



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Políticas institucionales para el buen uso y protección de recursos tecnológicos

2020-2023
(Versión 1)



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



Tabla de contenido

1. Contexto de la política	3
¿QUÉ ES?	3
¿PARA QUÉ SIRVE?	3
¿CON QUÉ OTRAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO SE ARTICULA?	4
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
GLOSARIO	5
¿CUÁLES SON SUS FUNDAMENTOS NORMATIVOS?.....	10
¿CUÁL ES LA ESTRUCTURA O ELEMENTOS DE LA POLÍTICA?.....	10
¿CUÁL ES SU ÁMBITO DE APLICACIÓN?	28
¿QUIÉNES LA EJECUTAN?	29
2. ¿Cómo se planea la política?	29
3. ¿Cómo se implementa la política?	30
4. ¿Qué herramientas están disponibles para su implementación?	30
5. ¿Cómo se realiza el seguimiento y medición de la política?	31





POLÍTICAS INSTITUCIONALES PARA EL BUEN USO Y PROTECCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS

1. Contexto de la política

¿Qué es?

En este documento se define la política que regulara el buen uso y protección de los recursos tecnológicos de la Alcaldía municipal puesto que se define los términos, condiciones y responsabilidades establecidas por cada una de las partes que intervienen. Está fundamentada en valores como la responsabilidad, transparencia, eficiencia y calidad.

La Alcaldía Municipal hace entrega y facilita el uso de los recursos tecnológicos a los usuarios como apoyo a las gestiones administrativas. Cualquier uso inapropiado de estos recursos que interfiera, esté en contra de los fines de la administración municipal o ponga en riesgo su imagen será considerado como una violación a esta política y estará sujeta a las sanciones disciplinarias correspondientes.

Es en este punto en donde se buscan establecer lineamientos que permitan gestionar de manera correcta los activos informáticos de la Alcaldía Municipal de Chía en pro al correcto funcionamiento de los mismos para la optimización de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la administración.

¿Para qué sirve?

Todo usuario que haga uso de los equipos tecnológicos (equipo de cómputo, computador portátil, tableta digital, impresora, escáner, teléfono móvil, proyector o equipo tecnológico existente) de la administración municipal, se registrará y aceptará cumplir con los términos y condiciones establecidos en esta política y demás





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



políticas adoptadas por la Alcaldía Municipal referentes al mantenimiento y preservación de los activos fijos de la misma.

En este documento se muestran detalladamente los procedimientos y regulaciones que se deben tener en cuenta para el buen uso y protección de los recursos tecnológicos, esta política es establecida por la oficina TIC con el fin de promover el acceso, uso efectivo y apropiación de recursos tecnológicos, a través de políticas y programas, para mejorar la utilización de los mismos, en beneficio de la administración municipal.

¿Con qué otras políticas de gestión y desempeño se articula?

Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.

Política de Gobierno Digital.

Política de Seguridad Digital.

Política de seguridad de la información.

Políticas institucionales para el buen uso y protección de los recursos tecnológicos.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



Objetivo General

Describir y establecer la política para el buen uso y protección de los recursos tecnológicos de la Alcaldía municipal de Chía para su correcta apropiación y aplicación.

Objetivos Específicos

- Establecer lineamientos para una correcta gestión de los recursos tecnológicos de la Alcaldía Municipal de Chía.
- Definir actividades de control y ampliación del ciclo de vida de los recursos tecnológicos dispuestos para cada dependencia de la administración municipal.
- Iniciar con el proceso de apropiación de esta política por parte de todos los funcionarios de la administración municipal.

Glosario

- **Activos de Información:** Son los recursos que utiliza un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para que las organizaciones funcionen y consigan los objetivos que se han propuesto por la alta dirección.
- **Activos Informáticos:** Son aquellos recursos con los que cuenta una entidad para el desarrollo de sus actividades, clasificados en activos de información (manuales, informes, programas, bases de datos) y activos informáticos (hardware y software).
- **Amenaza:** Es una circunstancia que tiene el potencial de causar daños o pérdidas. Es decir, las amenazas pueden materializarse dando lugar a un ataque en el equipo.
- **Backup:** Es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de daño o pérdida.
- **Código Malicioso:** En seguridad informática, código malicioso es un término que hace referencia a cualquier conjunto de códigos, especialmente sentencias de programación, que tiene un fin malicioso. Esta definición incluye tanto programas





malignos compilados, como macros y códigos que se ejecutan directamente, como los que suelen emplearse en las páginas web (scripts).

