

# Política de uso aceptable de recursos tecnológicos

## Índice

Introducción.....	2
Propósito.....	2
Alcance.....	2
Definiciones .....	2
Política .....	3
Procesos de Aceptación de las Políticas y Normas .....	4
Uso Aceptable de Recursos Tecnológicos.....	4
Uso Aceptable – Acceso a Internet.....	5
Uso Aceptable – Sistema de Correo Electrónico.....	6
Uso Aceptable – Otros Equipos Periféricos y Dispositivos Electrónicos .....	8
Uso Aceptable de la Información.....	8
Responsabilidades.....	9

## Introducción

Los ordenadores portátiles o de sobremesa, las aplicaciones de mensajería y correo electrónico, la utilización de Internet, y la utilización de otros recursos electrónicos se han convertido en herramientas necesarias e importantes para la operación. GRUPO SUBGEN provee a su personal con distintos recursos electrónicos, cuyo propósito es optimizar los servicios brindados, realizar funciones oficiales relacionadas a su puesto de trabajo, apoyar las distintas iniciativas y proyectos, y garantizar que el personal tiene a su alcance las herramientas tecnológicas necesarias para la operación.

Sin embargo, la provisión y disponibilidad de estos recursos requieren que se establezcan políticas relacionadas a la utilización de estos de manera que se garantice la utilización correcta y óptima de los recursos. Además de esto, es necesario establecer políticas que protejan la información confidencial manejada a través de sistemas electrónicos y salvaguarde derechos de autor de otros recursos disponibles por vía electrónica.

## Propósito

El propósito de esta política es recopilar y detallar las normas institucionales de gobierno del buen uso y acceso de los recursos tecnológicos de GRUPO SUBGEN por parte de los usuarios. Además, se detallan las responsabilidades y deberes de las distintas áreas con relación a esta política.

## Alcance

Esta política rige la utilización de los equipos informáticos, las redes de telecomunicaciones, el acceso a Internet, el sistema de correo electrónico, y otros dispositivos tecnológicos pertenecientes a GRUPO SUBGEN, junto a la información manejada a través de dichos sistemas. Esta política rige la utilización de los sistemas antes mencionados por parte de los empleados y toda persona externa realizando labores para GRUPO SUBGEN.

## Definiciones

1. **Departamento de Sistemas de Información (IT)** – Oficina encargada del manejo y administración de la infraestructura de telecomunicaciones y equipos tecnológicos administrativos de GRUPO SUBGEN.
2. **Redes de Telecomunicaciones** – Conjunto de todas las infraestructuras tecnológicas que provean comunicaciones de voz, de datos, conectividad a Internet, acceso y control de sistemas centralizados de datos, sistemas de correo electrónico, aplicaciones de red, sitios Web, y todos los archivos e información obtenida, accedida o archivada en los sistemas antes mencionados.

3. **Ordenadores / Ordenadores Portátiles / Móviles / Equipos informáticos** – Todo equipo utilizado por el personal de GRUPO SUBGEN en la realización de sus labores que permita el acceso a las Redes de Telecomunicaciones, las aplicaciones instaladas en ese equipo, y la información contenida, accedida u obtenida en dicho equipo.
4. **Usuarios** – Todo empleado y personal externo que esté autorizado a acceder las Redes de Telecomunicaciones de GRUPO SUBGEN.
5. **Uso Aceptable de Recursos Tecnológicos** – Uso de los recursos tecnológicos de GRUPO SUBGEN de una forma legal y ética, acorde con la misión y visión de la Empresa, en apoyo de las funciones que los usuarios tengan asignadas como parte de sus funciones.
6. **Uso Aceptable de la Información** – Uso y manejo de la información por medio de los recursos tecnológicos de la Empresa de una forma legal y ética, acorde con la misión y visión de GRUPO SUBGEN en apoyo de las funciones que los usuarios tengan asignadas como parte de sus funciones.

## Política

En general, los recursos tecnológicos utilizados en la Empresa, y la información manejada a través de estos, son propiedad de GRUPO SUBGEN, y solamente pueden ser utilizados para propósitos debidamente autorizados y relacionados con la operación Empresarial. Dicha utilización debe seguir normas establecidas dentro de esta política. Sin embargo, la Empresa se guarda el derecho de modificar esta política en cualquier momento, adaptándola a los cambios y evolución tecnológica según sea determinado necesario. También, GRUPO SUBGEN se guarda el derecho de aprobar cualquier otra norma o política adicional relacionada a la operación de recursos tecnológicos.

