



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

### Contenido

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. RESULTADO ESPERADO.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS INFORMÁTICAS .....	4
5.1 POLÍTICAS SOBRE HARDWARE .....	5
5.1.1 Adquisición:.....	5
5.1.2 Custodia.....	5
5.1.3 Control y mantenimiento .....	6
5.2 POLÍTICAS SOBRE EL SOFTWARE .....	7
5.2.1 Adquisición.....	7
5.2.2 Desarrollo.....	8
5.2.3 Custodia.....	8
5.2.4 Uso .....	9
5.2.5 Manejo de cambio.....	9
5.3 POLÍTICAS SOBRE EL USO DEL INTERNET Y EL CORREO INSTITUCIONAL 10	
5.3.1 Sobre el uso del servicio de internet.....	10
5.3.1.1 Disposiciones generales.....	10
5.3.1.2 Actividades prohibidas consideradas como faltas graves.....	11
5.3.2 Sobre el uso de las cuentas de correo electrónico .....	12
5.3.2.1 Disposiciones Generales.....	12



5.3.2.2	Actividades prohibidas .....	14
5.4	POLÍTICAS SOBRE LAS REDES Y LAS TELECOMUNICACIONES .....	15
5.5	POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	16
5.5.1	Seguridad física .....	16
5.5.2	Seguridad lógica .....	17
5.6	POLÍTICAS SOBRE LOS EQUIPOS Y SERVICIOS DE CÓMPUTO.....	18
5.6.1	Condiciones generales de uso .....	18
5.6.2	Uso aceptable de los recursos de cómputo y red.....	19
5.6.3	Restricciones y obligaciones de los usuarios .....	19
5.6.4	Modificaciones al servicio.....	20
5.7	POLÍTICAS ANTIVIRUS Y MANEJO DE INFORMACIÓN.....	21
5.7.1	Cuidado con archivos VBS.....	21
5.7.2	No esconder extensiones de archivos tipos de programas conocidos.....	21
5.7.3	Instalación de un Firewall.....	21
5.7.4	Copias de seguridad .....	21
5.7.5	Actualización del sistema operativo.....	22
5.7.6	Aplicación de Antivirus .....	22



## 1. OBJETIVO

El propósito del presente documento es la definición de las Políticas Institucionales respecto al uso responsable de los sistemas de Información del Instituto de Turismo del Meta. Entendiéndose por uso responsable el seguimiento de normas políticas y prácticas adecuadas que salvaguarden la seguridad de la información, sistemas de información y los diferentes recursos tecnológicos Institucionales.

## 2. ALCANCE

Estas políticas se aplican a todos los funcionarios y proveedores del Instituto de Turismo del Meta o a cualquier otra persona de haga uso de los sistemas de información. De igual forma es aplicable a todos los equipos y sistemas informáticos (servidores, computadores, impresoras, fotocopiadoras, video proyectores) y demás elementos de infraestructura tecnológica, sistemas de información, bases de datos y demás que se encuentren bajo responsabilidad del Instituto.

## 3. RESULTADO ESPERADO

Utilización adecuada de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

## 4. DEFINICIONES

**Antivirus:** Dicho de un programa que detecta la presencia de virus y puede neutralizar sus efectos.

**Backup:** Copia de seguridad.

**Comunicaciones Electrónicas:** incluye todo el uso de los sistemas de información para comunicar, publicar material y contenido por medio de servicios como correo electrónico, foros de discusión páginas html, o alguna herramienta similar.

**Estación de trabajo:** Puesto de trabajo donde se encuentra ubicado un computador.

**Material no permitido:** incluye la transmisión, distribución o almacenamiento de todo material que viole cualquier ley aplicable. Se incluye sin limitación, material protegido por derechos de reproducción, marca comercial, secreto comercial u otro



derecho sobre la propiedad intelectual utilizada sin la debida autorización y material que resulte obsceno, difamatorio o ilegal bajo las leyes nacionales.

**Red Institucional:** es el conjunto de recursos de conectividad computacional que permite la comunicación de datos e información a través de todo el campus incluyendo el Internet.

**Redes:** Incluye cualquier sistema de cableado o equipos físicos como enrutadores, switches, access point, además de varios sistemas electrónicos como redes de video, datos, voz y dispositivos de almacenamiento.

**Sistema de Información:** Incluye cualquier sistema o aplicación de software bien sea de tipo administrativo o misional que ayudan a agilizar, gestionar las labores de la institución minimizando los errores y aumentando la productividad.

**Usuario(s):** Incluye toda aquella persona no necesariamente vinculada con la institución a quien el ITM proporcione los medios y niveles de autorización y acceso necesarios para hacer uso de los servicios o sistemas de información de ésta.

**Virus:** Programa introducido subrepticamente en la memoria de un ordenador que, al activarse, destruye total o parcialmente la información almacenada.