- Los códigos maliciosos pueden tener múltiples objetivos como:
 - Extenderse por la computadora, otras computadoras en una red o por internet.
 - Robar información y claves.
 - Eliminar archivos e incluso formatear el disco duro.
 - Mostrar publicidad invasiva.
- **Cuentas de Servicios Institucionales o cuentas de Usuario:** Es un registro electrónico individual para un usuario de los servicios informáticos institucionales que tienen asociados, un nombre de usuario, además una contraseña (password) y otra información de identificación del titular de la cuenta.
 - **Datacenter:** Hace referencia a un centro de acopio de datos, donde son almacenados, tratados, distribuidos y/o procesados, de acuerdo a la norma ISO 27001.
 - **Disponibilidad:** Acceso y utilización de la información y los sistemas de tratamiento de la misma por parte de los individuos, entidades o procesos autorizados cuando lo requieran.
 - **Dominio:** Es una red de identificación asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a un sistema determinado.
 - **Hardware:** Se define como el conjunto de los componentes que conforman la parte material (física) de una computadora o un sistema tecnológico.
 - **Herramienta de hacking:** Programa de computador que puede ser utilizado por una persona para acceder de forma no autorizada o ilegal, conocido como hacker , con el fin de causar perjuicios a los usuarios, servicios o infraestructura tecnológica, pudiendo obtener el control del equipo afectado, obtención de información confidencial, chequeo de puertos de comunicaciones, entre otros.





- **Información:** Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.
- **Infraestructura tecnológica:** La infraestructura tecnológica se encuentra integrada por un conjunto de elementos de hardware (servidores, puestos de trabajos, redes, enlaces de comunicaciones, etc.) y servicios (soporte técnico, seguros, comunicaciones, etc.) que en conjunto dan soporte a las aplicaciones (sistemas de información) de la institución.
- **Integridad:** Mantenimiento de la exactitud y completitud de la información y sus métodos de proceso.
- **Licencia de software:** Es un contrato donde se especifican todas las normas y cláusulas que rigen el uso de un determinado programa por parte de los usuarios o licenciatarios. Principalmente se estipulan los alcances de uso, instalación, reproducción y copia de estos productos.
- **Mantenimiento Correctivo:** Se denomina mantenimiento correctivo al proceso que se realiza con la finalidad de reparar fallos o defectos que se presenten en equipos.
- **Mantenimiento Preventivo:** Referida a actividades encaminadas a la conservación y el correcto funcionamiento de equipos mediante la revisión y reparación prematura que garanticen su óptimo funcionamiento y fiabilidad.
- **Medio removable:** Es todo aquel dispositivo electrónico que almacena información y puede ser extraído del equipo de cómputo.
- **Mesa de ayuda:** Centro de servicios para la atención de todas las incidencias y solicitudes realizadas por los funcionarios de la alcaldía Municipal de Chía como: servicios de internet, correo electrónico, seguridad informática, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, servidores y redes de datos. Solicitudes de servicio como: cambios de contraseñas, backups de equipos, servidor de dominios, soporte en aplicativos y telefonía.





- **Recursos tecnológicos:** Elementos de tecnología que pueden ser hardware y/o software, tales como equipos de cómputo, servidores, impresoras, teléfonos, fax, programas y/o aplicativos softwares dispositivos USB entre otros.
- **Red Wifi:** Es una tecnología de comunicación inalámbrica que permite conectar a internet equipos electrónicos, como computadoras, tabletas, smartphones o celulares, mediante el uso de radiofrecuencias o infrarrojos para la transmisión de la información.
- **Redes informáticas:** Son aquellas redes a través de las cuales los usuarios de la Alcaldía municipal de tienen acceso a servicios informáticos ofrecidos por la Alcaldía. Se considera en este grupo Internet Red Local- Intranet, red inalámbrica y otras redes que hagan parte de la estructura de la Alcaldía.
- **Riesgo:** Es la posibilidad de que una amenaza se produzca, dando lugar a un ataque al equipo. Esto no es otra cosa que la probabilidad de que ocurra el ataque por parte de una amenaza.
- **Seguridad de la información:** Preservación, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- **Sistema de información:** Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. El equipo computacional: el hardware necesario para que el sistema de información pueda operar. El recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema. Un sistema de información realiza cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información.
- **Software:** Se refiere al conjunto de componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.
- **Software libre:** Es el software que puede modificarse y ser distribuido gratuitamente por cualquier persona.





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



- **Software no autorizado:** Se caracteriza porque no cuenta con una licencia de uso y no corresponde a una función determinada y por lo tanto no es autorizado por parte de la oficina TIC. Teniendo en cuenta lo anterior deberá ser borrado.
- **Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC):** Las TIC optimizan el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación. Permiten actuar sobre la información y generar mayor conocimiento e inteligencia. Abarcan todos los ámbitos de la experiencia humana. Están en todas partes y modifican los ámbitos de la experiencia cotidiana: el trabajo, las formas de estudiar, las modalidades para comprar y vender, los trámites, el aprendizaje y el acceso a la salud, entre otros.
- **Ticket:** Medio por el cual se gestionan las solicitudes de servicio a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la plataforma GLPI.
- **Tool Bar:** Barra de herramientas añadidas al navegador de internet.
- **Usuario:** Es aquella persona natural o jurídica de vinculación permanente o transitoria que utiliza un producto o servicio de forma habitual.
- **Vulnerabilidad:** Es una debilidad del sistema informático que puede ser utilizada para causar algún daño. Las debilidades pueden aparecer en cualquiera de los elementos de una computadora como el hardware, sistema operativo y/o software.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



¿Cuáles son sus fundamentos normativos?