Dado que los recursos tecnológicos y la información contenida son propiedad de GRUPO SUBGEN, ambos pueden estar sujetos en cualquier momento a la inspección, monitoreo, geolocalización y auditoría por parte del Departamento de IT. **Los usuarios no tienen ninguna expectativa de intimidad en relación a la utilización de los recursos tecnológicos, o en relación a la información contenida, accedida u obtenida a través de estos recursos o en la realización de sus funciones.**

La violación de las normas de Uso Aceptable de Recursos Tecnológicos o de las normas de Uso Aceptable de la Información, así como la violación de esta política, conllevará la aplicación de acciones disciplinarias. Estas violaciones pueden también conllevar acción legal en contra del usuario. Si la acción, o inacción y descuido, de un usuario causara el daño o desperfecto de un recurso tecnológico de la Empresa, dicho usuario es responsable de notificar al Departamento de IT inmediatamente o a la brevedad posible. En caso de pérdida o robo de equipo, la Empresa se reserva el derecho de establecer costo de dicho equipo y cobrarle al usuario dicho costo.

## Procesos de Aceptación de las Políticas y Normas

La aceptación de esta política, y cualquier otra norma relacionada, por parte del usuario ocurre por medio de cualquiera de los siguientes eventos:

1. La firma del Formulario IT-001-A *Formulario de Aceptación – Política de Uso Aceptable de Recursos Tecnológicos*, contenida en el Apéndice A de esta política. El Departamento de Recursos Humanos manejará la firma de dicho formulario.
2. El uso de los mecanismos de aceptación, seguridad y control de acceso a cualquiera de los recursos tecnológicos de GRUPO SUBGEN.
3. La solicitud de nombre de usuario y clave de acceso a las Redes de Telecomunicaciones.

La Empresa está autorizada a realizar cambios, modificaciones y enmiendas a esta política en cualquier momento, con el fin de cumplir con cualquier exigencia o reglamentación legal, reforzando la seguridad de los recursos tecnológicos y de los usuarios.

## Uso Aceptable de Recursos Tecnológicos

Se considera *Uso Aceptable de Recursos Tecnológicos* el uso de los recursos tecnológicos de GRUPO SUBGEN de una forma legal y ética, acorde con la misión y visión de la Empresa, en apoyo de las funciones que los usuarios tengan asignadas como parte de sus funciones. Dicho uso debe ser en volumen apropiado, sin abusar de dichos recursos de manera ineficiente.

Los siguientes preceptos delinearán el ***Uso Aceptable de Recursos Tecnológicos***:

1. Los usuarios de GRUPO SUBGEN utilizarán los recursos tecnológicos de la Empresa con el propósito de manejar e intercambiar información cuyo contenido esté relacionado y/o sea necesario para el desempeño de las funciones asignadas.
2. La utilización de ordenadores, ordenadores portátiles, móviles y cualquier otro equipo informático debe ser accedido utilizando la cuenta de usuario y contraseña asignada previamente al usuario. El usuario se compromete a usar de forma única e individual la cuenta de usuario y contraseña asignada.
3. Los datos y archivos que contengan información relacionada de cualquier forma a la operación de GRUPO SUBGEN serán guardados únicamente en recursos tecnológicos de la Empresa.
4. Todos los datos y archivos creados, obtenidos o almacenados que utilizan recursos de la Empresa son propiedad exclusiva de GRUPO SUBGEN, y es requerida autorización explícita para la extracción o transferencia de dichos datos. Dicha extracción o transferencia de datos tendrán el único propósito de realizar gestiones autorizadas y relacionadas con la operación de GRUPO SUBGEN.
5. La utilización de recursos tecnológicos de la Empresa tiene el único propósito de realizar funciones con relación a las tareas asignadas al usuario de GRUPO SUBGEN.