**TIC:** Tecnologías de la información y la comunicación.

**Spam:** Correo no deseado

## 5. DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS INFORMÁTICAS

Dentro de los objetivos del Plan Estratégico de Sistemas de Información se encuentran el uso adecuado de la información y su seguridad al igual que la utilización de todas y cada una de las herramientas con las que cuenta el Instituto de Turismo del Meta para el adecuado desarrollo de las actividades diarias en cumplimiento de su misión y su visión. De esta forma, todo funcionario o proveedor de servicios del Instituto de Turismo del Meta debe tener en cuenta las siguientes disposiciones:

La información y el conocimiento son recursos estratégicos y como tal deben administrarse institucionalmente.

La adopción de nuevas tecnologías de información que se basan en un análisis realizado con tecnologías probadas, novedosas y de valor agregado para la entidad, en una visión propia de la prospectiva tecnológica.



## **5.1 POLÍTICAS SOBRE HARDWARE**

### **5.1.1 Adquisición:**

La adquisición de hardware debe estar contemplada en el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad y debe estar sujeta a los procedimientos establecidos por el Instituto de Turismo del Meta. No obstante, de acuerdo a necesidades de la Entidad, será posible la adquisición de hardware que no estuviera inicialmente previsto.

Cualquier adquisición es tramitada por la dependencia solicitante en coordinación con el Apoyo Técnico para Sistemas, previa observación del hardware existente para determinar la disponibilidad del mismo y no incurrir en gastos innecesarios. El hardware debe ser adquirido a fabricantes con presencia directa en el país, que tengan reconocimiento nacional e internacional y capacidad de soporte técnico garantizada a nivel nacional.

El hardware también podrá ser adquirido por empresas distribuidoras nacionales e internacionales debidamente autorizadas por sus fabricantes para igualmente garantizar la referida capacidad de soporte técnico.

El Apoyo Técnico para Sistemas autoriza previamente el suministro de equipos de cómputo en la modalidad de alquiler cuando se cumpla con los siguientes criterios:

- No exista suficiente disponibilidad de equipos propios.
- Existencia de contrato de arrendamiento con una firma especializada.
- Haya presupuesto.

Cualquier compra de hardware debe ser una solución integral y debe contemplar las pólizas de seguros correspondientes, la adquisición de repuestos así como el mantenimiento del mismo.

### **5.1.2 Custodia**

El Almacenista del Instituto de Turismo del Meta es el (la) responsable de la custodia de los activos físicos de cómputo, a través de los mecanismos establecidos.



El Almacenista del ITM debe mantener un inventario actualizado y completo de los activos físicos de cómputo. A su vez el Apoyo Técnico para Sistemas diligencia un formato de Hoja de vida – equipos de cómputo” para llevar el control de dichos equipos.

Los activos físicos de cómputo deben estar protegidos de las amenazas y riesgos del entorno. Esta protección es necesaria para reducir el riesgo contra la pérdida o avería del mismo y su cumplimiento es responsabilidad conjunta del (la) Almacenista y el (la) Apoyo Técnico para Sistemas.

El traslado de los activos de cómputo es responsabilidad conjunta del Apoyo Técnico para Sistemas y el (la) Almacenista en coordinación con el (la) Subdirector(a) General.

Los usuarios de los Equipos de Cómputo son responsables de su buen uso, especialmente de aquellos que estén a su cargo y deben atender para ello las normas establecidas por la Entidad.

Los equipos en uso pueden ser reasignados según las necesidades de procesamiento para la ejecución de las tareas de cada uno de los funcionarios del ITM.

El (la) Apoyo Técnico para Sistemas determina los equipos, que por su nivel de obsolescencia no sean aptos para su adecuado funcionamiento ni para su efectivo mantenimiento correctivo y/o preventivo.

El Almacenista a su vez es el responsable de darlos de baja de acuerdo al concepto técnico y acta del comité de bajas del ITM acorde con los procedimientos existentes.

Debe existir autorización, acompañamiento y coordinación por parte del Apoyo Técnico para Sistemas para realizar cualquier labor de mantenimiento, actualización o cambio sobre el hardware del Instituto de Turismo del Meta.

El hardware que sea utilizado por los proveedores de servicio y no suministrados por el ITM, es responsabilidad del proveedor del servicio. Esto para el caso de los equipos de cómputo que se arriendan

### **5.1.3 Control y mantenimiento**

El hardware debe adquirirse con póliza de garantía tramitada.



Debe existir autorización, acompañamiento y coordinación por parte del Apoyo Técnico para Sistemas cuando se va a realizar cualquier labor de mantenimiento, actualización o cambio sobre el hardware del Instituto de Turismo del Meta.

