

## **Manual de políticas del Departamento de TI**

### Tabla de contenido:

- **Introducción**
- Descripción general del departamento
- Uso de computadoras portátiles y equipos
- **Acceso a redes y sistemas**
- Correo electrónico y comunicación
- Seguridad y confidencialidad de los datos
- Soporte de mesa de ayuda de TI
- **Adquisición de software y hardware**
- Políticas y procedimientos de TI
- Capacitación y desarrollo profesional en TI
- Gestión de incidentes de TI
- **Gestión del cambio**
- Gestión de activos de TI
- Trabajo remoto y trae tu propio dispositivo (BYOD)
- Enmiendas al Manual de Políticas
- **Conclusión**

### **Introducción**

¡Bienvenido al Manual de Políticas del Departamento de TI! Este manual es una guía completa sobre las políticas, los procedimientos y las expectativas de los empleados del departamento de TI. Proporciona directrices para garantizar el uso eficaz y seguro de los recursos de TI dentro de la organización. Lea este manual detenidamente y consulte con su supervisor o con el departamento de TI si tiene alguna pregunta o necesita más aclaraciones.

#### Descripción general del departamento

El departamento de TI desempeña un papel crucial en el soporte de la infraestructura tecnológica de la organización y en el correcto funcionamiento de las operaciones. Nuestro departamento está formado por 20 profesionales de TI, entre ellos administradores de sistemas, ingenieros de redes y personal de soporte técnico. Brindamos soporte técnico, gestionamos los activos de TI de la organización y garantizamos la seguridad de los datos.

#### Uso de computadoras portátiles y equipos

Los empleados que reciben computadoras portátiles de la empresa son responsables de su correcto uso y cuidado. Las computadoras portátiles solo deben usarse para fines laborales y no deben ser prestadas ni utilizadas por personas no autorizadas. El año pasado, entregamos 100 computadoras portátiles, lo que garantiza que los empleados cuenten con las herramientas necesarias para realizar sus tareas eficientemente.

## Acceso a redes y sistemas

El acceso a la red y los sistemas de la organización se otorga según las funciones y responsabilidades del puesto. Los empleados deben cumplir con las políticas de acceso a la red y proteger sus credenciales de inicio de sesión. El año pasado, revisamos y actualizamos los privilegios de acceso de 300 empleados para alinearlos con sus funciones.

## Correo electrónico y comunicación

El sistema de correo electrónico de la organización se utilizará para fines de comunicación oficial. Se espera que los empleados respeten las normas de etiqueta en el correo electrónico y eviten el uso de lenguaje ofensivo o inapropiado. El sistema de correo electrónico se supervisa por motivos de seguridad y para garantizar el cumplimiento de las políticas. Administramos y mantenemos un sistema de correo electrónico que da servicio a 500 empleados.

## Seguridad y confidencialidad de los datos

La protección de datos sensibles es fundamental. Los empleados deben cumplir con las políticas de seguridad y confidencialidad de datos, incluyendo la protección de la información de la empresa y los datos de los clientes. El año pasado, impartimos capacitaciones sobre seguridad de datos a todos los empleados para mitigar el riesgo de filtraciones de datos.

## Soporte de mesa de ayuda de TI

Nuestro Centro de Asistencia de TI ofrece soporte técnico y asistencia a los empleados. Se anima a los empleados a contactar con el Centro de Asistencia de TI para cualquier problema relacionado con TI, incluyendo problemas de hardware y software, conectividad de red y acceso a cuentas. El año pasado, resolvimos más de 1000 tickets de soporte, garantizando resoluciones oportunas y minimizando el tiempo de inactividad.

## Adquisición de software y hardware

El departamento de TI gestiona la adquisición de software y hardware para garantizar la compatibilidad, el cumplimiento de las licencias y la rentabilidad. El año pasado, adquirimos e implementamos licencias de software para 50 nuevas aplicaciones, proporcionando a los empleados las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones eficientemente. También adquirimos y mantuvimos activos de hardware para 300 empleados.

## Políticas y procedimientos de TI

Hemos establecido políticas y procedimientos de TI para garantizar el uso responsable de los recursos de TI y el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios. Se espera que los empleados revisen y cumplan estas políticas, incluyendo el uso aceptable, la instalación de software, las copias de seguridad de datos y la notificación de incidentes. Las políticas se revisan y actualizan periódicamente para alinearse con las mejores prácticas del sector.

## Capacitación y desarrollo profesional en TI

El aprendizaje continuo y el desarrollo profesional son esenciales en el cambiante panorama de TI. El año pasado, impartimos sesiones de capacitación sobre tecnologías emergentes, mejores prácticas de ciberseguridad y la adopción del marco ITIL (Biblioteca de Infraestructura de TI). Animamos a nuestros empleados a mantenerse al día con las últimas tendencias y certificaciones del sector.

