

# **Políticas de Seguridad de la Información y Soporte TIC – Contactos y niveles de atención**

## **Uso y seguridad de recursos**

Se establecen políticas para uso adecuado de la red y equipos; prohibiciones de acceso no autorizado, instalación de software dañino, violación de privacidad, etc. La UNEMI puede suspender el uso ante incumplimientos.

## **Canales de soporte y tiempos de respuesta (Pol. 20)**

- Correos: tics@unemi.edu.ec y/o tic@unemi.edu.ec
- Teléfonos: (04) 2715081 - (04) 22715079 ext. 3306, 3305, 3310, 3312, 3315
- Tiempo de respuesta: 2 horas (08:00-22:00) y 8 horas (22:01-07:59).

## **Niveles de soporte (Pol. 21-24)**

N1: incidencias comunes (usuarios/contraseñas, instalación básica, etc.).

N2: problemas especializados (BD, redes, SO, sistemas).

N3: desarrollo de soluciones y verificación.

N4: proveedor (CEDIA) con SLA definidos.

## **Fuentes oficiales**

- Políticas de Seguridad de la Información y Niveles de Soporte Técnico de la UNEMI.

Enlace: <https://unemi.edu.ec/wp-content/uploads/2019/10/POL%C3%8DTICAS-DE-SEGURIDAD-DE-LA-INFORMACI%C3%93N-Y-NIVELES-DE-SOPORTE-T%C3%89CNICO-DE-LA-UNEMI.pdf>