

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	<p>Código: MA-M11-P1-01</p>
<p>Versión: 2</p>		
<p>Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019</p>		
<p>Página: 1 de 49</p>		

# MANUAL DE PÓLITICAS PARA LA ADMINISTRACION DE RECURSOS TIC DE LA SECRETARIA DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

## GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA



<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 2 de 49

## Tabla de contenido

1. OBJETIVO .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. RESPONSABLES .....	4
4. DEFINICIONES.....	4
5. CONTENIDO .....	8
5.1 INTRODUCCION.....	8
5.2 POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD DEL PERSONAL .....	8
5.2.1 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.....	8
5.2.2 ENTRENAMIENTO EN SEGURIDAD INFORMATICA.....	9
5.2.3 MEDIDAS DISCIPLINARIAS.....	9
5.3 INSTALACIÓN Y USO ADECUADO DE LOS RECURSOS TIC.....	9
5.3.1 ACONDICIONAMIENTO DEL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS (CPD).....	10
5.3.2 ACCESO AL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS (CPD).....	12
5.3.3 MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO DE EQUIPOS DONDE OPERA EL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS (CPD) .....	13
5.3.4 MANEJO DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS.....	14
5.3.5 RESGUARDO Y PROTECCION DE LA INFORMACION .....	16
5.3.6 USO Y FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO.....	17
5.3.7 IDENTIFICACION DE INCIDENTES .....	22
5.3.8. POLÍTICAS PARA LA INSTALACIÓN DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y ENLACES .....	22
5.3.9 NORMATIVA DE FUNCIONAMIENTO Y USO DE REDES .....	26
5.3.10 NORMATIVA DE FUNCIONAMIENTO Y USO DE REDES INALÁMBRICAS.....	28
5.3.11 ADQUISICION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES, Y/O COMPONENTES TIC.....	31
5.4. POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA. ....	32
5.4.1 DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.....	32

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: <b>12 DIC 2019</b>
		Página: 3 de 49

5.4.2 REVISIONES DE CUMPLIMIENTO.....	32
5.4.3 VIOLACIONES DE SEGURIDAD INFORMATICA.....	33
5.5. MESA DE AYUDA SISTEMAS DE INFORMACION, SOPORTE TECNICO - GESTIÓN DE SERVICIOS.....	33
5.6. SERVICIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....	33
5.6.1 SERVICIO DE INTERNET.....	33
5.6.2 USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO.....	35
❖ <i>Salva un árbol...no imprimas este mail a menos que realmente lo necesites. ....</i>	37
5.7. SEGURIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES...40	
5.7.1 NORMAS DE INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN PARA SERVIDORES. ....40	
5.7.2. NORMAS DE SEGURIDAD PARA SERVIDORES. ....41	
5.7.3 RESPALDO DE LA INFORMACION DE LOS SERVIDORES.....42	
5.7.4 SOLUCION ANTIVIRUS. ....42	
5.7.5 DOCUMENTACIÓN DE TIC.....44	
5.7.6 PLAN DE CONTINUIDAD DE TIC.....45	
5.7.7 NORMAS DE BASES DE DATOS.....46	
5.8. POLITICAS GENERALES. ....48	
6. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA.....49	
7. ANEXOS.....49	

97

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 4 de 49

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y políticas generales para el control y uso adecuado de las tecnologías de información en la GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA, con el fin de proteger la información, las personas y la entidad.

## 2. ALCANCE

Es en primera instancia un alcance de Gestión Interna y comienza con cada uno de los servidores públicos, contratistas y proveedores que utilizaran cualquier componente TIC de la Gobernación del Valle del Cauca, termina cuando el servidor público ya no haga parte de la Entidad.

## 3. RESPONSABLES

La secretaria de las TIC es la responsable de su actualización y difusión en cabeza del Líder de programa, sin embargo cada servidor público, contratistas y proveedor es responsable de su interiorización y los responsables de las dependencias del manejo, publicación y contenidos.

## 4. DEFINICIONES

**Auditoría en sistemas:** Es un proceso interno a cargo de las TIC para llevar a cabo una inspección y examen independiente de los registros del sistema y actividades para probar la eficiencia de la seguridad de datos y procedimientos de integridad de datos, para asegurar el cumplimiento con la política establecida y procedimientos operativos, y para recomendar cualquier cambio que se estime necesario.

**Bases de Datos:** Es un conjunto de datos estructurados y organizados de una manera disciplinada para que el acceso a la información de interés sea rápida y oportuna.

**Control de Acceso:** Técnica usada para definir el uso de programas o limitar la obtención y almacenamiento de datos a una memoria. Una característica o técnica

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 5 de 49

en un sistema de comunicaciones para permitir o negar el uso de algunos componentes o algunas de sus funciones.