NORMATIVIDAD ASOCIADA
NORMAS NACIONALES
Ley 1150 de 2007 Ley 1341 de 2009 Ley 1273 de 2009 Ley 1474 de 2011 Ley 1712 de 2014 Directiva presidencial 04 de 2012 Decreto 2693 de 2012 Decreto 212 de 2014 Decreto 1078 de 2015 Decreto 612 de 2018 Acuerdo 03 de 2015 del AGN
NORMAS TERRITORIALES
Acuerdo 168 de 2020 (Plan de Desarrollo Municipal)

¿Cuál es la estructura o elementos de la política?

Disposiciones generales

- Los equipos tecnológicos son administrados y supervisados por la oficina TIC de acuerdo a las políticas de la misma.
- Los equipos tecnológicos podrán ser utilizados por el alcalde, secretarios de despacho, jefes de oficina, funcionarios, empleados y/o contratistas.
- Los equipos tecnológicos deben ser supervisados por el personal administrativo o usuario a quien le fue asignado.
- Todo usuario que utilice los equipos tecnológicos debe manejarlos con mucha responsabilidad y cuidado.
- Todo usuario al terminar de utilizar los equipos tecnológicos debe dejar el área organizada y los equipos en buenas condiciones.
- Todo usuario que utilice los equipos tecnológicos pertenecientes a la Alcaldía municipal lo debe hacer estrictamente con fines laborales.





- Cualquier problema que ocurra con los equipos tecnológicos deberá ser reportado a la oficina TIC.
- El personal técnico de esta área atenderá el requerimiento de soporte y si es necesario remplazo de una parte lo reportara al supervisor o jefe de oficina TIC.
- Se permite mantener archivos informáticos personales, siempre y cuando se separen de los corporativos (carpetas lógicas diferentes), no se deteriore con ellos el desempeño del equipo y no se incumplan esta ni otras reglamentaciones que sobre el uso de tecnología expida la Alcaldía. Sin embargo, le corresponde al usuario la responsabilidad sobre la información almacenada en el equipo asignado y a la Alcaldía, la libre disposición sobre la misma.
- Los equipos serán entregados con acta de entrega de equipos tecnológicos según formato de la oficina TIC donde se consignarán las características físicas de hardware, software y el funcionamiento de las partes básicas del equipo entregado.

Uso de los equipos tecnológicos Hardware

- Para encender los equipos de cómputo, computador portátil, impresora, escáner, proyectores de imagen debe verificar que uno de los extremos del cable este colocado correctamente en el puerto correspondiente (detrás del equipo) y el otro extremo del cable a la toma de corriente. Luego encenderá el equipo presionando el botón de encendido (Power). En el caso de equipos con baterías precargadas deberá verificar que posea la carga para encenderlo.
- Siempre que tenga alguna duda sobre el funcionamiento de los equipos de tecnología pertenecientes a la Alcaldía municipal o de cualquier situación que ocurra con los mismos, debe solicitar ayuda técnica siguiendo los procedimientos establecidos por la Alcaldía.





- Debe informar cualquier anomalía que se presente con los equipos tecnológicos, mediante una solicitud de servicio al área de soporte técnico, a través de alguno de los canales de comunicación dispuestos para ello: intranet, extranet, al e-mail: soportetic@chia.gov.co y/o al teléfono 8844444 ext. 2300-2301 para que un técnico o ingeniero a quien se le asigne el caso, realice la atención y dé solución.
- Al concluir la utilización de una computadora, laptop o equipo móvil debe apagar el mismo de manera correcta.
- Al terminar de utilizar un proyector debe apagar el mismo presionando el botón de (Off) en el control previsto para ello.
- Está prohibido la utilización de los equipos tecnológicos, de la Alcaldía municipal, para generar o distribuir cualquier material que viole leyes o atente contra los derechos constitucionales; actividades que fomenten el hostigamiento sexual o laboral y/o atente contra el libre derecho de creencias y prácticas religiosas.
- Bajo ninguna circunstancia un usuario está autorizado a entrar en alguna actividad que sea ilegal bajo las leyes locales, nacionales o internacionales utilizando los equipos tecnológicos de la Alcaldía municipal.
- Los equipos tecnológicos de la Alcaldía municipal serán movidos y/o conectados a la red solamente por el personal de la oficina TIC.
- Se prohíbe la instalación de equipos tecnológicos personales u otros equipos electrónicos que requieren conexión directa a la red de la Alcaldía. De requerir la instalación de alguno de estos equipos para propósitos académicos o trabajos administrativos debe solicitarse a la oficina TIC.

Impresoras

Para el buen uso de las impresoras de la administración municipal se presentan los siguientes aspectos:

- En caso de que los cartuchos de tinta y/o tóner se acaben, los funcionarios deberán solicitar a Almacén General su reemplazo correspondiente. Está





prohibido hacer el uso de cartuchos de tinta o tóner reciclados o de una marca distinta.

