

**MANUAL DE IMPLEMENTACION DE POLITICAS TIC**  
**EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA –EMAB S.A. E.S.P.**

**PROCESO: GESTION INFORMATICA**  
**TIPO DOCUMENTO: OD.**

## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN .....5

### CAPITULO I

#### 1.1. OBJETIVOS..... 6

#### 1.2. ALCANCE ..... 6

#### 1.3. NORMATIVIDAD ..... 7

#### 1.4. DEFINICIONES ..... 7

#### 1.5. CONDICIONES GENERALES ..... 14

### CAPITULO II

#### 2.1 Políticas Generales..... 16

#### 3.1. OBJETIVO ..... 21

#### 3.2. ALCANCE ..... 22

#### 3.3. INSUMOS ..... 22

#### 3.4. RESPONSABLES ..... 22

### CAPITULO III

#### 4. POLÍTICA DE SEGURIDAD EN LA RED ..... 22

##### 4.1. Firewall..... 23

##### 4.2. Servidores ..... 24

##### 4.3. Aplicaciones de Usuario. .... 24

##### 4.4. Protección física y digital de la información. .... 24

##### 4.5. Protección contra software maligno. .... 26

##### 4.6. Protección durante la navegación en internet ..... 27

#### 5. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN..... 29

##### 5.1. Política de seguridad de los Sistemas de Información ..... 29

##### 5.2. Seguridad del comercio electrónico. .... 30

##### 5.3. Logging o Registro Histórico de Actividades. .... 30

<b>6. POLÍTICAS DE SEGURIDAD FÍSICA Y DEL MEDIO AMBIENTE.....</b>	<b>32</b>
<b>6.1. Infraestructura de la red eléctrica regulada. ....</b>	<b>32</b>
6.1.1. Inventario de UPS. ....	33
6.1.2. Mantenimiento UPS. ....	33
6.1.3. Responsabilidades usuarios. ....	33
<b>6.2. Infraestructura de la red de datos. ....</b>	<b>34</b>
6.2.1. Centros de cableado ....	34
<b>6.3. Equipos.....</b>	<b>34</b>
6.3.1. Inventario de equipos.....	34
6.3.2. Mantenimiento preventivo de equipos.....	35
6.3.3. Seguridad de los equipos: protección contra virus.....	36
<b>6.4. Software.....</b>	<b>36</b>
6.4.1. Plan de respaldo y recuperación.....	36
6.4.2. Protección y respaldo de la información.....	37
6.4.3. Adquisición del software.....	38
6.5. Licencia de Software.....	38
<b>6.6. Controles de acceso físico.....</b>	<b>39</b>
6.6.1. Ingreso a las instalaciones de la Institución.....	39
6.6.2. Protección y ubicación de los equipos de cómputo.....	39
6.6.3. Daño de equipos.....	40
6.6.4. Seguridad en el área de trabajo.....	40
<b>7. POLÍTICA DE MANEJO Y CONTROL DE ACCESO A SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>41</b>
<b>7.2. Políticas de acceso a los sistemas de información.....</b>	<b>41</b>
7.2.1. Permisos.....	41
7.2.2. Acceso.....	41
7.2.3. Privacidad.....	42
7.2.4. Seguridad en el correo electrónico.....	42

7.2.5. Portal Institucional.....	44
<b>8. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>44</b>
8.1. Controles de acceso lógico.....	44
8.2. Administración de privilegios.....	45
8.3. Administración y uso de contraseñas.....	45
8.4. Control de accesos remotos.....	46
b) DE LAS SANCIONES .....	53
<b>CAPITULO IV</b>	
POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIN DE LOS DATOS	
<b>CAPITULO V</b>	
POLITICA DE PRIVACIDAD Y CONDICIONES DE USO	
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>53</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....</b>	<b>53</b>

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 5 de 55

## INTRODUCCIÓN

Con el propósito de establecer al interior de la Institución una cultura de uso, apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones con seguridad y confidencialidad se define las políticas y lineamientos para la Empresa de Aseo de Bucaramanga.

En este manual se presenta un conjunto de Políticas y Lineamientos para el uso adecuado de los recursos y servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC) con los que cuenta actualmente la entidad y que se ubican a disposición de los trabajadores como instrumentos que proporcionen el desarrollo de su desempeño.


Posteriormente a la adopción, publicación y difusión a los estamentos de la Institucional, que hacen uso de estos recursos y servicios, este manual establecerá una plataforma oficial que permitirá dar cumplimiento a las normativas, lineamientos y políticas constituidas en él, en relación al uso y seguridad de las herramientas mencionadas. Igualmente se constituirá en un instrumento para mejorar las labores de supervisión y control de actividades y responsabilidades asignadas, el entrenamiento de nuevos empleados y la realización de auditorías por parte de los organismos competentes.

Una vez obtenida la información contenida en este manual, cada miembro institucional, será responsable del mismo y de su adecuada utilización.

El manual se convertirá en propiedad de la Empresa de Aseo de Bucaramanga y después de ser revisado, corregido y aprobado puede ser ubicado en la página web de Internet: <http://www.emab.gov.co> para su difusión a los diferentes estamentos y público en general.

La diligencia de las Políticas y Lineamientos expuestos en este manual, son de obligatorio cumplimiento para el personal de la Empresa de Aseo de Bucaramanga y no podrán ser modificadas sin la autorización del Comité de Gobierno en Línea y Anti tramites, por tanto para cualquier sugerencia de cambio se tramitara a través del Profesional de TICs, quien se encargara de comunicarla a la persona líder del Comité para su difusión a los demás integrantes.

El manual puede ser utilizado como un instrumento que permita realizar auditorías por parte de las autoridades con competencia que controlen y velen por el buen

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 6 de 55

uso de los recursos y ejerzan las acciones sancionatorias pertinentes del caso, y si son necesarias.

El profesional de TICS con ayuda del Comité de Gobierno en Línea y Anti tramites, deberán establecer los mecanismos que consideren necesario para verificar el cumplimiento de las políticas establecidas en el manual.

El presente manual representa una herramienta de trabajo para la Empresa de Aseo de Bucaramanga, considerado susceptible a cambios y correcciones, por lo cual se agradece a los trabajadores de la Institución, cualquier recomendación que contribuya al enriquecimiento la dirijan al Profesional de TICS del área de sistemas.

## **CAPITULO I**

### **ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL**

---

#### **1.1. OBJETIVOS**

##### **Objetivo General**

Asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica de la información y las comunicaciones que se utiliza en la Empresa de Aseo de Bucaramanga para el cumplimiento de la estrategia Gobierno en Línea, de las metas del Proyecto estratégico TIC para lograr satisfacer a nuestros usuarios internos y externos.


##### **Objetivos Específicos**

Organizar por capítulos las diferentes políticas que se integran en el manual para que brinden orientación a los usuarios sobre cómo proceder en su uso. Normalizar las diferentes políticas para mayor comprensión del usuario.

#### **1.2. ALCANCE**

Las políticas generales establecidas en este manual aplican para todos los trabajadores directos e indirectos (contratistas, proveedores, Asesores, público en general, entre otros) de la Empresa de Aseo de Bucaramanga en el ejercicio de sus labores, que interactúen con los servicios y que usen los recursos de tecnología de la información y las comunicaciones en el entorno institucional.

#### **1.3. NORMATIVIDAD**

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 7 de 55

La normativa aplicable al “**Manual de Implementación de Políticas TIC**”, se encuentra documentada en el portal web en la URL: <https://emab.gov.co/manuales/>

## 1.4. DEFINICIONES

Las definiciones están relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones y el entorno en el que se mueven en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte.

**Access Point o Punto de acceso inalámbrico:** (WAP o AP por sus siglas en Inglés: Wireless Access Point)

En una red de computadores, es un dispositivo que interconecta dispositivos de comunicación inalámbrica para formar una red inalámbrica. Normalmente un Access Point también puede conectarse a una red cableada, y puede transmitir datos entre los dispositivos conectados a la red cable y los dispositivos inalámbricos.

**Access Point o Punto de acceso inalámbrico:** (WAP o AP por sus siglas en inglés: Wireless Access Point) En una red de computadores, es un dispositivo que interconecta dispositivos de comunicación inalámbrica para formar una red inalámbrica. Normalmente un Access Point también puede conectarse a una red cableada, y puede transmitir datos entre los dispositivos conectados a la red cable y los dispositivos inalámbricos.


**Amenaza:** Una amenaza informática es toda circunstancia, evento o persona que tiene el potencial de causar daño a un sistema en forma de robo, destrucción, divulgación, modificación de datos o negación de servicio.

**Ancho de banda:** Nos indica la capacidad de comunicación, o la velocidad de transmisión de datos de una línea de conexión.

**Antispam:** Antispam es un producto, herramienta, servicio o mejor práctica que detiene el spam o correo no deseado antes de que se convierta en una molestia para los usuarios. El antispam debe ser parte de una estrategia de seguridad multinivel.

**Antivirus:** Antivirus es una categoría de software de seguridad que protege un equipo de virus, normalmente a través de la detección en tiempo real y también mediante análisis del sistema, que pone en cuarentena y elimina los virus. El antivirus debe ser parte de una estrategia de seguridad estándar de múltiples niveles.

**Base de Datos: (Data Base).** Conjunto de datos relacionados que se almacenan de forma que se pueda acceder a ellos de manera sencilla, con la posibilidad de

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 8 de 55

relacionarlos, ordenarlos en base a diferentes criterios, etc. Las bases de datos son uno de los grupos de aplicaciones de productividad personal más extendidos.

**Cifrado:** un método que permite aumentar la seguridad de un mensaje o de un archivo mediante la codificación del contenido, de manera que sólo pueda leerlo la persona que cuente con la clave de cifrado adecuada para descodificarlo. Letras que representan notas o acordes.

**Cookies:** o **galleta informática**) es una pequeña información enviada por un sitio web y almacenada en el navegador del usuario, de manera que el sitio web puede consultar la actividad previa del usuario.


**Copia de seguridad** Salva el sistema o de datos en un momento concreto, que permite recuperar esos datos o el sistema en el estado en que se encontraban en el momento de realizarla. También hace referencia a todo aquello que permite reemplazar a un elemento defectuoso. Por ejemplo, en telefonía se utilizan las líneas de copia de seguridad cuando surge algún problema en las líneas normales (líneas de reserva). El término se refiere comúnmente a la realización de copias de seguridad de ficheros y programas con un software especial: los programas de copias de seguridad. Es muy conveniente utilizar estos programas de vez en cuando para guardar en lugar seguro los datos más importantes para prevenir pérdidas de información debidas a posibles fallos del sistema.

**Contraseña de Usuario:** Una contraseña de usuario o clave es una forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso. La contraseña normalmente debe mantenerse en secreto ante aquellos a quien no se le permite el acceso. Aquellos que desean acceder a la información se les solicitan una clave; si conocen o no conocen la contraseña, se concede o se niega el acceso a la información según sea el caso.

**Correo electrónico:** (en inglés: *e-mail*), es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos

**Encriptación:** La encriptación es un método de cifrado o codificación de datos para evitar que los usuarios no autorizados lean o manipulen los datos. Sólo los individuos con acceso a una contraseña o clave pueden descifrar y utilizar los datos. A veces, el malware utiliza la encriptación para ocultarse del software de seguridad. Es decir, el malware cifrado revuelve el código del programa para que sea difícil detectarlo.



	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 9 de 55

**Firewall:** Mecanismo de seguridad en Internet frente a accesos no autorizados.

**Hacker:** se refiere a la acción de explorar y buscar las limitantes de un código o de una máquina.<sup>1</sup> Según el "Glosario del Argot Hacker" o "Jargon File", cuyo creador fue Eric S. Raymond, el término hacker también significa acción de irrumpir o entrar de manera forzada a un sistema de cómputo o a una red. Este último significado para muchos hace alusión al término crackear. Sin embargo, en The New Hacker's Dictionary<sup>2</sup> se plantea como un significado igualmente válido para hackear.

**Hub:** es el dispositivo que concentra los cables de una red local.

**Infraestructura:** Conjunto de elementos o de servicios básicos para la creación y el funcionamiento de una organización o entidad.

**IpAddress (Dirección IP):** Dirección de 32 bits definida por el Protocolo de Internet. Se representa usualmente mediante notación decimal separada por puntos. Un ejemplo de IpAddress es: 193.127.88.345.

**IP (Internet Protocol):** Protocolo principal de comunicaciones a través de Internet. La transmisión de información ocurre mediante pequeños paquetes de "bits" que contienen la información que está siendo enviada y la dirección hacia la que se dirigen.

**ISP:** (Internet Service Provider) (Proveedor de servicios de Internet): La institución que ofrece la conexión a Internet.


**Log:** es un registro oficial de eventos durante un rango de tiempo en particular. Para los profesionales en seguridad informática es usado para registrar datos o información sobre quién, qué, cuándo, dónde y por qué (who, what, when, where y why) un evento ocurre para un dispositivo en particular o aplicación.

**Logging o registro histórico de actividades:** como su nombre lo dice es un registro de las actividades en un sistema de información o aplicación, el cual permite analizar la trazabilidad de los mismo.

**Modem:** Equipo utilizado para adecuar las señales digitales de una computadora a una línea telefónica o a una ISDN, mediante procesos denominados modulación (para transmitir información) y demodulación (para recibir información).

**Password:** «Password» *redirige aquí. Para otras acepciones, véase Password (desambiguación).* Utilización de una contraseña en Wikipedia.

Una **contraseña** o **clave** es una forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso. La contraseña debe

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 10 de 55

mantenerse en secreto ante aquellos a quien no se le permite el acceso. A aquellos que desean acceder a la información se les solicita una clave; si conocen o no conocen la contraseña, se concede o se niega el acceso a la información según sea el caso.

**PDF (Portable DocumentFormat):** El formato utilizado por el Acrobat de Adobe para representar documentos de manera independiente al sistema operativo en que fueron creados.

Los archivos \*.PDF pueden incluir texto y gráficas; además de poder ser representados en diferentes computadoras y sistemas operativos. Para poder ver un documento \*.PDF, es necesario utilizar el Acrobat de Adobe Systems.

**Política de Seguridad Informática:** Es una forma de comunicarse con los usuarios y los gerentes. Las PSI establecen en canal formal de actuación del personal, en relación con los recursos y servicios informáticos, importantes de la organización.

**Router:** es un dispositivo para la interconexión de redes informáticas que permite asegurar el enrutamiento de paquetes entre redes o determinar la ruta que debe tomar el paquete de datos.


**Red:** Una red de computadoras, también llamada red de ordenadores o red informática, es un conjunto de equipos (computadoras y/o dispositivos) conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos, que comparten información (archivos), recursos (CD-ROM, impresoras, etc.), servicios (acceso a internet,e-mail,chat,juegos).

**Red de datos:** Se denomina red de datos a aquellas infraestructuras o redes de comunicación que se ha diseñado específicamente a la transmisión de información mediante el intercambio de datos.

**Seguridad Informática:** o seguridad de tecnologías de la información es el área de la informática que se enfoca en la protección de la infraestructura computacional y todo lo relacionado con esta y, especialmente, la información contenida o circulante.

**Sistemas de Control Interno:** es dentro de la empresa un seguimiento y control de las actividades que se realizan en el seno de la misma. Corrigen errores y se asegura del cumplimiento de los objetivos. Cada área funcional de la empresa presentara un control interno de sus actividades. Estos sistemas de control buscan que la empresa tenga una mejor eficiencia.

**Sistema de Información:** es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo.

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 11 de 55

**Software dañino, maligno o nocivo:** toma su nombre del término “software Malicioso” y es diseñado para entrar en el sistema de su computadora para causar un daño significativo sin su conocimiento y menos con su consentimiento.

**Riesgo informático:** La posibilidad de que una amenaza se materialice, utilizando vulnerabilidad existentes de un activo o un grupo de activos, generándole pérdidas o daños.