#### Gestión de incidentes de TI

Una gestión eficaz de incidentes es crucial para minimizar el impacto de las interrupciones relacionadas con TI. Los empleados deben informar de inmediato cualquier incidente o interrupción de TI al Centro de Ayuda de TI. El año pasado, resolvimos con éxito el 90 % de los incidentes reportados dentro del acuerdo de nivel de servicio (ANS), garantizando una interrupción mínima de las operaciones comerciales.

#### Gestión del cambio

Las prácticas de gestión de cambios controladas y documentadas ayudan a mitigar los riesgos asociados con los cambios de TI. Los empleados deben adherirse al proceso de gestión de cambios al implementar modificaciones en sistemas, aplicaciones o infraestructura. El año pasado, implementamos con éxito 50 cambios sin incidentes ni interrupciones importantes.

#### Gestión de activos de TI

La gestión adecuada de los activos de TI garantiza su disponibilidad, seguridad y uso óptimo. Los empleados son responsables de proteger y utilizar adecuadamente los activos de TI asignados. El año pasado, realizamos auditorías de activos para garantizar un inventario y seguimiento precisos de los activos de TI en toda la organización.

#### Trabajo remoto y trae tu propio dispositivo (BYOD)

La organización apoya las iniciativas de teletrabajo y puede permitir que los empleados usen sus dispositivos personales (BYOD) para actividades laborales. Sin embargo, los empleados deben cumplir con las políticas BYOD y los requisitos de seguridad de la organización para proteger los datos de la empresa. El año pasado, el 30 % de los empleados utilizaron opciones de teletrabajo, aprovechando el acceso seguro y las herramientas de colaboración virtual.

#### Enmiendas al Manual de Políticas

Este manual de políticas está sujeto a revisiones y modificaciones periódicas. Cualquier actualización o cambio se comunicará a los empleados por correo electrónico o mediante reuniones departamentales. Los empleados son responsables de familiarizarse con la versión más reciente del manual.

#### Conclusión

Gracias por revisar el Manual de Políticas del Departamento de TI. Su cumplimiento de estas políticas y procedimientos garantiza el uso eficaz y seguro de los recursos de TI dentro de la organización. Si tiene alguna pregunta o necesita más información, comuníquese con su supervisor o con el departamento de TI. Agradecemos su colaboración y compromiso con la excelencia tecnológica.

Perspectiva:

- a. Outlook es la plataforma principal de correo electrónico y comunicación de nuestra organización.
- b. Para obtener ayuda con problemas relacionados con Outlook, comuníquese con el servicio de asistencia de TI.
- c. Contacto de la mesa de ayuda de TI:

Teléfono: +1-555-123-4567

Correo electrónico: itservicedesk@example.com

Sistema operativo (SO):

- a. Nuestro sistema operativo estándar es Windows 10.
- b. Para cualquier consulta o problema relacionado con el sistema operativo, comuníquese con la mesa de ayuda de TI.
- c. Contacto de la mesa de ayuda de TI:

Teléfono: +1-555-123-4567

Correo electrónico: itservicedesk@example.com

Portátil y conectividad:

- a. A los empleados se les proporcionan computadoras portátiles proporcionadas por la empresa para fines laborales.
- b. Para problemas de hardware o conectividad de la computadora portátil, comuníquese con el servicio de asistencia de TI.
- c. Contacto de la mesa de ayuda de TI:

Teléfono: +1-555-123-4567

Correo electrónico: itservicedesk@example.com

Problemas con el disco:

- a. Si encuentra problemas o errores relacionados con el disco, infórmelo de inmediato.
- b. Comuníquese con la mesa de ayuda de TI para obtener ayuda y solución de problemas.
- c. Contacto de la mesa de ayuda de TI:

Teléfono: +1-555-123-4567

Correo electrónico: itservicedesk@example.com

Contactos e ID de correo electrónico:

- a. Mesa de ayuda de TI:

Teléfono: +1-555-123-4567

Correo electrónico: itservicedesk@example.com

b. Gerente de TI: John Smith

Teléfono: +1-555-987-6543

Correo electrónico: jsmith@example.com

c. Administrador del sistema: Lisa Johnson

Teléfono: +1-555-567-8901

Correo electrónico: ljohnson@example.com

d. Ingeniero de redes: David Wilson

Teléfono: +1-555-234-5678

Correo electrónico: dwilson@example.com

e. Soporte de hardware: Robert Brown

Teléfono: +1-555-678-9012

Correo electrónico: rbrown@example.com