Política Corporativa para el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación

Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3
OBJETIVO 4
ALCANCE 4
DEFINICIONES 5

DISPOSICIONES GENERALES 8
1. Ámbito de aplicación y fines 8
2. Políticas de uso aceptable del usuario 8

DISPOSICIONES PARTICULARES 10
3. Uso de los Equipos Informáticos 10
4. Uso de la Conectividad 11
5. Uso de los Sistemas de Información 12
6. Uso de la Información 13

DE LAS INFRACCIONES 15
7. Generales 15

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las políticas aplicadas al uso correcto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación del Corporativo DiagnostiQM que ha sido planeado, analizado y revisado por la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y autorizado por la Dirección General Corporativa como parte de un marco normativo en materia de tecnologías informáticas.

En este sentido, tras un análisis de la situación desde un punto de vista legal, administrativo y operativo, se ha podido constatar que ante una utilización inadecuada de las herramientas y servicios tecnológicos informáticos del Corporativo DiagnostiQM se puede correr el riesgo de ser vulnerables al no contar con las políticas adecuadas que regulen a los usuarios, equipos, conectividad y sistemas e información.

OBJETIVO

Establecer las directrices que permitan respetar el marco normativo de las tecnologías informáticas del Corporativo DiagnostiQM determinado por la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que busca garantizar la seguridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y de cada activo tecnológico informático.

ALCANCE

Las políticas descritas en el presente documento aplican para todos los usuarios de recursos informáticos de cada empresa que pertenezca al Corporativo DiagnostiQM.

DEFINICIONES

- **Archivo:** Un archivo informático es un conjunto de información que se almacena en una computadora y puede ser identificado por su ruta completa. Además, facilitan una manera de organizar los recursos usados para almacenar permanentemente información dentro de una computadora.

- **Antivirus:** programa informático que tiene el propósito de detectar y eliminar virus y otros programas perjudiciales antes o después de que ingresen al sistema.

- **Cadena de Caracteres:** Conjunto de caracteres (número, letras, símbolos especiales) ordenados.

- **Centro de Soporte DQM:** Herramienta de Soporte Técnico desarrollado con tecnología web que tiene por objetivo ser un único punto de contacto mediante el cual se resuelvan las necesidades relativas al uso de recursos y servicios informáticos por medio de un sistema de tickets.

- **Credenciales de acceso:** Control de acceso individual a un sistema informático mediante la identificación del usuario utilizando una entrada por medio de un ID y contraseña.

- **Datos**: Palabras o sucesos que pueden convertirse en información según la magnitud del tamaño. Pueden ser conformados por números, letras signo o símbolo.

- **Falla Física:** Es un daño ocasionado en la estructura del hardware.

- **Falla Lógica:** Es un daño ocasionado en la estructura del software.

- **Hardware:** Infraestructura tecnológica, componentes físicos, computadoras, servidores y componentes periféricos (impresoras, unidades de almacenamiento externo, digitalizadores, entre otros).

- **Información:** Mensajes procesados, organizados y conformados por datos que tienen un gran valor significativo y perteneciente para cada organización que las percibe.

- **Informática:** Disciplina que estudia el tratamiento automático de la información utilizando dispositivos electrónicos y sistemas computacionales; para ello, dichos sistemas deben realizar las siguientes tareas básicas: entrada, procesamiento o tratamiento de dicha información y salida.

- **Macro:** Serie de instrucciones que son guardadas dentro de un archivo de la paquetería Microsoft Office (Excel o Word) para poder ser ejecutadas.

- **Periférico:** Unidades o dispositivos de hardware a través de los cuales el equipo de cómputo se comunica con el exterior, siendo de entradas o de salidas. Por ejemplo, escáner, lector de huella digital, entre otros.

- **Redes de Comunicación:** Conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos a través de un sistema de cableado o una señal inalámbrica.

- **Recurso Informático:** Componentes físicos y/o lógicos necesarios para el buen funcionamiento y la optimización del trabajo con computadores y periféricos tanto a nivel individual como grupal.