**DDoS:** En seguridad informática, un ataque de denegación de servicio, también llamado ataque DoS (de las siglas en inglés *Denial of Service*), es un ataque a un sistema de computadoras o red que causa que un servicio o recurso sea inaccesible a los usuarios legítimos. Normalmente provoca la pérdida de la conectividad de la red por el consumo del ancho de banda de la red de la víctima o sobrecarga de los recursos computacionales del sistema de la víctima.

**Dirección de INTERNET:** Identificador único de 32 bits para una computadora principal TCP/IP en una RED. También llamada un Protocolo Internet o dirección IP. Las direcciones IP están normalmente impresas en una forma decimal de puntos, tal como 150.123.50.334

**Encriptar:** Una manera de codificar la información de un fichero o de un correo electrónico de manera que no pueda ser leído en caso de ser interceptado por una tercera persona mientras viaja por la red. Sólo la persona o personas que tienen el tipo de software de descodificación adecuado pueden descifrar el mensaje.

**Equipo de Telecomunicaciones:** Todo dispositivo capaz de transmitir, enviar y/o recibir señales digitales o analógicas para comunicación de voz, datos y video, ya sea individualmente o de forma conjunta.

**Equipo de Cómputo:** Dispositivo con la capacidad de recibir y procesar información en base a programas establecidos o instrucciones previas, teniendo la oportunidad de conectarse a una red de equipos o computadoras para compartir datos y recursos, entregando resultados mediante despliegues visuales, impresos o audibles.

**Mesa de Ayuda (Help Desk):** Esta es la denominación de (*Ayuda de Escritorio*) en inglés que obedece a un conjunto de servicios, que de manera integral bien sea a través de uno o varios medios de contacto, ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TIC, es decir, las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

**IP - Internet Protocolo:** Parte de la familia de protocolos TCP/IP, que describe el software que supervisa las direcciones de nodo internet, encamina mensajes salientes y reconoce los mensajes entrantes.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	<p>Código: MA-M11-P1-01</p> <p>Versión: 2</p> <p>Fecha de Aprobación: <b>12 DIC 2019</b></p> <p>Página: 6 de 49</p>
--	---	---

**Mantenimiento preventivo:** Consiste en la revisión periódica de ciertos aspectos, tanto de hardware como de software en un Equipo electrónico de procesamiento de datos o comunicación. Estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio de información correcta, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema.

**Servidor:** Es un equipo electrónico de procesamiento de información que provee los datos solicitados por parte de los usuarios locales o de red. En redes locales se entiende como el software que configura un equipo electrónico de procesamiento de información como "servidor" para facilitar el acceso a la red y sus recursos.

**Seguridad Informática:** Hace referencia a las acciones que se adoptan para la protección de la infraestructura Tecnológica y todo lo relacionado con esta. Para ello existen una serie de estándares, protocolos, métodos, reglas, Herramientas y leyes concebidas para minimizar los posibles riesgos a la infraestructura o a la información, como también las buenas prácticas que están articuladas desde MINTIC con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.

**MRAE:** es la sigla para identificar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.

**Sistemas de Información:** Hacer referencia a los diferentes aplicativos que gestionan y administran información de diferentes temas: Financiero, Gestión Humana, Activos, Archivo, Inventarios, Georreferenciación, Correspondencia, PQRs, etc. La Secretaria de las TIC es la dependencia encargada de ofrecer el apoyo técnico, administrativo y funcional que ofrece la mesa de ayuda de sistemas de información permitiendo en forma oportuna satisfacer necesidades de los usuarios finales con base en el Manual de ANS.

**ANS:** Acuerdo nivel de Servicios, como su nombre lo indica es el documentos oficial que establece los tiempos en los cuales se deben de atender las solicitudes de la mesa de ayuda de la Gobernación del Valle del Cauca , y se determinan diferentes niveles de atención.

**TIC:** Es la sigla que identifica las tecnologías de la información y la comunicación.

**TI:** Es la sigla que identifica Tecnologías Informática.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	<p>Código: MA-M11-P1-01</p> <p>Versión: 2</p> <p>Fecha de Aprobación: <b>12 DIC 2019</b></p> <p>Página: 7 de 49</p>
--	---	---

**IT:** Es la sigla que identifica Infraestructura Tecnológica.

**OPA:** Otros procedimientos administrativos.

**MGA:** Metodología General Aplicada.

**SGC:** Sistema de Gestión Calidad

**MINTIC:** Ministerio de las TIC

**ITD:** índice de transparencia Departamental.

**FURAG:** Formulario único de reportes avances a la gestión.

**IGA:** Índice de Gobierno Abierto.

**DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública

**CIO:** Chief Information Officer = Son los líderes de la gestión estratégica de Tecnologías de Información, encargados de planificar, organizar, coordinar, gestionar y controlar la estrategia de uso y apropiación de TIC, y todo lo que conlleva esta tarea.

**CEO:** Chief Executive Officer = Son las siglas en inglés para el Director de las TIC o el Jefe de Informática de una entidad. El concepto alude al cargo que ostenta la persona que tiene la mayor responsabilidad directiva en una empresa.