**Roaming:** acceso a Internet desde diversos lugares del mundo, al precio de una llamada local.

**Sistemas de Información:** Es el conjunto de procedimientos, personas y equipos capaces de recibir datos y producir información.

**Sistema Operativo:** El software de nivel bajo que se encarga de organizar la operación de la computadora, asignar recursos, manejar la interfaz de los diversos periféricos, y comunicarse con el usuario. El sistema operativo es el software más importante de un computador, ya que sin él la operación del computador sería imposible. Algunos de los sistemas operativos más comunes son: Windows, MS-DOS, MacOS, Linux y Solaris.

**Spam:** Es cualquier mensaje destinado a una audiencia general (o sea, un comunicado de masas) que se envía a la gente por e-mail sin que lo soliciten. Generalmente las direcciones a las que llegan esos mails son robadas y la mayoría de las veces esos mails son publicidad o contiene algún virus. Representa una violación a la privacidad del usuario.


**Swiches:** es un dispositivo analógico de lógica de interconexión de redes de computadores que opera en la capa 2.

**TI:** Tecnología Informática.

**TIC:** Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**Toolkit:** Paquete de software diseñado para ayudar a los hackers a crear y propagar códigos maliciosos. Los toolkits frecuentemente automatizan la creación y propagación de malware al punto que, incluso los principiante delincuentes cibernéticos son capaces de utilizar amenazas complejas. También pueden utilizarse toolkits para lanzar ataques web, enviar spam y crear sitios de phishing y mensajes de correo electrónico.

**Usuario:** Aquel que hace uso de algo.

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 12 de 55

**Usuario final:** En informática, el término usuario final designa a la persona o personas que van a manipular de manera directa un producto de software.

**Vulnerabilidad:** Una vulnerabilidad es un estado viciado en un sistema informático (o conjunto de sistemas) que afecta las propiedades de confidencialidad, integridad y disponibilidad (CIA) de los sistemas. Las vulnerabilidades pueden hacer lo siguiente:

- Permitir que un atacante ejecute comandos como otro usuario
- Permitir a un atacante acceso a los datos, lo que se opone a las restricciones específicas de acceso a los datos
- Permitir a un atacante hacerse pasar por otra entidad
- Permitir a un atacante realizar una negación de servicio

**Virus:** Programa informático escrito para alterar la forma como funciona una computadora, sin permiso o conocimiento del usuario. Un virus debe cumplir con dos criterios:

- Debe ejecutarse por sí mismo: generalmente coloca su propio código en la ruta de ejecución de otro programa.
- Debe reproducirse: por ejemplo, puede reemplazar otros archivos ejecutables con una copia del archivo infectado por un virus. Los virus pueden infectar computadores de escritorio y servidores de red.

**Web:** es un vocablo inglés que significa “**red**”, “**telaraña**” o “**malla**”. El concepto se utiliza en el ámbito tecnológico para nombrar a una red informática y, en general, a **Internet** (en este caso, suele escribirse como **Web**, con la W mayúscula).

**Web 2.0:** El término Web 2.0 comprende aquellos sitios web que facilitan el compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario y la colaboración en la World Wide Web.

## 1.5. CONDICIONES GENERALES

Para la correcta implementación de este Manual, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- El Manual deberá estar habilitado para todos los estamentos de la Empresa de Aseo de Bucaramanga de manera física y electrónica.
- Las diferentes oficinas, y dependencias de la institución incluyendo la Dirección de Planeación Organizacional deberán difundir las políticas y lineamientos detallados en este Manual y velar porque se dé el cumplimiento.

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 13 de 55

- Cuando se presenten sugerencias para cambio en la categorización legal actual, o en las políticas que afecten la estructura del Manual, se concebirá también un cambio en su contenido con el fin de adaptarlo a las nuevas políticas formuladas.
- La estructura del Manual es clara y precisa, por lo cual permite al usuario localizar la información sobre sus responsabilidades y las restricciones en el uso de los recursos y servicios TIC's de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, al igual que las responsabilidades de quienes los gestionan.
- Con la incorporación progresiva en tecnologías de información y comunicaciones en la entidad, el Manual estará sujeto a permanentes cambios, por lo cual está dividido en capítulos y secciones con el fin de hacer más fácil su actualización, convirtiéndose en un documento dinámico que solamente podrá ser modificado por el Profesional de TICS y aprobado por el Comité de Gobierno en Línea y Anti tramites con el Aval del Gerente.

## Lineamientos

La gerencia de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, las direcciones, el Comité de Gobierno en Línea y Anti trámites, la Profesional de TIC's y demás dependencias, deben trabajar arduamente con los lineamientos que afirman la operatividad de la plataforma tecnológica disponible para la entidad, lineamientos:

- Brindar apoyo tecnológico eficiente a las funciones fundamentales de la Institución con servicios soportados en el principio de Calidad.
- Implementar lineamientos y normativas para el uso, desarrollo y adquisición de los recursos y servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones TIC.
- Formular las políticas en cuanto al uso de TIC, las cuales deberán ser cumplidas por el personal de la entidad.
- Mantener un compromiso corporativo con la atención al usuario y el cambio cultural para el manejo y uso eficiente de los recursos de tecnología que la entidad.
- Promover la integración de todos los sistemas de información que existan o se adquieran para la Institución.
- Asegurar la conectividad de los equipos, usuarios y servicios, de acuerdo con los estándares técnicos nacionales e internacionales.
- Coordinar con las áreas encargadas del entrenamiento y capacitación para todos los usuarios institucionales, en el uso y manejo de las herramientas TIC para minimizar el impacto de la tecnología.

- Coordinar y controlar con las áreas administrativas encargada de la adquisición de equipos, sistemas, insumos y otros recursos asociados al desarrollo de TIC, se realicen de una manera óptima, con un tratamiento preferencial para la Institución.
- Coordinar la asesoría y asistencia técnica eficiente y oportuna para mantener la continuidad en las operaciones de la Institución.
- Mantener una filosofía de labor basada en la innovación, creatividad y mejora continua.
- Coordinar con la administración la motivación, competencias y el entrenamiento necesario para contar con un personal idóneo en el desarrollo de las funciones del área de sistemas.
- Procurar a actualización de las Normas y Procedimientos del área de Sistemas.
- Minimizar los riesgos inherentes a la seguridad de la información.

## CAPÍTULO II


---

### POLÍTICAS GENERALES

#### 2.1 Políticas Generales (Usuario Final y Administrador)

1. Los recursos y servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC) suministrados por la Empresa de Aseo de Bucaramanga a las diferentes áreas de la entidad, deberán ser para el estricto uso en actividades propias o directamente relacionadas con las funciones de la Entidad .
2. Es responsabilidad de la Empresa de Aseo de Bucaramanga garantizar los recursos financieros, materiales y humanos, necesarios para el mantenimiento, la operación y la actualización de los recursos, servicios e infraestructura tecnológica de la institución.
3. La asignación de recursos y el uso de los servicios TIC por parte de los usuarios de la entidad para el desarrollo de las actividades inherentes a las funciones que desempeñan, estará sujeta a la aprobación de las autoridades institucionales pertinentes o la(s) persona(s) que designen para tal fin.
4. Se restringirá la asignación de recursos y la utilización de servicios TIC provistos por la Institución, a personal ajeno a la comunidad institucional, sin orden explícita y escrita de las Autoridades pertinentes o la(s) persona(s) que designen para tal fin.
5. El vínculo de recursos de TIC, propiedad de terceros, deberá estar debidamente aprobada por escrito, por las autoridades institucionales pertinentes y deberá ser notificada a la Dirección de Planeación Organizacional.



	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 15 de 55

6. Los recursos TIC propiedad de terceros que estén conectados a la entidad, estarán sujetos a las políticas y lineamientos establecidos en este manual.
7. Los usuarios de recursos y servicios TIC que se ofrecen a través de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, serán responsables del correcto uso, el cual deberá ser racional, legal y ético, evitando su saturación o colapso por uso inadecuado o malicioso.
8. La asignación de recursos y utilización de los servicios TIC estará sujeto a las capacidades de la infraestructura tecnológica con la que cuenta la Institución.
9. Los proyectos de actualización de la infraestructura tecnológica de la Empresa de Aseo de Bucaramanga para el mejoramiento en la prestación y la utilización de los servicios, estarán sujetos a los lineamientos y políticas Corporativas establecidas por la Institución avaladas previamente por el Comité TIC.
10. Los proyectos de actualización de la infraestructura tecnológica de la Empresa de Aseo de Bucaramanga para el mejoramiento en la prestación y la utilización de los servicios, estarán sujetos a la disponibilidad y asignación presupuestal para su ejecución de los mismos.
11. La adquisición de recursos TIC destinada a la dotación de los usuarios de la entidad que así lo requieran, estará sujeta a la disponibilidad y asignación presupuestal para tal fin.
13. Los aportes y donaciones con las que pueda ser favorecida la Empresa de Aseo de Bucaramanga en materia TIC deberán alinearse a las políticas, normativas institucionales y a las especificaciones técnicas que soportan la infraestructura tecnológica de la Institución y sus proyectos de actualización.
14. Los aportes, donaciones o financiamientos que puedan favorecer a la entidad en materia TIC no podrán ser condicionados a la utilización de tecnologías específicas o propietarias que no estén alineadas con las políticas, lineamientos y especificaciones técnicas de la infraestructura tecnológica de la Institución.
15. La conexión de estaciones de trabajo, de cualquier tipo y el acceso a Internet, deberán tramitarse e implementarse a través del Profesional de Sistemas.
16. El uso de servicio telefónico, los privilegios y permisos asociados al mismo, quedará sujeto a la aprobación de las autoridades institucionales o las personas que ellos autoricen para tal fin.
17. Todas las estaciones de trabajo deberán disponer de un sistema operativo legal que solamente permita el acceso a los recursos de la red e internet con el uso de un nombre de usuario y una contraseña.
18. Todas las estaciones de trabajo deberán disponer de una licencia que permita el uso de cualquier aplicación que así lo amerite.
19. Para proveer un marco referencial de actuación a los usuarios finales pertenecientes a las distintas dependencias que hacen uso de la red en materia de seguridad de la información y resguardo de los equipos asignados, se contará con el documento “Deberes y compromisos por parte de los Usuarios Finales”, el


cual apoyará la instauración de una cultura tecnológica que contribuya a garantizar una plataforma institucional estable y segura que permita realizar sus funciones administrativas y/o académicas. Los lineamientos incluidos en el referido documento serán de obligatorio cumplimiento por los usuarios de la entidad.

20. Los servicios y recursos TIC deberán ser administrados por personal técnico, preferiblemente personal regular de la Institución, quienes tendrán la responsabilidad de mantener, configurar, modificar, instalar y actualizar los servicios y recursos siempre alineados con las políticas y lineamientos de la Empresa de Aseo de Bucaramanga emanados de la Unidad de Sistemas y/o el Comité TIC.
21. Con respecto a la actividad de Administración de recursos y servicios TIC por parte de las diferentes dependencias institucional, se contará con el formato: “GI-FR-14 FORMATO SEGUIMIENTO CONTRASEÑAS USUARIOS”, el cual tendrá como objeto precisar políticas de asignación de claves de acceso y privilegios que permiten la administración, respectivamente en materia de seguridad de la información, a fin de considerarlo en sus rutinas de trabajo, lo cual también contribuye a garantizar una plataforma institucional estable y segura.
22. Los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones que se prestan en la Empresa de Aseo de Bucaramanga deberán estar documentados en Manuales de Normas y Procedimientos adscritos al Sistema Integrado de Gestión.
23. Para los servicios que se prestarán a la comunidad institucional se deben tomar en cuenta las siguientes consideraciones:
  - Será deber de los usuarios de las distintas Dependencias respetar y hacer respetar la presente normativa.
  - Será deber de las distintas Dependencias de la Institución, informar a sus usuarios sobre la presente normativa.

### **Usuario Final**

- Las autorizaciones concedidas a los usuarios para acceder a los recursos de la red serán rigurosamente individuales y no transferibles. Las mismas pueden acabarse con la interrupción de las actividades que la han justificado o por la no solicitud de renovación.
- Todo servicio deberá ser solicitado por parte de la comunidad institucional o por la unidad autorizada para tal fin y debe contar con el consentimiento de la instancia correspondiente.
- El usuario deberá someterse los acuerdos y/o compromisos asociados al servicio que se preste.



	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 17 de 55

## Administrador

- El acceso a los servicios de la red será administrado por la Dirección de Planeación Organizacional en función de las necesidades y prioridades de la Institución y de la disponibilidad de recursos.
- Las competencias y responsabilidades de los encargados de administrar los servicios deberán estar claramente explícitas en la descripción de sus funciones, matriz de responsabilidad y autoridad y manual de normas y procedimientos internos.
- En los servicios que lo ameriten, se deberá utilizar un nombre de usuario único de manera de poder vincular y hacer responsable al usuario por sus acciones.
- La experimentación de nuevos servicios de carácter innovador o de mejora, deberá ser realizada en ambientes de prueba con la finalidad de evitar cualquier impacto negativo sobre la red.
- El responsable de la administración del servicio deberá definir los acuerdos de servicio, divulgarlos a su comunidad y respetarlos para dar cumplimiento a la prestación de dicho servicio de forma oportuna y correcta.
- Para identificar los usuarios, grupo de usuarios, servicios, servidores, equipos asignados a usuarios en la Red institucional de Datos de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, se debe tomar en cuenta el documento Lineamientos en cuanto al nombre de usuarios, grupos de usuarios, servidores, estaciones de trabajo en la red de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte.

## CAPÍTULO III

### POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE INFORMÁTICA

En este documento se intenta ser el medio de comunicación en el cual se establece la normatividad, controles y procedimientos que regulen la forma en que la institución, prevenga, proteja y maneje los riesgos de seguridad a los que se enfrenten las tecnologías de la información en diferentes circunstancias.

En este sentido, el tipo de información a proteger puede ser escrita o impresa en papel, almacenada en bases de datos digitales, transmitidas por el correo electrónico, medios magnéticos, videos, entre otros relacionados que contengan información institucional.

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 18 de 55

La Política de seguridad de las tecnologías de la información de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, integra las diferentes políticas de seguridad de los activos de información para controlar y evitar los riesgos.

Estas políticas serán revisadas regularmente para ser actualizadas de acuerdo a cambios relacionados con cambios en la institución y los ocasionados por la transformación tecnológica, los cuales serán coordinados y controlados por el Comité TIC de la Empresa de Aseo de Bucaramanga.

### 3.1. OBJETIVO

Proporcionar orientación estableciendo medidas de carácter técnico y organizativo para lograr garantizar la seguridad de las tecnologías de la información en la Empresa de Aseo de Bucaramanga.

Crear criterios de carácter técnico y organizativo para los trabajadores, con el fin de garantizar la seguridad de las tecnologías de la información en la Empresa de Aseo de Bucaramanga.

### 3.2. ALCANCE

**Inicia:** con la socialización del documento al comité TIC para revisión, ajustes y aprobación. **¿Qué hace?:** **Sensibilizar** a los diferentes usuarios sobre la seguridad de la información. **Termina:** con la socialización en la entidad.

### 3.3. INSUMOS

Tecnologías de información (equipos de cómputo, sistemas de información, correos electrónicos, Bases de Datos, redes (Voz y Datos).


### 3.4. RESPONSABLES

Todos los usuarios que administren un sistema de información, un módulo de sistema de información, accedan a Internet, cuente con un correo electrónico, un equipo de cómputo en la institucional.

## 4. POLÍTICA DE SEGURIDAD EN LA RED



El objetivo de esta política es especificar la normatividad de seguridad de la red de comunicaciones en la Empresa de Aseo de Bucaramanga que responda a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en los usos requeridos por los usuarios tanto internos como externos. A continuación se establecen los lineamientos generales para su cumplimiento.