Se considera *Uso No Aceptable de Recursos Tecnológicos*:

1. La transmisión de información o llevar a cabo acciones que vayan en contra de las normas y políticas, misión y visión, reglamentaciones legales, o atenten contra la ética y moral de la Empresa.
2. La utilización de recursos tecnológicos con fines personales, privados, lúdicos o de lucro para el usuario.
3. La creación o transmisión de material que cause incomodidad a otros usuarios.
4. La circulación de información difamatoria de cualquier tipo.
5. La utilización u obtención de cuentas de usuario y contraseñas ajenas.
6. Obtener, transmitir o distribuir material de forma electrónica en violación de los derechos de propiedad intelectual.
7. Llevar a cabo acciones que causen congestión de las Redes de Telecomunicaciones, o atenten contra la operación de la Empresa.
8. La utilización de equipos o programas con el propósito de violentar los controles sistémicos implantados en la empresa para el control y monitoreo de utilización de recursos.
9. La utilización de programas no autorizados o no licenciados por la Empresa en los recursos tecnológicos empresariales.
10. La utilización de equipos informáticos personales o ajenos a la Empresa en las Redes de Telecomunicaciones sin la debida autorización del Departamento de IT.
11. La utilización de dispositivos de almacenamiento externos para manejar información sin la debida autorización del Departamento de Gerencia ni la debida notificación al Departamento de IT.
12. Actos de un usuario en violación de la privacidad e intimidad de otros usuarios.
13. Actos de un usuario que causen el deterioro de las funciones y tareas de otros usuarios.
14. Proporcionar cuentas de usuario, contraseñas, o cualquier otro tipo de acceso no autorizado a otros usuarios.
15. Conexión, desconexión o reubicación de recursos tecnológicos empresariales sin la debida autorización explícita del Departamento de IT.
16. Cualquier acto vandálico o en detrimento de los recursos tecnológicos de la Empresa.
17. Todo y cualquier otro acto análogo o relacionado a lo antes descrito, o que guarde un fin similar.

### **Uso Aceptable – Acceso a Internet**

En adición a las normas arriba escritas, el acceso a Internet conlleva normas adicionales relacionadas a su utilización. Según mencionado anteriormente, **los usuarios no tienen ninguna expectativa de intimidad en relación a la utilización de los recursos tecnológicos, o en relación a la información contenida, accedida u obtenida a través de estos recursos o en la realización de sus funciones.** Esto se extiende al acceso de los usuarios a Internet. La Institución monitoreará, controlará y fiscalizará el acceso de los usuarios al Internet utilizando recursos tecnológicos empresariales a través del

Departamento de IT. Cualquier violación o uso indebido del acceso a Internet conllevará acción disciplinaria, y pudiera conllevar acción legal.

Se considera **Uso Aceptable del Acceso a Internet** el acceso para la búsqueda de información e intercambio de datos relacionado a las funciones que desempeñe el usuario en su puesto de trabajo con relación a la operación empresarial.

Sin embargo, existen excepciones y **Usos No Aceptables del Acceso a Internet**. Estos son:

1. Acceso de los usuarios a material pornográfico, racista, violento, difamatorio, o de cualquier naturaleza ilegal o que pueda ser considerado ofensivo por otros usuarios.
2. Acceso, descarga o distribución de material a través de Internet en violación a los derechos de propiedad intelectual o derecho de autor.
3. Interferencia a los sistemas de seguridad, control y monitoreo del acceso a Internet, ya sea por medios de programas o por medio de accesos a páginas que fomenten y apoyen dicha interferencia.
4. Transmisión de información confidencial empresarial con propósitos personales no relacionados a las funciones de trabajo o sin autorización.
5. Utilizar el acceso a Internet de forma que se cree congestión o degradación en dicho acceso, o poner en peligro de cualquier forma la productividad y operación de la Empresa.
6. Utilizar el acceso a Internet para cualquier actividad que genere beneficio personal.
7. Realizar compras personales, no relacionados a funciones, a través del acceso a Internet.
8. Publicar electrónicamente falsa representación o representación no autorizada relacionada a la Empresa.
9. El acceso a redes sociales personales utilizando recursos tecnológicos de la Empresa.
10. La utilización de los recursos tecnológicos de GRUPO SUBGEN con fines recreativos, como por ejemplo la descarga o acceso en línea de música, o el acceso a canales de *streaming* de audio y vídeo.
11. El acceso a áreas de conversación o mensajería en línea (*chats, blogs, app* de mensajería...) utilizando recursos tecnológicos de la Empresa.
12. El acceso a sitios de Internet para compartir archivos para propósitos no autorizados.
13. La utilización del acceso a Internet o de recursos tecnológicos de la Empresa para acceder y utilizar sistemas de correo electrónico públicos personales, tales como *Hotmail, Yahoo Mail, Gmail* o cualquier otro.
14. Cualquier otra acción análoga o relacionada a lo antes descrito, o que guarde un fin similar.

