

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

**MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS, DIRECTRICES Y
PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DE LAS TIC - SENA**

USO APROPIADO DE LOS SERVICIOS TIC

Versión 1.0

2008



	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p>POLITICAS TIC</p> <p>USO APROPIADO DE LOS SERVICIOS TIC</p>	<p>Fecha: 24-07-08 Fecha Vigencia: 1-8-08</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página 2 de 11</p>
---	--	---

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. PROPÓSITO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. DEFINICIONES.....	4
4. POLÍTICAS	5
Uso apropiado de los servicios TIC.....	5
Prohibiciones específicas de uso.....	6
Políticas básicas de Seguridad	8
Privacidad	10
Procedimientos	10
Penalizaciones.....	11
Aclaraciones	¡Error! Marcador no definido.
Inquietudes.....	11
5. CONTROL DE VERSIONES.....	11

	<p align="center">Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p align="center">POLITICAS TIC</p> <p align="center">USO APROPIADO DE LOS SERVICIOS TIC</p>	<p>Fecha: 24-07-08 Fecha Vigencia: 1-8-08</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página 3 de 11</p>
---	--	---

INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC juegan un papel fundamental en el propósito del SENA de llevar “Conocimiento para todos los colombianos”, a través de sus procesos de formación profesional, aprendizaje, investigación, normalización, certificación y gestión por competencias laborales, integración, innovación, desarrollo tecnológico, emprendimiento y empresarismo, intermediación laboral, orientación ocupacional y atención a empresarios.


Para que el SENA pueda cumplir adecuadamente este propósito, es necesario que los usuarios de los servicios TIC entiendan la responsabilidad de dar un uso adecuado y racional a estos recursos, y respetar el derecho de los demás miembros de la comunidad SENA a disponer de unos niveles adecuados de calidad de estos servicios. Este documento presenta la guía para el uso apropiado de los servicios TIC del SENA.

La infraestructura TIC que posee el SENA es una de las inversiones más importantes e impactantes que ha realizado el SENA en su historia, para la entidad y para el desarrollo tecnológico del país; este proyecto de conectividad busca el *“Establecimiento de una plataforma de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el SENA para poner al servicio de las tareas misionales de la Entidad las herramientas de convergencia de comunicaciones más avanzadas en el país para la formación de Colombianos”*; por esto, es fundamental que los usuarios de la comunidad SENA protejan esta inversión, asegurando una correcta operación de los servicios.

Cada usuario de la comunidad SENA debe conocer y seguir los principios de comportamiento en el uso de las TIC y observar y aplicar las políticas, directrices y procedimientos señalados en este Manual o en otras normas expedidas para administrar la red e infraestructura TIC, como la Resolución No. 00284 del 6 de febrero de 2008 *“Por la cual se fijan políticas y medidas institucionales para la administración, operación y uso del sistema de correo electrónico y el acceso a internet en la Entidad”*.

Todos los usuarios deben tener en cuenta que la capacidad de los servicios es limitada, lo cual obliga a regular su uso de forma tal que no interfiera con la actividad de otros usuarios o de los usuarios en general.

El buen uso de los servicios TIC permitirá el adecuado desarrollo y cumplimiento de la misión del SENA y de nuestro rol en la entidad, por lo tanto invitamos a todos los usuarios a realizar el mejor aprovechamiento de estas herramientas, propendiendo porque la entidad pueda dar una respuesta adecuada a los requerimientos del mundo productivo.