- **Respaldo:** Copia fiel de los archivos originales que se realiza con el objetivo de recuperarlos en caso de su pérdida, siendo guardados en diferentes tipos de medios de almacenamiento como discos duros externos, memorias USB, servidores remotos, espacios virtuales, entre otros.

- **Software:** Conjunto de programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.

- **Sistema informático:** Conjunto de componentes (hardware y software) que funcionan relacionándose entre sí con un objetivo definido, incluyendo a los usuarios.

- **TIC**: Conjunto de tecnologías desarrolladas para llevar a cabo una correcta gestión de la información. Está compuesta por dos conjuntos tecnológicos, las tecnologías de la información y las tecnologías de la comunicación.

- **Usuario:** Persona física que tenga autorización de acceso a cualquier recurso informático o de comunicaciones propiedad del Corporativo DiagnostiQM.

- **Virus:** programas informáticos que tienen como objetivo alterar el funcionamiento de la computadora, sin que el usuario se dé cuenta. Estos, por lo general, infectan otros archivos del sistema con la intención de modificarlos para destruir de manera intencionada archivos o datos almacenados en la computadora.

DISPOSICIONES GENERALES

1. Ámbito de aplicación y fines

1.1. El presente documento tiene como finalidad proporcionar las políticas de uso que darán un marco de referencia en la operación y administración de los recursos informáticos o servicios tecnológicos del Corporativo DiagnostiQM.

1.2. Las políticas corporativas serán de observancia obligatoria para todo el personal que, en su momento, utilicen los recursos informáticos o servicios tecnológicos del Corporativo DiagnostiQM.

1.3. El Corporativo DiagnostiQM a través de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es quien aprobará y dará a conocer estas políticas de uso de los recursos informáticos o servicios tecnológicos.

1.4. La Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones puede agregar guías particulares complementarias de acuerdo a su naturaleza y funciones. Además, será el responsable de hacer cumplir las políticas de uso de los recursos informáticos o servicios tecnológicos.

2. Políticas de uso aceptable del usuario

2.1. El usuario no podrá divulgar por ningún medio la información perteneciente al Corporativo DiagnostiQM, siendo esta de carácter confidencial.

2.2. El usuario será el único encargado de los recursos informáticos y de comunicaciones que le fueran otorgadas bajo responsabilidad por medio de la firma en las hojas de resguardo.

2.3. El usuario solo podrá hacer uso de los recursos informáticos asignados por su jefe inmediato, por lo tanto, queda prohibido hacer uso de otros recursos sin autorización.

2.4. Se prohíbe el uso de los recursos informáticos y de comunicaciones propiedad del Corporativo DiagnostiQM para todas las actividades que no están directamente relacionada con las funciones laborales del usuario, como juegos, pasatiempos, redes sociales, videos, música, entre otras.

2.5. Los usuarios deberán solicitar apoyo a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones ante cualquier duda en el manejo de los recursos informáticos o servicios tecnológicos pertenecientes al Corporativo DiagnostiQM.

2.6. Queda estrictamente prohibido a los usuarios consumir bebidas y/o alimentos en las áreas de trabajo, para evitar riesgos de dañar los recursos informáticos y de comunicaciones.

2.7. Antes de finalizar la relación laboral entre el usuario y el Corporativo DiagnostiQM, la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones llevará a cabo un proceso de auditoría informática con previa notificación por la Gerencia de Recursos Humanos, donde se realizarán los siguientes eventos:

2.7.1. Inhabilitar el acceso a todos los recursos informáticos y de comunicaciones.

2.7.2. El usuario deberá proporcionar todas las credenciales de acceso que haya creado o modificado a recursos informáticos, archivos y sistemas de información.

2.7.3. El usuario deberá entregar los recursos informáticos asignados en condiciones aceptables considerando el tiempo de uso.

2.7.4. El usuario deberá entregar toda información qué en su ámbito laboral haya hecho uso para consulta o edición.

2.8. Los usuarios deben cuidar, respetar y hacer un uso adecuado de los recursos informáticos o servicios tecnológicos de acuerdo con las políticas que contiene este documento.

