




Norma de Uso de Recursos Informáticos

Versión: 2.1

Confeccionó	Revisó	Aprobó
Horacio Pasandi Analista Seguridad	 Carla Leiva - CISO	 Francisco Canale - Director

NORMA DE USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	intiza
	Clasificación: Uso Interno ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 11/11/2025
Código: NO-TI-01- Uso de Recursos Informáticos	Versión: 2.1

Contenido

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidades	3
4. Desarrollo	4
4.1. Lineamientos Generales	4
4.2. Uso de los Recursos Tecnológicos	5
4.3. Uso Inapropiado de los Recursos Tecnológicos	6
4.4. Responsabilidades en el Uso y Gestión de los Recursos Tecnológicos	8
4.5. Protección de claves	8
4.6. Medidas de Seguridad en equipos de INTIZA	9
4.7. Protección contra transmisiones inalámbricas entre dos computadoras portátiles o notebooks	9
4.8. Desvinculación de usuarios con Recursos Informáticos asignados	9
4.9. Correo Electrónico	10
4.9.1. Formato de los mensajes de correo electrónico – Firma	10
4.9.2. Consideraciones sobre la utilización del Correo Electrónico.	10
4.9.3. Capacidad de envío y recepción de mensajes – Archivos adjuntos	11
4.10. Internet	11
4.10.1. Utilización - Conceptos generales	11
4.10.2. Otros servicios de Internet	12
4.11. Recursos informáticos de Terceros	12
5. Referencias	13
5.1. Normativa Relacionada	13
5.2. Definiciones	13
6. Historial de Versiones	14

NORMA DE USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	intiza
	Clasificación: Uso Interno ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 11/11/2025
Código: NO-TI-01- Uso de Recursos Informáticos	Versión: 2.1

1. Objetivo

La presente norma tiene por objeto establecer los lineamientos, controles y acciones necesarias para llevar a cabo una correcta administración y uso de los recursos tecnológicos de INTIZA, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos tecnológicos de la empresa.

2. Alcance

Todos los empleados, profesionales, contratados, trabajadores eventuales y todo aquel empleado que desarrolle tareas en INTIZA o cualquier otra persona que disponga de acceso y uso de los Recursos tecnológicos de la empresa están incluidos en esta norma y deben cumplir con los procedimientos y las guías asociadas.

3. Responsabilidades

El responsable de **Seguridad de la Información** revisará esta norma y/o realizará los ajustes necesarios cuando la misma así lo requiera.

Todos los usuarios deben confirmar su adhesión a esta norma y reportar cualquier violación real o presunta, que se haya notado. En tal sentido cada usuario es responsable de dar aviso ante cualquier ocurrencia o práctica que no cumpla con las pautas, controles implementados o procedimientos formalizados, o no, inherentes a la seguridad.

Tecnología es responsable de proporcionar los recursos tecnológicos necesarios para que los colaboradores desarrollen sus labores según el puesto que ocupen. Además, gestiona la devolución de los recursos a INTIZA cuando un colaborador se desvincula de la empresa, se

NORMA DE USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	intiza
	Clasificación: Uso Interno ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 11/11/2025
Código: NO-TI-01- Uso de Recursos Informáticos	Versión: 2.1

encarga de mantener actualizado el inventario, realizar la eliminación de la información de los dispositivos devueltos, reacondicionar y mantener los recursos tecnológicos de la compañía.