### Uso Aceptable – Sistema de Correo Electrónico

La Empresa provee a todo su personal con cuentas de usuario para un sistema de correo electrónico oficial. Dicho sistema es el único sistema autorizado por GRUPO SUBGEN para el recibo y envío de comunicados oficiales. La utilización del sistema de correo electrónico y la práctica de comunicaciones electrónicas está regida por las siguientes normas:

1. Según mencionado anteriormente, **los usuarios no tienen ninguna expectativa de intimidad en relación a la utilización de los recursos tecnológicos, o en relación a la información contenida, accedida u obtenida a través de estos recursos o en la realización de sus funciones.** Esto se extiende al sistema de correo electrónico, y el usuario no debe tener ninguna expectativa de intimidad sobre el mismo.
2. GRUPO SUBGEN se reserva el derecho de inspeccionar, vigilar y fiscalizar la utilización y el contenido del sistema de correo electrónico. El Departamento de IT será la única entidad autorizada a realizar este tipo de funciones. Esta inspección puede ocurrir en cualquier momento.
3. El sistema de correo electrónico provisto por GRUPO SUBGEN es el único sistema autorizado para realizar el recibo y envío de correos electrónicos por los usuarios en sus funciones de trabajo.
4. Si algún empleado tiene alguna información personal, confidencial o privada que comunicar no relacionada con el desempeño de sus funciones, no puede utilizar el sistema de correo electrónico de la Empresa ni ningún recurso tecnológico de esta.
5. Ningún mensaje puede ser enviado por el sistema de correo electrónico a menos que sea por una razón autorizada y relacionada a la operación empresarial.
6. Toda comunicación realizada a través del sistema de correo electrónico debe expresarse de forma adecuada, tal y como si estuviera preparándose un documento escrito oficial impreso. Dicha comunicación debe cumplir con las políticas y normas Institucionales existentes, con énfasis las políticas relacionadas a hostigamiento sexual y a igualdad de oportunidades en el empleo. También debe cumplir con las normas relacionadas al acoso.
7. Toda comunicación por correo electrónico debe utilizar un lenguaje correcto, y no se permitirá el uso de palabras soeces o vulgares.
8. El sistema de correo electrónico de la empresa no constituye, de ninguna manera, un método de almacenamiento de documentación oficial. Toda comunicación electrónica que contenga documentación oficial debe ser impresa o almacenada en el directorio de la nube habilitado para tal fin (*Sharepoint*).
9. El sistema de correo electrónico no puede ser utilizado para enviar o contestar cadenas de correo o cualquier otro patrón de "pirámide" de mensajes. Tampoco debe ser utilizado para fines personales ni recreativos.
10. Está prohibido el uso del sistema de correo electrónico de la empresa para:
  - a. Fines comerciales personales del usuario.
  - b. Enviar virus o código de programación mal intencionado.
  - c. Distribuir o instalación programas sin licencia ni autorización.
  - d. Introducir al sistema código dañino.
  - e. Realizar algún tipo de acoso, difamación, calumnia, intimidación, insulto, o cualquier otra forma de actividad hostil.
  - f. Afectar la operación o funcionamiento de los recursos tecnológicos de la Empresa.
  - g. Enviar mensajes de correo electrónico no solicitados o deseados.
11. El acceso, o intento de acceso, por parte de un usuario a la cuenta de correo electrónico de otro sin autorización está prohibido. La excepción a esto lo son los procesos de inspección y auditoría realizados por el Departamento de IT.
12. El compartir cuentas y claves de acceso al sistema de correo electrónico de la empresa está prohibido.