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 19 de 55

- ✓ Las direcciones internas, topologías, configuraciones e información relacionada con el diseño de las redes y seguridad de la Entidad deberán ser consideradas y tratadas como información confidencial.
- ✓ Todas las conexiones a redes externas en tiempo real que accedan a la red interna de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, debe pasar a través del firewall previamente parametrizado con las políticas de navegación incluyendo antivirus de red, verificación de datos, detección de ataques, detección de intentos de intrusión, administración de permisos de circulación y autenticación de usuario(a)s, y bloqueo de sitios o intrusos.
- ✓ Todo intercambio electrónico de información o interacción entre sistemas de información con entidades externas deberá estar soportado con un acuerdo o documento de formalización.

La información es un componente esencial en la gestión de una institución, actualmente la información se maneja digital a través de sistemas de información en la red a nivel internos y externos. Por tal razón, están expuestos a riesgos de seguridad, donde puede darse el acceso no permitido a la información para hacer daño. Entre las vulnerabilidades más relevantes esta “las puertas invisibles” descubiertas en los sistemas operativos, aplicaciones de software, browsers de Internet, protocolos de red, correos electrónicos y diferentes servicios informáticos.

Por tanto, el principal objetivo de administrar riesgos, es garantizar la continuidad de una institución. En este orden de ideas, la Empresa de Aseo de Bucaramanga, debe clasificar los servicios que presta a través de los sistemas de información, identificar las posibles amenazas y la protección que está ofreciendo.


Entre los equipos de seguridad informática y protecciones que se brinda en la Empresa de Aseo de Bucaramanga tenemos:

#### **4.1. Firewall.**

Equipo tecnológico entre hardware y software basado en uso de circuitos integrados de aplicación específica, brinda seguridad perimetral realizando control sobre el tráfico de las redes en tiempo real, garantizando protección completa a los sistemas de información que navegan en la red.

El nivel de seguridad que ofrece es muy alto, para lo cual presenta varias líneas de solución de seguridad en la red como es el permiso de terceros para navegar en la red de forma controlada, la restricción en la navegación a los usuarios internos, la configuración de antivirus para servicios en la red, control del ancho de banda, control de acceso, entre otros igualmente importantes.

#### **4.2. Servidores.**

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 20 de 55

Para garantizar la seguridad de la información en la institución, debe propender porque los servidores manejen un volumen de gestión alto y estén en sitios especializados externos que brinden servicio de Cloud computing y para la gestión interna administrativa y financiera es recomendable que los servidores este en un sitio institucional ideal.

En este sentido, los servidores (Web, BD, Aplicaciones, entre otros.), de la Institución están respaldados en la navegación por firewall para seguridad perimetral, el mantenimiento físico y lógico especial de estos equipos y las políticas de navegación específicas que se establecidas.

Otros controles presentes son las restricciones al espacio físico donde están ubicados los equipos servidores (aparte de los equipos de usuarios) para evitar el intento de acceso a la parte lógica.

#### **4.3. Aplicaciones de Usuario.**

Para evitar la vulnerabilidad en las aplicaciones locales y de internet en los equipos de los usuarios, se deben tomar medidas de acuerdo al tipo de software, implementando otra clase de protecciones; como el antivirus corporativo, antivirus de red, administración de los usuarios donde se determine el acceso y las restricciones pertinentes, entre otras actividades que permitan mitigar el posible riesgo.

#### **4.4. Protección física y digital de la información.**

El propósito es evitar riesgos potenciales a los activos de información institucionales que maneja el usuario, relacionados con su operar cotidiano, ya sean de manera accidental o intencionada, que puedan ocasionar la interrupción total o parcial, de las actividades de la institución.

En este apartado se define lineamientos que deberán adoptarse al interior de la institución para la protección de la información, tanto física como digital y con acceso a través de los sistemas de cómputo, estos lineamientos deberán ser seguidos por todos y cada una de las áreas implicadas en estas actividades.

Para la Empresa de Aseo de Bucaramanga, es de vital importancia proteger información sensible, evitando que sea conocida por personas diferentes a aquellas que la requieren o que sea publicada de manera indistinta. Por tanto los usuarios deberán cumplir lo siguiente:

- La información de la institución deberá mantenerse disponible a las personas autorizadas para ello en el momento en que se necesite, lo que hace que la información sensible se pueda encontrar en el puesto de trabajo de cada empleado durante su jornada, sin que esto deba ser entendido como admitir momentos en que la información NO esté debidamente protegida. A pesar que los

niveles de protección y clasificación establecidos para la información de la institución son mantenidos en todo momento el usuario con acceso a estos sistemas de información deberán estar pendiente que solo él sea el responsable de acceder al sistema de información que por su trabajo deba acceder.

- Los usuarios dueños de la información son responsables, mientras tengan la información bajo su control, de mantener los niveles de protección y clasificación establecidos para la misma en todo momento, haciendo uso adecuado de los recursos a su disposición.
- Es responsabilidad de los usuarios el identificar riesgos relacionados al disponer de la información en su puesto de trabajo e iniciar las acciones para mitigarlos.
- Durante la jornada laboral, los usuarios deben propender por tener el Escritorio Limpio, los sistemas de información y elementos de procesamiento deberán ser adecuadamente protegidos, teniendo presente que se debe al menos guardar documentos confidenciales o elementos de almacenamiento de información (CDs, DVDs, Memorias USB, Discos móviles, asistentes personales, portátiles) en los cajones bajo llave, en todo momento que no los esté utilizando.
- Es responsabilidad de cada usuario la protección de los sistemas de información a su cargo, por lo que debe asegurar físicamente el computador portátil con cables de seguridad en todo momento para evitar robos o si es equipo de escritorio tratar de asegurar el hardware y para el software colocar clave de acceso.
- Es responsabilidad de cada usuario la protección de la información a cargo, por lo que debe mantener presente NO publicar o dejar a la vista, documentos o datos confidenciales, delicados, confidenciales, por ejemplo:
  - Nombre de Usuario y Password
  - Direcciones IP
  - Contratos
  - Números de Cuenta
  - Listas de Clientes
  - Guía de Políticas Usuario Final
  - Propiedad Intelectual
  - Datos de funcionarios
  - Cualquier cosa que no desea publicar
  - Dejar el Escritorio Limpio después de la jornada laboral y lo confidencial Bajo llave.
- Los trabajadores de la Empresa de Aseo de Bucaramanga deberán tomarse el tiempo necesario antes de abandonar la oficina para recoger y asegurar el material confidencial. (Portátiles, PDAs, tables, Memorias USB, entre otros.).

Cada usuario de la institución para mantener su computador bajo control, deberá bloquear la sesión al alejarse de su computador, aunque sea por poco tiempo, minimizando el tiempo que el equipo quedaría sin control ya que cualquier ausencia puede extenderse.

#### 4.5. Protección contra software maligno.

La intención en este punto es mencionar los controles que permiten minimizar el riesgo generado por el acceso a Internet y a redes públicas, el intercambio de medios de almacenamiento removibles, el intercambio de información con instituciones externas, entre otras, los cuales exponen los sistemas de la Empresa de Aseo de Bucaramanga a la propagación interna y externa de software con código malicioso o nocivo, comprometiendo directamente la integridad, la disponibilidad y la confidencialidad de la información procesada por cada uno de los componentes de la red.


- Cualquier usuario que sospeche de una infección por un virus debe llamar al personal de soporte del área de Sistemas para ser guiado con instrucciones precisas en el procedimiento de eliminación del virus del computador.
- Los usuarios No deben transferir (bajar) software desde cualquier sistema que se encuentra por fuera de la red la entidad.
- Los usuarios No deben utilizar software obtenido externamente desde Internet o de una persona u organización diferente a los distribuidores confiables o conocidos, a menos que el software haya sido examinado en busca de código malicioso y que haya sido aprobado por el área de Sistemas.
- Antes de ser descomprimido, todo software transferido desde sistemas externos a la Empresa de Aseo de Bucaramanga, debe ser analizado con un sistema antivirus aprobado.
- Antes que cualquier archivo sea restaurado en un computador de la entidad, desde un medio de almacenamiento de respaldo, éste debe ser analizado con un sistema antivirus.
- Los usuarios intencionalmente no deben escribir, generar, compilar, copiar, almacenar, propagar, ejecutar o intentar introducir cualquier código de computador diseñado para auto replicarse, deteriorar o que dificulte el desempeño de cualquier sistema de la institución.

#### **4.6. Protección durante la navegación en internet.**

Esta política expresa los controles que permiten minimizar el riesgo generado por el acceso a Internet y a redes públicas, el intercambio de medios de almacenamiento móviles, el intercambio de información con instituciones externas, entre otros, los cuales dejan en riesgo los sistemas de la Empresa de Aseo de Bucaramanga a propagación interna y externa de software con código malicioso o nocivo, comprometiendo directamente la integridad, la disponibilidad y la confidencialidad de la información procesada por cada uno de los componentes de la red.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga con el objetivo de facilitar la realización de labores diarias administrativas y operativas, brinda acceso a Internet para navegación a los funcionarios de todo tipo, autorizados, los cuales se ampararan en las políticas y formas de actuación expuestos en este documento.




	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 23 de 55

Por lo tanto, la Dirección de Planeación Organizacional elaborara comunicaciones digitales y escritas para toda la comunidad sobre la navegación en la Web para garantizar que estén informados sobre los peligros de descargar archivos de Internet (el software espía, los troyanos y los atacantes externos), acceder a sitios desconocidos o de baja confianza y aceptar los mensajes sobre instalación de software que brinde el navegador.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga buscará garantizar de manera técnica que se controle el acceso a sitios que puedan afectar la productividad de la institución, la seguridad de su información o del recurso humano.

- Los usuarios deberán abstenerse de visitar espacios en la Web restringidos por la institución, o sitios que afecten la productividad de la institución.
- Se deberá evitar el acceso desde el espacio institucional a sitios relacionados con la pornografía y fundamentalmente si éste involucra a menores de edad. Igualmente, se prohibió la descarga y uso de software malicioso o documentos que brinden información sobre cómo atentar contra la seguridad de la información institucional.
- Los funcionarios deberán abstenerse de brindar cualquier tipo de información de la institución en sitios no autorizados o que no cuenten con mecanismos de seguridad que garanticen la confidencialidad de la información en tránsito.
- Los funcionarios de Institución No deben comprar bienes o servicios a través de Internet a nombre de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, a menos que exista una aprobación previa de las directivas pertinentes.
- Los usuarios, deben evitar descargar y/o emplear archivos de imagen, sonido o similares que puedan estar protegidos por derechos de autor de terceros sin la previa autorización de los mismos.
- Los usuarios no deben instalar software en sus estaciones de trabajo o en otras máquinas, incluso si este software es libre o no licenciado; toda instalación de software debe hacerla un técnico autorizado (del área de Sistemas), luego de la debida verificación y la autorización previa de la Dirección de Planeación Organizacional.
- Los usuarios están conscientes de que toda la información (incluida la de navegación) que transite en la institución por ser para la labor diaria es propiedad de la misma y por ende puede ser monitoreada con objetivos de administración, seguridad o auditoría por personal autorizado de la institución, si existen excepciones las establecerá el comité TIC y la Dirección.
- Los usuarios de los sistemas de navegación son conscientes de que estos, solamente deben ser utilizados para propósitos lícitos y en cumplimiento de las funciones específicas de su cargo, ya que toda actividad de navegación puede ser registrada por la entidad, quien podrá revelar cualquier acceso cuando una autoridad judicial así lo requiera.
- El personal de la Empresa de Aseo de Bucaramanga no debe utilizar el sistema de navegación para participar en grupos de discusión en Internet, listas de Correo, chats o cualquier otro foro público, a menos que su participación sea meramente con fines institucionales.

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 24 de 55

- La Empresa de Aseo de Bucaramanga facilita el acceso al uso de medios electrónicos para comercio electrónico como el pago de facturas, transacciones bancarias de sus funcionarios y lectura de correos personales que tengan acceso vía web, pero no asume ninguna responsabilidad por estas, ni recomienda el uso. Si el usuario hace uso de estos servicios de todas maneras asume que puede ser monitoreada toda la información que de este uso se derive como si fuese de la institución misma.

## 5. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Esta política nace como una instrumento de la institución para sensibilizar a los diferentes usuarios que hacen uso de los sistemas de información, con el fin de describirles la protección y el funcionamiento para la utilización adecuada y reconociéndolo como un canal de información que presta servicios integrales, confidenciales y direccionándolos a la prestación de un servicio eficaz.

Algunos de los elementos de la seguridad informática a tener en cuenta son: Integralidad, confidencialidad, disponibilidad, privacidad, Control, Auditoria y autenticación.

Política dirigida al que?, cómo? y de quien se debe proteger, para lo cual establece las siguientes políticas:

### 5.1. Política de seguridad de los Sistemas de Información


El propósito de esta política es establecer límites que resguarden la información de ser liberada (deliberada o no deliberadamente) a las personas erradas.

En la Empresa de Aseo de Bucaramanga la Información es un activo esencial para la prestación del servicio y la toma de decisiones, por lo cual existe un deber manifiesto de salvaguardar la propiedad más relevante como estrategia orientada a la continuación de la institución, la administración de peligros y el fortalecimiento de la cultura de seguridad.

Dentro de esta política se establecerá la protección de los activos de la información que cumple con la visión institucional:

1. El comité Institucional de Gestión dentro de sus responsabilidades velara por la actualización de la política de seguridad de la información, para lo cual realizara revisión y mejora continua.
2. Los activos de información de la entidad, serán identificados, clasificados y socializados al comité Institucional de Gestión, con el fin de instituir los elementos de protección necesarios.



	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 25 de 55

3. La Empresa de Aseo de Bucaramanga a través de su comité Institucional de Gestión, definirá e implementará controles para proteger la información y garanticen la disponibilidad solicitada por los usuarios de los servicios ofrecidos por la Institución.
4. Todos los funcionarios de la entidad incluyendo los contratistas, serán responsables de proteger la información a la cual tienen acceso para evitar riesgos (pérdida, alteración, uso indebido o destrucción).
5. Se programarán auditorias y controles pertinentes a los sistemas de información existentes.
6. Solo se permitirá software que se haya adquirido legalmente y el software libre que brinde seguridad y soporte.
7. Los funcionarios y contratistas, como responsabilidad sobre la seguridad de la información, deberán comunicar los riesgos que identifique.
8. El incumplimiento de las políticas será notificadas, reconocidas y monitoreadas.
9. La Empresa de Aseo de Bucaramanga en cabeza del comité Institucional de Gestión, elaborará un plan de continuidad de las actividades de la Institución ante eventos que puedan ocurrir.

## 5.2. Seguridad del comercio electrónico.

Esta política tiene como intención prevenir la revelación de información privada, el fraude en contra o en nombre de la institución privacidad de la información de cuentas y la seguridad de las transacciones realizadas a través de Internet o redes externas.

Toda información acerca de pagos, como números de cuentas corrientes entre otras debe ser acordada su transmisión con el banco a través de firmas digitales asignada al responsable de la actividad.


## 5.3. Logging o Registro Histórico de Actividades.

El propósito es contar con registros de los movimientos que se realizan dentro de los sistemas de información de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, buscando evitar conductas inapropiadas y minimizar riesgos de seguridad en el uso de estos.

### Logs de aplicaciones confidenciales

Todas las aplicaciones de producción que manejen información confidencial o sensible de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, deben generar logs que muestren cada modificación, incorporación y borrado de la información. Esto incluye modificaciones a los sistemas de producción y modificaciones a los sistemas fuente.

