un puesto a otro es Servicios Generales, con el fin de llevar el control individual de inventarios. En tal virtud, toda reasignación de equipos deberá ajustarse a los procedimientos y competencias establecidos.

13. Toda pérdida de equipos de cómputo o de alguno de sus componentes, debe ser informada de inmediato a Servicios Generales por el servidor público y/o contratista que tenga a cargo el equipo.

14. Los equipos se deben apagar correctamente en las ausencias prolongadas y al final de la jornada laboral.

15. Todo problema de orden técnico con los equipos debe ser reportado al área de Sistemas a la mayor brevedad posible.

Artículo Tercero: De la Información contenida en los equipos de cómputo: Sin perjuicio de la responsabilidad penal, administrativa o disciplinaria a que haya lugar, todo servidor público y/o contratista, al utilizar los equipos de cómputo debe observar las siguientes directrices respecto de la información contenida en los mismos:

1. Mantendrán en reserva la documentación e información que por razón de su empleo, cargo, función o actividad, conserven bajo su cuidado o a la cual tengan acceso; evitarán su sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida; se abstendrán de alterarla, falsificarla, ocultarla o borrarla, e impedirán que terceros no autorizados ejecuten tales acciones sobre la misma.

2. Realizarán periódicamente copias de seguridad de los archivos importantes que para el cumplimiento de sus funciones y/o actividades, se encuentren en el disco duro del computador.

3. En el disco duro del computador únicamente puede almacenarse información de orden Institucional vigente y/o necesaria para el correcto desempeño del empleo, cargo, función o actividad del servidor público y/o contratista respectivo.

4. Todo servidor público y/o contratista es responsable de los registros y/o modificaciones de información que se hagan a nombre de su cuenta de usuario, toda vez que la clave de acceso es de carácter personal e intransferible.

5. En ausencia prolongada del servidor público y/o contratista usuario del equipo y en la hora de almuerzo, debe bloquearse el computador; de lo contrario se expone la información a acceso de terceros, daño, alteración o uso indebido, así como a la suplantación del usuario original.

CAPITULO TERCERO

Del uso, instalación y desinstalación de software y hardware

Artículo Cuarto: Sin perjuicio de la responsabilidad penal, administrativa o disciplinaria a que haya lugar, todo servidor público y/o contratista, al utilizar los equipos de cómputo deben observar las siguientes directrices respecto del uso, instalación y desinstalación de software y hardware:

1. Solamente está permitido el uso de software licenciado por la Entidad y/o aquel que sin requerir licencia sea expresamente autorizado por el área de Sistemas.
2. Los únicos autorizados para instalar o desinstalar software y hardware en los equipos de cómputo de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. –EMPAS S.A.- son las personas (servidores públicos y/o contratistas) autorizados por el Asesor de Gerencia-Sistemas.
3. Está prohibido instalar, ejecutar y/o utilizar programas o herramientas de software o hardware que:
 - a) Adivinen las contraseñas alojadas en las tablas de usuarios de equipos locales o remotos.
 - b) Monitoreen la actividad de los sistemas informáticos de equipos locales o remotos. Se excluye de esta prohibición las herramientas de software y hardware que utilice el área de Sistemas con el único propósito de administrar la funcionalidad y la seguridad de los recursos informáticos institucionales.
 - c) Rastreen vulnerabilidades en sistemas de cómputo (hardware o software). Se excluye de esta prohibición las herramientas que utilice la el área de Sistemas con el único propósito de evaluar la seguridad de los recursos informáticos institucionales.
 - d) Exploten alguna vulnerabilidad de un sistema informático para acceder así a privilegios que no han sido explícitamente otorgados por el administrador de la red o de un recurso informático en particular.
 - e) Tengan un carácter de juegos y/o pornográficos.
 - f) Permitan el intercambio de información entre equipos, tales como Kazaa® Emule®, Morpheus®, Guntella®, etc.
4. El software y hardware instalado en los equipos de cómputo de EMPAS S.A. no debe ser utilizado con propósitos ilegales, no autorizados, personales o ajenos a la misión de la Entidad.

5. El área de Sistemas es la única dependencia autorizada para realizar copia de seguridad del software licenciado por la Entidad, el cual no debe ser copiado o suministrado a terceros.