13. Cualquier otra acción análoga o relacionada a lo antes descrito, o que guarde un fin similar, será evaluado.

### Uso Aceptable – Otros Equipos Periféricos y Dispositivos Electrónicos

Además de los recursos tecnológicos mencionados anteriormente, GRUPO SUBGEN puede requerir la utilización de otros equipos periféricos y dispositivos electrónicos como parte de la operación empresarial. Dicha utilización se rige por las mismas normas mencionadas para los recursos tecnológicos, e incluye también las siguientes normas:

1. La instalación y utilización de equipos periféricos y otros dispositivos electrónicos sin autorización explícita del Departamento de IT está terminantemente prohibida. Al detectarse dicha instalación y utilización, el Departamento de IT tendrá la potestad para confiscar dicho equipo.
2. La utilización de dispositivos de almacenamiento externo de datos e información sin autorización explícita del Departamento de Gerencia y el conocimiento previo por el Departamento de IT está prohibida. Dicha utilización conllevará la posible confiscación del dispositivo, y **los usuarios no tienen ninguna expectativa de intimidad en relación a la utilización de estos dispositivos, o en relación a la información contenida, accedida u obtenida en los mismos**. El Departamento de IT tendrá la potestad de realizar dichas confiscaciones.
3. El usuario no tendrá ninguna expectativa de nivel de servicio cuando utilice dispositivos y equipos periféricos personales instalados y utilizados sin la autorización explícita del Departamento de IT.
4. El usuario es responsable de todo equipo periférico o dispositivo asignado, y cualquier robo o pérdida puede resultar en el cobro del costo de dicho equipo o dispositivo. El usuario debe reportar inmediatamente cualquier evento de pérdida, daño o robo de estos equipos.
5. La utilización de equipos periféricos pertenecientes a GRUPO SUBGEN son para la realización de funciones oficiales relacionadas a las tareas asignadas a los usuarios. La utilización de impresoras, copiadoras, digitalizadoras, otros equipos o dispositivos para propósitos personales está prohibido.

### Uso Aceptable de la Información

Se considera *Uso Aceptable de la Información* como el uso y manejo de la información por medio de los recursos tecnológicos de la Empresa de una forma legal y ética, acorde con la misión y visión de GRUPO SUBGEN en apoyo de las funciones que los usuarios tengan asignadas como parte de sus funciones. Las siguientes normas rigen el uso aceptable de información:

1. Cualquier utilización o difusión de la información sin la debida autorización está prohibida.
2. La utilización de la información relacionada a la operación de GRUPO SUBGEN para propósitos personales o de beneficio a terceros requiere autorización explícita, de lo contrario está prohibida.

3. A todo personal que cese sus funciones para GRUPO SUBGEN le es requerido entregar toda información relacionada a sus funciones inmediatamente después de notificar o le es notificado el cese de sus funciones.
4. El retener, eliminar o difundir información relacionada a la operación de GRUPO SUBGEN sin la debida autorización explícita conllevará acción disciplinaria, o acción legal según sea necesario.

## Responsabilidades

El Departamento de Informática (IT) de GRUPO SUBGEN es responsable de monitorear, administrar, geolocalizar, auditar y fiscalizar los recursos tecnológicos de la Empresa. De detectar violaciones por usuarios a esta y otras políticas y normas, el personal de este Departamento notificará al Departamento de Recursos Humanos y al director con rol de supervisión del usuario que realiza la violación. Este Departamento también es responsable de realizar confiscación de equipo conectado a recursos tecnológicos sin la debida autorización explícita necesaria.

El Departamento de Recursos Humanos es responsable de la difusión de esta y otras políticas y normas a los usuarios y el personal de GRUPO SUBGEN. También es responsable de asistir a los directores al determinar acciones disciplinarias o legales en caso de violaciones por usuarios a esta y otras políticas y normas.

Los directores de las distintas áreas funcionales de la Empresa son responsables por determinar los niveles de acceso a recursos tecnológicos que cada usuario de su área funcional requiere, y de notificárselo al Departamento de IT. También son responsables de determinar y tomar las acciones disciplinarias o legales correspondientes a una violación de esta y otras políticas y normas por parte de usuarios bajo su supervisión.

Todo usuario y personal de GRUPO SUBGEN es responsable por velar el cumplimiento de esta y otras políticas y normas. Cualquier usuario con conocimiento de una violación a esta y otras políticas y normas que no notifique dicha violación también estará sujeto a acciones disciplinarias o legales.

## Apéndices

- IT-001-A Formulario de Aceptación