- Actividad que debe realizar el administrador de cada sistema de información institucional (solicitarlo al desarrollador o al soporte externo), para estar monitoreando lo que es su responsabilidad.
- Los sistemas que manejen información valiosa, confidencial o crítica deben además contener y activar forzosamente el log sobre todos los eventos o procesos relacionados con la seguridad de acceso a los mismos. Ejemplo: Varios intentos de contraseña, intentos de uso de privilegios no autorizados, entre otros.
- Los logs de procesos relevantes deben de proveer información suficiente para soportar auditorías y contribuir a la eficiencia y cumplimiento de medidas de seguridad.
- El período que debe activarse y depurarse un log es por lo menos cada mes. Durante este período, el administrador del sistema y/o dueño de la información, se debe asegurar que éste no sea modificado, y cerciorarse de que no sea leído por personal no autorizado. Estos aspectos son importantes para la corrección de errores, auditorías o huecos de seguridad.
- Debe realizarse supervisión a los sistemas de información, a sus administradores por lo menos cada tres meses (con ayuda de expertos), para evaluar el nivel de seguridad que realizan.
- Para evitar conductas inapropiadas, crear un sentido de responsabilidad del usuario, y permitir una administración adecuada de los sistemas, todas las actividades de los usuarios que afecten producción deben ser trazables desde el log.
- Las aplicaciones y otros manejadores de Bases de Datos, deben tener logs para las actividades de los usuarios y estadísticas relacionadas a estas actividades que les permitan identificar y detectar alarmas de posibles problemas o mal uso, y que reflejen eventos misionales de la institución sospechosos.
- Todos los sistemas de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, incluyendo todos los computadores conectados a una red, siempre deben tener un mismo horario y calendario adecuado, utilizando sincronía con los servidores, cuando sea posible. Esto para facilitar actividades de rastreo mediante los logs de los sistemas.
- El manejo de Logs, los mecanismos para detectar y registrar eventos de seguridad significativos, deben ser resistentes a los ataques. Estos ataques incluyen intentos de desactivación, modificación, o borrado del software de log. Esto incluye tomar las medidas necesarias para que, aun cuando el log sea apagado o modificado, esta suspensión o modificación queden registradas en el mismo.
- Los logs de todos los sistemas y aplicaciones deben ser conservados de forma tal, que no puedan ser revisados o visualizados por personas no autorizadas. Los diferentes administradores de sistemas de información deberán enviar mensualmente los log e informe de incidencia si las hubo al Profesional de Soporte.

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 27 de 55

## Observaciones

Los logs son una herramienta muy valiosa que pueden ayudar a identificar y a solucionar muchas incidencias no contempladas. De esta forma, los archivos log son útiles para el personal de Control Interno, el Comité TIC o de Seguridad de la Información, Propietarios de la información, para detectar errores, modificaciones no autorizadas, transacciones no válidas, regeneración de archivos y restablecimiento de procesos.

El objetivo es detectar los movimientos que se realizan dentro de las operaciones críticas o confidenciales de la institución, sean registrados, para detectar y reducir el riesgo de violación o fraudes. Estas herramientas sirven como evidencia y apoyo para la detección de la fuente del problema ocasionado, identificando sus posibles causas y posibles soluciones.

La seguridad y protección de la información institucional es un compromiso y responsabilidad de todos.

## 6. POLÍTICAS DE SEGURIDAD FÍSICA Y DEL MEDIO AMBIENTE

### 6.1. Infraestructura de la red eléctrica regulada.


La infraestructura de la red eléctrica regulada deberá desarrollarse siguiendo las normas y estándares para este fin, permitiendo la seguridad del recurso humano, tecnológico y documental en la institución. De la misma manera, deberá asegurar el servicio, la protección de la información y de los equipos en las aéreas administrativas y académicas.

#### 6.1.1. Inventario de UPS.

El inventario de los equipos electrónico UPS permitirá identificar la cantidad de equipos existentes, su estado, la última fecha de mantenimiento preventivo, el área que cubre y las área que faltan, por lo cual deberá:

- Solicitarse el mantenimiento prevenido anual o semestralmente con personal técnico expertos para garantizar la vida útil de los equipos y el respaldo que brindan en la institución.
- Actualizar el inventario cada que se realizase una actividad que lo alimente.
- Solicitar la regulación eléctrica de las áreas pendiente en la institución.

#### 6.1.2. Mantenimiento UPS.

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 28 de 55

Durante el mantenimiento de las UPS institucionales, tener presente:

- Estado general de la UPS (Batería). Para evaluar el tiempo de vida.
- Verificar el sello de garantía en los equipos después del mantenimiento.
- Probar el funcionamiento general de la UPS.

### 6.1.3. Responsabilidades usuarias.

Las diferentes áreas institucionales que están reguladas con una infraestructura eléctrica deben cumplir varias responsabilidades para garantizar la protección de la información que maneja y de los equipos, las cuales son:

- Los usuarios de las zonas reguladas eléctricamente deberán verificar que el equipo de cómputo en su responsabilidad este conectado al toma naranja (CPU y Pantalla).
- Los usuarios deben verificar que las impresoras, ventiladores, radios entre otros que No sean equipos de cómputo No estén conectados a tomas naranja.
- El usuario No deberá conectar cortapicos o reguladores a toma naranja para tratar de conectar más equipos.

## 6.2. Infraestructura de la red de datos.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga cuenta con infraestructura de red que comprende el cableado, switches, routers, sistema inalámbrico que permite la interconexión de equipos (computadores, impresoras) para el servicio de acceso a Internet, interacción entre usuarios a través de sistemas de información entre otros.

La Dirección de Planeación Organizacional es la encargada de garantizar el funcionamiento de estos servicios, para lo cual realiza verificación permanente de los recursos de red existentes, mejoras que pueda realizarse y servicios externos que puedan ayudar en el soporte y monitoreo.

### 6.2.1. Centros de cableado

El centro de cableado es el lugar o punto único donde se concentra el cableado de la red local y se conectan los dispositivos que permiten la interconexión para la comunicación interna y hacia internet. En este espacio solo está permitido el acceso al personal de soporte técnico institucional o externos que cumplan una labor contratada, para los diferentes usuarios institucionales está restringido el acceso.

Los centros de cableado son los espacios donde se organiza el cableado, se ubican los dispositivos, router, transiver y demás que permitan la interconexión

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 29 de 55

para el funcionamiento de la red local, estos al ser cerrados permiten brindar seguridad y protección contra el medio ambiente.

### **6.3. Equipos.**

#### **6.3.1. Inventario de equipos.**

Los equipos de cómputo de la institución son los activos indispensables para la interacción tecnológica en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte y para el control general debe relacionar los siguientes registros:

- Usuario responsable del equipo.
- Código de los equipos asignado por la Unidad de Sistemas.
- Dirección Ip.
- Confirmación hoja de vida
- Descripción general de las características técnicas del equipo (CPU).
- Marca
- Licencia Sistemas Operativo.
- Licencia herramienta ofimática.
- Fecha de adquisición.
- Observaciones generales

Actividades relacionadas con el registro de equipos:

- Cada que ingrese un equipo nuevo debe registrarse en el inventario.
- Cada que el equipo cambie de usuario debe actualizarse el inventario.
- Anualmente elaborar estadística de los datos registrados:
  - Cantidad de equipos por sistema operativo.
  - Cantidad de equipos por licenciados y no licenciados.

#### **6.3.2. Mantenimiento preventivo de equipos.**

- Elaborar el cronograma anual para la programación del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo.
- De acuerdo al cronograma, planear semestralmente la realización del mantenimiento preventivo a equipos de cómputo institucionales y notificar por escrito a cada usuario responsable del equipo de cómputo con anticipación.
- Llevar el control del mantenimiento preventivo programado semestralmente.
- Elaborar informe mensual del mantenimiento programado realizado – indicador de este servicio.
- Elaborar informe técnico por insolencia de un equipo para el servicio, por daños o fallas graves.
- Elaborar el registro de equipos y parte para baja por insolencia de un equipo para el servicio, por daños o fallas graves.

- Antes de la ejecución del mantenimiento preventivo, explicar al usuario como elaborar la copia de seguridad de la información de los equipos en responsabilidad.
- Brindar soporte al usuario en el manejo de software legal en el equipo (sistema operativo y herramientas ofimáticas).
- Al entregar el equipo con el mantenimiento preventivo programado, solicitarle al usuario la verificación del funcionamiento general del equipo, así como de la información.

### **6.3.3. Seguridad de los equipos: protección contra virus.**

Para la instalación de software antivirus informático, se debe:

- Verificar la capacidad de los equipos de cómputo, antes de la instalación.
- Realizar pruebas de funcionamiento una vez instalado.
- Hacer el seguimiento a través del formato de seguimiento de aplicativos para verificación de un correcto funcionamiento mínimo cada tres meses.

## **6.4. Software.**

### **6.4.1. Plan de respaldo y recuperación.**

El respaldo y recuperación de la información que se maneja en la labor que se desempeña en la entidad es de vital importancia, por lo cual para la Empresa de Aseo de Bucaramanga es fundamental para garantizar la continuidad del procesamiento de los datos, con la mínima dificultad posible ante una eventual alteración no deseada.

Para determinar cuándo hacer un respaldo y cuando recuperarlo debemos saber:

#### **Respaldo**

Es la obtención de una copia de la información, de los datos, de los documentos que manejamos en diferentes medios (magnéticos o en la nube), de tal forma que esta copia posibilite en un futuro la restauración o recuperación, estos respaldos deben realizarse con frecuencia establecida y para asegurar la validez, debe verificarse una vez se realice.

#### **Recuperación**

Es restablecer la información copiada para volverla al estado de aplicación o uso. Esta tarea se realiza esporádicamente, siempre y cuando se requiera, de igual manera se hace parcial o total.



	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 31 de 55

El profesional de Soporte realiza respaldo de la información que manejan los usuarios en sus computadores al momento del mantenimiento preventivo programado y se le entrega al usuario, quien deberá verificarla y entregar una copia al archivo central.

El Profesional de soporte es la persona encargada de realizar el respaldo de las bases de datos de los sistemas de información a los que tiene acceso directamente y solicitar a los que no tiene acceso.


#### **6.4.2. Protección y respaldo de la información.**

El propósito es mostrar el estado actual de protección de la información en la institución y plantear estrategias para proteger y facilitar su utilización de acuerdo a las necesidades de prolongación trazadas a nivel de los procesos.

En este documento se definen los parámetros que deberán seguirse al interior de la institución para el almacenamiento y recuperación de corto y largo plazo, así como de la recuperación de la información conservada a nivel de medios de almacenamiento para responder a los requerimientos de los procesos de la institución. Estos parámetros deberán ser atendidos por los diferentes empleados que hacen parte de la Empresa de Aseo de Bucaramanga.

Para la Entidad el mayor activo es la información, por lo cual se deben crear procedimientos que garanticen un apropiado uso durante el ciclo de vida de la información, principalmente para los asuntos que requieren conservar la disponibilidad de la misma, se deberá preservar la seguridad de la información dando cumplimiento a los principios de Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la información de la institución.

- La información de la entidad deberá mantenerse disponible a las personas autorizadas para ello en el momento en que se necesite.
- La entidad deberá identificar mecanismos que permitan que las actividades de respaldo y recuperación de la información sean adecuadas costo / beneficio.
- Los niveles de protección y clasificación establecidos para la información de la entidad deberán ser mantenidos en todo momento. (Acceso, toma de respaldo, backup, transporte, recuperación, otros). Por lo tanto se deben mantener los controles y medidas establecidas para esto.
- Los usuarios de la entidad son responsables de la información institucional que manejan. Durante el mantenimiento preventivo se realiza una copia, la cual debe conservar y enviar una copia de respaldo al archivo institucional central.
- Los usuarios respaldan y protegen la información que manejan, con medidas que eviten accesos de personas no autorizadas. Se deberán preservar los lineamientos de acuerdo a la sensibilidad y nivel de clasificación de seguridad.
- El archivo central de la entidad deberá guardar los respaldos digitales de la información de gestión e históricos en sitios adecuados para la preservación que permitan la continuidad de la institución, de acuerdo a lo establecido en las tablas de retención documental.

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 32 de 55

- El profesional de soporte es la responsable del respaldo de las bases de datos a las que tenga acceso y deberá tener copia en varios espacios como garantía de continuidad de la institución.
- La institución deberá tener contratada legalmente el espacio en la nube para el respaldo de las bases de datos y otra información clasificada como relevante.
- Los usuarios de la institución deberán seguir los procedimientos de respaldo de la información y crear inventario de copias de la información de los medios donde se haya guardado la información local y enviada al archivo central, para facilitar el seguimiento de la actividad de seguridad y restauración.

#### **6.4.3. Adquisición del software.**

La centralización de las necesidades tecnológicas entre ellas la adquisición de software, permiten beneficiar la institución en el control de costos por la puntualización de licencias correctas que causa descuentos, redistribución del software con otras dependencias, entre otras.

Los usuarios y funcionarios que requieran la adquisición de software deberán presentar el requerimiento en la Oficina de Dirección de Planeación Organizacional e igualmente deberán informar quien se encargara de evaluar el tipo de software, los requerimientos de instalación, el tipo de licencia, entre otras características que permita analizar la viabilidad de la adquisición.

Por otra parte, si lo que requiere el usuario o trabajador es la instalación de software específico individual que sea propiedad de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, deberá solicitarlo por escrito a la Profesional de TICs para que sea esta quien verifique la capacidad de la licencia o si debe adquirirse una adicional y posteriormente sea instalado por el Profesional de Soporte. Si es software es para trabajo en equipo debe presentar la autorización de administrador de sistema de información.

Sera una falta grave que los usuarios o funcionarios instalen cualquier tipo de software en sus computadoras conectado a la red de la Empresa de Aseo de Bucaramanga y que no esté autorizado previamente por el jefe inmediato y la Dirección de Planeación Organizacional (encargada del control).

#### **6.5. Licencia de Software.**

Para el Control de Licenciamiento de Software la Empresa de Aseo de Bucaramanga cuenta con la supervisión remota, notificación del software instalado en el mantenimiento preventivo, la prohibición de instalar software y programas no autorizados y sin licencia.



	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 33 de 55

Cualquier hecho sospechoso generada durante la utilización u operación de los activos de tecnología de información de la entidad debe ser reportado al Profesional de TICs.

## **6.6. Controles de acceso físico.**

Entre los tipos de acceso, se encuentran los accesos físicos relacionados con permisos a empleados, terceros ó proveedores y clientes, a oficinas, centro de cómputo, depósitos, archivos confidenciales, áreas restringidas, entre otros.

### **6.6.1. Ingreso a las instalaciones de la Institución.**

- La Empresa de Aseo de Bucaramanga deberá proveer a trabajadores de un carné que los identifique como integrante de la entidad.
- Las personas visitantes de cualquier tipo deberán dejar un documento en portería e identificarse como visitante al interior de la institución.
- Las actividades realizadas por proveedores dentro de áreas seguras no deberán ser efectuadas, a menos que estén acompañados y/o sin supervisión por un trabajador “identificable”.
- Las puertas y ventanas deberán encontrarse cerradas cuando no exista personal.

### **6.6.2. Protección y ubicación de los equipos de cómputo.**

- Los usuarios no deben mover o reubicar los equipos de cómputo o de telecomunicaciones, instalar o desinstalar dispositivos, ni retirar sellos de los mismos sin la autorización del Jefe Inmediato (si es cambio de ubicación), Control de Activos (si es descarga del inventario) y Profesional de Sistemas (si involucra actividad técnica), debiéndose solicitar a las mismas por escrito en caso de requerir este servicio.
  - El equipo de cómputo asignado deberá ser para uso exclusivo de las funciones asignadas al usuario de la Empresa de Aseo de Bucaramanga.
  - Será responsabilidad del usuario solicitar la capacitación necesaria para el manejo de las herramientas informáticas entre otras instaladas y autorizadas en los equipos que utilizan, a fin de evitar riesgos por mal uso y para aprovechar al máximo las mismas.
  - Mientras se opera el equipo de cómputo, no se deberán consumir alimentos o ingerir líquidos, a menos que sea en botellas de plástico.
  - Se debe mantener el equipo informático en un entorno limpio y sin humedad.
  - El usuario debe asegurarse que los cables de conexión no sean pisados o aplastados al colocar otros objetos encima o contra ellos.
- Exclusivamente el personal autorizado de la Dirección de Planeación y Organizacional de la entidad podrá llevar a cabo los servicios y reparaciones a

los equipos de cómputo, por lo que los usuarios deberán solicitar la identificación del personal designado antes de permitir el acceso a sus equipos.