## **5.2 POLÍTICAS SOBRE EL SOFTWARE**

### **5.2.1 Adquisición**

La adquisición de cualquier software debe estar contemplado en el Plan Anual de Adquisiciones del Instituto de Turismo del Meta y debe estar sujeta a los procedimientos establecidos por la entidad. No obstante, de acuerdo a necesidades de la Entidad, será posible la adquisición de software que no estuviera inicialmente previsto.

Cualquier adquisición debe ser tramitada por la dependencia solicitante en coordinación con el (la) Apoyo Técnico para Sistemas, previa autorización de la capacidad instalada para determinar la disponibilidad de productos y no incurrir en gastos innecesarios.

La adquisición de software debe realizarse a empresas, proveedora de productos de alta calidad y con respaldo técnico.

El software operativo y aplicativo de uso particular en un área específica, debe ser adquirido con la cooperación y visto bueno del Apoyo Técnico de Sistemas.

Las herramientas de administración de recursos informáticos son de carácter institucional y por lo tanto son definidas por el (la) Apoyo Técnico para Sistemas: Esto incluye soporte, gestión de redes, gestión de inventarios (coordinada con el Subdirector(a) General), administración de copias de seguridad (backups), administración de la seguridad de la red, etc.,

Preferiblemente el software adquirido debe integrarse con los Sistemas de Información ya existentes.

La adquisición de una solución de mercado primaria sobre un desarrollo a la medida, se realiza siempre y cuando se cubran los requerimientos y necesidades del Instituto de Turismo del Meta.



Cuando se requiera realizar la compra de un software nuevo, se debe verificar, mediante un estudio o análisis previo, que la solución no va a generar una duplicidad de tareas.

### **5.2.2 Desarrollo.**

El desarrollo de software a la medida se deberá efectuar a través de contratación de personal externo a la entidad y deberá ser supervisado por el Área que suscriba el contrato, con el acompañamiento del Apoyo Técnico de Sistemas.

Los recursos y el diseño de las aplicaciones buscan aumentar la eficiencia operacional y/o misional, a través del intercambio electrónico de información.

Debe existir una participación activa de las áreas usuarias del software que se encuentre en desarrollo desde el inicio hasta la terminación de todo el proceso.

El (la) Apoyo Técnico para Sistemas debe velar porque el software desarrollado pueda integrarse con los sistemas de información existentes.

La o las áreas usuarias del software en desarrollo son responsables, con la orientación del Apoyo Técnico de Sistemas, de ejecutar las pruebas y posterior aprobación requeridas antes de la entrega definitiva y puesta en producción del software.

Se debe tener a disposición ambientes de desarrollo o pruebas representativas, previas a la implantación definitiva del software y ambientes de producción; es decir, de utilización definitiva claramente diferenciados.

Cuando se requiera realizar el desarrollo de un software nuevo, se debe verificar, mediante un estudio o análisis previo, que la solución no va a generar duplicidad de tareas.

### **5.2.3 Custodia**

El (la) Apoyo Técnico para Sistemas y el (la) Almacenista son responsables de la administración del software de uso institucional: sistemas operativos, aplicativos, utilitarios, administradores de bases de datos, lenguajes de programación, a la medida, etc. Debe mantener un inventario actualizado de dicho software y sus licencias.



#### **5.2.4 Uso**

Solo se encuentra permitido el software legalmente adquirido por parte del Instituto de Turismo del Meta. En caso de tratarse de equipos personales, (teléfonos celulares, agendas electrónicas, dispositivos de almacenamiento de música y archivos, cámaras digitales, etc.) que sean utilizados con propósitos institucionales, cada usuario debe garantizar y tener las licencias que acrediten la legalidad del software que se está utilizando.

Cada usuario es responsable por la instalación del software no licenciado que se encuentre en los equipos de cómputo a su cargo.

El sistema operativo de los equipos de cómputo que se encuentran bajo la modalidad de arriendo debe estar licenciado por el proveedor de la empresa que presta el servicio.

La instalación de cualquier software ya sea institucional, personal o de libre distribución debe contar con la autorización previa del Apoyo Técnico de Sistemas.

El software utilizado por los proveedores de servicio y no suministrado por el Instituto de Turismo del Meta, debe ser de su autoría o tener las licencias de uso correspondientes.

El software desarrollado a la medida es de propiedad del Instituto de Turismo del Meta y es responsabilidad del Apoyo Técnico para Sistemas adelantar, si es necesario, el debido registro del producto.

#### **5.2.5 Manejo de cambio**

Los cambios de versiones del software deben ser planeados, analizados, evaluados y acordados conjuntamente entre el área responsable o solicitante del cambio y el (la) Apoyo Técnico de Sistemas.

La actualización y configuración de un nuevo sistema operativo deberá realizarse únicamente por personal autorizado.