	<p align="center">Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p align="center">POLITICAS TIC</p> <p align="center">USO APROPIADO DE LOS SERVICIOS TIC</p>	<p>Fecha: 24-07-08 Fecha Vigencia: 1-8-08</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página 4 de 11</p>
---	--	---

1. PROPÓSITO

Este documento tiene como fin dar a conocer las políticas, directrices y procedimientos para el adecuado uso y manejo de los servicios TIC en el SENA, con el objetivo de asegurar la disponibilidad y calidad de los servicios involucrados, asegurando una Infraestructura que promueva la misión de la entidad. En particular, esta política está dirigida a:

- Asegurar que los servicios y la Infraestructura TIC del SENA sea utilizada para los propósitos institucionales y que su uso esté alineado con los principios y valores que gobiernan la entidad, que de acuerdo al Plan Estratégico institucional son los siguientes:

PRINCIPIOS

- Primero la vida
- La dignidad del ser humano
- La libertad con responsabilidad
- El bien común prevalece sobre los intereses particulares
- Formación para la vida y el trabajo

VALORES:

- Respeto
 - Libre pensamiento y actitud crítica
 - Liderazgo
 - Solidaridad
 - Justicia y equidad
 - Transparencia
 - Creatividad e innovación
- Asegurar la conservación, disponibilidad, integridad, confiabilidad y desempeño óptimo de la infraestructura TIC.
 - Establecer acciones a ejecutar en caso de que los usuarios no hagan un uso adecuado de las TIC


2. ALCANCE

Este documento es aplicable a todos los usuarios de la Infraestructura TIC del SENA, como aprendices, servidores públicos, contratistas, y en general toda persona que de manera habitual u ocasional haga uso de cualquier sistema, red o servicio de la infraestructura TIC de esta entidad, en la dirección general, regionales, centros de formación, subsedes, laboratorios y cualquier otro sitio que cuente con servicios TIC proveídos por el SENA.

3. DEFINICIONES

Servicios TIC: Comprende los computadores de escritorio, portátiles, dispositivos móviles como PDA, *smartphones*, servidores, impresoras, *access points* inalámbricos, *switches*, dispositivos de Voz IP, cableado, UPS, equipos de videoconferencia, redes, programas, sistemas de información, archivos de datos, y todo hardware y software que sea parte del servicio de Tecnologías de Información y Comunicación.

Usuario: Es cualquier persona que de manera regular u ocasional hace uso de un sistema de computador o dispositivo móvil dentro de la red del SENA, normalmente a través de un nombre y contraseña que lo identifica como tal; están incluidos en esta definición los servidores públicos, contratistas y aprendices del SENA.

	<p style="text-align: center;">Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p style="text-align: center;">POLITICAS TIC</p> <p style="text-align: center;">USO APROPIADO DE LOS SERVICIOS TIC</p>	<p>Fecha: 24-07-08 Fecha Vigencia: 1-8-08</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página 5 de 11</p>
---	---	---

Administrador del sistema: Es la persona responsable de administrar un sistema en particular y su operación diaria. Tiene la autoridad para determinar los permisos y roles dentro de los servicios TIC.

Mesa de ayuda: Es el grupo de personas encargado de administrar las relaciones en tiempo real con los usuarios de los servicios TIC, teniendo la facultad de establecer prioridades de acuerdo al impacto en la misión del SENA, para asegurar una respuesta adecuada a los requerimientos de servicio, apoyándose en las políticas y criterios de importancia proporcionados por los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Proporciona un único punto de contacto para todos los usuarios de los servicios TIC, respondiendo a las preguntas y problemas que se les presenten; brinda además un apoyo inmediato en línea acerca de los problemas relacionados con el software y hardware; adicionalmente resuelve los requerimientos de los usuarios o de la entidad e indica los procedimientos para solicitar los servicios proporcionados por los Servicios TIC, y de ser necesario escala los incidentes o casos al personal apropiado.

Streaming Media: Es la tecnología que permite cargar contenidos multimedia como música y videos sin necesidad de esperar a que éstos se descarguen al disco duro, es decir, acceder a información, permitir su inicio, y mientras se visualiza ese medio, este sigue descargándose, dejando ver y oír en tiempo real audio y videos.

Autorización Formal: Es una autorización específica y documentada por parte del administrador del respectivo sistema.

Rack: Armario metálico donde se ubican los equipos electrónicos, informáticos y de comunicaciones.