- Los usuarios deberán asegurarse de respaldar la información que considere relevante cuando el equipo sea enviado a mantenimiento o reparación y borrar aquella información sensible que se encuentre en el equipo previendo así la pérdida involuntaria de información, derivada de proceso de mantenimiento o reparación, solicitando la asesoría del soporte técnico de la Unidad de Sistemas.
- El usuario deberá dar aviso de inmediato al jefe inmediato y a la persona encargada de control de activos en caso de la desaparición, robo o extravío del equipo de cómputo o accesorios bajo su responsabilidad.

#### **6.6.3. Daño de equipos.**


- El equipo de cómputo o cualquier recurso tecnológico que sufra algún daño por maltrato, descuido o negligencia por parte del usuario comprobada, deberá cubrir el valor de la reparación o reposición del equipo o accesorio afectado.

#### **6.6.4. Seguridad en el área de trabajo.**

- La Dirección de Planeación Organizacional de la entidad por tener en responsabilidad servidores, equipos, herramientas y partes tecnológicas debe ser unas áreas restringidas, por lo que sólo el personal autorizado por la Dirección puede acceder a él.
- El área debe tener aire acondicionado, que permita una temperatura adecuada para el recurso humano y tecnológico.
- Solo el personal autorizado ingresa al área de servidores.
- Solo los técnicos tendrán acceso a la herramienta, partes y equipos en reparación.
- En el área no debe ingresar ninguna persona que no sea del soporte técnico o se encuentre previamente autorizada.
- No deben repararse, ni mucho menos cambiar partes a equipos que no sean institucionales.
- El mantenimiento preventivo y correctivo solo se realizará a equipos institucionales.

### **7. POLÍTICA DE MANEJO Y CONTROL DE ACCESO A SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

Dentro del tipos de acceso están **los** accesos virtuales, que se relacionan con accesos lógicos a base de datos, aplicaciones en red, sistemas informáticos en general, entre otros.

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 35 de 55

## **7.2. Políticas de acceso a los sistemas de información.**

### **7.2.1. Permisos.**

Los sistemas de información de la Empresa de Aseo de Bucaramanga son fundamentalmente para uso exclusivo de las actividades institucionales. El uso personal de cualquier sistema de información para acceder, descargar, transmitir, distribuir o almacenar material o información distinta a la requerida para el normal desempeño de sus funciones está totalmente negado y sometido a sanciones disciplinarias y penales.

Los recursos de sistemas de información o equipo sean usados con el objeto de obtener ganancia económica personal para cualquier usuario está igualmente negado por la institución.

### **7.2.2. Acceso.**


La Empresa de Aseo de Bucaramanga prohíbe el acceso no autorizado a los sistemas de información. Ningún usuario o funcionario debe usar la identificación, identidad o contraseña de otro usuario, y de la misma manera No podrán dar a conocer su contraseña o identificación, excepto en casos que faciliten la reparación o el mantenimiento de algún servicio o equipo única y exclusivamente con el Profesional de soporte

### **7.2.3.Privacidad.**

La Empresa de Aseo de Bucaramanga no garantiza la Privacidad de los Usuarios, aunque los sistemas de información de tipo laboral funcionen correctamente, porque estos pueden ser vulnerados por usuario que pueden revelarlo a otros. Los usuarios deben entender que ningún sistema de información es completamente seguro, que es muy posible que personas dentro y fuera de la institución puedan encontrar formas de tener acceso a la información. Por lo tanto, La Institución implementara todos los recursos, herramientas y acciones encaminadas a proveer un entorno de privacidad de los sistemas de información.

### **7.2.4. Seguridad en el correo electrónico.**

El propósito de esta política es asegurar la privacidad de los mensajes de correo electrónico, el buen uso del sistema y el compromiso inherente de la institución al suministrar este servicio al personal.

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 36 de 55

La información confidencial no debe ser transmitida por correo electrónico, a menos que una persona con autoridad directiva, de acuerdo con el cargo lo autorice.

- Los trabajadores de la Empresa de Aseo de Bucaramanga no pueden emplear direcciones de correo electrónico diferentes a las cuentas oficiales para atender asuntos de la institución.
- Todos los mensajes de correo electrónico que utilizan los sistemas de información de la entidad deben contener el nombre y apellidos del remitente, su cargo, dirección y número telefónico.
- La solicitud de creación de cuenta de correo será realizada por la persona o dependencia previamente autorizada.
- La creación de correos electrónicos de las dependencias administrativas será genéricas y administradas por seguridad por el jefe del área o la persona que este autorice.
- La eliminación de una cuenta de correo electrónico, se realizará cuando cualquiera de los usuarios de la ya no pertenezca a la entidad, y por seguridad, el directamente responsable notifiquen por escrito la inactivación de la cuenta de correo para que este correo no reciba y no envíe correos de contactos internos o externos.
- Un mensaje de correo electrónico debe ser retenido y conservado para futuras referencias solamente si contiene información relevante para la finalización de una transacción, si contiene información de referencia potencialmente importante o si tiene valor como evidencia de una decisión administrativa de la entidad.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga debe comunicar a todos los trabajadores que los sistemas de correo electrónico, que solamente deben ser utilizados para propósitos institucionales, todos los mensajes enviados por correo electrónico constituyen registros de la institución, quien se reserva el derecho de acceder y revelar cualquier mensaje para cualquier intento sin previo aviso y los administradores pueden revisar el correo electrónico del personal para determinar si han roto la seguridad, han violado la política de la entidad o han realizado actividades no autorizadas.

- Los usuarios no pueden crear, enviar, o transmitir mensajes de correo electrónico que puedan constituir acoso o que puedan contribuir a un ambiente de trabajo hostil.
- Los usuarios de la entidad no pueden enviar o distribuir cualquier mensaje a través del correo electrónico de la institución, el cual pueda ser considerado difamatorio, acosador o de tipo XXX (sexual) o que pueda ofender a alguien respecto a la raza, el género, la nacionalidad, orientación sexual, religión, política o discapacidad.
- El personal no debe utilizar los sistemas de la Empresa de Aseo de Bucaramanga para la transmisión de cualquier correo masivo no solicitado y que no sea persona autorizada para realizarlo.

- En ***todos los mensajes de correo electrónico salientes, debe agregarse un pie de página que indique que el mensaje puede contener información confidencial***, que es para el uso de los destinatarios nombrados, que ha sido registrado para propósitos de archivo, que puede ser analizado por otras dependencias de la entidad.
- El personal de la Empresa de Aseo de Bucaramanga no debe emplear versiones digitalizadas de la firma manuscritas en los mensajes de correo electrónico.
- Para contribuir con el medio ambiente, en todos los mensajes de correo electrónico deberá colocarse la reflexión respecto a no imprimir el correo electrónico si realmente no lo requiere para contribuir con la conservación.

#### 7.2.5. Portal Institucional.


El personal de la entidad encargado de la información publicada en la Web será la Profesional de Comunicaciones y el Profesional de soporte será quien garantice la disponibilidad del portal en producción en Internet.

Los estándares para la publicación de contenidos en el Portal de la Empresa de Aseo de Bucaramanga estarán establecidos en la política de publicaciones institucional, la cual deberá ser seguida por el Profesional de Comunicaciones. Los cambios en el procedimiento serán evaluados y aprobados por los Comités de Gobierno en línea institucional.

### 8. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

#### 8.1. Controles de acceso lógico.

- El acceso a los sistemas de información de la Empresa de Aseo de Bucaramanga para personal externo debe ser autorizado por el Director de Planeación Organizacional, quien deberá notificarlo por escrito al Profesional de Sistemas.
- Está prohibido que los usuarios utilicen la infraestructura tecnológica de la institución para obtener acceso no autorizado a la información u otros sistemas de información gubernamentales.
- Todos los usuarios que utilicen unos servicios de información serán responsables por identificar el usuario y contraseña que recibe para el uso y acceso de los recursos.
- Todos los usuarios deberán autenticarse por los mecanismos de control de acceso provistos por cada sistema de información institucional o gubernamental, previa autorización por escrito por el administrador del mismo.
- Los usuarios no deben proporcionar información a personal externo, sobre los mecanismos de control de acceso a los sistemas de información institucionales.

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 38 de 55

- Está prohibido que los usuarios de la Institución compartan su identificador de usuario y contraseña, ya que todo lo que ocurra con ese identificador y contraseña será responsabilidad exclusiva del usuario al que pertenezcan, salvo verificación de que fueron usurpados esos (controles).

## 8.2. Administración de privilegios.


- Cualquier cambio en los roles y responsabilidades de los usuarios que modifique sus privilegios de acceso al sistema de información al que pertenece como usuario de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, deberá ser notificados por escrito o vía correo electrónico al administrador para la realización de los ajustes pertinentes.

## 8.3. Administración y uso de contraseñas.

- La asignación de la contraseña para acceso a unos sistemas de información institucional debe ser realizada de forma individual, por lo que está prohibido el uso de contraseñas compartidas.
- Cuando un usuario olvide, bloquee o extravíe su contraseña, deberá reportarlo por escrito al administrador de los sistemas de información al que por su labor debe gestionar, indicando los módulos al que accede, para que se le proporcione una nueva contraseña.
- Está prohibido que los identificadores de usuarios y contraseñas se encuentren de forma visible en cualquier medio impreso o escrito en el área de trabajo del usuario, de manera que se permita a personas no autorizadas su conocimiento.
  - Los usuarios deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos para la construcción de las contraseñas:
    - No deben contener números consecutivos.
    - Deben estar compuestos como mínimo por (6) caracteres y máximo diez (10). Estos caracteres deben ser alfanuméricos, o sea, números y letras mayúsculas y minúsculas.
      - Que no sean fáciles de identificar, lo que quiere decir que no deben relacionarse con el nombre de usuario, el puesto de trabajo, la vida personal del usuario, entre otras que se descubra fácilmente.
      - Deben ser diferentes a las contraseñas que se hayan usado anteriormente.
- Todo usuario que tenga la sospecha que la contraseña ha podido ser identificada o conocida por otra persona, tendrá la obligación de cambiarlo inmediatamente.

## 8.4. Control de accesos remotos.



	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 39 de 55

- Está prohibido el acceso a redes externas por vía de cualquier dispositivo, cualquier excepción deberá ser documentada y contar con el visto bueno de la Unidad de Sistemas.
- La administración remota de equipos conectados a internet no está permitida, salvo que se cuente con la autorización y con un mecanismo de control de acceso seguro autorizado por Sistemas.

## CAPITULO IV

### POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Es interés de la Empresa de Aseo de Bucaramanga la salvaguardia de la privacidad de la información personal del Usuario derivada a través del Sitio Web, para lo cual se compromete a acoger una política de privacidad de acuerdo con lo que se establece a continuación:


El Usuario reconoce que el ingreso de información personal, lo realiza de manera voluntaria y ante la solicitud de requerimientos específicos por parte de la Empresa de aseo de Bucaramanga para realizar un trámite, presentar una queja o reclamo, o para acceder a los mecanismos interactivos. El Usuario admite que, a través del registro en el Sitio Web, La Empresa de aseo de Bucaramanga recoge datos personales, los cuales no se cederán a terceros sin su conocimiento.

La recolección y tratamiento automatizado de los datos personales, como resultado de la navegación y/o registro por el Sitio Web tiene como propósito las detalladas a continuación:

- (1) la adecuada gestión y administración de los servicios ofrecidos en el Sitio Web, en los que el Usuario decida darse de alta, utilizar o contratar;
- (2) el estudio cuantitativo y cualitativo de las visitas y de la utilización de los servicios por parte de los usuarios;
- (3) el envío por medios tradicionales y electrónicos de información relacionados con la Empresa de Aseo de Bucaramanga y de cualquier otro proyecto de la entidad como tal, sus programas y sus entidades adscritas y vinculadas;
- (4) poder tramitar servicios de gobierno en línea.

1.1- Derechos de los Usuarios en relación a sus datos personales En obediencia de lo dispuesto en la normativa aplicable se notifica de la existencia de un fichero automatizado de datos personales. Al usuario se le reconocen los derechos de acceso, corrección, anulación y oposición al tratamiento de datos personales y podrá hacerlo mediante un formulario de actualización de datos disponible en el sitio web de la Empresa de Aseo de Bucaramanga.

1.2- Monitorización de la página Web Las cookies que se utilizan por la página Web son archivos enviados a un navegador por medio de un servidor web para registrar las acciones del usuario en la página Web y facilitar una navegación más fluida y personalizada. El usuario tiene la posibilidad de establecer su navegador para impedir la entrada de éstas, bloquearlas o, en su caso, eliminarlas. De igual manera, los servidores de la página Web detectan de manera automática la

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 40 de 55

dirección IP y el nombre de la red utilizados por el usuario. Toda esta información es registrada temporalmente en un fichero de actividad del servidor que permite el posterior procesamiento de los datos con el fin de obtener mediciones estadísticas que permitan conocer el número de impresiones de páginas, y el número de visitas realizadas a la página Web, entre otras mediciones.

1.3- Cesión de datos personales de los usuarios a terceros La Empresa de aseo de Bucaramanga no cederá a terceros los datos personales de los usuarios que se recogen a través de la página Web sin su consentimiento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario consiente en que se cedan sus datos personales cuando así sea requerido por las autoridades administrativas competentes o por mandato judicial. El Usuario también comprende que los datos por él consignados harán parte de un archivo y/o base de datos que podrá ser usado por la Empresa de Aseo de Bucaramanga para efectos de surtir determinado proceso. El Usuario podrá modificar o actualizar la información suministrada en cualquier momento. La Empresa de Aseo de Bucaramanga no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido de terceros a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el funcionamiento y/o conservación de datos en el sistema en cualquiera de los menús de su página web. La Empresa de Aseo de Bucaramanga ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los datos personales legalmente requeridos, instalando las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos facilitados.

1.4.- Modificaciones a las condiciones de uso La Empresa de Aseo de Bucaramanga podrá modificar las Políticas de Privacidad aquí contenidos, a su libre elección y en cualquier momento y los mismos estarán vigentes una vez hayan publicado en la página Web.

El Usuario se compromete a revisar periódicamente esta sección para estar informado de tales modificaciones y cada nuevo acceso del usuario a la página será considerado una aceptación tácita de las nuevas condiciones. Estas Políticas de Privacidad fueron actualizadas por última vez el 16 de diciembre de 2016.

Condiciones de Uso

Apreciado Usuario: el sitio web de la Empresa de Aseo de Bucaramanga de la ciudad de Bucaramanga, Colombia. – [www.emab.gov.co](http://www.emab.gov.co) (en adelante el Sitio Web) tiene como función principal proveer información y servicios así como divulgar y promover normas y directrices de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, Por medio del Sitio Web, la Empresa de Aseo de Bucaramanga, entre otros, los temas y actividades que tienen que ver con su misión, su visión, objetivos y las funciones que le corresponden. Adicionalmente, por este medio la entidad da a conocer información sobre Políticas, planes, programas y proyectos institucionales, Trámites; Servicios; Indicadores de Gestión; Planes y Programas; Publicaciones; Normas; Convocatorias; Información presupuestal y de contratación; páginas recomendadas, y, en general, información relacionada con la prestación del servicio y la entidad. Adicionalmente, permite la opción de solicitar trámites en línea y ofrece herramientas de interacción para los usuarios del sitio. La Empresa de Aseo de Bucaramanga no persigue ningún lucro, ganancia o interés comercial con los contenidos o links que se publican en su Sitio Web y en las páginas web de otras dependencias o entidades adscritas y vinculadas, a los cuales



se accede a través del Sitio Web. La Empresa de Aseo de Bucaramanga solicita al Usuario de esta página, que lea detallada y juiciosamente estas condiciones de uso (en adelante las Condiciones de Uso) y la política de privacidad de este Sitio Web, antes de iniciar su exploración o utilización. Si el Usuario no está de acuerdo con estas Condiciones de Uso o con cualquier disposición de la Política de Privacidad, le sugerimos que se abstenga de acceder o navegar por el Sitio Web de nuestra entidad.