DISPOSICIONES PARTICULARES

3. Uso de los Equipos Informáticos

3.1. Todos los equipos informáticos están preparados con el hardware y software necesario para su funcionamiento, por tal motivo queda prohibido que el usuario altere el contenido físico y/o lógico del mismo; incluyendo sus periféricos y dispositivos adicionales.

3.2. Los usuarios en ningún caso podrán borrar o alterar las aplicaciones informáticas instaladas en los equipos.

3.3. En caso de detectar cualquier falla física o lógica se deberá notificar a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones por medio del Centro de Soporte DQM. En caso de ser requerido se retirará el equipo informático para su diagnóstico, revisión y reparación de acuerdo al procedimiento establecido por la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. En ningún momento el usuario intentará diagnosticar, revisar y reparar el equipo informático.

3.4. Por ningún motivo el usuario deberá abrir físicamente cualquier equipo informático que tenga bajo su resguardo, de lo contrario, el usuario será el único responsable del daño o pérdida de la garantía.

3.5. Si el usuario detecta la presencia de un virus informático u otros agentes potencialmente peligrosos, deberá notificar a su jefe inmediato y a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para su inmediata atención.

3.6. Se prohíbe desactivar los programas antivirus y actualizarlas a otra versión del software, además de, introducir voluntariamente programas, virus, macros o cualquier otra secuencia de caracteres, que causen o sean susceptibles de causar alteración o daño en los recursos informáticos y de comunicaciones.

3.7. Los usuarios están obligados a escanear con los programas antivirus cualquier dispositivo de almacenamiento externo bajo su resguardo y autorizado por la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

3.8. Queda estrictamente prohibido conectar en los equipos informáticos, dispositivos de almacenamiento que sean propiedad del usuario y no estén autorizados por la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

3.9. Se prohíbe el traslado de cualquier recurso informático o periféricos del lugar establecido, salvo autorización expresa por el jefe inmediato del usuario o de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

4. Uso de la Conectividad

4.1. Queda estrictamente prohibido el uso y conexión a las redes de comunicación del Corporativo DiagnostiQM a todos los dispositivos móviles como celulares, tabletas electrónicas, computadoras, video juegos, reproductor de música, entre otros que sean de carácter personal y no estén autorizados por el jefe inmediato del usuario o la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

4.2. La conexión del usuario a las redes de comunicación del Corporativo DiagnostiQM deberá ser coherente con las funciones del puesto que desempeñe y serán autorizadas por el jefe inmediato o la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

4.3. El usuario externo que solicite conectarse a las redes de comunicación del Corporativo DiagnostiQM desde sus equipos, requerirá la autorización de la gerencia visitada por el usuario externo, o en su caso, la supervisión de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

4.4. Las conexiones a internet que se produzcan a través de la red de comunicación Corporativa tendrán una finalidad laboral. En este sentido, cada usuario autorizado empleará estas conexiones exclusivamente para el ejercicio de las tareas y actividades que corresponden a las funciones de su puesto de trabajo.

4.5. Los usuarios tienen prohibido, salvo autorización previa, realizar conexiones a internet a través de la red de comunicación Corporativa a redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, WhatsApp, entre otras), reproductores multimedia (Spotify, Google Play Music, YouTube, Netflix, Claro Video, entre otros) y a cualquier sitio Web distintos a los proporcionados por el Corporativo DiagnostiQM.

4.6. Queda estrictamente prohibido ingresar a direcciones de internet con contenido ofensivo, perturbador o vulgar, además de realizar descargas, compartir o subir contenidos de la misma índole, utilizando la red de comunicaciones del Corporativo DiagnostiQM.

4.7. La Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones tiene la facultad para controlar y monitorear las direcciones de acceso y el tiempo de conexión de los usuarios a internet, así como la limitación de su uso en razón de las funciones que ejerza, por motivos de seguridad o rendimiento de la red.

4.8. La Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones mantiene registros de todos los accesos a servidores de la red, incluyendo información de direcciones de páginas visitadas, fecha y hora de consulta, archivos descargados, usuario, puesto laboral y ubicación física del recurso informático desde donde se realiza la conexión.