**Datos Abiertos:** Los datos son abiertos cuando la información es de libre acceso y no tiene restricciones de uso, está estructurada, puede ser reutilizada y está en formatos de lectura fácil.

**Usuario de los recursos TIC:** Son todas aquellas personas que utilizan equipos electrónicos que procesan información, bases de datos, sistemas de información, aplicaciones y en general recursos compartidos a través de la red de la Gobernación del Valle del Cauca.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 8 de 49

## 5. CONTENIDO

### 5.1 INTRODUCCION

Los lineamientos contenidos en este documento son de observancia obligatoria para todas las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, así como para todo el personal que por sus actividades tenga acceso a los equipos de cómputo, a las bases de datos, a los sistemas, aplicaciones, las instalaciones físicas (centro de procesamiento de datos) donde se resguardan en general todos los sistemas de información de la Gobernación del Valle del Cauca .

Es importante anotar que el uso inapropiado de los recursos tecnológicos expone a la Gobernación del Valle del Cauca a riesgos innecesarios como ataque de virus, intromisiones indebidas, compromiso de las redes y sistemas de información, problemas de índole jurídico regionales, nacionales e internacionales, que a su vez puede poner en riesgo los procesos críticos de la entidad y tener consecuencias como pérdidas de tipo financiero, credibilidad, productividad, etc. debido a la no disponibilidad, integridad, privacidad y seguridad de los recursos de la Gobernación del Valle del Cauca .

### 5.2 POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD DEL PERSONAL

Todo usuario de bienes y servicios TIC al ingresar como usuario de los recursos TIC de la GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA acepta las condiciones de confidencialidad, de uso adecuado de los recursos TIC y de información de la entidad, así como el estricto cumplimiento a la Política Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI.

#### 5.2.1 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Es responsabilidad de los usuarios de los recursos TIC, cumplir Política Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI y al presente documento.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 9 de 49

## 5.2.2 ENTRENAMIENTO EN SEGURIDAD INFORMATICA

Todo usuario de los recursos TIC de la Gobernación del Valle del Cauca deberá contar con la inducción sobre este Manual y la Política Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI, en el evento que no reciban dicha inducción no se exime de su obligación de interiorizar estos documentos que se encuentra a disposición de todos en la página corporativa de la Gobernación del Valle del Cauca en el mini sitio de las Secretaria de las TIC, donde se da a conocer las obligaciones para los usuarios y las sanciones que pueden existir en caso de incumplimiento con respecto al manejo de la información y adecuado uso de los equipos informáticos, así mismo sus deberes y derechos a los que tiene sobre los equipos de cómputo y acceso a la información.

## 5.2.3 MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Cualquier usuario de los recursos TIC de la Gobernación del Valle del Cauca que sea encontrado realizando actividades que contravengan estas políticas podrá ser investigado y puede ser causal de sanciones, sin perjuicio de las acciones disciplinarias, penales y/o jurídicas que puedan ser adelantadas por la entidad.

Toda persona que haga uso de los servicios que brinda esta dependencia, debe cumplir con estas políticas. El desconocimiento de las mismas no lo exonera de las sanciones y responsabilidades que de estos se deriven.

### Advertencia

Se podrán considerar faltas graves la manipulación e intromisión indebida de cualquier componente TIC, sin la autorización de la Secretaria de las TIC el robo, daño, divulgación de información reservada o confidencial de la entidad. Lo anterior es causal para el inicio de una investigación por el presunto delito informático por parte de la Dependencia de Control Interno Disciplinario de la Gobernación del Valle del Cauca.

## 5.3 INSTALACIÓN Y USO ADECUADO DE LOS RECURSOS TIC.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 10 de 49

### 5.3.1 ACONDICIONAMIENTO DEL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS (CPD)

Para garantizar un nivel de seguridad adecuado para los equipos y recursos TIC de la Gobernación del Valle del Cauca, se debe cumplir con las siguientes especificaciones de instalación y seguridad:

- a) Las instalaciones eléctricas, tierras físicas, sistema de extinción de fuego, deben ser totalmente independientes de las del resto del edificio.
- b) Las puertas y muros además de ser resistentes deben ser anti inflamables.
- c) Debe contar con caja fuerte antiestática y anti flama para el resguardo temporal de los dispositivos magnéticos de respaldo.
- d) La pintura dentro del centro de procesamiento de datos (CPD) debe ser anti flama y anti polvo.
- e) Todo mobiliario dentro del centro de procesamiento de datos debe tener las siguientes características:
  - Cubierta antiestática.
  - Pintura anti flama y anti polvo.
  - Material auto consumible.
- f) La altura mínima debe ser de 2.50 metros sin considerar que el techo sea de material sólido o falso plafón.
- g) Se deben instalar detectores de humo, temperatura y humedad.
- h) Los equipos de aire acondicionado deben ser automáticos, con el fin de que mantengan la temperatura regulada a niveles óptimos preferentemente a 14° C y/o solicitados por el fabricante del equipo.
- i) El cableado de red debe estar plenamente identificado y de preferencia sujeto a escalerilla u organizadores.
- j) Como protección se debe contar con UPS en alta disponibilidad y con acometida eléctrica independiente que soporten a plena carga, como mínimo 20 minutos de

