
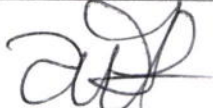
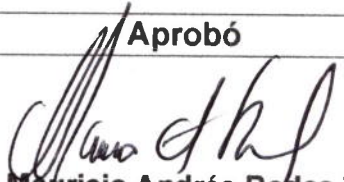
	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 35	Versión 01
	Política de uso de las facilidades por parte de los usuarios	Página 1 de 12	

POLÍTICA DE USO DE LAS FACILIDADES POR PARTE DE LOS USUARIOS.



Elaboró	Revisó	Aprobó
 Harrison González Santa Técnico grado 3 sistemas	 Wilson Arias Castaño Profesional especializado	 Mauricio Andrés Rodas T Subgerente Planeación (e)
Fecha: 26/11/2021	Fecha: 29/11/2021	Fecha: 29/11/2021



	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 35	Versión 01
	Política de uso de las facilidades por parte de los usuarios	Página 2 de 12	


TABLA DE CONTENIDO

1. DEFINICIONES	3
2. NORMATIVIDAD RELACIONADA	4
4. ALCANCE	6
5. PRINCIPIOS	7
6. ELEMENTOS DE LA POLÍTICA	8
6.1. ASPECTOS GENERALES	9
6.2. RECURSO HUMANO	9
6.3. CON RELACIÓN AL ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS	9
6.4. ACCESO AL SERVICIO DE INTERNET Y CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO.	10
6.5. GESTIÓN DE ACCESOS Y CONTRASEÑAS	11
6.5.1. Gestión de Accesos	11
6.5.2. Gestión de Contraseñas	12
6.5.3. ALMACENAMIENTO DE CONTRASEÑAS	12
6.6. POLÍTICAS DE ACCESO FÍSICO	13
6.6.1. REPORTE DE PÉRDIDA O ROBO DE IDENTIFICACIÓN	13
6.6.2. ORDEN DE SALIDA PARA EQUIPOS ELECTRÓNICOS	13
6.6.3. ORDEN DE SALIDA DE ACTIVOS	13
6.6.4. REVOCACIÓN DE PRIVILEGIOS DE ACCESO POR TERMINACIÓN LABORAL	13
6.6.5. INGRESO DE EQUIPOS DE GRABACIÓN Y FOTOGRAFÍAS AL CUARTO DE SERVIDORES	13
6.7. POLÍTICAS DE ACCESO REMOTO	14
7. RESPONSABLE	14
8. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA	16
CONSIDERACIONES FINALES	17

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 35	Versión 01
	Política de uso de las facilidades por parte de los usuarios	Página 3 de 12	

6.7.2. Uso de diferentes contraseñas para diferentes recursos informáticos	12
6.7.3. Identificación única para cada usuario.....	13
6.7.4. Cambios periódicos de contraseñas.	13
6.8. POLÍTICAS DE USO DE LA INFORMACIÓN	13
6.9. POLÍTICAS DEL USO DE CORREO ELECTRÓNICO.....	13
6.9.1. Formalidad del correo electrónico	13
6.9.2. Preferencia por el uso del correo electrónico.....	13
6.9.3. Uso de correo electrónico.....	13
7. RESPONSABLE.....	14
SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA.....	15
CONSIDERACIONES FINALES	16



	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 35	Versión 01
	Política de uso de las facilidades por parte de los usuarios	Página 4 de 12	

INTRODUCCIÓN

Para SERVICIUDAD E.S.P el uso institucional de los activos de información es una medida que los usuarios han adoptado ante la necesidad de hacer uso de los servicios tecnológicos como medio de apoyo para desempeñar las funciones asignadas. En este sentido, Involucrar los grupos de interés de SERVICIUDAD E.S.P, en las iniciativas de TI y el desarrollo de competencias TI, impulsa las estrategias de la Entidad.

De acuerdo a lo anterior, se presenta la política de uso de las facilidades por parte de los usuarios de SERVICIUDAD E.S.P

1. DEFINICIONES

Uso: Utilizar una herramienta tecnológica de acuerdo con las necesidades requeridas por el usuario para desempeñar sus funciones.

Uso y apropiación: Permite definir la estrategia y prácticas concretas que apoyan la adopción y gestión de los servicios de TI, que requiere la Entidad para el uso adecuado de las herramientas tecnológicas.


Tecnologías de la Información: Herramienta de gestión para el almacenamiento, comunicación y procesamiento de información a través del uso y apropiación de la tecnología.