CAPITULO CUARTO **Del uso del servicio de Correo Electrónico Institucional**

Artículo Quinto: El servicio de correo electrónico institucional es una herramienta de apoyo a las funciones y responsabilidades de los servidores públicos y contratistas de EMPAS S.A. y en tal virtud, sin perjuicio de la responsabilidad penal, administrativa o disciplinaria a que haya lugar, su uso debe sujetarse a las siguientes directrices:

1. El servicio de Correo Electrónico de EMPAS S.A. debe ser empleado únicamente para enviar y recibir mensajes de orden institucional. En consecuencia, no puede ser utilizado con fines personales, económicos, comerciales y/o cualquier otro ajeno a los propósitos de la Empresa.
2. El contenido de los mensajes no puede ser insultante, ofensivo, amenazante, injurioso u obsceno.
3. Al redactar mensajes se deben respetar los derechos de terceros, evitar caer en el sarcasmo o la ironía y nunca comprometer la imagen de la entidad.
4. El envío de mensajes debe hacerse únicamente a los destinatarios que forzosamente estén llamados a recibirlos.
5. No se debe enviar mensajes a todos los funcionarios, salvo que sea un asunto oficial, que involucre a toda la Entidad y cuente con la autorización de la Gerencia General.
6. Las únicas personas autorizadas para enviar mensajes a todos los funcionarios de la Entidad son: El Gerente General, El Secretario General, los Subgerentes y los Asesores de Gerencia.
7. Las bandejas del buzón del Correo Electrónico Institucional deben ser revisadas periódicamente y los mensajes contenidos en ellas borrados a más tardar al quinto día de su recepción, toda vez que las carpetas están concebidas para recibir información y no para almacenarla. En consecuencia, todo archivo importante recibido en el buzón debe ser guardado en el disco duro del computador, en una carpeta creada con ese fin.
8. Todo mensaje sospechoso respecto de su remitente o contenido debe ser ignorado y eliminado sin abrirlo, ya que puede ser contentivo de virus, en especial si contiene archivos adjuntos (attach) con extensiones .exe, .bat, .prg, .bak, .pif, tengan explícitas referencias eróticas o alusiones a personajes famosos.
9. Todo mensaje SPAM o HOAX debe ser borrado, eliminado, calificado como correo no deseado y nunca respondido.
10. La Cuenta de Correo Institucional no debe ser revelada a páginas o sitios publicitarios, de compras, deportivos, agencias matrimoniales, casinos, páginas de pornografía o a cualquier otra ajena a los fines de EMPAS S.A.

11. El reenvío de mensajes sólo debe realizarse en casos estrictamente necesarios.
12. En las carpetas públicas únicamente se pueden compartir archivos no reservados y de interés para los fines de la Entidad.
13. Sólo deben imprimirse los mensajes importantes que así lo requieran, ya que una de las ventajas y fines del servicio de Correo Electrónico Institucional es la transmisión de información con ahorro de papel.
14. No está permitido el envío y/o reenvío de mensajes en cadena.

Parágrafo: Al crear las cuentas de Correo Electrónico Institucional, el área de Sistemas establecerá criterios de restricción, de acuerdo con las funciones o perfil del usuario, a efectos de racionalizar la capacidad del buzón, delimitar la posibilidad de enviar mensajes colectivos o a distintos grupos, orígenes o destinatarios, entre otras medidas.

CAPITULO QUINTO

Del uso del servicio de Internet Institucional

Artículo Sexto: El servicio de Internet suministrado por EMPAS S.A. es una herramienta de apoyo a las funciones, actividades y responsabilidades de los servidores públicos y/o contratistas; por lo tanto, sin perjuicio de la responsabilidad penal, administrativa o disciplinaria a que haya lugar, éstos al utilizarlo, deben observar y cumplir las directrices que a continuación se enlistan:

1. El servicio de Internet Institucional únicamente puede ser utilizado para el desarrollo de actividades directamente relacionadas con el cumplimiento de la misión de EMPAS S.A. y las funciones y actividades de sus servidores.
2. Este servicio no debe ser utilizado para:
 - a) Enviar o recibir archivos de video, audio, texto, fotos, etc., con contenidos insultantes, ofensivos, injuriosos, obscenos o violatorios de los derechos de autor.
 - b) Enviar o bajar archivos de video, audio, texto, fotos, etc., no propios del cumplimiento de los propósitos institucionales o de las funciones laborales.
 - c) Escuchar música conectado directamente al sitio en Internet que provee este servicio o mediante el acceso directo a un equipo de la red local institucional.
 - d) Bajar, instalar o ejecutar archivos o software de procedencia desconocida.

Los servicios de Newsgroups, canales de Chat o de Mensajería Instantánea (como MSN Messenger, Yahoo Messenger, Netscape o AOL Messenger, entre otros) o de redes compartidas como kazaa, morpheus, bearshare, etc., no deben ser utilizados para descargar archivos.

- e) No se permite el uso de Chat con fines personales, ni acceder a sitios de pornografía, juegos o apuestas.

4. La conexión a Internet siempre debe cerrarse o desconectarse cuando no se esté navegando.

Parágrafo: El asesor de Gerencia-Sistemas está habilitado para limitar el acceso a determinadas páginas de Internet, los horarios de conexión, los servicios ofrecidos por la red, la descarga de archivos y cualquier otro ajeno a los fines institucionales.

Artículo Séptimo: Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bucaramanga,

18 AGO 2016


NURY ANDREA ESPINOSA MURILLO
Gerente General

Proyectó: Jairo Meza Piedrahita –Abogado externo Secretaría General-
Revisó: Blanca Luz Clavijo Díaz – Secretaría General-