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	<p>Código: MA-M11-P1-01</p> <p>Versión: 2</p> <p>Fecha de Aprobación: <b>12 DIC 2019</b></p> <p>Página: 11 de 49</p>
--	---	--

suministro de energía, para lo cual se considera recomendable que sólo tenga conectado equipo de cómputo del 50% al 60% de su capacidad, las impresoras no deben estar conectadas a las red regulada que se identificada con color naranja en los tomas eléctricos, de ser factible, contar con planta de emergencia con un tiempo de entrada menor a 10 segundos, que soporte al 100% el requerimiento de energía, la planta eléctrica debe contar con abastecimiento de combustible continuo, es decir sin apagado de la plata eléctrica.

k) Los equipos de aire acondicionado, UPS y planta de emergencia (donde exista), deben contar con servicio de mantenimiento preventivo.

l) Los equipos de planta de emergencia y UPS deben ser probados en su funcionamiento como mínimo una vez al mes.

m) Deben existir indicadores visuales que identifiquen los detectores de humo en el falso plafón y piso falso así como también, los detectores de humedad y temperatura.

n) Los extintores tienen que ser de gas no tóxico para no causar daños al personal y deben ser de fácil acceso para los usuarios de los recursos TIC de la entidad.

o) Dentro del centro de procesamiento de datos (CPD) no deben existir materiales inflamables (papel, cajas, etc.).

p) Todo cableado que deje de tener uso debe retirarse del centro de procesamiento de datos (CPD).

q) Todo letrero y/o señalamiento debe ser visible que contenga colores rojo, azul, amarillo, negro).

r) Los dispositivos magnéticos deben almacenarse en mobiliario especializado como cajas de seguridad a prueba de fuego y en un área apropiada, cuando corresponda.

s) El servicio de limpieza tiene que ser realizado por personal competente y utilizando enseres y accesorios de limpieza adecuados.

t) Se debe contar con la siguiente información actualizada:

- Diagrama de red.
- Diagrama de aire acondicionado.
- Diagrama de extinción de fuego.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	<p>Código: MA-M11-P1-01</p> <p>Versión: 2</p> <p>Fecha de Aprobación: <b>12 DIC 2019</b></p> <p>Página: 12 de 49</p>
--	---	--

- Diagrama de distribución de equipos.
- Porcentaje utilizado del equipo de protección (UPS).

u) Los equipos deben instalarse en lugares adecuados, libres de polvo, humedad, humo, gases, ácidos y tráfico de personas.

v) Las instalaciones eléctricas y de comunicaciones, deben estar de preferencia fija o en su defecto resguardadas del paso de personas o máquinas y libres de cualquier interferencia eléctrica o magnética.

w) La tierra física debe cumplir con las siguientes características: impedancia menor a 4 ohmios y voltaje entre neutro y tierra física de 0.5 volts como máximo.

x) El uso de herramientas eléctricas para la limpieza o cualquier otro trabajo dentro del Centro de procesamiento de datos (CPD) o en sus proximidades, implica la necesidad de que éstas sean utilizadas, conectándolas en una línea eléctrica que no sea utilizada por los equipos de cómputo, para evitar las perturbaciones electromagnéticas que pudieran producir.

y) Las instalaciones a donde se conecte cualquier equipo de cómputo deben apegarse estrictamente a los requerimientos de los equipos, cuidando las especificaciones del cableado así como los circuitos de protección necesarios y en ningún caso se permiten instalaciones improvisadas o sobrecarga de las mismas.

### **5.3.2 ACCESO AL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS (CPD)**

5.3.2.1. Queda estrictamente prohibida la entrada al Centro de procesamiento de datos (CPD) a personas no autorizadas por la Secretaria de las TIC.

5.3.2.2. El control del acceso al Centro de procesamiento de datos (CPD) debe ser automático y por medio de dispositivos de seguridad electrónicos (huella digital, teclado, de voz, tarjeta de proximidad, etc.) en la medida que la disponibilidad de los recursos presupuestales lo permita.

5.3.2.3. El personal ajeno a nuestra dependencia, puede acceder al Centro de procesamiento de datos (CPD), mediante solicitud por escrito y/o previa autorización

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 13 de 49

del Líder de programa TI o el operador titular del centro de procesamiento de datos (CPD), debiendo invariablemente registrarse en bitácora en donde especifique su nombre, motivo, hora de ingreso y salida.

5.3.2.4. El encargado o responsable del Centro de procesamiento de datos (CPD), debe llevar una bitácora para el registro y control de entrada, salida y actividades a realizar por parte del personal que acceda a él, ya sea en registro manual (papel) o en forma electrónica por medio de llaves magnéticas de control de accesos.