Usuario: Colaboradores, contratistas, pasantes universitarios y SENA, personal temporal y otras personas relacionadas a terceras partes, que accedan a las tecnologías para desarrollar sus funciones y actividades asignadas.

Catálogo de Servicios de TI: Es un subconjunto de información del portafolio de servicios que incluye los servicios activos de TI.

Portafolio de Servicios de TI: Es un conjunto de información como principales herramientas de la gestión estratégica de TI que responden a las necesidades y requerimientos de la Entidad.

Sistema de información: Es el conjunto de instrucciones, órdenes y reglas que un equipo de cómputo debe ejecutar, orientados al tratamiento y administración de datos e información.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 35	Versión 01
	Política de uso de las facilidades por parte de los usuarios	Página 5 de 12	

2. NORMATIVIDAD RELACIONADA

Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones

Decreto 1008 de 2018: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

G.UA.01 Diciembre 2018: Guía del dominio de uso y apropiación de TI.

Ley 1341 de 2009: Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones. Esta Ley promueve el acceso y uso de las TIC a través de su masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro, y en especial, fortalece la protección de los derechos de los usuarios.

3. OBJETIVO


Ofrecer directrices para gestionar la estrategia de uso y apropiación por parte los usuarios de SERVICIUDAD E.S.P con el fin de que se propicie un mayor aprovechamiento de las Tecnologías de la Información.

4. ALCANCE

La Política de Uso de las Facilidades por parte de los Usuarios de SERVICIUDAD E.S.P está dirigida a todos aquellos usuarios que utilicen las herramientas tecnológicas para el desempeño de sus funciones, teniendo en cuenta la validación, control y soporte de acceso que ofrece la Dirección de la Oficina de TI hacia los mismos.

5. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

Los principios definidos para la Política de Uso de las Facilidades por parte de los Usuarios de SERVICIUDAD E.S.P son:

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 35	Versión 01
	Política de uso de las facilidades por parte de los usuarios	Página 6 de 12	


- **Confidencialidad:** La Entidad busca que la información se encuentre únicamente disponible a las personas que cuentan con la debida autorización, evitando la fuga de datos e información de alto impacto.
- **Integridad:** SERVICIUDAD E.S.P busca brindar garantías para que los datos no se modifiquen desde su creación y de esta forma obtener transparencia y acceso a la Información funcional, como insumo para el uso y apropiación de procesos requeridos.
- **Disponibilidad:** SERVICIUDAD E.S.P busca garantizar que la información estará disponible para el usuario en el momento requerido.
- **Calidad:** Condición y atributo de la información entregada al usuario a partir de sus necesidades y requerimientos.
- **Finalidad:** Objetivo y justificación institucional de uso de las herramientas tecnológicas de la Entidad.
- **Usabilidad:** Medida en que una herramienta tecnológica pueda ser usada para conseguir objetivos específicos dentro de los procesos de la Entidad.

6. ELEMENTOS DE LA POLÍTICA

6.1. ASPECTOS GENERALES

La política descrita velará por el adecuado cumplimiento de los siguientes aspectos:

- I. **Uso y Apropiación de Componentes TI por parte del usuario interno:** Desde la Dirección de la Oficina de TI se deberán generar estrategias y escenarios para el uso y apropiación de las Tecnologías de Información buscando aprovechar al máximo los recursos informáticos, para la ejecución de actividades operativas y funcionales, así como proyectos con componente tecnológico.
- II. **Uso y Apropiación de la Operación del Servicio:** Desde la Dirección de la Oficina de TI se deben realizar procesos de sensibilización y socialización sobre los manuales de usuario de los sistemas de Información, con el fin de que los usuarios

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 35	Versión 01
	Política de uso de las facilidades por parte de los usuarios	Página 7 de 12	

adopten y adapten una cultura para el manejo adecuado de éstos. Cabe resaltar que, Desde la Oficina de TI se deben ofrecer mecanismos de capacidad, disponibilidad y continuidad, sobre la operación del servicio de los sistemas de información.