1. Definiciones Para facilitar la comprensión de estas Condiciones de Uso del Sitio Web, se hace necesario aclarar el significado de las siguientes palabras:

a. Contenidos. Implican todas las formas de información o datos que se divulgan en la página web, entre los que se encuentran: textos, imágenes, fotos, logos, diseños, animaciones.

b. Derechos de Propiedad Intelectual. incluye lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.

c. Foro. Servicio automatizado de mensajes, a menudo moderado por un propietario, a través del cual los suscriptores reciben mensajes dejados por otros suscriptores por un tema dado. Los mensajes se envían por correo electrónico.

d. Internet. Herramienta de comunicación con decenas de miles de redes de computadoras unidas por el protocolo TCP/IP. Sobre esta red se pueden utilizar múltiples servicios como por ejemplo correos electrónicos, www, etc.

e. Página web. Resultado en hipertexto o hipermedia que proporciona un navegador del www después de obtener la información solicitada. Su contenido puede ir desde un texto corto a un voluminoso conjunto de textos, gráficos estáticos o en movimiento, sonido, etc.

f. Publicar. Hacer que un documento sea visible desde el Sitio Web.


g. Servicios. Son las ayudas en línea que la Empresa de Aseo de Bucaramanga provee actualmente o que piensa proveer en el futuro a los usuarios, por medio de esta página web, como publicación de noticias o actividades propias de la gestión institucional; trámites en línea; consultas; foros y buzón de quejas y reclamos, entre otros.

h. Usuario. Es toda persona que ingresa al Sitio Web. Puede registrarse en caso de que requiera realizar un trámite o recibir un servicio de la entidad; o para poner una queja mediante el uso del buzón de Quejas y Reclamos, creado para este efecto.

i. Vínculo (link en inglés). Apuntadores hipertexto que sirven para saltar de una información a otra, o de un servidor web a otro, cuando se navega por Internet.

2. Aceptación de Términos Se presume que cuando un usuario accede al sitio Web lo hace bajo su total responsabilidad y que, por tanto, acepta plenamente y sin reservas el contenido de los términos y condiciones de uso del sitio Web. La Empresa de Aseo de Bucaramanga se reserva, en todos los sentidos, el derecho de actualizar y modificar en cualquier momento y de cualquier forma, de manera unilateral y sin previo aviso, las presentes condiciones de uso, políticas de privacidad y los contenidos de la página.

3. Contenidos del Sitio Web El sitio Web tiene por finalidad brindar al usuario todo tipo de información relacionada con la gestión de la entidad en todos los planes, programas y consejerías, por medio de boletines, cifras, noticias. En ningún caso esta información deberá considerarse como exhaustiva, completa o que de cualquier forma satisfaga todas las necesidades del Usuario.

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 42 de 55


El Sitio Web puede tener enlaces a otros sitios de interés o a documentos localizados en otras páginas web de propiedad de otras entidades, personas u organizaciones diferentes a la Empresa de Aseo de Bucaramanga Solamente por el hecho de que el usuario acceda a otro sitio web o a un documento individual localizado en otra página, a través de un link o un vínculo establecido en el Sitio Web, el usuario deberá someterse a las condiciones de uso y a la política de privacidad de la página web a la que envía el link. El establecimiento de un vínculo (link) con el sitio web de otra empresa, entidad o programa no implica necesariamente la existencia de relaciones entre la Empresa de Aseo de Bucaramanga y el propietario del sitio o página Web vinculada, ni la aceptación o aprobación por parte de la Empresa de Aseo de Bucaramanga de sus contenidos o servicios. Aquellas personas que se propongan establecer un vínculo (link) se asegurarán de que el mismo únicamente permita el acceso a la página de inicio Web.

Así mismo, la Empresa de Aseo de Bucaramanga no se hace responsable respecto a la información que se halle fuera de este Sitio Web y no sea gestionada directamente por el administrador del Sitio Web. Los vínculos (links) que aparecen en el Sitio Web tienen como propósito informar al Usuario sobre la existencia de otras fuentes susceptibles de ampliar los contenidos que ofrece el Sitio Web, o que guardan relación con aquéllos. La Empresa de Aseo de Bucaramanga no garantiza ni se responsabiliza del funcionamiento o accesibilidad de las páginas web enlazadas; ni sugiere, invita o recomienda la visita a las mismas, por lo que tampoco será responsable del resultado obtenido. Por lo tanto, el acceso a las mismas a través del Sitio Web tampoco implica que La Empresa de Aseo de Bucaramanga recomiende o apruebe sus contenidos. Por otra parte, la prestación del servicio del Sitio Web es de carácter libre y gratuito para los usuarios.

El Sitio Web contiene artículos u obras de carácter literario y científico (en adelante, Información) elaborados por La Empresa de Aseo de Bucaramanga o por terceros, con fines informativos, y divulgativos. La Empresa de Aseo de Bucaramanga puede modificar o retirar la Información en cualquier momento y sin aviso previo. Las opiniones vertidas en los comentarios realizados por los Usuarios no reflejan necesariamente los puntos de vista de la Empresa de Aseo de Bucaramanga. Queda expresamente prohibido el uso del Sitio Web que de cualquier forma sobrecarguen, dañen o inutilicen las redes, servidores y demás equipos informáticos o productos y aplicaciones informáticas de la Empresa de Aseo de Bucaramanga o de terceros.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga no se hace responsable del servicio ininterrumpido o libre de error de la página. La Empresa de Aseo de Bucaramanga hace sus mejores esfuerzos para que el contenido suministrado sea de óptima calidad, y en tal sentido el Usuario acepta utilizar el servicio. El Usuario no puede emplear los contenidos y, en particular, la información de cualquier otra clase obtenida a través de la Empresa de Aseo de Bucaramanga o de los servicios, para emitir publicidad. El Usuario del Sitio Web no alterará, bloqueará o realizará cualquier otro acto que impida mostrar o acceder a cualquier contenido, información o servicios del Sitio Web o que estén incorporados en las páginas web vinculadas.

3.3. Responsabilidad por la información contenida

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 43 de 55

Debido a que en la actualidad los medios técnicos no permiten garantizar la absoluta falta de injerencia de la acción de terceras personas en el Sitio Web, la Empresa de Aseo de Bucaramanga de ninguna manera asegura la exactitud y/o veracidad de todo o parte de la información contenida en su página, ni su actualización, ni que dicha información haya sido alterada o modificada en todo o en parte, luego de haber sido publicada en la página, ni cualquier otro aspecto o característica de lo publicado en el sitio o en los enlaces, respectivamente. La Empresa de Aseo de Bucaramanga no controla ni garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático. En consecuencia, con lo anterior, la Empresa de Aseo de Bucaramanga no se hará responsable de ningún daño ocasionado en virtud de cualquier alteración que se haya efectuado a los materiales o archivos de descarga suministrados directamente por la entidad.

El Usuario no enviará o transmitirá en el Sitio Web o hacia el mismo, a otros usuarios o a cualquier persona, cualquier información de contenido obsceno, difamatorio, injurioso, calumnioso o discriminatorio contra cualquier persona, o contra la Empresa de Aseo de Bucaramanga, sus filiales o entidades adscritas, sus funcionarios o contra los responsables de la administración del Sitio Web. En ningún caso se aceptarán contenidos que pueden ser considerados como ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, en la medida que contenidos ofensivos atentan contra derechos fundamentales de los particulares.

4. Propiedad intelectual La propiedad intelectual sobre los contenidos del Sitio Web o bien hacen parte del patrimonio de la Empresa de Aseo de Bucaramanga o, en su caso, su titularidad es de terceros que autorizaron el uso de los mismos en el Sitio Web o es información pública que se rige por las leyes de acceso a la información pública colombianas.

Los textos y elementos gráficos que constituyen la página Web, así como su presentación y montaje, o son titularidad exclusiva de la Empresa de Aseo de Bucaramanga o ésta ostenta los derechos de explotación necesarios. Sin perjuicio de lo anterior, los nombres comerciales, marcas o signos distintivos que aparecen o a los que se hace alusión en el Sitio Web, pertenecen a sus respectivos propietarios y se encuentran protegidos por la legislación vigente al respecto. Se prohíbe cualquier uso, transformación o explotación de los contenidos incluidos en el Sitio Web con finalidades comerciales o promocionales salvo autorización previa de la Empresa de Aseo de Bucaramanga; en cualquier caso se prohíbe cualquier uso contrario a la ley y del Sitio Web para uso personal y no comercial, siempre y cuando se haga expresa mención de la propiedad en cabeza del autor del contenido.

Todos los logotipos y marcas de la página Web son de propiedad de la Empresa de Aseo de Bucaramanga o su uso ha sido autorizado por sus titulares a la Empresa de Aseo de Bucaramanga, siendo, en todo caso, los titulares los responsables de cualquier posible controversia que pudiera darse respecto de ellos. Los titulares de dichas marcas y logotipos se reservan el derecho de entablar las acciones legales que consideren convenientes para hacer valer sus derechos tanto en Colombia como en el exterior.

El Usuario acepta que los contenidos generados y subidos por él serán de propiedad

de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, conservando el Usuario los derechos morales sobre dichos contenidos. En caso de reclamaciones que pudieran interponerse por los usuarios o por terceros en relación con posibles incumplimientos de los derechos de propiedad intelectual sobre cualquiera de los contenidos del Sitio Web deberán dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: [pqryservicioalcliente@emab.gov.co](mailto:pqryservicioalcliente@emab.gov.co) Una vez notificado a este correo, dicho contenido será automáticamente eliminado del Sitio Web hasta que quien haya publicado el contenido en disputa haya resuelto el conflicto con quien envía la reclamación

5. Privacidad Se entiende por información personal aquella suministrada por el Usuario para el registro, la cual incluye datos como nombre, identificación, edad, género, dirección, correo electrónico y teléfono. El almacenamiento, y uso de la información personal se rige por las Políticas de Privacidad (INSERTAR HIPERVINCULO) del Sitio Web.

6. Ley aplicable y jurisdicción a. Estas condiciones de uso del Sitio Web serán rigen por las leyes de la República de Colombia.

b. Si cualquier disposición de estas condiciones pierde validez o fuerza obligatoria, por cualquier razón, todas las demás disposiciones, conservan su fuerza obligatoria, carácter vinculante y generarán todos sus efectos.

c. Para cualquier efecto legal o judicial, el lugar de las presentes condiciones es la ciudad de Bogotá, República de Colombia, y cualquier controversia que surja de su interpretación o aplicación se someterá a los jueces de la República de Colombia.

7. Participación dentro del Sitio Web 7.1 Por el hecho de ingresar al Sitio Web y para garantizar el buen y adecuado uso del mismo, el usuario reconoce que la Empresa de aseo de Bucaramanga se reserva el derecho de:


- Negar el registro a cualquier persona, en cualquier momento y por cualquier razón.
- Incluir o no en el Sitio Web el material recibido de los usuarios a su criterio. En el caso de incluirlo, podrá mantener en el Sitio Web dicho material por el lapso que considere pertinente o modificarlo.
- Remover, sin que sea obligatorio, contenidos que a juicio de la Empresa de aseo de Bucaramanga sean ilegales, ofensivos, difamatorios o que de cualquier otra forma violen éstos Condiciones de Uso. Así mismo, podrán ser retirados los contenidos que violen derechos de propiedad intelectual, a solicitud de éste.
- Utilizar la información personal y/o contenidos suministrados por los Usuarios de acuerdo con las Condiciones de Uso del Sitio Web y la Política de Privacidad.

7.2 Registro y Participación del usuario.

Por el hecho de ingresar a la Página Web y para garantizar el buen y adecuado uso de la misma, el Usuario deberá cumplir con lo siguiente:

- Ser responsable por cualquier actividad que se lleve a cabo bajo su registro.
- Ser responsable de la seguridad de su contraseña.
- No abusar, acosar, amenazar o intimidar a otros usuarios del Sitio Web ya sea a través de los chats, foros, blogs o cualquier otro espacio de participación.
- No usar el Sitio Web como medio para desarrollar actividades ilegales o no autorizadas tanto en Colombia, como en cualquier otro país.
- Ser el único responsable por su conducta y por el contenido de textos, gráficos, fotos, videos o cualquier otro tipo de información de la cual haga uso o incluya en el Sitio Web.
- Abstenerse de enviar correo electrónico no deseado (SPAM) a otros usuarios de



	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 45 de 55

este Sitio Web, así como también de transmitirles virus o cualquier código de naturaleza destructiva

La Empresa de aseo de Bucaramanga no será responsable por el incumplimiento por parte del usuario de las reglas anteriores, y el usuario mantendrá a la Empresa de aseo de Bucaramanga indemne por todo concepto en caso de violación de las mismas.

### 7.3 Foros, blogs, chats, comentarios y otros espacios de participación

El usuario reconoce que su participación en cualquier foro, chat, comentario, blog y/o cualquier otro espacio de participación del Sitio Web, será bajo su exclusiva responsabilidad, y que de igual forma, las opiniones y/o acciones y/o comportamiento de otros usuarios en tales espacios son responsabilidad exclusiva de quienes las emiten o realizan, por lo cual la Empresa de aseo de Bucaramanga no se hace responsable ni garantiza la calidad o idoneidad de tales conductas u opiniones, ni por las consecuencias que ellas pudieren acarrear a favor y/ o en contra de otros usuarios o de terceros.