Patch cord: Es un cable de cobre de aproximadamente 3 m que une la tarjeta de red del Computador hasta la toma de datos del cableado estructurado ubicada en cada puesto de trabajo.

Patch panel: Es un tablero de conexiones o colector de cableado de cobre ubicado dentro del Rack destinado a organizar las conexiones hacia los usuarios finales.

Malware: Malware (del inglés *malicious software*, software malicioso) es un software que tiene como objetivo infiltrarse en un computador sin el conocimiento de su dueño y con finalidades muy diversas ya que en esta categoría encontramos desde un troyano hasta un spyware.

4. POLÍTICAS Y DIRECTRICES SOBRE EL USO ADECUADO DE LAS TIC - SENA


4.1. Uso apropiado de los servicios TIC

1. **Uso Apropiado.** Los servicios TIC deben ser utilizados para los propósitos autorizados, es decir que este uso debe estar alineado con la misión, objetivos y funciones del SENA.

Dentro de estos usos, es viable el acceso a recursos web de investigación y consulta, que contengan información de importancia para el desempeño de la función del usuario, o para el proceso de aprendizaje de los aprendices.

Es también procedente descargar archivos que tengan que ver con los procesos misionales, tales como: Formación profesional, normalización y certificación de competencias laborales, procesos de Integración, innovación, desarrollo tecnológico, emprendimiento y empresarismo, intermediación laboral, orientación ocupacional, atención a empresarios, o con la función del usuario, que respetando los derechos de autor, permitan apoyar la misión del SENA.

Se debe asegurar que las descargas provengan siempre de una fuente confiable, es decir sitios de empresas colombianas o extranjeras reconocidas.

	<p align="center">Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p align="center">POLITICAS TIC</p> <p align="center">USO APROPIADO DE LOS SERVICIOS TIC</p>	<p>Fecha: 24-07-08 Fecha Vigencia: 1-8-08</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página 6 de 11</p>
---	--	---

2. **Descarga de Software.** El SENA cuenta con diferentes acuerdos de licenciamiento de software; cuando se requiera para los procesos institucionales o para la ejecución de funciones, se debe solicitar a la mesa de ayuda la instalación respectiva. Si el software no se encuentra dentro de los acuerdos de licenciamiento y el mismo no requiere licencia (ejemplo: Software libre) y su uso es requerido para los fines señalados en este documento, la mesa de ayuda hará el análisis previo de viabilidad y lo instalará.

No se debe descargar software licenciado desde el equipo del usuario, debido al consumo de red que esto implica; la descarga debe ser solicitada a la mesa de ayuda.

3. **Sistemas Especiales de Aprendizaje y Desarrollo de Competencias.** Considerando que la principal función del SENA es la formación de los colombianos, y que la entidad cuenta con herramientas avanzadas para esta función, tales como simuladores, sistemas de enseñanza virtual y otros, estos sistemas tendrán especial atención en el dimensionamiento de las necesidades de servicios TIC, y por lo tanto deben tener prioridad en el uso de los recursos.
4. **Sistemas de Mensajería Instantánea.** Estos sistemas sólo podrán ser utilizados para el desempeño de las funciones o actividades propias del usuario en la entidad, pudiendo para ese fin comunicarse el servidor público o contratista con otras regionales, centros o usuarios de otras entidades o particulares; los aprendices pueden hacer uso de estas herramientas para desarrollar proyectos propios de su proceso de aprendizaje. El uso del video, de la voz, y del envío de archivos a través de la misma, está igualmente restringido a los procesos que sean parte de las funciones o actividades del usuario en la entidad.
5. **Autorización Específica.** Los usuarios están autorizados a acceder únicamente a los elementos de los servicios TIC para los cuales tengan una autorización, según su rol y las disposiciones de este Manual; este aspecto debe ser informado al servidor público, contratista o aprendiz en la inducción.
6. **Uso colaborativo:** En el proceso de aprendizaje los Instructores y Aprendices deben preferir el uso en grupo de los servicios TIC, no solo para hacer más eficiente y productivo su uso, sino también para desarrollar competencias de trabajo en equipo.