4. Desarrollo

4.1. Lineamientos Generales

- Los sistemas, equipamientos tecnológicos y telecomunicaciones de INTIZA, incluidos Internet, Telefonía, Correo Electrónico, y otros dispositivos electrónicos autorizados por la empresa son otorgados sólo para el uso oficial y autorizado exclusivamente para el propósito de negocio. Cualquier uso de estos sistemas o equipamiento informático que sea percibido como ilegal, como ofensivo, como hostigamiento o como cualquier violación a las políticas, normas estándares procedimientos y guías de la empresa puede ser considerado como violación de la norma.
- La empresa se reserva el derecho de controlar, monitorear, registrar y/o auditar periódicamente el correcto uso de los sistemas informáticos, telecomunicaciones y equipamiento informático.
- Cualquier conocimiento o sospecha de mal uso de los recursos tecnológicos de la empresa debe ser informado al responsable de seguridad de la información, el mismo debe reportar esto como un incidente de seguridad.
- Todas las tecnologías de información deben poseer medios de autenticación con ID de usuario y contraseña u otro medio de autenticación (Por ejemplo Token).
- Se debe contar con un registro de todos los dispositivos y equipamiento de la empresa y el personal autorizado para el mismo.
- Todos los dispositivos deben etiquetarse con propietario, información de contacto y objetivo y todos los datos de dicho activo.

NORMA DE USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	intiza
	Clasificación: Uso Interno ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 11/11/2025
Código: NO-TI-01- Uso de Recursos Informáticos	Versión: 2.1

4.2. Uso de los Recursos Tecnológicos

- La Empresa pone a disposición de sus colaboradores los recursos tecnológicos con el único objeto de que los mismos sean utilizados en el cumplimiento de las tareas laborales asignadas. En consecuencia, toda utilización de los recursos con una aplicación o fin distinto al indicado resultará indebida e ilegítima.
- Recursos Humanos de la empresa debe garantizar que aquellos colaboradores directos que hagan uso de los recursos informáticos de la empresa, suscriban un compromiso de uso adecuado y seguimiento de los lineamientos establecidos.
- Toda la información que sea generada, almacenada o transmitida mediante los servicios o dispositivos mencionados se encontrará sujeta a revisión, control y evaluación por parte de las personas habilitadas a tal efecto por la empresa. Por tal razón, todo colaborador deberá abstenerse de ingresar en las herramientas y sistemas de la empresa cualquier información que considere confidencial o privada, debido a que la misma será revisada y controlada sin aviso en cualquier momento, ya sea de forma presencial o remota.
- Cada Gerente de Área debe definir y justificar en primera instancia la necesidad del uso de los recursos tecnológicos (aplicaciones, correo electrónico, dispositivos móviles y/o acceso a internet) del personal a su cargo, evaluando el perfil de los usuarios y las funciones de estos. Gestionando el otorgamiento de estas herramientas y autorizando en caso de que se le solicite.
- Todos los colaboradores que utilicen los servicios y herramientas aquí detalladas son responsables por el cumplimiento de la Norma establecida en este documento y por mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los recursos tecnológicos, como así también tomar todas las medidas a su alcance que resulten necesarias y

NORMA DE USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	intiza
	Clasificación: Uso Interno ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 11/11/2025
Código: NO-TI-01- Uso de Recursos Informáticos	Versión: 2.1

convenientes para proteger estos recursos y la información contenida en ellos, es decir, velar por la seguridad lógica y física de los activos de la compañía.

- Todo el Personal que tenga asignadas notebooks, netbooks o cualquier otro tipo de computadora de INTIZA es responsable por:
 - El resguardo de la confidencialidad de la información contenida en el equipo.
 - El uso apropiado del equipo.
 - No dejar el equipo en forma desatendida o en lugares inseguros.
 - Transportar el equipo de manera apropiada y segura ante viajes o desplazamientos.
 - Proteger el software y hardware instalado en el equipo.

4.3. Uso Inapropiado de los Recursos Tecnológicos

Las acciones descritas a continuación no se encuentran permitidas:

- Agregar, modificar, remover, destruir o trasladar software (sea original o de libre uso), hardware (equipos, accesorios o periféricos) o equipamiento telefónico por cuenta propia y sin la apropiada autorización del Área de Infraestructura y Seguridad de la Información.
- Conectar dispositivos a la red de voz y datos (correos, aplicaciones, etc.) sin la conformidad de Infraestructura.
- Utilizar dispositivos en computadoras conectados a la red local para ingresar a redes internas o externas (por ejemplo: Internet) a través de algún medio de comunicación, sin la debida autorización.
- Violar cualquier licencia o derecho de autor de un software, incluyendo copias o distribución de software con licencia, información o reportes.