El diseño, manejo, finalidad y características de los diferentes espacios de participación del Sitio Web es discrecional de la Empresa de aseo de Bucaramanga, quien podrá en cualquier momento cambiarlos y/o eliminarlos, y/o determinar la cantidad de participantes admitidos en cada uno de ellos. La participación en los foros, chats, comentarios y otros espacios similares de participación dentro del Sitio Web (en adelante “los Espacios”) implican la aceptación y conocimiento por parte del usuario de estas Condiciones de Uso, así como el compromiso irrevocable de cada usuario de respetar dichas Condiciones de Uso, siendo entendido y aceptado que eximen a la Empresa de aseo de Bucaramanga y mantendrán indemne a la entidad de cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento a tal compromiso, lo cual incluye daños y perjuicios causados a otros usuarios y/o cualquier tercero afectado. Si un usuario no está conforme o de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones de la Página Web, la Empresa de aseo de Bucaramanga le sugiere no participar en él y/o en los Espacios. Cada usuario acepta y faculta expresa e irrevocablemente la Empresa de aseo de Bucaramanga para revisar los comentarios u opiniones vertidos en los Espacios y/o suprimir los que no se adecuen a las normas de convivencia plasmadas en las Condiciones de Uso del Sitio Web, así como a interrumpir la comunicación en caso que lo considere conveniente por tales motivos. De igual forma la Empresa de aseo de Bucaramanga se reserva el derecho de ejercer tal facultad cuando así lo estime conveniente, a su discreción, sin que por tal razón sea factible imputar responsabilidad alguna a la Empresa de Aseo de Bucaramanga por el no ejercicio de la facultad y/o por la existencia, ingreso, participación de usuarios no deseables y/o de comentarios u opiniones que no atienden estas recomendaciones. Teniendo en cuenta que los comentarios y opiniones vertidas en los foros, comentarios y Blogs no provendrán de la Empresa de aseo de Bucaramanga sino de terceros absolutamente ajenos, la Empresa de aseo de Bucaramanga no se responsabiliza por el tenor de los mismos, así como tampoco presta conformidad ni discrepa con ellos, siendo entendido que emanan exclusivamente de su autor, y quedan bajo su completa responsabilidad. Asimismo, queda absolutamente prohibido ingresar comentarios, mensajes, opiniones, información, o similares, de contenido difamatorio, abusivo, contrario a la moral y las buenas costumbres, discriminatorio, ofensivo, obsceno, intimidatorio,

calumnioso, inapropiado, ilegal, violatorio de derechos de terceros de cualquier índole, incluidos los derechos de los menores de edad, que cause daños y/o perjuicios, o impida o limite el derecho propio o ajeno a usar los Espacios y demás capítulos del sitio, constituya un delito o apología a un delito y/o incite a la violencia y/o a la comisión de delitos. Tampoco está permitido publicitar productos y/o servicios de cualquier tipo dentro de “los espacios”, ni utilizar o enviar virus, o desviarse de los temas propuestos en los foros. Ahora bien, en el supuesto de que este tipo de comentarios, mensajes, opiniones, información, o similares, ingrese en “los espacios”, los usuarios, aceptan en forma expresa e incondicionada que la Empresa de aseo de Bucaramanga, sus empleados, proveedores, o anunciantes, NO serán responsables en modo alguno por las consecuencias de cualquier tipo y alcance que los mismos pudieran generar, frente a cualquier tercero, ya sea en virtud de su inclusión dentro de “los espacios” o por cualquier causa relacionada directa o indirectamente con el uso de los mismos. Asimismo, la Empresa de aseo de Bucaramanga, sus empleados, proveedores o anunciantes, NO serán responsables de modo alguno en el supuesto que los comentarios, información, mensajes, opiniones, o similares, se vean afectados, eliminados, alterados, o modificados de alguna manera. Los Usuarios se abstendrán de iniciar cualquier acción o reclamación contra la Empresa de aseo de Bucaramanga relacionada con, o derivada de, la información, contenido, opinión o comentario proveniente de otro Usuario y/o de un tercero ajeno a la Empresa de aseo de Bucaramanga, siendo aceptado por los usuarios que tales acciones o reclamaciones solo podrán ser iniciadas contra su directo responsable, para lo cual deberán promover las acciones legales pertinentes, bajo los procedimientos legalmente establecidos para el efecto. La Empresa de aseo de Bucaramanga podrá abstenerse de suministrar la información disponible sobre el presunto infractor cuando a su juicio tal información esté protegida por la confidencialidad ofrecida a los usuarios, en cuyo caso, el suministro estará condicionado a la solicitud de autoridad competente. La Empresa de aseo de Bucaramanga, a su sólo juicio, se reserva el derecho de excluir de los Espacios, a aquellos usuarios que no se atengan a las presentes reglas o que no respeten los principios básicos de sana convivencia. Así como también de interrumpir y/o eliminar y/o excluir, total o parcialmente, en todos los casos, todo aquel mensaje, opinión, información o similares que no se adecuen o resulten violatorios de las reglas y/o principios antes indicados. Cada Usuario deberá denunciar cualquier violación a Condiciones de Uso del Sitio Web por parte de otros Usuarios, de la que tenga conocimiento, para lo cual remitirá un correo electrónico a [pqryservicioalcliente@emab.gov.co](mailto:pqryservicioalcliente@emab.gov.co) a fin de que la Empresa de Aseo de Bucaramanga tome las medidas que estén a su alcance respecto del Sitio Web.

8.- Modificaciones a las condiciones de uso La Empresa de Aseo de Bucaramanga podrá modificar las Condiciones de Uso aquí contenidos, a su libre elección y en cualquier momento y los mismos estarán vigentes una vez hayan publicado en la página Web.

El Usuario se compromete a revisar periódicamente esta sección para estar informado de tales modificaciones y cada nuevo acceso del usuario a la página será considerado una aceptación tácita de las nuevas condiciones.

## CAPITULO V

### POLITICA DE PRIVACIDAD Y CONDICIONES DE USO

Es interés de la Empresa de Aseo de Bucaramanga la salvaguardia de la privacidad de la información personal del Usuario derivada a través del Sitio Web, para lo cual se compromete a acoger una política de privacidad de acuerdo con lo que se establece a continuación:

El Usuario reconoce que el ingreso de información personal, lo realiza de manera voluntaria y ante la solicitud de requerimientos específicos por parte de la Empresa de aseo de Bucaramanga para realizar un trámite, presentar una queja o reclamo, o para acceder a los mecanismos interactivos. El Usuario admite que, a través del registro en el Sitio Web, La Empresa de aseo de Bucaramanga recoge datos personales, los cuales no se cederán a terceros sin su conocimiento.

La recolección y tratamiento automatizado de los datos personales, como resultado de la navegación y/o registro por el Sitio Web tiene como propósito las detalladas a continuación:

- (1) la adecuada gestión y administración de los servicios ofrecidos en el Sitio Web, en los que el Usuario decida darse de alta, utilizar o contratar;
- (2) el estudio cuantitativo y cualitativo de las visitas y de la utilización de los servicios por parte de los usuarios;
- (3) el envío por medios tradicionales y electrónicos de información relacionados con la Empresa de Aseo de Bucaramanga y de cualquier otro proyecto de la entidad como tal, sus programas y sus entidades adscritas y vinculadas;
- (4) poder tramitar servicios de gobierno en línea.

1.1- Derechos de los Usuarios en relación a sus datos personales En obediencia de lo dispuesto en la normativa aplicable se notifica de la existencia de un fichero automatizado de datos personales. Al usuario se le reconocen los derechos de acceso, corrección, anulación y oposición al tratamiento de datos personales y podrá hacerlo mediante un formulario de actualización de datos disponible en el sitio web de la Empresa de Aseo de Bucaramanga.

1.2- Monitorización de la página Web Las cookies que se utilizan por la página Web son archivos enviados a un navegador por medio de un servidor web para registrar las acciones del usuario en la página Web y facilitar una navegación más fluida y personalizada. El usuario tiene la posibilidad de establecer su navegador para impedir la entrada de éstas, bloquearlas o, en su caso, eliminarlas. De igual manera, los servidores de la página Web detectan de manera automática la dirección IP y el nombre de la red utilizados por el usuario. Toda esta información es registrada temporalmente en un fichero de actividad del servidor que permite el posterior procesamiento de los datos con el fin de obtener mediciones estadísticas que permitan conocer el número de impresiones de páginas, y el número de visitas realizadas a la página Web, entre otras mediciones.

1.3- Cesión de datos personales de los usuarios a terceros La Empresa de aseo de Bucaramanga no cederá a terceros los datos personales de los usuarios que se recogen a través de la página Web sin su consentimiento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario consiente en que se cedan sus datos personales cuando así sea requerido por las autoridades administrativas competentes o por mandato judicial. El Usuario también comprende que los datos por él consignados harán parte de un archivo y/o base de datos que podrá ser usado por la Empresa de Aseo de Bucaramanga para efectos de surtir determinado proceso. El Usuario podrá modificar o actualizar la información suministrada en cualquier momento. La Empresa de Aseo de Bucaramanga no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido de terceros a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el funcionamiento y/o conservación de datos en el sistema en cualquiera de los menús de su página web. La Empresa de Aseo de Bucaramanga ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los datos personales legalmente requeridos, instalando las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos facilitados.

1.4.- Modificaciones a las condiciones de uso La Empresa de Aseo de Bucaramanga podrá modificar las Políticas de Privacidad aquí contenidos, a su libre elección y en cualquier momento y los mismos estarán vigentes una vez hayan publicado en la Web.



El Usuario se compromete a revisar periódicamente esta sección para estar informado de tales modificaciones y cada nuevo acceso del usuario a la página será considerado una aceptación tácita de las nuevas condiciones. Estas Políticas de Privacidad fueron actualizadas por última vez el 16 de diciembre de 2016.

Condiciones de Uso  
Apreciado Usuario: el sitio web de la Empresa de Aseo de Bucaramanga de la ciudad de Bucaramanga, Colombia. – [www.emab.gov.co](http://www.emab.gov.co) (en adelante el Sitio Web) tiene como función principal proveer información y servicios así como divulgar y promover normas y directrices de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, Por medio del Sitio Web, la Empresa de Aseo de Bucaramanga, entre otros, los temas y actividades que tienen que ver con su misión, su visión, objetivos y las funciones que le corresponden. Adicionalmente, por este medio la entidad da a conocer información sobre Políticas, planes, programas y proyectos institucionales, Trámites; Servicios; Indicadores de Gestión; Planes y Programas; Publicaciones; Normas; Convocatorias; Información presupuestal y de contratación; páginas recomendadas, y, en general, información relacionada con la prestación del servicio y la entidad. Adicionalmente, permite la opción de solicitar trámites en línea y ofrece herramientas de interacción para los usuarios del sitio. La Empresa de Aseo de Bucaramanga no persigue ningún lucro, ganancia o interés comercial con los contenidos o links que se publican en su Sitio Web y en las páginas web de otras dependencias o entidades adscritas y vinculadas, a los cuales se accede a través del Sitio Web.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga solicita al Usuario de esta página, que lea detallada y juiciosamente estas condiciones de uso (en adelante las Condiciones de Uso) y la política de privacidad de este Sitio Web, antes de iniciar su exploración o utilización. Si el Usuario no está de acuerdo con estas Condiciones de Uso o con cualquier disposición de la Política de Privacidad, le sugerimos que se abstenga de acceder o navegar por el Sitio Web de nuestra entidad.

1. Definiciones Para facilitar la comprensión de estas Condiciones de Uso del Sitio Web, se hace necesario aclarar el significado de las siguientes palabras:

a. Contenidos. Implican todas las formas de información o datos que se divulgan en la página web, entre los que se encuentran: textos, imágenes, fotos, logos, diseños, animaciones.

b. Derechos de Propiedad Intelectual. incluye lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.

c. Foro. Servicio automatizado de mensajes, a menudo moderado por un propietario, a través del cual los suscriptores reciben mensajes dejados por otros suscriptores por un tema dado. Los mensajes se envían por correo electrónico.

d. Internet. Herramienta de comunicación con decenas de miles de redes de computadoras unidas por el protocolo TCP/IP. Sobre esta red se pueden utilizar múltiples servicios como por ejemplo correos electrónicos, [www](http://www), etc.

e. Página web. Resultado en hipertexto o hipermedia que proporciona un navegador del [www](http://www) después de obtener la información solicitada. Su contenido puede ir desde un texto corto a un voluminoso conjunto de textos, gráficos estáticos o en movimiento, sonido, etc.

f. Publicar. Hacer que un documento sea visible desde el Sitio Web.

g. Servicios. Son las ayudas en línea que la Empresa de Aseo de Bucaramanga provee actualmente o que piensa proveer en el futuro a los usuarios, por medio de esta página web, como publicación de noticias o actividades propias de la gestión institucional; trámites en línea; consultas; foros y buzón de quejas y reclamos, entre otros.

h. Usuario. Es toda persona que ingresa al Sitio Web. Puede registrarse en caso de que requiera realizar un trámite o recibir un servicio de la entidad; o para poner una queja mediante el uso del buzón de Quejas y Reclamos, creado para este efecto.

i. Vínculo (link en inglés). Apuntadores hipertexto que sirven para saltar de una información a otra, o de un servidor web a otro, cuando se navega por Internet.

2. Aceptación de Términos Se presume que cuando un usuario accede al sitio Web lo hace bajo su total responsabilidad y que, por tanto, acepta plenamente y sin reservas el contenido de los términos y condiciones de uso del sitio Web. La Empresa de Aseo de Bucaramanga se reserva, en todos los sentidos, el derecho de actualizar y modificar en cualquier momento y de cualquier forma, de manera unilateral y sin previo aviso, las presentes condiciones de uso, políticas de privacidad y los contenidos de la página.

3. Contenidos del Sitio Web El sitio Web tiene por finalidad brindar al usuario todo tipo de información relacionada con la gestión de la entidad en todos los planes, programas

y consejerías, por medio de boletines, cifras, noticias. En ningún caso esta información deberá considerarse como exhaustiva, completa o que de cualquier forma satisfaga todas las necesidades del Usuario. El Sitio Web puede tener enlaces a otros sitios de interés o a documentos localizados en otras páginas web de propiedad de otras entidades, personas u organizaciones diferentes a la Empresa de Aseo de Bucaramanga Solamente por el hecho de que el usuario acceda a otro sitio web o a un documento individual localizado en otra página, a través de un link o un vínculo establecido en el Sitio Web, el usuario deberá someterse a las condiciones de uso y a la política de privacidad de la página web a la que envía el link. El establecimiento de un vínculo (link) con el sitio web de otra empresa, entidad o programa no implica necesariamente la existencia de relaciones entre la Empresa de Aseo de Bucaramanga y el propietario del sitio o página Web vinculada, ni la aceptación o aprobación por parte de la Empresa de Aseo de Bucaramanga de sus contenidos o servicios. Aquellas personas que se propongan establecer un vínculo (link) se asegurarán de que el mismo únicamente permita el acceso a la página de inicio Web.

Así mismo, la Empresa de Aseo de Bucaramanga no se hace responsable respecto a la información que se halle fuera de este Sitio Web y no sea gestionada directamente por el administrador del Sitio Web. Los vínculos (links) que aparecen en el Sitio Web tienen como propósito informar al Usuario sobre la existencia de otras fuentes susceptibles de ampliar los contenidos que ofrece el Sitio Web, o que guardan relación con aquéllos. La Empresa de Aseo de Bucaramanga no garantiza ni se responsabiliza del funcionamiento o accesibilidad de las páginas web enlazadas; ni sugiere, invita o recomienda la visita a las mismas, por lo que tampoco será responsable del resultado obtenido. Por lo tanto, el acceso a las mismas a través del Sitio Web tampoco implica que La Empresa de Aseo de Bucaramanga recomiende o apruebe sus contenidos. Por otra parte, la prestación del servicio del Sitio Web es de carácter libre y gratuito para los usuarios.

El Sitio Web contiene artículos u obras de carácter literario y científico (en adelante, Información) elaborados por La Empresa de Aseo de Bucaramanga o por terceros, con fines informativos, y divulgativos. La Empresa de Aseo de Bucaramanga puede modificar o retirar la Información en cualquier momento y sin aviso previo. Las opiniones vertidas en los comentarios realizados por los Usuarios no reflejan necesariamente los puntos de vista de la Empresa de Aseo de Bucaramanga. Queda expresamente prohibido el uso del Sitio Web que de cualquier forma sobrecarguen, dañen o inutilicen las redes, servidores y demás equipos informáticos o productos y aplicaciones informáticas de la Empresa de Aseo de Bucaramanga o de terceros.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga no se hace responsable del servicio ininterrumpido o libre de error de la página. La Empresa de Aseo de Bucaramanga hace sus mejores esfuerzos para que el contenido suministrado sea de óptima calidad, y en tal sentido el Usuario acepta utilizar el servicio. El Usuario no puede emplear los contenidos y, en particular, la información de cualquier otra clase obtenida a través de la Empresa de Aseo de Bucaramanga o de los servicios, para emitir publicidad.

El Usuario del Sitio Web no alterará, bloqueará o realizará cualquier otro acto que impida mostrar o acceder a cualquier contenido, información o servicios del Sitio Web o que estén incorporados en las páginas web vinculadas.