4.9. El usuario tiene la obligación de respetar las configuraciones de herramientas de soporte técnico como TeamViewer y escritorio remoto que ocupa la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para asistir vía remota. En caso de omisión, el usuario será responsable de la falla que no se pueda atender o de la perdida de información causada por su negligencia.

5. Uso de los Sistemas de Información

5.1. La adquisición e instalación del software será responsabilidad de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. El software será determinado por la necesidad de la operación requerida y para el desempeño de las funciones laborales del usuario.

5.2. Se prohíbe estrictamente descargar e instalar software que provenga de cualquier fuente, salvo autorización previa de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

5.3. El desarrollo e implementación de sistemas informáticos, software o cualquier archivo con código será responsabilidad de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

5.4. Todo usuario tiene la responsabilidad de dar un buen uso a las credenciales de acceso que le han sido asignadas para el ingreso a los sistemas de información propiedad del Corporativo DiagnostiQM. Debido a su naturaleza, es personal e intransferible, por lo que el mal uso queda sujeto a las disposiciones que se establecen en este documento.

5.5. Por cuestiones de seguridad las credenciales de acceso a todos los recursos informáticos tendrán un plazo de vigencia. Si el usuario detecta denegación de acceso deberá realizar la notificación a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para que se le renueve sus credenciales.

5.6. Si el usuario sospecha que sus credenciales de acceso han sido violadas o están haciendo mal utilizadas, deberá notificar inmediatamente a la Gerencia de Tecnologías de la información y Comunicaciones para la renovación de sus credenciales e iniciar el proceso de auditoría que determine las vulnerabilidades y posibles usuarios no autorizados.

6. Uso de la Información

6.1. Toda la información almacenada en los servidores del Corporativo DiagnostiQM, o que circule a través de la red Corporativa mediante elementos de comunicación o transmisión, que sean propiedad del Corporativo y le haya sido confiada al usuario, tiene carácter de confidencial.

6.2. El conocimiento por los usuarios de la información reseñada en el punto anterior, no confiere derecho alguno en cuanto a posesión, titularidad o derecho de copia de la misma, por lo que su uso debe ser estrictamente oficial y profesional.

6.3. La utilización de la información relacionada a la operación del Corporativo DiagnostiQM para propósitos personales o de beneficio a terceros, requiere de autorización de la Dirección del Corporativo DiagnostiQM de lo contrario, está prohibida.

6.4. El retener, eliminar o difundir información relacionadas a las operaciones del Corporativo DiagnostiQM sin la debida autorización del jefe inmediato o de la dirección del Corporativo DiagnostiQM conllevara a un acta administrativa o acción legal, según sea necesario.

6.5. Los usuarios están obligados a proteger la información y los datos a los que tienen acceso. Esta protección debe prevenir el empleo de acciones que puedan producir una alteración indebida, inutilización o destrucción, robo o uso no autorizado, en definitiva, cualquier forma que pueda dañar los datos, aplicaciones informáticas y documentos electrónicos propios del Corporativo DiagnostiQM.

6.6. Los usuarios sólo podrán crear archivos temporales bien identificados que contengan datos de carácter personal cuando sean necesarios para el desempeño de sus funciones, en todo caso, deberán ser eliminados cuando hayan dejado de ser útiles para la finalidad para la que fueron creados.

6.7. Los archivos generados y almacenados que no pertenezcan al Corporativo DiagnostiQM serán eliminados sin responsabilidad alguna para la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el proceso de mantenimientos preventivos o auditorías informáticas.

6.8. Queda estrictamente prohibido para todos los usuarios el uso del correo electrónico Corporativo para fines personales, tales como suscripciones, cadenas de correos electrónicos, uso como referencia personal o envíos de información ajenos a las actividades laborales.

DE LAS INFRACCIONES

7. Generales

7.1. El incumplimiento a las obligaciones previstas en el presente documento por parte de todos los usuarios del Corporativo DiagnostiQM, serán sancionados en los términos del reglamento interno vigente o lo que determine la Dirección del Corporativo DiagnostiQM.