### **5.3 POLÍTICAS SOBRE EL USO DEL INTERNET Y EL CORREO INSTITUCIONAL**

El Instituto de Turismo del Meta por intermedio del Apoyo Técnico para Sistemas y el (la) Almacenista, gestiona para sus servidores y proveedores, entre otros, los servicios de acceso al correo electrónico institucional y a Internet. Estos servicios apoyan la gestión personal, grupal e institucional, consolidándose como elementos facilitadores y dinamizadores en el desarrollo de la función pública. El uso de dichos servicios debe estar orientado exclusivamente hacia fines institucionales, por lo cual se establecen las siguientes instrucciones generales sobre su utilización:

#### **5.3.1 Sobre el uso del servicio de internet**

En esta sección se establecen los controles que permiten minimizar el riesgo generado por el acceso a Internet y a redes públicas, exponiendo los sistemas de información del Instituto de Turismo del Meta a la propagación interna y externa de software con código malicioso o nocivo, el cual puede comprometer directamente la integridad, la disponibilidad y la confidencialidad de la información procesada por cada uno de los componentes de la red, así como evitar que el acceso a dichas herramientas sea utilizada para actividades que no tengan relación directa con las funciones asignadas o las obligaciones contractuales.

##### **5.3.1.1 Disposiciones generales.**

El (la) Apoyo Técnico para Sistemas es el encargado de proporcionar el servicio de acceso institucional a Internet, así como vigilar su correcto uso y funcionamiento. Para tal fin asigna una cuenta de usuario que tendrá asociados unos privilegios específicos y una clave de acceso.

Todos los usuarios están identificados independientemente con permisos de acceso.

La utilización de la cuenta es personal e intransferible, por lo que si se utiliza una cuenta y los privilegios que la misma le ofrece al usuario, para realizar acciones no permitidas, se asume inicialmente que fue el funcionario responsable y asociado a la cuenta quien las realizó, motivo por el cual se debe dar un uso responsable al manejo de claves de acceso evitando así la utilización de estas por personas no autorizadas.



El uso de Internet está permitido exclusivamente para actividades institucionales.

Los usuarios utilizan únicamente los servicios para los cuales están autorizados.

A través de herramientas de monitoreo y análisis de tráfico como estadísticas de Internet Acceleration Server, se detectan a los usuarios que hagan mal uso de los servicios de Internet.

La información transmitida por este medio, es responsabilidad única y exclusiva de cada usuario.

El (la) Apoyo Técnico para Sistemas, se encuentra facultado para bloquear todos aquellos sitios de Internet que considere que no son compatibles con las labores de los servidores y contratistas.

En caso de existir excepciones por causas debidamente justificadas, los jefes correspondientes deben presentar la solicitud mediante comunicación escrita, exponiendo las causas de la excepción ante el (la) Apoyo Técnico para Sistemas para su estudio y posterior aprobación por el (la) Subdirector General.

Se permite a los servidores públicos y contratistas que tengan acceso a Internet ingresar a las páginas de correos personales (hotmail, tutopia, gmail, etc).

El (la) Apoyo Técnico para Sistemas en coordinación con el (la) Subdirector (a) General determina los casos en los cuales sea necesario restringir el acceso a páginas y servicios que afecten negativamente el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la entidad y/o se detecte un mal uso de la misma.

### **5.3.1.2 Actividades prohibidas consideradas como faltas graves**

Teniendo en cuenta el Código Disciplinario Único (Ley 734 de 2002), donde se establecen los deberes y prohibiciones para los servidores públicos. Derivado de dicha Ley, se considera pertinente establecer como faltas graves las siguientes:

Ingresar a páginas pornográficas, así como de personas u organizaciones al margen de la ley o de contenidos ilegales.

Descargar programas que permitan realizar conexiones automáticas, la utilización de los recursos asignados por la entidad para distribución o reproducción de este tipo de programas (Ej: software conexión ftp, p2p) ya sea vía Web o medios magnéticos.



Descargar música y video no aplicable a actividades del quehacer de la entidad, así como utilizar o participar en juegos de entretenimiento en línea.

Consultar material inapropiado, obsceno, pornográfico, de violencia explícita, indecente, ilegal o cualquier otro tipo de material que pudiera ofender a los usuarios de espacios de cómputo comunes. Se hace seguimiento a aquellos usuarios que incumplan esta directriz. Su omisión se reporta a Control Interno Disciplinario.

Utilizar los servicios de TV a través de Internet, salvo que dicha información se requiera para el ejercicio de las funciones a cargo. En este caso el Jefe correspondiente debe presentar la solicitud mediante correo, exponiendo las causas de la excepción ante el (la) Apoyo Técnico de Sistemas para su estudio y posterior aprobación por el (la) Subdirector (a) General.

Descargar o instalar programas, modificar los paquetes y configuraciones ya instalados en los computadores de la Entidad, en pro de prevenir virus informáticos y reconfiguración de equipos personales.