4.2. Prohibiciones específicas de uso.

Las siguientes categorías de uso de las TIC son inapropiadas y por consiguientes están prohibidas.

1. **Uso personal:** Los servicios TIC, incluidas las computadoras asignadas a cada usuario de manera permanente u ocasional, el internet y el correo electrónico, son herramientas institucionales y por ende no pueden ser utilizados para asuntos personales, familiares o particulares y en ellos no podrá gestionarse ni guardarse información privada o íntima de carácter personal o familiar.

El correo electrónico institucional y la cuenta o dirección electrónica que tiene asignada cada usuario, no son una forma ni un medio de comunicación privada, sino institucional o corporativa.

2. **Uso o divulgación de información reservada o confidencial:** Es prohibida la divulgación, reenvío, uso, o apropiamiento de información clasificada por el SENA o por cualquier otra autoridad o entidad como reservada o confidencial.
3. **Uso no apropiado.** También es indebido el uso de los servicios TIC que impide, interfiere o causa perjuicio a las actividades de otros usuarios. Los usuarios no deben interferir con el desempeño de las funciones de otros usuarios de ninguna manera; especialmente con respecto al uso de la red, no está permitido el uso indebido de listas de correo, cadenas de correo, virus, spam o correos indeseados. También queda prohibido cualquier otro

	<p align="center">Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p align="center">POLITICAS TIC</p> <p align="center">USO APROPIADO DE LOS SERVICIOS TIC</p>	<p>Fecha: 24-07-08 Fecha Vigencia: 1-8-08</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página 7 de 11</p>
---	--	---


comportamiento que pueda causar tráfico excesivo en la red o carga en los sistemas, como la utilización de software P2P (como *Kazaa*, *Limewire*, *Ares*, entre otros).

Así mismo son usos no apropiados aquellos que van en contra de los principios y valores institucionales.

4. **Uso ilegal o fraudulento.** Está prohibido el uso ilegal o fraudulento de los servicios TIC, es decir, que vaya en contravía de las normas colombianas vigentes o de las entidades gubernamentales nacionales o locales; por ejemplo: material que infrinja derechos de autor, la promoción de pirámides, material obsceno o pornografía infantil.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad, intimidad, honra, buen nombre y demás garantías consagradas en la Constitución y la ley.

5. **Uso Comercial.** Los servicios TIC no pueden ser utilizados con fines comerciales; sin embargo en casos especiales, como por ejemplo el apoyo de emprendedores, comercialización de centros y otros casos particulares, podrá permitirse, siempre y cuando se cumpla con las políticas expuestas, para lo cual debe contarse con la autorización previa y formal de la Dirección General, Directores de Área, Directores Regionales o Subdirectores de Centro, dejándose constancia de las razones que lo justifican.
6. **Propaganda Política o Religiosa.** Está prohibido el uso de los servicios TIC para promover o publicitar candidatos o ideologías políticas o partidistas, o para promover ideas o grupos religiosos.
7. **Uso discriminatorio.** No se podrán utilizar los servicios TIC para promover o propiciar discriminaciones, por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica, discapacidad, apariencia física o estrato social.
7. **Uso de redes sociales.** No es permitido el uso de redes sociales virtuales dentro de la red SENA, con excepción de su uso en procesos formativos o de carácter laboral claramente definido por los instructores de los centros o por la Oficina de Sistemas.
8. **Uso de Streaming Media.** Sólo es posible el uso de estaciones de radio, visualización de videos o audio en línea a través de la infraestructura TIC, como parte de un proceso de formación o aprendizaje, o cuando se requiera para el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos o el cumplimiento del objeto del contrato.
9. **Uso de la Mesa de Ayuda.** El uso de la Mesa de Ayuda está restringido a los equipos que pertenezcan a los servicios TIC; los equipos que no sean de propiedad del SENA o que no estén incluidos en los servicios TIC contratados, no pueden recibir soporte la mesa de ayuda, con excepción de los equipos que cuenten con una autorización formal de la Dirección General, Dirección Regional, Subdirección de Centro, o de la Oficina de Sistemas.
10. **Uso de mundos virtuales.** Este tipo de herramientas demandan altos recursos de la red (ancho de banda); por lo anterior y teniendo en cuenta que la capacidad de red es limitada, es prohibido el uso de estas herramientas, salvo autorización formal para procesos especiales de aprendizaje, caso en el cual se debe hacer monitoreo de su uso, pudiendo el SENA, de ser necesario, bloquear en cualquier momento el acceso.
11. **Uso violatorio de estipulaciones contractuales.** Todo uso de los servicios TIC debe respetar las obligaciones contractuales, incluyendo las limitaciones definidas en el software y otros acuerdos de licenciamiento, así como los términos para el uso de internet de nuestro Proveedor de Servicio de Internet – ISP, que actualmente es COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP.
12. **Uso violatorio de redes externas de datos.** Los usuarios de servicios TIC deben observar todas las políticas aplicables a redes externas de datos, cuando se haga uso de éstas.