### **5.3.3 MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO DE EQUIPOS DONDE OPERA EL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS (CPD)**

5.3.3.1. El administrador y responsable del Centro de procesamiento de datos (CPD), deberá realizar un programa anual de mantenimiento preventivo de los equipos y presentarlos al Secretario de las TIC o quien este delegue para su valoración y aprobación.

5.3.3.2. Todo programa de mantenimiento preventivo debe considerar dentro de sus actividades entre otras, las siguientes:

- La verificación diaria al funcionamiento del sistema de aire acondicionado a través de la lectura a los medidores de temperatura y humedad.
- La verificación mensual al sistema de aire acondicionado, para corroborar que no tenga fugas así como la limpieza de los filtros.
- Verificar mensualmente que los sistemas de UPS mantengan un nivel de carga adecuado.
- Los sistemas de extinción deben ser verificados mensualmente, que se encuentren funcionales, así como la verificación de la fecha de caducidad.

5.3.3.3. Las actividades de mantenimiento a los servidores o equipos dentro del Centro de procesamiento de datos (CPD) debe realizarse previa programación y se debe informar a los usuarios al menos con un día de anticipación en el caso de que el servicio se suspenda.

5.3.3.4. El operador o responsable del centro de procesamiento de datos (CPD), tiene la obligación de supervisar el trabajo realizado de mantenimiento preventivo y

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 14 de 49

correctivo y vigilar los procedimientos de diagnóstico que el personal técnico lleva a cabo.

5.3.3.5. El operador del centro de procesamiento de datos (CPD), debe verificar que el personal técnico de mantenimiento debe registrar las actividades en el aplicativo de mesa de ayuda.

5.3.3.6. Al terminar el mantenimiento, el operador del Centro de procesamiento de datos (CPD) debe informar al Líder de programa TI, que se cumplieron las actividades de mantenimiento.

5.3.3.7. Es responsabilidad del operador del Centro de procesamiento de datos (CPD), reportar la hora y fecha en la que concluyen los servicios de mantenimiento.

5.3.3.8. Es responsabilidad del Líder de programa TI supervisar los trabajos que se realizan de adecuación y/o actualización de infraestructura tecnológica en horarios no laborales en el centro de procesamiento de datos (CPD).

### **5.3.4 MANEJO DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS**

5.3.4.1 Todos los usuarios de servicios de información son responsables por el usuario y contraseña que recibe para el uso y acceso de los recursos.

5.3.4.2 Todos los usuarios deberán autenticarse por los mecanismos de control de acceso provistos por nuestra dependencia, antes de poder usar la infraestructura tecnológica de la GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA.

5.3.4.3. Los usuarios no deben proporcionar información a personal externo, de los mecanismos de control de acceso a las instalaciones e infraestructura tecnológica de la GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA, a menos que se tenga el visto bueno de la Secretaria de las TIC.

5.3.4.4. Cada usuario que acceda a la infraestructura tecnológica de la GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA, debe contar con un identificador de usuario (UserID) único y personalizado. Por lo cual no está permitido el uso de un mismo UserID por varios usuarios.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: <b>12 DIC 2019</b>
		Página: 15 de 49

5.3.4.5. Los usuarios son responsables de todas las actividades realizadas con su identificador de usuario (UserID). Los usuarios no deben divulgar ni permitir que otros utilicen sus identificadores de usuario, al igual que tiene prohibido utilizar el UserID de otros usuarios.

5.3.4.6. Cualquier cambio en los roles y responsabilidades de los usuarios deberán ser notificados a nuestra dependencia, para el cambio de privilegios (Roles y Perfiles).

5.3.4.7. Los usuarios deberán mantener sus equipos de cómputo con controles de acceso como contraseñas y protectores de pantalla (screensaver) previamente instalados y autorizados por la Secretaria de las TIC, cuando no se encuentren en su lugar de trabajo.

5.3.4.8. La asignación de contraseñas debe ser realizada de forma individual, por lo que el uso de contraseñas compartidas está prohibido.

5.3.4.9. Cuando un usuario olvide, bloquee o extravíe su contraseña, deberá acudir a nuestra dependencia para que se le proporcione una nueva contraseña.

5.3.4.10. Está prohibido que las contraseñas se encuentren de forma legible en cualquier medio impreso y dejarlos en un lugar donde personas no autorizadas puedan descubrirlos.

5.3.4.11. Sin importar las circunstancias, las contraseñas nunca se deben compartir o revelar. Hacer esto responsabiliza al usuario que prestó su contraseña de todas las acciones que se realicen con el mismo.

5.3.4.12. Todo usuario que tenga la sospecha de que su contraseña es conocido por otra persona, deberá cambiarlo inmediatamente.

5.3.4.13. Los usuarios no deben almacenar las contraseñas en ningún programa o sistema que proporcione esta facilidad.

5.3.4.14. La Secretaria de las TIC, es la Dependencia encargada de asignar las cuentas a los usuarios para el acceso a la red de la Gobernación del Valle del Cauca.