- Todas las impresoras de la administración municipal se encuentran configuradas con dos tamaños de papel: Oficio y Carta; razón por la cual, los funcionarios deberán respetar los tamaños de los documentos que se imprimen para no generar conflicto en el funcionamiento de estas.
- Cualquier problema o falla que presenten las impresoras debe ser notificado a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, quienes cuentan con el personal calificado para la revisión, atención y/o diagnóstico de estas.
- En caso de presentar atasco de papel se deberá apagar el equipo para realizar su retiro correspondiente. Al omitir este procedimiento, puede dañar el funcionamiento y será responsabilidad del funcionario que tiene asignado el equipo en su inventario, responder por el mismo.
- Los equipos de impresión, en su mayoría deberán estar conectados directamente a la línea de corriente de pared debido a su alto consumo de energía.
- El buen uso y trato del equipo y en especial de las bandejas de alojamiento de papel es responsabilidad de todos los funcionarios que hagan uso de la impresora.
- En caso de usar papel reciclado (no recomendable) es necesario que el funcionario verifique el buen estado del papel y que no contenga ningún tipo de objeto anexo al mismo (ganchos, pegantes, dobleces, etc) ya que estos pueden ser causa de deterioro del equipo.
- Cuando ocurran fluctuaciones de energía, se recomienda desconectar los equipos de la red eléctrica con el fin de evitar posibles daños mientras se reestablece el servicio continuo de electricidad.





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Proyectores de video

Para el uso adecuado de los proyectores de video de la administración municipal, se debe tener en cuenta:

- Al momento de requerir algún proyector de video, se deberá hacer la solicitud formal a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (con 2 días de anticipación), la cual asignará a un funcionario especializado para realizar la correcta instalación del software para la proyección del video y su conexión respectiva.
- Cuando se requiera trasladar un proyector de video el funcionario deberá diligenciar un acta en donde quede estipulado quien será el responsable del equipo y si requiere a un funcionario de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para que deje instalado el equipo.
- En el transporte de los proyectores de video se debe tener cuidado con las condiciones atmosféricas del lugar al cual se va a trasladar (agua, sol, polvo, humedad, temperatura, entre otros) y evitar golpes durante el traslado.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



Estabilizadores

Es responsabilidad de los funcionarios:

- Cuidar los estabilizadores asignados a su inventario, por tal motivo, deberá velar por el buen uso y gestión de estos.
- En caso de presentarse algún fallo o inconveniente en el funcionamiento de los estabilizadores, se deberá notificar en el menor tiempo posible a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para su revisión pertinente y cambio si llegase a ser necesario.
- No conectar impresoras, dispositivos de uso personal, aspiradoras, planchas, entre otros elementos (que no correspondan a la conectividad de los equipos de cómputo) al estabilizador debido a su alto consumo, lo que puede ocasionar daños de alto impacto a los componentes conectados al estabilizador.
- Evitar el consumo de bebidas cerca a los estabilizadores previniendo de esta manera accidentes, que puedan dañar la integridad de los equipos conectados al estabilizador, a la red eléctrica y a usuarios cercanos.

Dispositivos móviles

Establecer los estándares para el uso y configuración de los dispositivos móviles de la Alcaldía Municipal de Chía.

- Los dispositivos móviles (teléfonos móviles, teléfonos inteligentes, tabletas, entre otros), son una herramienta de trabajo que deben ser utilizadas únicamente para facilitar las comunicaciones de los funcionarios de la administración municipal y atender actividades propiamente laborales.





- La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es la única oficina encargada de realizar la descarga y configuración del software de los dispositivos móviles de la Alcaldía Municipal de Chía.
- Se debe llevar un registro y control de todos los dispositivos móviles que posee la administración municipal y a quién están asignados (seguimiento).
- Cuando el equipo presente fallos, reportar inmediatamente a la Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, para realizar el debido proceso y atención al caso.

Dispositivos de almacenamiento extraíbles (USB)

Lineamientos a tener en cuenta para el uso de dispositivos de almacenamiento extraíbles (USB) en la Alcaldía Municipal de Chía:

- Como medida de preventiva frente a la contaminación por virus a los equipos de la administración municipal, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha restringido los puertos USB de los equipos con el fin de reducir la propagación de virus transmitidos por este medio.
- Cada usuario es el único responsable por la información que maneja en su equipo, motivo por el cual debe salvaguardar dicha información en caso de requerirse formateo del equipo, puede hacer la solicitud a la Oficina TIC para un acompañamiento en el proceso.
- Para evitar el contagio de virus en los dispositivos de almacenamiento externo, se recomienda no hacer uso de ellos como único medio para reposar (proteger) información de la administración municipal.
- Antes de hacer uso de los dispositivos USB, es necesario hacer un análisis a través del antivirus institucional con el fin de evitar infecciones de virus, futuros daños y pérdida de información.