En caso de requerir algún software nuevo o la modificación de alguno ya instalado, el Jefe o Subdirector de la Oficina o Subdirección debe solicitar la respectiva instalación o modificación al Apoyo Técnico para Sistemas a través del correo Institucional de la Oficina.

### **5.3.2 Sobre el uso de las cuentas de correo electrónico**

Esta sección establece lineamientos para el buen uso de la plataforma de correo electrónico del Instituto de Turismo del Meta. Esta plataforma incluye tanto el servicio de correo interno como el externo y se constituye en un componente fundamental de información para el Instituto, debiéndose garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información allí contenida.

#### **5.3.2.1 Disposiciones Generales**

Todos los servidores y contratistas de la entidad tienen derecho a una cuenta de correo institucional de acuerdo a las necesidades del servicio.

Este principio también aplica a las dependencias, proyectos y eventos oficiales del Instituto de Turismo del Meta.



Por cuenta de correo institucional se entiende aquella que permite, mediante el uso de la plataforma de correo, comunicarse al interior y exterior de la entidad.

El (la) Apoyo Técnico para Sistemas es el encargado de configurar el servicio de correo institucional, así como vigilar su correcto uso y funcionamiento. Para tal fin asigna una cuenta que tiene asociado un buzón de correo, en el cual se almacenan todos los mensajes enviados y recibidos.

Cada usuario debe depurar continuamente su buzón de correo con el fin de mantener siempre espacio disponible para nuevos mensajes.

La información contenida en el correo ya sea institucional o electrónico se considera información privada y por lo tanto debe ser manejada como una comunicación privada y directa entre el remitente y su destinatario.

La cuenta de correo es intransferible. Por esto se deben tener claves seguras y no se puede compartir la cuenta.

Cada usuario es responsable de la información enviada o reenviada desde su cuenta de correo.

Aunque la entidad cuenta con un servicio de revisión de virus para los mensajes de correo electrónico entrante, los usuarios del correo deben ser cuidadosos al decidir abrir los archivos anexos colocados en mensajes de remitentes desconocidos o sospechosos. Si llegan mensajes con esta característica, se debe informar al Apoyo Técnico para Sistemas y/o al personal de Sistemas.

Le corresponde a cada usuario verificar que todos los archivos que se copien a su computador no contengan virus. Para tal fin debe ejecutar el antivirus que está instalado en cada equipo y verificar los archivos correspondientes.

Las cuentas de correo y acceso a la red son desactivadas a partir de la fecha en la cual la persona termine oficialmente su vinculación con la entidad por solicitud del Jefe o Subdirector de la Oficina o Subdirección correspondiente.

El (la) Apoyo Técnico para Sistemas, previa autorización del (la) Subdirector (a) General puede cancelar las cuentas de correo que no demuestren su uso durante más de dos (2) meses consecutivos, excepto aquellos usuarios que se encuentren en vacaciones o licencias de trabajo. También el mal uso del correo ocasiona la cancelación de la cuenta.



Los funcionarios del Instituto de Turismo del Meta no pueden emplear direcciones de correo electrónico diferentes a las cuentas oficiales para atender asuntos de la Entidad.

### **5.3.2.2 Actividades prohibidas**

En desarrollo de los postulados legales contenidos en el Código Disciplinario Único, quedan prohibidas las siguientes actividades:

Enviar correos a "Todas las dependencias" cuyo contenido no sea de carácter institucional; si se trata de propósitos institucionales la información que se incluya en dichos mensajes no debe ser mayor a 25 Mb; si se tienen archivos de mayor tamaño, debe realizarse la publicación a través de la Intranet de la entidad, mediante solicitud al Asesor(a) de Comunicaciones.

En el caso que los correos que requieren ser enviados no cumplan con alguna de las condiciones anteriores se debe contactar el (la) Apoyo Técnico para Sistemas para definir la forma de distribución.

Enviar o contestar cadenas de mensajes a una persona o grupo de personas, que no sean de carácter institucional.

Enviar correo con material o información que transgreda las normas nacionales o internacionales referentes a los Derechos de Autor.

Enviar o reenviar correos contentivos de propaganda o cualquier otra información de carácter político partidista.

Enviar correo externo o interno a la Entidad con material o información que vaya en contra de la moral y buenas costumbres, o que constituya o fomente un comportamiento que dé lugar a responsabilidades civiles, administrativas o penales.

Promocionar a través del correo interno o externo bienes o servicios particulares que no tengan relación con los objetivos institucionales.

Utilizar el correo electrónico para fines diferentes a los objetivos de la Entidad.

Usar el Servicio en relación con mensajes no deseados, correos molestos (spam) u otros mensajes duplicativos o no solicitados (comerciales o de otro tipo).