5.3.4.15. Las cuentas de usuario para acceso a la Red de la Gobernación del Valle del Cauca deben estar conformadas por el nombre de usuario y su contraseña

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: <b>12 DIC 2019</b>
		Página: 16 de 49

asignada. El nombre de usuario debe estar formado por la siguiente nomenclatura estándar: La inicial del primer nombre + primer apellido + Nombre de dominio global, en caso de que exista se colocará la inicial del segundo nombre + primer apellido y de continuar se agrega la inicial del segundo apellido.

5.3.4.16. En caso de olvido de la contraseña por parte del usuario o necesidad de cambio de la misma, el usuario deberá solicitarlo a la Secretaria de las TIC en el formato para dicho procedimiento.

5.3.4.17. Cuando un usuario o personal de la Gobernación del Valle del Cauca deje de tener relación oficial con la entidad o sea cambiado a otra área de la misma Gobernación del Valle del Cauca, la dependencia de Recursos Humanos debe notificar la baja o el cambio según corresponda a fin de que la Secretaria de las TIC, realice la cancelación o cambio de la cuenta de usuario y/o cuenta de correo.

### 5.3.5 RESGUARDO Y PROTECCION DE LA INFORMACION

5.3.5.1 El usuario deberá reportar de forma inmediata a nuestra dependencia, cuando detecte que existan riesgos reales o potenciales para equipos de cómputo o comunicaciones, como pueden ser fugas de agua, conatos de incendio u otros.

5.3.5.2 El usuario tiene la obligación de proteger las unidades de almacenamiento que se encuentren bajo su administración, aun cuando no se utilicen y contengan información reservada o confidencial.

5.3.5.3 Es responsabilidad del usuario evitar en todo momento la fuga de la información de la Gobernación del Valle del Cauca que se encuentre almacenada en los equipos de cómputo personal que tenga asignados.

5.3.5.4 Cualquier persona que tenga acceso a las instalaciones de la Gobernación del Valle del Cauca, deberá registrar al momento de su entrada, el equipo de cómputo, equipo de comunicaciones, medios de almacenamiento y herramientas que no sean propiedad de la GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA, en el área de recepción, el cual podrán retirar el mismo día. En caso contrario deberá tramitar la autorización de salida correspondiente.

5.3.5.5 Las computadoras personales, las computadoras portátiles, y cualquier activo de tecnología de información, podrá salir de las instalaciones de la Gobernación del

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 17 de 49

Valle del Cauca únicamente con la autorización de salida del área de Inventarios anexando el formato de salida del equipo debidamente firmado por el secretario de la oficina o la equivalente en las dependencias de la GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA.

5.3.5.6 El resguardo y las copias de seguridad del centro de procesamiento de datos están regidas por el plan de copias de seguridad y restablecimiento de la Gobernación del Valle del Cauca.

### 5.3.6 USO Y FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO

5.3.6.1. Los recursos con componente TIC deben ser utilizados en el desarrollo de las funciones y actividades laborales del servidor público y vinculado al cumplimiento de los objetivos de la función pública de la GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA.

5.3.6.2 Todo servidor público en su carácter de usuario de equipo de cómputo, independientemente de su nivel y cargo, debe apegarse a los lineamientos establecidos en esta sección y a las demás disposiciones aplicables del presente Manual.

5.3.6.3. El usuario a cargo de un bien con componente TIC, entendiéndose por éste entre otros: las computadoras, periféricos (impresoras, módems, escáner y similares), software (paquete y su respectiva licencia), equipos de comunicaciones (teléfonos convencionales e IP) y demás bienes similares, tiene la obligación de firmar el resguardo respectivo en los formatos que para tales efectos utiliza la Gobernación del Valle del Cauca, el cual lo vincula como el responsable del uso adecuado de los bienes asignados.

5.3.6.4. La Secretaria de las TIC, es el responsable de la instalación de cualquier componente TIC, así como de proporcionar asesoría y asistencia técnica a las áreas, en la configuración y uso del bien. Sólo personal técnico autorizado por la Secretaria de las TIC puede revisar, configurar y dar soporte a los bienes TIC. Para tales efectos, dicho personal puede instalar y usar según se requiera, herramientas de control remoto, mediante las cuales lleva a cabo los diagnósticos iniciales, configuraciones, reparaciones de software, instalaciones, levantamiento de inventarios de Hardware y Software y demás actividades relacionadas con este servicio.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: <b>12 DIC 2019</b>
		Página: 18 de 49

5.3.6.5 La Secretaria de las TIC es el responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo que operan los usuarios y que son propiedad de la Gobernación del Valle del Cauca , se planificará el mantenimiento preventivo tomando como base el inventario actualizado de los equipos de cómputo y comunicaciones, de existir presupuesto para ello. Se debe excluir de este listado a todos aquellos equipos de cómputo que tengan garantía vigente por parte del fabricante. Para los casos de mantenimiento correctivo que no pueda darse una solución en el lugar de manera inmediata al usuario, se asignará equipos de préstamo de características similares, con la finalidad de no afectar la continuidad de su trabajo, cuando se tenga inventario.