6.2. RECURSO HUMANO

La Entidad considera a las personas como usuarios claves para el uso y apropiación de herramientas tecnológicas. Se pueden identificar los siguientes tipos de usuario:


- I. **Colaboradores directos e indirectos**, que participan y hacen uso de los servicios de TI, de acuerdo a las credenciales de acceso asignadas por la Dirección de la Oficina de TI en la Entidad.
- II. **Clientes y proveedores**, autorizados para el acceso a los recursos de tecnología de la Entidad.
- III. **Demás terceros**, autorizados por la Entidad, para hacer uso de las herramientas tecnológicas

6.3. POLÍTICAS PARA LA ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TI

- I. Divulgación, seguimiento, evaluación y control del Catálogo y Portafolio de Servicios de TI.
- II. Actualización, Identificación, Clasificación y Priorización de todos los grupos de interés que participan en el actuar de la Entidad, que hacen uso de los servicios de TI.
- III. Desarrollar efectivamente acciones que permitan una motivación hacia la adopción u correcta utilización del Catálogo de servicios de TI de SERVICIUDAD E.S.P.
- IV. Promover escenarios para fortalecer las competencias generales y específicas de TI en los colaboradores de la Entidad.

6.4. POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL CAMBIO PARA EL USO Y APROPIACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TI

- I. Implementar el Plan de Gestión del Cambio y realizar la debida evaluación, seguimiento y control de éste.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 35	Versión 01
	Política de uso de las facilidades por parte de los usuarios	Página 8 de 12	

- II. Facilitar la adopción de cambios en servicios y nuevos proyectos sobre el portafolio de servicios de TI.
- III. Realizar seguimiento y control al Portafolio de servicios de TI a través del Plan de Capacidades de TI de SERVICIUDAD E.S.P.

6.5. POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE RESULTADOS DEL USO Y APROPIACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TI

- I. Se debe garantizar la sostenibilidad de impactos, asegurando con ello la continuidad de la transformación hasta formar parte de la cultura organizacional de la Entidad.
- II. Implementar acciones de mejora basadas en el mejoramiento continuo a partir del análisis de los hallazgos identificados al interior de los procesos sobre el Uso y Apropiación de los Servicios de TI.

6.6. POLÍTICAS DE USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS

6.6.1. Instrucciones para el uso de recursos informáticos


El uso de cualquier sistema de información y demás recursos informáticos por parte de los usuarios de los sistemas de información de SERVICIUDAD E.S.P, debe someterse a todas las instrucciones técnicas, que imparta el Comité de Seguridad.

6.6.2 Uso personal de los recursos

Los recursos informáticos de SERVICIUDAD E.S.P, dispuestos para la operación del servicio, solo deben ser usados para fines laborales. La información resultante del uso y apropiación de dichos recursos tecnológicos será de propiedad de la Entidad y el uso indebido de los mismos, estará sometido a las sanciones descritas en la Política.

6.6.3. Acuerdo de confidencialidad

Para el uso de los recursos tecnológicos de SERVICIUDAD E.S.P, todo usuario debe firmar un acuerdo de confidencialidad y seguridad al momento que le sean otorgadas las

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 35	Versión 01
	Política de uso de las facilidades por parte de los usuarios	Página 9 de 12	

credenciales de acceso a la red y sus respectivos privilegios sobre los sistemas de información.

6.6.4. El usuario es responsable por toda actividad que involucre su identificación personal o recursos informáticos asignados.

Todo usuario es responsable por todas las actividades relacionadas con su identificación. La identificación no puede ser usada por otro individuo diferente a quien esta le fue otorgada. Los usuarios no deben permitir que ninguna otra persona realice labores bajo su identidad. De forma similar, los usuarios no deben realizar actividades bajo la identidad de alguien más. La utilización de los recursos informáticos por parte de terceras personas con conocimiento o consentimiento del usuario, o por su descuido o negligencia, lo hace responsable de los posibles daños que estas personas ocasionen a los equipos o a la propiedad de SERVICIUDAD E.S.P.

6.6.5. Recursos compartidos

Desde la Dirección de la Oficina de TI se generarán restricciones a las carpetas de información de cada usuario y área como buena práctica de protección de datos y se otorgará acceso a éstas de acuerdo a solicitudes y roles autorizados.

6.6.6. Control de recursos informáticos entregados a los usuarios


Para hacer uso pertinente de los recursos informáticos, la Dirección de la Oficina de TI hará efectiva como buena práctica de gestión de usuarios la Política de acceso a las tecnologías de Información.

6.6.7. Custodia de Licencias de Software

Las licencias deben ser custodiadas y controladas por la Dirección de la Oficina de TI. Esta área debe realizar auditorías de licencia de software como mínimo una vez al año generando las evidencias respectivas, lo anterior para garantizar que los funcionarios solo tienen instalado software legal y autorizado por el Subgerente de cada Área.