- Se recomienda no utilizar los archivos almacenados en estos dispositivos, para sobre escribir información en ellos, debido a que es un dispositivo que está expuesto a daños por su manipulación y factores externos.
- Hacer uso del servicio que hay en la nube del correo institucional (Google Drive) en el cual cada funcionario de la Alcaldía Municipal de Chía cuenta con un almacenamiento de 30 GB en la nube.
- En caso de necesitar los puertos USB de algún equipo, se deberá enviar un oficio al jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones justificando la necesidad de habilitar los puertos, dicho oficio debe ser enviado y firmado por el jefe de la dependencia a la cual pertenezca el equipo a tratar.

Uso de Software

- El usuario no debe instalar ningún programa no autorizado que exija licenciamiento en su computadora (programas de mensajería, chats, acceso remoto, programa para cambiar el cursor del mouse, juegos, tool bar, etc.).
- Si el usuario necesita instalar algún programa en apoyo a sus funciones labores, investigación o administrativas debe consultar al personal técnico de la oficina TIC de la Alcaldía municipal para evaluar la necesidad del usuario, los requerimientos de licencia, requisitos de instalación para aprobar dicha solicitud y proceder con la instalación.
- Están completamente prohibidas las actividades que violen los derechos de cualquier persona o compañía protegidos por los derechos de autor, secretos comerciales, patente u otra característica intelectual, o las leyes o regulaciones similares, pero no limita a, la instalación o la distribución de programas ilegales u otros productos de software que no son licenciados apropiadamente para su uso.





- No se permite por ningún motivo copiar material protegido por derechos de autor, no limitados a digitalización y la distribución de fotografía de revistas, libros o de fuentes protegidas por los derechos de autor, para lo cual la alcaldía no tiene una licencia activa.
- El usuario no puede exportar programas, información técnica, programas de cifrado o tecnología, en violación de las leyes internacionales o nacionales que controlan dicha exportación.
- Está terminantemente prohibido insertar código malicioso en la red, estaciones de trabajos o servidores, ejemplo: virus, gusanos, caballos de troya, correo electrónico bomba u otros.

Uso de la mesa de ayuda GLPI

La mesa de ayuda GLPI es una plataforma a través de la cual se realiza la gestión de cualquier tipo de incidencias y solicitudes que reciba la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, referente a servicios de internet, correo electrónico, seguridad informática, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, servidores, redes de datos, solicitudes de servicio, cambios de contraseñas, acompañamiento para la realización de backups de equipos, servidor de dominios y soporte a aplicativos. Para la atención de cualquiera de los casos mencionados con anterioridad u otros requerimientos frente al área TI se disponen de los siguientes canales de atención:

- Correo electrónico: soportetic@chia.gov.co
- Presencial: Oficina TIC – Carrera 7 # 12-100.
- Llamada telefónica: 8844444 ext. 2300 - 2301.
- Página web de la alcaldía: Intranet y/o Extranet





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Para cuestiones del uso y manejo de la mesa de ayuda GLPI se disponen los siguientes lineamientos:

- La Oficina TIC será la encargada de atender las diferentes solicitudes que se realicen frente a temas de servicios tecnológicos, generar un ticket en la herramienta de gestión GLPI e iniciar con el proceso de atención y seguimiento al caso.
- Se deben generar reportes trimestrales de los casos registrados en la herramienta de gestión GLPI por dependencia vs los casos solucionados por los técnicos y/o ingenieros de la Oficina TIC, para la medición a nivel institucional y seguimiento de casos atendidos por dependencia.
- Se debe generar un reporte semestral sobre los mantenimientos preventivos y correctivos que se gestionen en la mesa de servicios.
- El funcionario de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que realice atención a los casos registrados en la mesa de servicios, deberá realizar la documentación de las actividades realizadas para dar solución al caso, realizar el cierre respectivo y/o escalamiento del ticket.
- El funcionario que solicitó un servicio, deberá responder la encuesta de satisfacción correspondiente al caso, que le llega automáticamente al correo electrónico institucional, para calificar la satisfacción con la prestación del servicio.

Protección de la información:

- Se estimula a los usuarios a que realicen backup periódicamente para salvar y proteger los documentos de trabajo administrativo o laboral en caso de que ocurran daños físicos al equipo o sistema operativo que impidan la recuperación de los mismos. Esto según el procedimiento establecido.

Mantenimientos preventivos y/o correctivos



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



Se definen lineamientos de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para realizar mantenimientos preventivos y/o correctivos a los equipos de la administración municipal de la siguiente manera:

Mantenimiento preventivo

- El mantenimiento preventivo se realiza semestralmente cubriendo en el año la totalidad de los equipos de la administración municipal.
- Se informará con anticipación a todas las dependencias el respectivo plan de mantenimiento semestral, discriminando fechas de visita para realizar el respectivo mantenimiento y contar con la disponibilidad de los equipos.
- Todos los funcionarios deben disponer de los equipos en el momento en que el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se acerque a realizar los mantenimientos preventivos, con el fin de agilizar el proceso.
- En caso de que el funcionario no esté presente el día de la visita del mantenimiento, es necesario que facilite con antelación la clave de acceso al equipo.

Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo hace referencia al soporte que presta el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el momento que se notifica la falla de un equipo, para este proceso se listan los siguientes aspectos a tener en cuenta:

- Para reportar la falla de un equipo, el funcionario procederá a notificar a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones vía correo electrónico, presencial, llamada telefónica o el medio que esta oficina establezca para atender el proceso a través de la mesa de ayuda con la generación de un ticket.





- Todos los funcionarios deben disponer de los equipos en el momento que el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se acerque a realizar el diagnóstico de la falla presentada en el equipo.
- Una vez diagnosticada la falla del equipo, los funcionarios de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, determinarán la causa del daño y establecerán si es necesario que el equipo sea enviado a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a fin de realizar el respectivo mantenimiento correctivo, esto en caso de contar con un stock de partes, en caso contrario, quedará en lista de espera mientras es adquirida la parte a reemplazar para poder finalizar con el proceso.
- Una vez terminado el soporte, el técnico avisará a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para realizar el cierre del ticket en la mesa de servicios, con el fin de consolidar una evidencia del soporte prestado, en este punto el funcionario deberá diligenciar una encuesta de satisfacción para medir los resultados del proceso y el nivel de satisfacción con el servicio recibido.

Formateo de equipos

Se presentan los lineamientos establecidos por la Oficina TIC para el formateo de equipos:

- En caso de que algún funcionario requiera formatear el equipo deberá realizar la solicitud de manera formal a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, especificando el motivo para realizar dicho procedimiento.
- El técnico de la Oficina TIC deberá diligenciar y entregar el formulario de formateo al usuario para poder realizar el proceso.
- Para proceder a formatear el equipo, el funcionario deberá hacer llegar el equipo a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y firmar la autorización de formateo entregada por el técnico.





- Es responsabilidad del funcionario realizar una copia de seguridad y/o backup de la información relevante en su equipo. En caso de no contar con un dispositivo de almacenamiento para guardar dicha información, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones apoyará al usuario en realizar la copia de la información en alguna unidad de almacenamiento de manera provisional, conservando la premisa de que el único responsable de la información es el usuario, motivo por el cual el usuario firma en un formato la aceptación de la completitud del backup realizado.
- Una vez realizado el formateo y configuración del equipo, en caso que la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones haya prestado el servicio de almacenamiento provisional, se procede a copiar nuevamente la información en el equipo, esta información deberá ser revisada por el funcionario. La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones no se hace responsable por información que no haya sido reclamada 3 días hábiles, después del trasladado el equipo.
- No está permitido que la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realice copia de seguridad y/o backup de la información, debido que el funcionario es custodio y responsable de la misma.
- En el momento en que la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se disponga a salvar información de un equipo, el funcionario deberá estar presente y ser consciente del tamaño y contenido de la misma para su confirmación y recuperación.
- Al momento de realizar la copia de seguridad de la información del equipo a formatear, dicha información se encontrará propensa a pérdida por fallas en discos o contaminación por virus, de ahí la importancia que el funcionario realice frecuentemente copias de seguridad.





Préstamo de equipos

Para el préstamo de equipos la Oficina TIC presenta las siguientes directrices teniendo en cuenta observaciones dadas por el área de soporte:

- En caso de que algún funcionario requiera de algún equipo informático deberá realizar la solicitud de manera formal a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, especificando el motivo de la solicitud y las especificaciones de lo solicitado.

Uso de dominio

La Alcaldía Municipal de Chía cuenta con un servicio de directorio activo en la red, en donde a cada equipo registrado en este directorio se le asigna un funcionario o responsable. Cada equipo cuenta con un nombre de usuario (según la dependencia) y una contraseña dada por dependencia para el respectivo acceso al equipo.

- Todos los equipos deben estar registrados en el dominio (sin excepción alguna), en caso que presente fallas o no se encuentre dentro del Dominio, el funcionario deberá notificar a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para realizar el proceso de ingreso al directorio activo.
- No está permitido revelar el nombre de usuario y contraseña de acceso que se le asignaron para el ingreso a su equipo de cómputo, esto incluye a familiares y otras personas que puedan tener acceso a portátiles o conexión remota.
- Todos los funcionarios y contratistas serán responsables del uso del equipo de cómputo y de todos los movimientos que se realicen en los mismos.





- No está permitido que un funcionario ingrese al equipo de cómputo de otra persona sin estar debidamente autorizado para ello.
- Al estar registrados en el dominio, al momento de instalar software o consultar propiedades internas del equipo se le solicitará un usuario y clave de administrador, para ello se requiere notificar a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones quien es la única que puede validar el ingreso.
- Si el funcionario requiere retirarse por un momento del equipo de cómputo puede bloquear el acceso al equipo presionando la tecla Windows + L al mismo tiempo, esto permitirá restringir el acceso a personas no deseadas a su equipo.
- La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es la única dependencia responsable en crear nuevas políticas de seguridad aplicables a los equipos de la administración municipal.