5.3.6.6. Cada equipo debe contar con su licencia correspondiente de uso e instalación del mismo, de acuerdo con la plataforma de software autorizada. Todos los usuarios de bienes TIC deben enterarse de la forma de uso y operación de los equipos y licencias descritas en los manuales del propietario, antes de usar el bien respectivo.

5.3.6.7 En el caso de los equipos atendidos por terceros la Secretaria de las TIC deberá normar al respecto.

5.3.6.8. Son obligaciones de los usuarios de un bien TIC:

I. Apagar el equipo completamente al concluir su jornada de trabajo o durante los recesos de descanso prolongado (horas de comida, reuniones, comisiones etc.).

II. Mantener limpias las áreas cercanas al equipo de cómputo.

III. Proporcionar limpieza exterior frecuentemente, con una franela apenas húmeda.

IV. No colocar cerca a los equipos de cómputo líquidos, comida, cigarrillos encendidos o materiales que puedan causar daños en su normal funcionamiento.

V. Mantener despejadas las hendiduras de ventilación que tienen los equipos de cómputo y NO colocar objetos encima del equipo.

VI. Todo usuario tiene la obligación de hacer copia de respaldo de la información institucional en la cuota asignada en el servidor de archivos, que pone disposición la Secretaria de las TIC.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 19 de 49

VII. Solicitar al área administrativa de cada Secretaría el suministro del material necesario para el funcionamiento del equipo de cómputo. Esto comprende consumibles tales como, cableado estructurado, cableado de redes, extensiones eléctricas o redes, Accesorios TIC, CD, DVD, discos flexibles, papel o tóner, cartuchos de tinta y el material necesario para realizar los mantenimientos preventivos.

VIII. Dar aviso inmediato a la mesa de ayuda TIC de la Gobernación del Valle del Cauca a través de la herramienta determinada para ello, en su defecto, llamar y/o mandar correo a la mesa de ayuda de la Secretaria de las TIC, cuando su equipo presente alguna falla de tipo de cableado estructurado o eléctrico, de hardware o software, en el entendido que el usuario nunca debe tratar de corregir cualquier situación fuera de su alcance.

IX. Mantener en secreto la clave de acceso o contraseña que es asignada para el uso de su equipo de cómputo.

X. Facilitar el equipo, cuando por mantenimiento programado preventivo, acuda personal asignado o aprobado para estos fines, por el Líder de programa TI.

XI. 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 de la Secretaria de las TIC; en caso de requerir este servicio deberá solicitarlo.

XII. La Secretaria de las TIC, será el encargado de realizar el acta de entrega y recabar la firma del usuario, en el cual se hace responsable de los activos TIC que se le asignen y de conservarlos en buen estado y en la ubicación autorizada por nuestra dependencia

XIII. Todos los equipos TIC adquiridos para la Gobernación del Valle del Cauca son administrados por la Secretaria de las TIC, el cual podrá disponer de su uso o ubicación de acuerdo con el criterio de necesidades existentes.

XIV. El usuario debe asegurarse que los cables de conexión no sean pisados o pinchados al colocar otros objetos encima o contra ellos, cuando se requiera, debe solicitar el reacomodo de cables al personal de nuestra dependencia.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 20 de 49

XV. Cuando se requiera realizar cambios múltiples del equipo de cómputo derivado de reubicación de lugares físicos de trabajo, éstos deberán ser notificados con una semana de anticipación al Secretaria de las TIC, a través de un plan detallado.

5.3.6.9. Queda estrictamente prohibido a los usuarios de equipo de cómputo y responsables de dependencias lo siguiente:

I. Instalar cualquier tipo de programas, protectores de pantalla, tapices, sonidos y configuraciones externas sin autorización de la Secretaria de las TIC.

II. Realizar movimiento del equipo a lugar distinto al asignado sin notificar al Secretaria de las TIC de la Gobernación del Valle del Cauca.

III. Utilizar dispositivos de almacenamiento de información de alguna fuente externa, sin verificar previamente los dispositivos para corroborar que están libres de cualquier programa dañino que pueda contaminar la información o perjudique el funcionamiento de los equipos.

IV. Dejar sobre los teclados objetos extraños (grapas, clips, residuos de alimentos, etc.) así como derramar líquidos sobre ellos, pues aparte de impedir su correcto funcionamiento, puede causar fallas físicas en el componente y aún en la computadora.

V. Colocar o pegar en los equipos computo calcomanías, adornos u otros objetos similares.

VI. Participar en cualquier tipo de juegos a través de Internet, así como utilizar la red para tratar o promover negocios personales.

VII. Acceder a recursos de la red no autorizados.

VIII. Obtener y copiar cualquier tipo de información considerada como confidencial, para transmitirla por medios magnéticos o a través de la red, sin autorización, a terceros.