	<p align="center">Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p align="center">POLITICAS TIC</p> <p align="center">USO APROPIADO DE LOS SERVICIOS TIC</p>	<p>Fecha: 24-07-08 Fecha Vigencia: 1-8-08</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página 8 de 11</p>
---	--	---

13. **Responsabilidad Personal.** Cada usuario es responsable de mantener y salvaguardar la seguridad de las cuentas de sus equipos o sistemas y contraseñas. Las cuentas y contraseñas son asignadas a un único usuario y no pueden ser compartidas con ninguna otra persona sin la autorización del administrador del sistema, por lo cual, cada usuario es responsable de cualquier actividad que se realice utilizando su cuenta o contraseña.
14. **Responsabilidad del contenido.** Teniendo en cuenta que los usuarios de la infraestructura TIC pueden divulgar o publicar información a través de la red, ni el SENA ni los administradores de los sistemas pueden asegurar o asumir responsabilidad por su contenido; ésta responsabilidad es del usuario.
15. **Redistribución de los servicios.** Los usuarios no deben ofrecer, proveer, prestar, alquilar o vender el acceso a los sistemas de información del SENA, ni permitir que individuos que no pertenezcan a la comunidad SENA tengan acceso a estos servicios. Está totalmente prohibido la expansión o redistribución de la red SENA y demás servicios TIC.

4.3. Políticas y directrices básicas de Seguridad

Esta categoría incluye:

1. **Uso de dispositivos no autorizados.** En razón a que la administración de la infraestructura de conectividad de las TIC del SENA es provista por un tercero, y que se debe asegurar la calidad y los acuerdos de nivel de servicio establecidos con ese proveedor, no está permitido instalar en la red del SENA equipos diferentes a los autorizados ni realizar cambios no autorizados; por ende, los usuarios no deben agregar física o eléctricamente dispositivos adicionales a la red como *switches*, *access points inalámbricos*, *routers*, impresoras o sistemas de video, dispositivos servidores DHCP, o ningún otro similar; se exceptúan memorias flash o USB. De requerirse una excepción justificada esta debe ser acordada con una autorización formal entre el propietario o responsable del dispositivo y el administrador del sistema a través de la mesa de ayuda. Por razones de seguridad, ningún módem telefónico debe ser usado dentro de la red SENA.


Con respecto a los dispositivos móviles que pueden actuar como módems, su uso debe ser autorizado.