NORMA DE USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	intiza
	Clasificación: Uso Interno ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 11/11/2025
Código: NO-TI-01- Uso de Recursos Informáticos	Versión: 2.1

- Efectuar cambios en la configuración del fabricante que puedan comprometer el uso para el cual se encuentran certificados los sistemas operativos y/o aplicaciones.
- Utilizar recursos informáticos de la compañía para el desarrollo, envío o transmisión de cualquiera de los siguientes casos: avisos comerciales o personales, promociones, programas destructivos, material político o religioso, mensajes fraudulentos, acosadores, obscenos, indecentes, intimatorios, etc., u otro uso no autorizado o personal.
- Usar y distribuir de forma inapropiada el correo electrónico, enviar correos “cadenas” o de distribución masiva (SPAM), así como, suscribirse a servidores de noticias (news) o cualquier otro que emita información publicitaria y no responda a las necesidades funcionales u operativas de las empresas del grupo, establecer direcciones de respuesta que no sean la propia, acceder a casillas de correo ajenas o visualizar correos de otros usuarios sin la autorización correspondiente.
- Ingresar a sitios webs ilegales o inapropiados para un ambiente de trabajo bien controlado (sitios relacionados con pornografía, música, juegos, apuestas, hacking, drogas, etc.).
- Almacenar en discos rígidos de servidores de la nube archivos que no se relacionen con las tareas asignadas al usuario (por ejemplo: archivos de música, videos, fotos personales, software libre, etc.).
- Comprometer la seguridad de los recursos tecnológicos o intentar vulnerarlos.
- Participar en juegos de entretenimiento locales o en línea; escuchar radios y visualizar videos por Internet, éstos últimos sin la debida autorización.
- Tomar ventaja de la negligencia ajena para acceder a cualquier cuenta de red o correo, información, software o archivo que no pertenezca al usuario o para el cual no ha recibido autorización para poder acceder.

NORMA DE USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	intiza
	Clasificación: Uso Interno ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 11/11/2025
Código: NO-TI-01- Uso de Recursos Informáticos	Versión: 2.1

- Divulgar o destruir información, software, impresiones o medios magnéticos sin la explícita autorización del propietario de esta.
- Leer información, datos, archivos o programas, desde la pantalla o a través de medios electrónicos, sin el explícito consentimiento del propietario de la información.
- Efectuar actividades comerciales ajenas a la empresa utilizando los recursos de la compañía, ya sea la compra, venta u oferta de servicios o mercaderías, salvo que la misma tenga relación directa con su función en la empresa, excepto el espacio reservado por la empresa para tal fin en la Intranet.
- Realizar cualquier actividad ilegal o contraria a los intereses de la empresa, violar cualquier conducta o ley local o internacional aplicable, detallada o no en esta Norma.
- El uso de lenguaje obsceno u objetable en mensajes públicos y/o privados.

4.4. Responsabilidades en el Uso y Gestión de los Recursos Tecnológicos

- Tecnología es responsable de gestionar todas las herramientas de software (por ejemplo correo electrónico, Internet, Anti-SPAM, respaldo, instalaciones y licencias) y hardware utilizados en la Compañía. Se encarga también de analizar las causas de los inconvenientes y tomar medidas correspondientes para solucionarlos.

4.5. Protección de claves

- Cada usuario es responsable de mantener absoluta privacidad de cualquier clave o derecho de clave que se le haya asignado. Las claves son confidenciales e intransferibles, por lo que no deben ser compartidas con otra persona.
- La actividad que se haya realizado con ese usuario será responsabilidad puramente del responsable, salvo que el mismo haya ingresado un reclamo sospechando que su usuario fue utilizado y dando las razones de su sospecha, dicho acceso va a ser tratado como un incidente de seguridad.

NORMA DE USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	intiza
	Clasificación: Uso Interno ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 11/11/2025
Código: NO-TI-01- Uso de Recursos Informáticos	Versión: 2.1

4.6. Medidas de Seguridad en equipos de INTIZA

Toda notebook o similar perteneciente a INTIZA que necesite conectarse a la red de la compañía debe cumplir con los controles que se enumeran a continuación:

- Configuración de Seguridad estipulada de acuerdo con el modelo del equipo.
- Protección contra accesos no autorizados a las unidades removibles y su información almacenada.
- Protección contra ataques externos (Por ejemplo: Firewall personal instalado y activado).
- Protección contra sincronización no autorizada de dispositivos.