### 3.3. Responsabilidad por la información contenida

Debido a que en la actualidad los medios técnicos no permiten garantizar la absoluta falta de injerencia de la acción de terceras personas en el Sitio Web, la Empresa de Aseo de Bucaramanga de ninguna manera asegura la exactitud y/o veracidad de todo o parte de la información contenida en su página, ni su actualización, ni que dicha información haya sido alterada o modificada en todo o en parte, luego de haber sido publicada en la página, ni cualquier otro aspecto o característica de lo publicado en el sitio o en los enlaces, respectivamente. La Empresa de Aseo de Bucaramanga no controla ni garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático. En consecuencia, con lo anterior, la Empresa de Aseo de Bucaramanga no se hará responsable de ningún daño ocasionado en virtud de cualquier alteración que se haya efectuado a los materiales o archivos de descarga suministrados directamente por la entidad.

El Usuario no enviará o transmitirá en el Sitio Web o hacia el mismo, a otros usuarios o a cualquier persona, cualquier información de contenido obsceno, difamatorio, injurioso, calumnioso o discriminatorio contra cualquier persona, o contra la Empresa de Aseo de Bucaramanga, sus filiales o entidades adscritas, sus funcionarios o contra los responsables de la administración del Sitio Web. En ningún caso se aceptarán contenidos que pueden ser considerados como ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, en la medida que contenidos ofensivos atentan contra derechos fundamentales de los particulares.

4. Propiedad intelectual La propiedad intelectual sobre los contenidos del Sitio Web o bien hacen parte del patrimonio de la Empresa de Aseo de Bucaramanga o, en su caso, su titularidad es de terceros que autorizaron el uso de los mismos en el Sitio Web o es información pública que se rige por las leyes de acceso a la información pública colombianas.

Los textos y elementos gráficos que constituyen la página Web, así como su presentación y montaje, o son titularidad exclusiva de la Empresa de Aseo de Bucaramanga o ésta ostenta los derechos de explotación necesarios. Sin perjuicio de lo anterior, los nombres comerciales, marcas o signos distintivos que aparecen o a los que se hace alusión en el Sitio Web, pertenecen a sus respectivos propietarios y se encuentran protegidos por la legislación vigente al respecto. Se prohíbe cualquier uso, transformación o explotación de los contenidos incluidos en el Sitio Web con finalidades comerciales o promocionales salvo autorización previa de la Empresa de Aseo de Bucaramanga; en cualquier caso se prohíbe cualquier uso contrario a la ley y del Sitio Web para uso personal y no comercial, siempre y cuando se haga expresa mención de la propiedad en cabeza del autor del contenido. Todos los logotipos y marcas de la página Web son de propiedad de la Empresa de Aseo de Bucaramanga o su uso ha sido autorizado por sus titulares a la Empresa de Aseo de Bucaramanga, siendo, en todo caso, los titulares los responsables de cualquier posible controversia que pudiera darse respecto de ellos. Los titulares de dichas marcas y logotipos se reservan el derecho de entablar las acciones legales que consideren convenientes para hacer valer sus derechos tanto en Colombia como en el exterior.

El Usuario acepta que los contenidos generados y subidos por él serán de propiedad de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, conservando el Usuario los derechos morales sobre dichos contenidos. En caso de reclamaciones que pudieran interponerse por los usuarios o por terceros en relación con posibles incumplimientos de los derechos de propiedad intelectual sobre cualquiera de los contenidos del Sitio Web deberán dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: [ppryservicioalcliente@emab.gov.co](mailto:ppryservicioalcliente@emab.gov.co) Una vez notificado a este correo, dicho contenido será automáticamente eliminado del Sitio Web hasta que quien haya publicado el contenido en disputa haya resuelto el conflicto con quien envía la reclamación.

5. Privacidad Se entiende por información personal aquella suministrada por el Usuario para el registro, la cual incluye datos como nombre, identificación, edad, género, dirección, correo electrónico y teléfono.

El almacenamiento, y uso de la información personal se rige por las Políticas de Privacidad (INSERTAR HIPERVINCULO) del Sitio Web.

6. Ley aplicable y jurisdicción a. Estas condiciones de uso del Sitio Web serán rigen por las leyes de la República de Colombia.

b. Si cualquier disposición de estas condiciones pierde validez o fuerza obligatoria, por cualquier razón, todas las demás disposiciones, conservan su fuerza obligatoria, carácter vinculante y generarán todos sus efectos.

c. Para cualquier efecto legal o judicial, el lugar de las presentes condiciones es la ciudad de Bogotá, República de Colombia, y cualquier controversia que surja de su interpretación o aplicación se someterá a los jueces de la República de Colombia.

7. Participación dentro del Sitio Web 7.1 Por el hecho de ingresar al Sitio Web y para garantizar el buen y adecuado uso del mismo, el usuario reconoce que la Empresa de aseo de Bucaramanga se reserva el derecho de:

- Negar el registro a cualquier persona, en cualquier momento y por cualquier razón.
- Incluir o no en el Sitio Web el material recibido de los usuarios a su criterio. En el caso de incluirlo, podrá mantener en el Sitio Web dicho material por el lapso que considere pertinente o modificarlo.
- Remover, sin que sea obligatorio, contenidos que a juicio de la Empresa de aseo de Bucaramanga sean ilegales, ofensivos, difamatorios o que de cualquier otra forma violen éstos Condiciones de Uso. Así mismo, podrán ser retirados los contenidos que violen derechos de propiedad intelectual, a solicitud de éste.



• Utilizar la información personal y/o contenidos suministrados por los Usuarios de acuerdo con las Condiciones de Uso del Sitio Web y la Política de Privacidad.

7.2 Registro y Participación del usuario.  
Por el hecho de ingresar a la Página Web y para garantizar el buen y adecuado uso de la misma, el Usuario deberá cumplir con lo siguiente:

- Ser responsable por cualquier actividad que se lleve a cabo bajo su registro.
- Ser responsable de la seguridad de su contraseña.
- No abusar, acosar, amenazar o intimidar a otros usuarios del Sitio Web ya sea a través de los chats, foros, blogs o cualquier otro espacio de participación.
- No usar el Sitio Web como medio para desarrollar actividades ilegales o no autorizadas tanto en Colombia, como en cualquier otro país.
- Ser el único responsable por su conducta y por el contenido de textos, gráficos, fotos, videos o cualquier otro tipo de información de la cual haga uso o incluya en el Sitio Web.

• Abstenerse de enviar correo electrónico no deseado (SPAM) a otros usuarios de este Sitio Web, así como también de transmitirles virus o cualquier código de naturaleza destructiva

La Empresa de aseo de Bucaramanga no será responsable por el incumplimiento por parte del usuario de las reglas anteriores, y el usuario mantendrá a la Empresa de aseo de Bucaramanga indemne por todo concepto en caso de violación de las mismas.

7.3 Foros, blogs, chats, comentarios y otros espacios de participación

El usuario reconoce que su participación en cualquier foro, chat, comentario, blog y/o cualquier otro espacio de participación del Sitio Web, será bajo su exclusiva responsabilidad, y que de igual forma, las opiniones y/o acciones y/o comportamiento de otros usuarios en tales espacios son responsabilidad exclusiva de quienes las emiten o realizan, por lo cual la Empresa de aseo de Bucaramanga no se hace responsable ni garantiza la calidad o idoneidad de tales conductas u opiniones, ni por las consecuencias que ellas pudieren acarrear a favor y/ o en contra de otros usuarios o de terceros.


El diseño, manejo, finalidad y características de los diferentes espacios de participación del Sitio Web es discrecional de la Empresa de aseo de Bucaramanga, quien podrá en cualquier momento cambiarlos y/o eliminarlos, y/o determinar la cantidad de participantes admitidos en cada uno de ellos.

La participación en los foros, chats, comentarios y otros espacios similares de participación dentro del Sitio Web (en adelante "los Espacios") implican la aceptación y conocimiento por parte del usuario de estas Condiciones de Uso, así como el compromiso irrevocable de cada usuario de respetar dichas Condiciones de Uso, siendo entendido y aceptado que eximen a la Empresa de aseo de Bucaramanga y mantendrán indemne a la entidad de cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento a tal compromiso, lo cual incluye daños y perjuicios causados a otros usuarios y/o cualquier tercero afectado. Si un usuario no está conforme o de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones de la Página Web, la Empresa de aseo de Bucaramanga le sugiere no participar en él y/o en los Espacios.

Cada usuario acepta y faculta expresa e irrevocablemente la Empresa de aseo de Bucaramanga para revisar los comentarios u opiniones vertidos en los Espacios y/o suprimir los que no se adecuen a las normas de convivencia plasmadas en las Condiciones de Uso del Sitio Web, así como a interrumpir la comunicación en caso que lo considere conveniente por tales motivos. De igual forma la Empresa de aseo de Bucaramanga se reserva el derecho de ejercer tal facultad cuando así lo estime conveniente, a su discreción, sin que por tal razón sea factible imputar responsabilidad alguna a la Empresa de Aseo de Bucaramanga por el no ejercicio de la facultad y/o por la existencia, ingreso, participación de usuarios no deseables y/o de comentarios u opiniones que no atienden estas recomendaciones.

Teniendo en cuenta que los comentarios y opiniones vertidas en los foros, comentarios y Blogs no provendrán de la Empresa de aseo de Bucaramanga sino de terceros absolutamente ajenos, la Empresa de aseo de Bucaramanga no se responsabiliza por el tenor de los mismos, así como tampoco presta conformidad ni discrepa con ellos, siendo entendido que emanan exclusivamente de su autor, y quedan bajo su completa responsabilidad.

Asimismo, queda absolutamente prohibido ingresar comentarios, mensajes, opiniones, información, o similares, de contenido difamatorio, abusivo, contrario a la moral y las buenas costumbres, discriminatorio, ofensivo, obsceno, intimidatorio, calumnioso, inapropiado, ilegal, violatorio de derechos de terceros de cualquier índole, incluidos los derechos de los menores de edad, que cause daños y/o perjuicios, o impida o limite el derecho propio o ajeno a usar los Espacios y demás capítulos del sitio, constituya un

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 52 de 55

delito o apología a un delito y/o incite a la violencia y/o a la comisión de delitos. Tampoco está permitido publicitar productos y/o servicios de cualquier tipo dentro de “los espacios”, ni utilizar o enviar virus, o desviarse de los temas propuestos en los foros.

Ahora bien, en el supuesto de que este tipo de comentarios, mensajes, opiniones, información, o similares, ingrese en “los espacios”, los usuarios, aceptan en forma expresa e incondicionada que la Empresa de aseo de Bucaramanga, sus empleados, proveedores, o anunciantes, NO serán responsables en modo alguno por las consecuencias de cualquier tipo y alcance que los mismos pudieran generar, frente a cualquier tercero, ya sea en virtud de su inclusión dentro de “los espacios” o por cualquier causa relacionada directa o indirectamente con el uso de los mismos. Asimismo, la Empresa de aseo de Bucaramanga, sus empleados, proveedores o anunciantes, NO serán responsables de modo alguno en el supuesto de los comentarios, información, mensajes, opiniones, o similares, se vean afectados, eliminados, alterados, o modificados de alguna manera. Los Usuarios se abstendrán de iniciar cualquier acción o reclamación contra la Empresa de aseo de Bucaramanga relacionada con, o derivada de, la información, contenido, opinión o comentario proveniente de otro Usuario y/o de un tercero ajeno a la Empresa de aseo de Bucaramanga, siendo aceptado por los usuarios que tales acciones o reclamaciones solo podrán ser iniciadas contra su directo responsable, para lo cual deberán promover las acciones legales pertinentes, bajo los procedimientos legalmente establecidos para el efecto. La Empresa de aseo de Bucaramanga podrá abstenerse de suministrar la información disponible sobre el presunto infractor cuando a su juicio tal información esté protegida por la confidencialidad ofrecida a los usuarios, en cuyo caso, el suministro estará condicionado a la solicitud de autoridad competente. La Empresa de aseo de Bucaramanga, a su sólo juicio, se reserva el derecho de excluir de los Espacios, a aquellos usuarios que no se atengan a las presentes reglas o que no respeten los principios básicos de sana convivencia. Así como también de interrumpir y/o eliminar y/o excluir, total o parcialmente, en todos los casos, todo aquel mensaje, opinión, información o similares que no se adecuen o resulten violatorios de las reglas y/o principios antes indicados. Cada Usuario deberá denunciar cualquier violación a Condiciones de Uso del Sitio Web por parte de otros Usuarios, de la que tenga conocimiento, para lo cual remitirá un correo electrónico a [pqryservicioalcliente@emab.gov.co](mailto:pqryservicioalcliente@emab.gov.co) a fin de que la Empresa de Aseo de Bucaramanga tome las medidas que estén a su alcance respecto del Sitio Web.


8.- Modificaciones a las condiciones de uso La Empresa de Aseo de Bucaramanga podrá modificar las Condiciones de Uso aquí contenidos, a su libre elección y en cualquier momento y los mismos estarán vigentes una vez hayan publicado en la página Web. El Usuario se compromete a revisar periódicamente esta sección para estar informado de tales modificaciones y cada nuevo acceso del usuario a la página será considerado una aceptación tácita de las nuevas condiciones.

## CAPÍTULO VI

### DEL MAL USO DE LOS SERVICIOS, RECURSOS Y DE LAS SANCIONES

#### a) **NO DEBERÁN:**

- Divulgar la clave de acceso de su cuenta personal, que le sea asignada para el

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 53 de 55

uso de los servicios de la Red Corporativa de Datos (Intranet).


- Realizar la instalación de cualquier programa o aplicación en las estaciones de trabajo.
- Instalar programas ilegales en los equipos de cómputo de la Institución.
- Acceder a la Red Corporativa de Datos con equipos asignados a otros usuarios sin su previa autorización.
- Comer, beber o fumar mientras estén utilizando los equipos de cómputo de la Institución.
- Utilizar los equipos de cómputo y la información contenida en ellos, para fines distintos a los cuales han sido destinados.
- Realizar copias no autorizadas de programas instalados en su equipo de cómputo.
- Instalar programas o aplicaciones en otros sitios no autorizados.
- Extraer cualquier tipo de información de la Institución sin previa autorización.
- Enviar mensajes con archivos anexos a través de la mensajería instantánea (Aplicación para Conversación o Chat, como Messenger)
- Colocar claves de acceso a nivel del equipo para su arranque sin previa autorización del personal de la Unidad de Sistemas.
- Acceder a páginas vinculadas con Pornografía, Sexo, Violencia, Música, Videos, juegos, entre otros, cuando se le ha permitido acceso sin restricción.

#### **b) DE LAS SANCIONES**

- El usuario deberá utilizar los recursos de la red exclusivamente para las actividades a las cuales ha sido autorizado y se compromete al cumplimiento de las normas establecidas bajo el marco legal vigente.
- Se deberá seguir proceso disciplinario formal según esté contemplado en los reglamentos, normas y procedimientos que rigen al personal de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte y especialmente a los que manipulan información confidencial y sensible de la Institución.

### **REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA**

<https://www.funcionpublica.gov.co>

	MANUAL IMPLEMENTACION TICS	Código: GI-OD-05
		Versión: 00
		Página 54 de 55

[http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-74968\\_recurso\\_2.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-74968_recurso_2.pdf)

[https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-15031\\_recurso\\_pdf.pdf](https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-15031_recurso_pdf.pdf)

<http://es.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/D-TI-02-Plan-Estrategico-TI-PETI.pdf>



### Aprobación del documento

	Nombre	Responsable	Firma	Fecha
Elaboró	Adriana Marcela Rodríguez M.	Profesional de Sistemas		28/11/2019
Aprobó	Ana Ilse Carrillo	Director Administrativo y Financiero		28/11/2019

### Control de Cambios

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Justificación del cambio
00	28/11/2019	Actualización arreglos centro de cómputo - reja de seguridad- Drywall - Refrigeración	Se requiere por cumplimiento de especificaciones de centro de computo
00	28/11/2019	Actualización Presupuesto - Azure	Se necesitaba incorporar la adquisición del servicio de respaldo con Telefónica en Azure para copias en la nube