Difamar, insultar, acosar, amenazar o infringir de cualquier otra forma los derechos de terceros (tales como el derecho a la intimidad o a la propia imagen).



Publicar, distribuir o divulgar cualquier información o material inapropiado, obsceno, indecente o ilegal.

Recopilar o de cualquier otro modo recabar información sobre terceros, incluidas sus direcciones de correo electrónico, sin su consentimiento.

Transmitir o cargar archivos que contengan virus, "caballos de Troya", "gusanos" u otros programas perjudiciales o nocivos.

Intentar obtener acceso de forma no autorizada al Servicio, a otras cuentas, a sistemas informáticos o a redes conectadas con el Servicio, a través de búsqueda automática de contraseñas o por otros medios.

Interferir o interrumpir redes conectadas con el Servicio o infringir las normas o directivas.

#### **5.4 POLÍTICAS SOBRE LAS REDES Y LAS TELECOMUNICACIONES**

La adquisición de elementos físicos para las redes de servicios profesionales y sistemas de comunicaciones debe estar incluida en el Plan Anual de Adquisiciones del Instituto de Turismo del Meta. No obstante, de acuerdo a necesidades de la Entidad, será posible la adquisición de elementos que no estuvieran inicialmente previstos.

Cualquier adquisición de servicios profesionales relacionada con las redes de datos o de comunicaciones debe ser tramitada por el área solicitante y en coordinación con el (la) Apoyo Técnico para Sistemas y el (la) Subdirector (a) General.

La gestión, es decir administración, configuración, monitoreo, y funcionamiento de los sistemas institucionales de redes y telecomunicaciones utilizados por el Instituto de Turismo del Meta está coordinado por el (la) Apoyo Técnico para Sistemas.

Toda solicitud para la obtención de frecuencias, licencias y permisos de uso del espectro electromagnético debe ser canalizada a través del Apoyo Técnico de Sistemas, en coordinación con el área solicitante del servicio.

En caso de requerirse una conexión con un ente externo, ésta debe tener el visto bueno previo y realizarse con el concurso del (la) Apoyo Técnico para Sistemas.



Todas las conexiones de red, tanto local como remota, deben contar con definiciones y requerimientos específicos y claros, con características técnicas y de seguridad definidas por el Instituto de Turismo del Meta y sus políticas de seguridad de la información.

Cualquier ampliación, expansión o cambio tecnológico que pueda impactar la red de datos debe ser estudiada y aprobado por el (la) Apoyo Técnico para Sistemas.

Las entidades externas que tengan oficinas o funcionarios dentro de las instalaciones del Instituto de Turismo del Meta y requieran utilizar su infraestructura de datos, debe efectuar la correspondiente solicitud formal al Apoyo Técnico para Sistemas quien realiza una evaluación de la viabilidad y los costos asociados, emitiendo un concepto que permite o no el uso solicitado.

El buen uso de las aplicaciones, la administración de la utilización y de la operación, así como la especificidad de los parámetros y roles de usuarios es responsabilidad de las áreas usuarias.

Las conexiones de equipos externos a la red institucional del Instituto de Turismo del Meta, debe ser realizadas por el Apoyo Técnico para Sistemas con autorización del (la) Subdirector (a) General.

## **5.5 POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

### **5.5.1 Seguridad física**

Los responsables de cada dependencia del Instituto de Turismo del Meta deben aplicar normas mínimas de seguridad física en los lugares en donde existan equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, equipos de documentación y en general cualquier activo de información.

El control de acceso a los equipos de cómputo, es responsabilidad del funcionario que tenga a su cargo cada uno de los equipos.

El funcionario debe establecer como medidas mínimas de prevención una contraseña y de protector de pantalla. Este protector de pantalla debe estar configurado preferiblemente para que se ejecute en un tiempo no superior a tres minutos. El equipo de trabajo de Planeación y Sistemas apoya el proceso de configuración de protectores de pantalla, protegido por contraseña.



Los usuarios de equipos de cómputo portátiles suministrados por la entidad deben reforzar las medidas de protección física en todo lugar. En todos los casos estos equipos deben contar con pólizas y seguros contra todo daño y cuya suscripción debe ser de responsabilidad conjunta entre el Almacenista y el (la) Apoyo Técnico para Sistemas.

Todo servidor de bases de datos, de aplicaciones y/o de archivos debe localizarse en un centro de cómputo.

El acceso al centro de cómputo está restringido al personal autorizado. El responsable del centro de cómputo debe implementar los controles necesarios para el registro y control del personal no autorizado que requiera ingresar a dicho centro.

En caso de usuarios que tengan llaves para permitir la utilización de algún software deben utilizarlas teniendo cuidado de no perderlas ni dejarlas a disposición de terceros no autorizados. Dichas llaves son elementos similares a memorias USB que permiten el ingreso a software especializados como por ejemplo el software tarifador.