4.7. Protección contra transmisiones inalámbricas entre dos computadoras portátiles o notebooks

- Todo equipo portátil debe contar con un mecanismo de cifrado aprobado.
- Todo equipo portátil debe contar con un mecanismo de autenticación (identificación de usuario y contraseña).
- Un software antivirus, el cual debe ser instalado y actualizado.
- Se deben aplicar los parches y actualizaciones correspondientes al sistema operativo y aplicaciones implementadas en el equipo.

4.8. Desvinculación de usuarios con recursos informáticos asignados

- Cuando un colaborador se desvincula de la Compañía, su superior inmediato debe retener los equipos que tuviera asignados y entregarlos a Tecnología, quien realizará el borrado de la información, reacondicionamiento y reasignación del recurso si fuera posible o necesario.

NORMA DE USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	intiza
	Clasificación: Uso Interno ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 11/11/2025
Código: NO-TI-01- Uso de Recursos Informáticos	Versión: 2.1

4.9. Correo Electrónico

4.9.1. Formato de los mensajes de correo electrónico – Firma

- Se debe utilizar en todos los correos electrónicos salientes la configuración de la firma definida por INITIZA la cual debe ser añadida automáticamente al momento de enviar un correo electrónico.
- Asimismo, no se encuentra permitido el uso de temas, plantillas, frases no corporativas ni imágenes, colores de fondos, efectos y similares, en los mensajes de correo electrónico.

4.9.2. Consideraciones sobre la utilización del Correo Electrónico.

- Los colaboradores serán completamente responsables de todas las actividades realizadas con respecto al manejo de la cuenta de correo electrónico que se les ha asignado.
- La cuenta de correo electrónico que asigna la empresa a un usuario es de uso individual y no podrá ser utilizada por otros usuarios.
- No está permitido a los colaboradores de la empresa el uso de otro sistema de correo electrónico que no sea de la empresa para fines laborales (por ejemplo: Hotmail, Gmail o Yahoo).
- Todos los mensajes enviados desde la empresa deberán cumplir con los estándares y procedimientos de la compañía.
- La cuenta de correo no podrá ser utilizada para distribuir mensajes con contenidos inapropiados, así como tampoco está permitida la propagación de cadenas o correos masivos.
- En el caso que se recibiera un mensaje de correo electrónico sospechoso, se deberá notificar a Seguridad de la Información, por el canal que corresponda.

NORMA DE USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	intiza
	Clasificación: Uso Interno ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 11/11/2025
Código: NO-TI-01- Uso de Recursos Informáticos	Versión: 2.1

4.9.3. Capacidad de envío y recepción de mensajes – Archivos adjuntos

- El envío y recepción de mensajes a través del correo electrónico se encuentra sujeto a restricciones de capacidad y cantidad, tomando como parámetro de asignación a cada usuario, la tarea que realiza y/o el cargo que ocupa dentro de la empresa.
- Ante la necesidad de enviar un archivo adjunto de gran tamaño a varios destinatarios, se debe evaluar la posibilidad de comprimir el archivo, utilizar carpetas compartidas o algún otro medio seguro que no afecte el rendimiento de las telecomunicaciones.
- Los usuarios no deberán abrir archivos adjuntos de correo electrónico de remitentes desconocidos.
- En caso de ser enviado un archivo de estas características, el emisor del mensaje recibirá un aviso de que su mensaje no ha sido entregado al destinatario.
- Bajo ningún concepto se deberán ejecutar programas enviados en mensajes de correo (por ejemplo: mensajes que dicen contener presentaciones de productos o servicios).