2. **Uso encubierto.** No le está permitido a los usuarios encubrir su identidad cuando hagan uso de los servicios TIC, por lo cual, no podrán disfrazar su identidad con seudónimos ni utilizar una identidad falsa.
3. **Intentos de vencer la seguridad del sistema.** Nunca se debe intentar vulnerar la seguridad de ninguno de los componentes de los servicios TIC por parte de los usuarios, por ejemplo adivinando la contraseña de otro usuario o utilizando herramientas para obtener esta información.
4. **Acceso no autorizado.** Los usuarios nunca deben obtener acceso no autorizado a los servicios TIC, o permitir que otra persona lo haga; esto implica, que para que una persona que no haga parte del SENA use un servicio TIC, debe obtener autorización previa.

Igualmente los usuarios tienen prohibido el acceso a los datos de la infraestructura TIC sino hace parte de sus funciones; adicionalmente, los usuarios no deben tratar de ejecutar ningún cambio deliberado, o cambios no autorizados a los datos de las aplicaciones.

Todo usuario que detecte un uso no autorizado o inadecuado de la Infraestructura TIC, debe reportarlo de inmediato al administrador del sistema.

5. **Equipos de propiedad particular.** Los equipos de propiedad de los servidores públicos, contratistas o aprendices del SENA pueden ser usados ocasionalmente dentro de la red para el desempeño de sus funciones

	<p align="center">Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p align="center">POLITICAS TIC</p> <p align="center">USO APROPIADO DE LOS SERVICIOS TIC</p>	<p>Fecha: 24-07-08 Fecha Vigencia: 1-8-08</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página 9 de 11</p>
---	--	---

o de su proceso de aprendizaje, respetando estas políticas; para el uso continuo de esos equipos en la red del SENA se debe solicitar una autorización formal.

Estos equipos deben cumplir características mínimas para operar dentro de la red, como por ejemplo el tener un antivirus adecuado; sin embargo, para el uso continuo de los equipos en la red SENA se debe solicitar una autorización formal para instalar el software de protección y gestión que sea necesario.

6. **Distribución de virus / Malware.** Le está prohibido a los usuarios distribuir conscientemente virus, troyanos, gusanos u otros programas de este tipo.

Cada usuario debe revisar con el software de antivirus los dispositivos tales como diskettes, CDs y memorias USB, antes de abrir los archivos en los equipos. Así mismo se debe evitar descargar archivos enviados a correos personales; este aspecto está ampliamente regulado por la Resolución SENA No. 284 de 2008.

7. **Modificación o remoción de datos o equipos.** Los usuarios no pueden sin autorización formal previa remover o modificar un sistema o equipo administrado de los servicios TIC; en particular, el SENA cuenta con un sistema para la administración de los recursos y con un software de antivirus que NUNCA debe ser desinstalado de los equipos SENA.
8. **Información de riesgos de seguridad.** Todo usuario que observe posibles riesgos de seguridad o el incumplimiento de algún aparte de este documento, debe reportar inmediatamente la situación al administrador del sistema para que adopte e implemente las medidas respectivas.
9. **Identificación Personal.** Los usuarios de los servicios TIC del SENA deben portar permanentemente a la vista una identificación válida del SENA, que podrá ser solicitada en cualquier momento por un administrador del sistema o por cualquier otra autoridad de la entidad.
10. **Acceso no autorizado a instalaciones.** Solo los usuarios que estén debidamente autorizados podrán acceder a instalaciones tales como centros de cableado, centros de datos, *strips* telefónicos, acometidas y tableros eléctricos; no se podrán cambiar las identificaciones establecidas para equipos, puntos de datos, recorridos eléctricos y demás.
11. **Finalización de Acceso.** El acceso a los servicios TIC del SENA, finaliza automáticamente con la terminación de la relación laboral para el caso de los servidores públicos, de la relación contractual para el caso de los contratistas, o del periodo de aprendizaje para los aprendices.


4.4. Políticas Adicionales

1. **Cuartos de comunicaciones.** Los cuartos de comunicaciones y los Rack deben permanecer limpios, con las puertas cerradas y libres de elementos extraños diferentes a los equipos instalados; estos cuartos no deberán utilizarse para otro propósito que el de albergar estos equipos.