### **5.5.2 Seguridad lógica**

Todo usuario de un recurso informático debe ser autorizado formalmente de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Instituto de Turismo del Meta. El uso y mantenimiento de las claves de acceso a los recursos informáticos es de total responsabilidad de cada uno de los usuarios.

Los responsables de cada área son quienes definen los roles, privilegios y accesos a cada una de las aplicaciones que soporten los procesos a su cargo.

Cada usuario tiene definido y asignado el ambiente de trabajo y configuración informáticas para el uso de las aplicaciones y sistemas de información. La pérdida de información y el no funcionamiento de las aplicaciones por modificación del ambiente de trabajo es responsabilidad del usuario.

La información debe ser clasificada según criterios de disponibilidad, integridad, y confiabilidad para efectuar su custodia, conservación, necesidad, prioridad y grado de operación.



Se deben hacer copias de seguridad con la periodicidad sujeta a los criterios de riesgo y volumen de información esencial de la entidad con propósitos de recuperación en caso de una eventual pérdida.

Para el caso de proveedores y contratistas del Instituto de Turismo del Meta que tengan acceso a la información de la entidad, el acuerdo de confidencialidad se establece mediante cláusula del contrato.

Todos los usuarios de activos informáticos deben acoger las normas, procedimientos y políticas que en materia de seguridad informática se promuevan desde el (la) Apoyo Técnico para Sistemas.

## **5.6 POLÍTICAS SOBRE LOS EQUIPOS Y SERVICIOS DE CÓMPUTO**

La estructura y uso de la red de datos, equipo de conectividad, equipo y espacios de cómputo del Instituto de Turismo del Meta estarán establecidos bajo el control de una serie de políticas que se han venido aplicando para optimizar los procesos de mejoramiento del área de sistemas.

Estas políticas son adoptadas en cada dependencia del Instituto de Turismo del Meta donde se hace necesaria la utilización de elementos de cómputo (computadores, escáneres e impresoras) contribuyendo a una educación, para el cuidado y adecuado funcionamiento de cada uno de estos equipos.

### **5.6.1 Condiciones generales de uso**

Los usuarios de la red y equipo de cómputo del Instituto de Turismo del Meta deben solicitar apoyo u orientación al Apoyo Técnico para Sistemas o a quien designe ante dudas específicas en el manejo de los equipos de cómputo, acceso a la información de los servidores internos y manejo de datos.

Los equipos de cómputo y de la red de datos deben ser operados por personal de área, administrativo y/o personal previamente autorizado por los responsables de los equipos, bajo ninguna circunstancia deben ser operados por personas ajenas al Instituto de Turismo del Meta.

Las actividades realizadas en los equipos de cómputo del Instituto de Turismo del Meta deben acoplarse a los programas y proyectos misionales y administrativos del Instituto y no para fines personales u ociosos.



Los equipos de cómputo cuentan con los programas necesarios para las actividades de administración, investigación y capacitación.

Está prohibido el uso, almacenaje, copiado y reproducción de software sin el consentimiento del propietario de los derechos de autor.

### **5.6.2 Uso aceptable de los recursos de cómputo y red**

Los siguientes son los usos aceptables de los recursos de cómputo y red de datos que se contemplan para el Instituto de Turismo del Meta:

La investigación apoyada en el uso de recursos de software.

Presentaciones, talleres, congresos y seminarios virtuales y en general todas las actividades que promuevan la cultura informática entre la población del Instituto.

Realización de cursos internos para capacitación de acuerdo a los requerimientos de cada una de las Dependencias y/o usuarios del Instituto. (Programados por los responsables).

Actividades de gestión y administración que requiera el uso de medios electrónicos y sistemas distribuidos.

Los usuarios deben tener bien definidas las actividades que van a realizar con los equipos de cómputo y red de datos del Instituto de Turismo del Meta, con el fin de lograr un buen desempeño y optimización de los recursos de cómputo.

### **5.6.3 Restricciones y obligaciones de los usuarios**

Todos los usuarios deben respetar la integridad de los equipos y las instalaciones de cómputo del Instituto de Turismo del Meta, además de la confidencialidad y los derechos individuales de los demás cumpliendo los siguientes ítems:

Se recomienda no fumar, consumir alimentos y/o bebidas en sitios donde se encuentre ubicados los equipos de computo (computadores, impresoras, escáner, etc), es obligación de los usuarios mantener limpias las áreas donde se encuentren los equipos, tirando la basura en los botes destinados para este fin.



Se debe evitar conectar y/o desconectar componentes de hardware de los equipos de cómputo, cualquier falla de los equipos de cómputo se deberá reportar al personal del Área de Planeación y Sistemas para que solucionen el inconveniente.