4.10. Internet

4.10.1. Utilización - Conceptos generales

- El servicio de Internet debe ser considerado como una herramienta de trabajo exclusivamente utilizada para el desempeño de las tareas de cada colaborador, en su función laboral, siendo cada persona responsable de los accesos que se realizan con su usuario.
- Internet no será utilizada para violar derechos de propiedad intelectual de ninguna clase. La empresa se reserva el derecho de bloquear el acceso a sitios de Internet considerados inapropiados.

NORMA DE USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	intiza
	Clasificación: Uso Interno ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 11/11/2025
Código: NO-TI-01- Uso de Recursos Informáticos	Versión: 2.1

- No está permitido intentar vulnerar o violar cualquier sistema informático o redes en Internet (hacking), así como cualquier actividad ilegal o contraria a los intereses de la empresa utilizando los recursos informáticos de la misma.

4.10.2. Otros servicios de Internet

- Los usos de sistemas de mensajería instantánea solo están permitidos los provistos por la empresa, el resto no son reconocidos y permitidos como herramienta de trabajo (por ejemplo: Hangout, Skype, etc.). Tampoco lo está la utilización de servicios relacionados con Chat y redes sociales (por ejemplo: Facebook, Twitter, Badoo, instagram, etc.).
- No está permitida la utilización de sistemas para compartir archivos (P2P, File Sharing) o discos virtuales (por ejemplo: BitTorrent, etc.).
- No está permitida la descarga de archivos electrónicos de videos, música y programas, sean éstos de libre distribución o no, por parte de los colaboradores de la empresa.

4.11. Recursos informáticos de Terceros

- Para aquellos recursos pertenecientes a terceros que puedan ser administrados por INTIZA, deben mantener los mismos lineamientos de seguridad mediante la administración o compromisos firmados con los respectivos proveedores donde se detalle el cumplimiento de los estándares de seguridad considerados por INTIZA.

5. Referencias

5.1. Normativa Relacionada

Categoría	Título	Código
-----------	--------	--------

Este documento es propiedad exclusiva de INTIZA y su reproducción total o parcial está totalmente prohibida. El uso, copia, reproducción o venta de esta publicación, sólo podrá realizarse con autorización expresa y por escrito del propietario de la publicación. La versión impresa de este documento pierde automáticamente su vigencia.

NORMA DE USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	intiza
	Clasificación: Uso Interno ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 11/11/2025
Código: NO-TI-01- Uso de Recursos Informáticos	Versión: 2.1

Norma	Gestión de SW en los Dispositivos	NO-SI-24
Norma	Gestión de Incidentes de Seguridad	NO-SI-10
Norma	Software Malicioso	NO-TI-03
Norma	Borrado y Retención de Información	NO-SI-19
Procedimiento	Borrado y Retención de Información	PR-SI-02

5.2. Definiciones

Término	Descripción
Proveedores/ Terceros	Se entiende por terceros a contratistas, proveedores, clientes, consultores, pasantes y todo el personal que no forma parte de la nómina de empleados de la Empresa pero que interactúen con ella.
Activos de Información	Activos de la Compañía a través del cual se accede, procesa y transmite información, tales como servidores de red, equipos de comunicaciones, software de base, ofimática (ej. Microsoft Office), aplicaciones propias o de terceros, etc.

NORMA DE USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	intiza
	Clasificación: Uso Interno ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 11/11/2025
Código: NO-TI-01- Uso de Recursos Informáticos	Versión: 2.1

Hacking	Se puede definir como “la búsqueda y explotación de vulnerabilidades de seguridad en sistemas o redes”. En otras palabras, el hacking consiste en la detección de vulnerabilidades de seguridad, y también engloba la explotación de las mismas
----------------	---

6. Historial de Versiones

Versión	Fecha	Resumen de Cambios
1.0	09/08/2021	Creación de la norma de Uso de Recursos Tecnológicos.
1.0	28/10/2021	Aprobado por Comité de Dirección: MI-DI-01- Minuta del Comité de Dirección N° 1.
2.0	09/03/2023	Se modifican las responsabilidades del área de Tecnología incluyendo las tareas de limpieza y reacondicionamiento del recurso informático.
2.0	15/05/2023	Se aprueba por Comité de Seguridad.