6.6.8. Cuidado de los Recursos

Con fin de propender al cuidado de los recursos de la Entidad y preservación ambiental, los equipos de cómputo deben ser suspendidos e inactivados cuando no se requieran para la operación.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 35	Versión 01
	Política de uso de las facilidades por parte de los usuarios	Página 10 de 12	

6.7. POLÍTICAS DE USO DE LAS CONTRASEÑAS

6.7.1. Confidencialidad de las contraseñas

La contraseña que cada usuario asigna para el acceso a los sistemas de información, debe ser personal, confidencial e intransferible.

6.7.2. Uso de diferentes contraseñas para diferentes recursos informáticos

Para impedir el compromiso de múltiples recursos informáticos, cada usuario deberá utilizar contraseñas apuntado al directorio activo de la Entidad. Cabe resaltar que esta buena práctica debe ser gestionada desde la Dirección de la Oficina de TI.

6.7.3. Identificación única para cada usuario

Cada usuario tendrá una identificación única en cada sistema de información al que tenga acceso (usuario), acompañado de un elemento para su autenticación (contraseña) de carácter personal y confidencial para la utilización de los recursos tecnológicos necesarios para sus labores.

6.7.4. Cambios periódicos de contraseñas.

Todos los usuarios deben ser automáticamente forzados a cambiar su contraseña por lo menos cada 72 días.


6.8. POLÍTICAS DE USO DE LA INFORMACIÓN

Las directrices a tener presente por parte de los usuarios con respecto al uso de la información, se encuentran descritas dentro de la Política de Gestión de la Información de SERVICIUDAD E.S.P

6.9. POLÍTICAS DEL USO DE CORREO ELECTRÓNICO

6.9.1. Formalidad del correo electrónico

Toda comunicación a través del correo electrónico interno se considera una comunicación de tipo oficial, por tanto, podrá ser supervisada por el área que corresponda.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 35	Versión 01
	Política de uso de las facilidades por parte de los usuarios	Página 11 de 12	

6.9.2. Preferencia por el uso del correo electrónico.

Debe preferirse el uso del correo electrónico al envío de documentos físicos siempre que las circunstancias lo permitan

6.9.3. Uso de correo electrónico

La cuenta de correo asignada es de carácter individual por lo cual ningún colaborador bajo ninguna circunstancia debe usar la cuenta de otro colaborador.

7. RESPONSABLE

Los responsables de velar por el cumplimiento de la Política de Uso de las Facilidades de los usuarios de SERVICIUDAD E.S.P son el Director de la Oficina de TI y Control Interno, los cuales tendrán las siguientes responsabilidades:


- Realizar procesos de socialización y sensibilización a los colaboradores de la Entidad, sobre la importancia de cumplir con los parámetros de uso y apropiación del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información al interior de la Entidad.
- Realizar planes de mejora a partir de los hallazgos identificados y registrados en procesos de auditoría, con respecto al uso y apropiación por parte de los usuarios a las Tecnologías de la Información.
- Realizar las debidas sanciones técnicas y disciplinarias de acuerdo a los hallazgos de uso inapropiado de las Tecnologías de la Información.

SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

a. Cuando se trate de una falta que afecte directamente el normal funcionamiento del recurso tecnológico por uso inadecuado o infrinja leyes del ámbito jurídico, se aplicarán también todas las normas vigentes, informando por escrito al Área del usuario infractor y la Oficina de control interno Disciplinario, para tomar las medidas y sanciones correspondientes.

b. Cuando por consecuencia de una violación de las normas se suspenda el acceso de las herramientas tecnológicas a un usuario, para reactivar los servicios la Subgerencia de área del usuario infractor, debe solicitar por escrito el levantamiento del acceso ante la Dirección de la Oficina de TI, con validación previa de la Oficina de Control Interno.

c. La reincidencia de una falta SIMPLE la convierte en GRAVE.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 35	Versión 01
	Política de uso de las facilidades por parte de los usuarios	Página 12 de 12	

CONSIDERACIONES FINALES

Por todo lo anterior, se solicita la gestión de todos los colaboradores de SERVICIUDAD E.S.P para conservar un ambiente seguro en los sistemas de información y recursos informáticos de la Entidad, informando de cualquier irregularidad observada en los procesos que se lleve en los sistemas de información o el acceso y uso de los recursos informáticos.