Deben, abstenerse de realizar actividades ociosas tales como juegos, chat, descargar archivos MP3, DIVx, MPEG o ejecución de software desde páginas de Internet y otras actividades que saturan el ancho de banda de la red del Instituto de Turismo del Meta; bajo ninguna circunstancia la infraestructura de cómputo debe ser utilizada para lanzar ataques a otros equipos conectados en red.

Se debe respetar la configuración original de los equipos, evitando personalizar el aspecto y contenido de los mismos, así como la instalación de cualquier tipo de software ajeno al instalado por el personal técnico del área de sistemas.

No se permite la modificación de configuración de:

- Conexiones de red.
- Escritorio.
- Protector de pantalla.
- Sonido.
- Hora y fecha del sistema.
- Firewall de Windows.
- Cuentas de Usuario.

Todos los computadores deben manejar la "Hora Legal de la República" (Hora Internacional) de acuerdo a la directiva 013 de 2005 emitida por la Procuraduría General de la Nación.

#### **5.6.4 Modificaciones al servicio**

El (la) Apoyo Técnico de Sistemas, previa autorización del (la) Subdirector (a) General del Instituto de Turismo del Meta se reserva el derecho para modificar las condiciones aquí establecidas cuando lo considere necesario. También puede modificar o incluso suspender el servicio o partes del mismo cuando sea necesario, por razones administrativas, de mantenimiento de los equipos o por causas de fuerza mayor.



## **5.7 POLÍTICAS ANTIVIRUS Y MANEJO DE INFORMACIÓN**

Estas son algunas normas que debe tener en cuenta para proteger los equipos de cómputo ante algún ataque por virus informáticos. Es importante que todo el personal del Instituto sea consciente sobre su responsabilidad.

### **5.7.1 Cuidado con archivos VBS**

No se debe abrir archivos cuya extensión sea VBS (Visual Basic Script es un lenguaje que permite ejecutar rutinas dentro de los PC), a menos que se esté absolutamente seguro que el mail viene de una persona confiable y que haya indicado previamente sobre el envío.

### **5.7.2 No esconder extensiones de archivos tipos de programas conocidos**

Todos los sistemas operativos Windows, por predeterminación, esconden la extensión de archivos conocidos en el explorador de Windows. Esta característica puede ser usada por los diseñadores de virus y hackers para disfrazar programas maliciosos como si fueran otra extensión de archivo. Por eso los usuarios pueden ser engañados, y dar clic sobre el archivo de "texto" y sin darse cuenta ejecutar el archivo malicioso.

### **5.7.3 Instalación de un Firewall**

El (la) Apoyo Técnico para Sistemas debe considerar la utilización de un firewall bien sea a nivel de hardware o nivel software, este tiene la función de minimizar el riesgo de ataques a la red y equipos conectados a ella, de igual forma el filtrado de contenidos y manejo de políticas de Internet.

### **5.7.4 Copias de seguridad**

Nunca se debe trabajar un archivo directamente sobre un medio magnético, especialmente sobre memorias USB u otros medios extraíbles ya que si estas se dañan por virus u otro problema la mayoría de las veces se puede recuperar la información.

Debe realizarse backup de los archivos exclusivamente laborales (excluye fotos, imágenes o archivos de texto personales) de cada una de las estaciones de trabajo.



### 5.7.5 Actualización del sistema operativo

Se realizan actualizaciones periódicas por parte del (la) Apoyo Técnico para Sistemas, previa autorización del (la) Subdirector (a) General con el fin de aumentar al máximo la seguridad ante eventuales ataques virales, puesto que algunos de los gusanos que recorren el mundo buscan especialmente los agujeros de seguridad de muchos de los productos de Microsoft. Para ello la empresa Microsoft ofrece periódicamente actualizaciones "críticas" para descargar. De igual forma el administrador del sistema puede configurar el sistema operativo para que se descarguen en forma automática en horas poco críticas para la red.

### 5.7.6 Aplicación de Antivirus

Se debe crear la cultura de vacunación, siempre revisando con el antivirus sus discos removibles o memorias USB antes de usarlas. Preferiblemente una vez por semana se debe vacunar el disco duro del computador.

Para realizar esta operación simplemente ingrese al antivirus y utilice la opción analizar Unidad C, en caso que el disco tenga dos particiones o el equipo tenga discos se deban analizar ambos discos.

Estas políticas deben ser socializadas a través del correo electrónico Institucional y publicadas en la intranet del Instituto de Turismo del Meta, es de obligatorio cumplimiento para todo el personal que haga uso de cualquier recurso tecnológico y su omisión será informada a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

<i>Proyecto:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
SHIRLEY GIRALDO	MAURICIO GOMEZ	RAFAEL GALARZA MOJICA
Contratista ITM	Asesor Jurídico ITM	Subdirector General