No se deben obstaculizar con elementos extraños los flujos de aire al interior de los *Rack* y entre equipos activos (por ejemplo switches).

2. **Centros de cableado.** Los Centros de cableado deben permanecer ordenados, solo el personal autorizado realizará intervenciones en el mismo, cada *patch cord* o cable de conexiones instalado, debe estar identificado debidamente, y debe conservar el estándar establecido en cuanto a su color y su longitud y deberá estar organizado siguiendo el peinado establecido por los otros *patch cord*.

La salida de los puertos de los equipos activos, tales como switches, deberán estar libres de torques realizados por el cableado mal peinado, es decir el cableado debe salir horizontalmente; esto aplica tanto para

	<p align="center">Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p align="center">POLITICAS TIC</p> <p align="center">USO APROPIADO DE LOS SERVICIOS TIC</p>	<p>Fecha: 24-07-08 Fecha Vigencia: 1-8-08</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página 10 de 11</p>
---	--	--

cable UTP como para Fibra óptica.

Los *Patch Panel* o tablero de conexiones, siempre deberán tener sus tapas frontales.

Se solicita al personal de cada sede tomar los correctivos necesarios para dar cumplimiento a las políticas aquí expuestas y comunicar al proveedor del servicio cualquier irregularidad detectada, a las direcciones y teléfonos de contacto que se indican posteriormente.

4.5. Acceso del SENA a la información institucional

Teniendo en cuenta que los servicios TIC del SENA son una herramienta corporativa para el cumplimiento de la misión, funciones y objetivos institucionales, que no pueden ser utilizados para gestionar ni almacenar información de carácter personal, el SENA monitoreará permanentemente el uso de las computadoras y los servicios TIC por parte de los usuarios habituales u ocasionales, incluidos los servidores públicos, contratistas y aprendices, y podrá suspender, bloquear, limitar o prohibir el acceso a un servicio determinado, o tratándose de internet, el acceso a páginas o información que no tenga relación con la misión, visión, funciones y objetivos de la entidad.

Adicionalmente, los funcionarios autorizados por el SENA podrán ingresar en cualquier momento a cualquier ámbito de los servicios TIC, sin el consentimiento del usuario, y de ser necesario gravar, reproducir, modificar o usar información institucional y que no tenga carácter personal, familiar o reservada del usuario, en circunstancias como las siguientes:

- Cuando la entidad lo requiera para la gestión o el cumplimiento de su misión, visión, objetivos y funciones
- Cuando el SENA lo requiera para identificar o diagnosticar problemas o vulnerabilidades de seguridad, o preservar la integridad de los servicios TIC.
- Por solicitud u orden judicial, de autoridad administrativa competente, o de una persona autorizada por la ley, o por el usuario.
- Por solicitud de un órgano de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa.
- Para determinar o investigar violaciones o vulneraciones a las políticas y lineamientos señalados en este documento o en cualquier otro relacionado con el uso de TICs

Si en las computadoras o en los archivos de los servicios TIC del SENA se encuentra información de carácter personal, familiar, o que tenga carácter reservado o confidencial del usuario, ésta no podrá ser objeto de divulgación, exhibición, publicación, alteración o modificación; esa información tampoco podrá ser interceptada, apropiada, grabada, ni decomisada, salvo orden previa de autoridad judicial o administrativa competente.


Desactivaciones de usuarios. A través del administrador del sistema, el SENA podrá desactivar privilegios de los usuarios o bloquear el acceso, cuando se considere necesario para asegurar la integridad de las instalaciones, servicios a usuarios o protección de datos. El administrador del sistema notificará al usuario esta acción.

Uso de sistemas de monitoreo de seguridad. Al hacer uso de los servicios TIC del SENA, los usuarios aceptan todas las políticas y condiciones de operación descritas en este documento, incluyendo el uso por parte de la entidad de herramientas de monitoreo.