Uso del internet

El uso de internet es una herramienta para facilitar el trabajo y buen desempeño en el cumplimiento de las funciones de todos los funcionarios, por lo anterior, es necesario que cada funcionario cumpla con las políticas de uso de internet establecidas por la administración municipal.

Con el fin de proteger la integridad de la información y hacer buen uso del ancho de banda, los funcionarios deben cumplir a cabalidad lo siguiente:

- Hacer uso del internet para fines laborales e institucionales.
- No se permite visitar páginas web con contenido pornográfico.
- No se permite el ingreso a páginas de dudosa procedencia y contenido.
- No está permitido que los funcionarios descarguen y/o instalen programas en los equipos sin la autorización previa del personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, o que violen los derechos de autor.





- No se permite el acceso a páginas de entretenimiento (Facebook, Instagram, Twitter, entre otros) con excepción de los autorizados por el personal de la Oficina de Tecnologías de las Información y las Comunicaciones.
- Los funcionarios no deben hacer uso del internet para realizar llamadas.
- No está permitido las compras por internet desde los equipos de la Entidad.
- No está permitido el uso de chat o cualquier programa de mensajería instantánea, excepto los permitidos por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para chat interno. (cuentas de correo institucionales).
- No está permitida la instalación de gestores de descargas continuas (Torrent, emule, ares, entre otros) sin previa autorización del personal de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Al momento de obtener información de internet se debe tener cuidado con la ley de derechos de autor, evitando de esta manera el plagio.
- Los funcionarios que tengan privilegios especiales, en caso de detectar el mal uso de los mismos, les serán retirados sin previo aviso.

Uso del correo institucional

Esta política regula el uso del sistema de correo electrónico institucional de la Alcaldía Municipal de Chía, en donde se detallan procedimientos y normas que todos los funcionarios y contratistas deberán acoger, adicionalmente, con el fin de cumplir el Decreto Presidencial No. 04 relacionado con "Eficiencia administrativa y lineamientos de la política CERO PAPEL en la administración pública".

- Todo usuario nuevo que requiera una cuenta de correo electrónico realizará la respectiva solicitud, mediante el formulario de diligenciamiento con código TIC-FT-6-V1 este establece el formato de calidad para la solicitud, creación y aceptación del correo institucional a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con previa autorización del jefe de la dependencia.





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



- La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones cuenta con una persona responsable de la administración de las cuentas de correo electrónico, a su vez es el único responsable de la creación, seguimiento y gestión de los usuarios en la plataforma de correos.
- El tamaño del buzón destinado a cada usuario debe ser bien administrado, por el usuario, con el fin de no superar los límites de espacio.
- El encabezamiento o el subject debe resumir el contenido del correo y adicional debe ser lo más claro y breve posible para evitar complicaciones en la recepción y envío de documentos.
- La administración municipal cuenta con políticas de austeridad en los recursos, es por ello que se implementa la política de "CERO PAPEL" haciendo uso del correo institucional para comunicados internos y externos.
- El usuario debe solicitar a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el paz y salvo realizando la entrega de la licencia de correo asignada para uso corporativo.
- Las cuentas de correo electrónico son personales e intransferibles.
- Todos los funcionarios y contratistas serán responsables del buen uso del correo electrónico y de todos los movimientos que se realicen en los mismos.
- No está permitido el envío y/o recepción de mensajes que no se relacionen con las funciones asignadas.
- No está permitido el envío y/o recepción de chistes, juegos, mensajes en cadenas, videos, publicidad, ventas, uso de redes sociales, código malicioso, material pornográfico, entre otros, a menos que sea parte de una estrategia laboral.
- No está permitido que un usuario asuma la identidad de otra persona, oculte su identidad e incluso utilice el correo electrónico sin estar debidamente autorizado.
- No está permitido el envío de información que ponga en duda la imagen institucional.
- No está permitido que el usuario comparta el nombre de usuario y contraseña de acceso para el ingreso a su cuenta de correo electrónico.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



- Los usuarios no podrán violar los derechos de autor haciendo uso de su cuenta de correo electrónico.

Virus, Spam y aplicaciones maliciosas

- Todas las estaciones de trabajo conectadas a la red, en la Alcaldía municipal, tienen instalado un antivirus actualizado.
- La red de la Alcaldía municipal está constantemente monitoreada por la oficina TIC.
- Se orienta a los usuarios para que no abran correos electrónicos de promociones, asuntos no relacionados al trabajo y de personas desconocidas.
- Se orienta a los usuarios a no instalar ningún tipo de programa de internet debido a que pueden poner en riesgo la seguridad de la red.

Robos

- Al terminar la jornada de trabajo, se debe cerrar la oficina bajo llave para salvaguardar, todos los equipos tecnológicos.
- Todo usuario que identifique la pérdida de un equipo tecnológico o sus accesorios, debe reportarlo inmediatamente a la oficina TIC, personal de seguridad de la planta física y al personal de recursos físicos.

Daños físicos generales a la propiedad

- Se orienta a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos tecnológicos para la conservación de los mismos.
- Se prohíbe ingerir alimentos en oficinas donde haya equipos tecnológicos instalados.
- Al sufrir bajos de luz se deberán de apagar los equipos o desconectarlos de la corriente y así evitar daños.





- Equipos que generen mucho calor y el área en donde se encuentren no tenga aire, se deberá de reportar a la oficina TIC, para evitar la sobrecarga en la temperatura de equipos.
- Todo usuario que identifique daños físicos en los equipos tecnológicos o sus accesorios debe reportarlo inmediatamente al personal de sistemas de la oficina TIC.

Fuego

- Evitar sobrecargar las líneas de las tomas de corriente al utilizar un multi tomas con más de un equipo. Cada toma tiene una capacidad eléctrica la cual puede ser usada.
- No tener en el área de trabajo líquidos inflamables o tóxicos.
- Evitar la utilización de velas en las oficinas de trabajo.
- Asegúrese de apagar los equipos electrónicos.

Desastres naturales predecibles (tormentas, inundaciones)

- Como medida preventiva se desconectarán los equipos tecnológicos de la toma de corriente.
- Todas las dependencias identificarán las áreas, con equipos tecnológicos, más propensas a inundaciones y lo reportarán a la oficina TIC de la Alcaldía municipal para que estos realicen la movilización de los equipos tecnológicos otro lugar donde estén más seguros en conjunto a planta física.
- Los recursos tecnológicos deberán ser resguardados en caso de lluvia.

¿Cuál es su ámbito de aplicación?

Para la implementación de las políticas institucionales para el buen uso y protección de recursos tecnológicos en la Alcaldía Municipal de Chía, el líder será la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. De igual manera, para el debido cumplimiento, todas las dependencias serán corresponsables de las





acciones o información requeridas por el líder de política para su monitoreo, medición y seguimiento.

¿Quiénes la ejecutan?

- Funcionarios y contratistas de la alcaldía municipal de Chía.
- Jefes de las diferentes dependencias de la alcaldía municipal de Chía
- Representante legal.

2. ¿Cómo se planea la política?

- Plan de Desarrollo Municipal: Instrumento de planificación que orienta las acciones de la administración municipal durante un período de gobierno. En éste se determina la visión, los programas, proyectos y metas de desarrollo asociados a los recursos públicos que ejecutarán durante los próximos 4 años.
- Plan indicativo: Es un instrumento que permite resumir y organizar por anualidades los compromisos asumidos por el alcalde en el plan de Desarrollo. En el, se precisan los resultados y productos que se esperan alcanzar en cada vigencia y al terminal el periodo de gobierno.
- Plan de acción: Es un instrumento que sirve para que cada una de las dependencias oriente sus procesos, instrumentos y recursos disponibles (humanos, financieros, físicos, tecnológicos e institucionales) hacia el logro de sus objetivos y metas anuales de la Administración.





3. ¿Cómo se implementa la política?

Para cumplir con los objetivos de las políticas para el buen uso y protección de recursos tecnológicos en la Alcaldía Municipal de Chía se contemplan las siguientes líneas estratégicas:

- Estructura administrativa y direccionamiento estratégico: Compromiso de la alta dirección e institucionalidad formal para el cumplimiento de las políticas para el buen uso y protección de recursos tecnológicos.
- Fortalecimiento de capacidades: Capacitación y campañas de sensibilización sobre el uso correcto de las TIC, identificación, clasificación y mitigación de riesgos en el uso de recursos tecnológicos de la administración municipal.
- Normativo y procedimental: Elaboración y/o actualización de los protocolos y documentación necesaria para el cumplimiento normativo, en temas de correcta gestión de los recursos tecnológicos.

4. ¿Qué herramientas están disponibles para su implementación?

Para la correcta implementación de las políticas para el buen uso y protección de recursos tecnológicos, se tendrá como punto de partida ley 1273 de enero de 2009 por medio de la cual se modifica el código penal y se crea un nuevo bien jurídico “de la protección de la información de los datos y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre





otras disposiciones, de igual manera se presentan las siguientes herramientas de complemento:

- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI 2020 ([LINK](#))
- Política de administración de riesgos ([LINK](#))

5. ¿Cómo se realiza el seguimiento y medición de la política?

a) Monitoreo y Seguimiento

En primera instancia la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC definirá el procedimiento para el seguimiento y evaluación de las políticas para el buen uso y protección de recursos tecnológicos según corresponda.

La oficina de control interno de la entidad o quien haga sus veces será la encargada de realizar seguimiento y evaluación a las políticas para el buen uso y protección de recursos tecnológicos de acuerdo al plan de acción definido.

b) Medición:

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión cuenta con una herramienta en línea, llamado Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, a través del cual se capturan, monitorean y evalúan los avances sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.