Todos los sistemas dentro de los servicios TIC del SENA podrán ser monitoreados y el acceso no autorizado a ellos podrá ser penalizado de acuerdo a lo indicado en el ítem correspondiente.

Los sistemas de información que el SENA utiliza para su función, registran las acciones de los usuarios a través de Logs, para facilitar la recuperación de fallas y para otros propósitos de administración.

4.6. Procedimiento para sugerencias, quejas, reclamos y reportes de información

	<p align="center">Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p align="center">POLITICAS TIC</p> <p align="center">USO APROPIADO DE LOS SERVICIOS TIC</p>	<p>Fecha: 24-07-08 Fecha Vigencia: 1-8-08</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página 11 de 11</p>
---	--	--

1. **Sugerencias, Quejas y Reclamos.** Un usuario que tenga una sugerencia para mejorar los servicios TIC o la política de uso, o que considere que ha sido afectado por una violación a la misma, debe formalizar su sugerencia o queja a la Oficina de Sistemas de la Dirección General, a través de un correo electrónico a los datos de contacto indicados al final del documento.
2. **Violación o inaplicación de normas, políticas, lineamientos o directrices sobre uso de TIC.** Cuando se evidencie la ocurrencia de una violación a las normas, políticas, lineamientos o directrices indicadas en este u otro documento, como la Resolución 00284 de 2008, el administrador del sistema correspondiente, el superior jerárquico, el supervisor del contrato o el testigo de los hechos, debe informar inmediatamente la situación a la Oficina de Control Interno Disciplinario y a la Oficina de Sistemas de la Dirección General.

La Oficina de Sistemas deberá realizar las pruebas técnicas a las que haya lugar, tomar o imponer las medidas administrativas que se indican sobre el uso de las TIC SENA, y enviar un informe de sus resultados a la Oficina de Control Interno Disciplinario en caso de que los hechos puedan ser constitutivos de falta disciplinaria por parte de un servidor público; si se trata de un contratista, informa los hechos al supervisor del contrato, y si es un aprendiz, al Subdirector del respectivo Centro de Formación.

4.7. Penalizaciones en relación con el uso de las TIC SENA.

En los eventos señalados en el ítem anterior, o cuando los sistemas de monitoreo y control de los servicios TIC detecten que un usuario habitual u ocasional ha violado, inobservado o inaplicado una norma, política, directriz o lineamiento que regule el uso de las TIC SENA, el Jefe de la Oficina de Sistemas, el Director Regional o el Subdirector del respectivo Centro de Formación, según la ubicación del usuario, previo análisis de las pruebas y las explicaciones presentadas por el usuario, podrán adoptar las siguientes medidas administrativas en relación con el uso de las TIC SENA y según la gravedad de los hechos, en caso de encontrar injustificada la actuación u omisión:

- suspensión temporal de uno o varios servicios TIC SENA hasta por 2 meses
- cancelación de uno o varios de los servicios TIC del SENA

Adicionalmente, los hechos serán informados a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que se determine si constituyen o no falta disciplinaria y en caso afirmativo imponga las sanciones correspondientes; si se trata de un contratista, los hechos serán informados al supervisor del contrato, para que establezca si los hechos tienen implicaciones frente al contrato; y en el caso de los aprendices, los hechos serán informados al Comité de Evaluación y Seguimiento del respectivo Centro para que determine lo procedente desde el punto de vista disciplinario o académico.

5. INQUIETUDES, REPORTES O QUEJAS

Las preguntas acerca de esta política pueden ser dirigidas a:

SENA – Dirección General, Oficina de Sistemas; Dirección: Calle 57 # 8 – 69, Torre Central, Piso 3, Bogotá; Correo electrónico: quejas_servicliente@sena.edu.co; Teléfono: 5461500 ext. 12548

6. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Descripción	Autor
1.0	23-julio-2008	Creación de la política	Gabriel Rojas Escandón