IX. Ejecutar herramientas y utilerías para infringir los esquemas de seguridad de los equipos y/o escaneo de contraseñas residentes en el mismo.

X. Abrir o desarmar un equipo de cómputo por parte del usuario.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	<p>Código: MA-M11-P1-01</p> <p>Versión: 2</p> <p>Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019</p> <p>Página: 21 de 49</p>
--	---	---

XI. Así como aquellas que determine la Secretaria de las Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

XII. Realizar cualquier actividad relacionada con la adquisición, alquiler, renovación, actualización, integración, mantenimiento, operación, promoción, apropiación, desarrollo o innovación de hardware, software y todo lo relacionado con las tecnologías de la información y las comunicaciones debe de ejecutarse por la Secretaria de las TIC en cumplimiento a las directrices legales y las normas internas.

5.3.6.10. La Secretaria de las TIC debe considerar en su programa anual de mantenimiento preventivo de existir el presupuesto para este fin, la limpieza interior de los equipos de cómputo mínimo dos veces al año, lo cual debe realizarse únicamente por personal capacitado para tal fin.

5.3.6.11. Los usuarios deberán asegurarse de respaldar la información que consideren relevante cuando el equipo sea enviado a reparación y borrar aquella información sensible que se encuentre en el equipo, previendo así la pérdida involuntaria de información, derivada del proceso de reparación.

5.3.6.12. Los equipos de cómputo deben ser conectados a través de un regulador de voltaje o sistema de energía ininterrumpida (UPS) con regulador integrado y de corta picos, cuidando además, que las conexiones no puedan ser fácilmente desconectadas por desconocimiento, error o accidente, ya que esto puede provocar la pérdida de información valiosa al apagarse la computadora estando en funcionamiento.

5.3.6.13. La alimentación eléctrica de equipo de cómputo debe ser suministrada por líneas independientes (red regulada – tomas color naranja) a las de iluminación y resto del equipamiento y deben contar necesariamente con tierra física real.

5.3.6.14. El usuario que tenga bajo su resguardo algún equipo de cómputo, será responsable de su uso y custodia; en consecuencia, responderá por dicho bien de acuerdo a la normatividad vigente en los casos de robo, extravío o pérdida del mismo.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 22 de 49

5.3.6.15. El usuario deberá dar aviso inmediato a la Secretaria de las TIC y a Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional sobre la pérdida, robo o extravío del equipo de cómputo o accesorios bajo su resguardo.

5.3.6.16. El equipo de cómputo o cualquier recurso de tecnología de información que sufra algún daño por maltrato, descuido o negligencia por parte del usuario quien resguarda el equipo, se levantará un reporte de incumplimiento de políticas de seguridad.

### 5.3.7 IDENTIFICACION DE INCIDENTES

5.3.7.1 El usuario que sospeche o tenga conocimiento de la ocurrencia de un incidente de seguridad informática deberá reportarlo al Secretaria de las TIC, indicando claramente los datos por los cuales lo considera un incidente de seguridad informática.

5.3.7.2 Cuando exista la sospecha o el conocimiento de que información confidencial o reservada ha sido revelada, modificada, alterada o borrada sin la autorización de las Dependencias competentes, el usuario de recursos TIC deberá notificar a la Secretaria de las TIC.

5.3.7.3 Cualquier incidente, problema o Siniestro generado durante la utilización u operación de los activos de tecnología de información de la GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA, debe ser reportado a la Secretaria de las TIC.

### 5.3.8. POLÍTICAS PARA LA INSTALACIÓN DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y ENLACES

Las presentes políticas y lineamientos tienen como objetivo estandarizar los trabajos que en materia de instalación de cableado estructurado y enlaces deben observar e implementar las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca.

5.3.8.1. El cableado debe ser de tipo estructurado y cumplir con las directrices técnicas establecidas por la Secretaria de las TIC, para asegurar la compatibilidad con cualquier equipo de comunicaciones y que cumpla con estándares de calidad para garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 23 de 49

5.3.8.2. Cuando se implementa el cableado (externo o interno), es responsabilidad del instalador asegurar que los trabajos realizados se efectúan conforme a normas, ya que es requisito el certificado del sistema de cableado por parte del fabricante de los productos.

5.3.8.3. El cableado requerido se basa en normas internacionales, para asegurar la compatibilidad con los estándares y la interoperabilidad de los diferentes sistemas que en algún momento se tengan en la Gobernación del Valle del Cauca.

Las normas principales en las que se basa son: ANSI/EIA/TIA 568A ISO/IEC 11801. Todo instalador de cableado estructurado debe cumplir en su diseño con estas normas y asegurar un trabajo de calidad.

5.3.8.4. Las normas que se requieren y que deben solicitar para el diseño son éstas o las que se homologuen:

NORMA	OBJETIVO	APLICACION
ANSI/EIA/TIA 568 <sup>a</sup>	Norma americana para la proyección de sistemas de cableado estructurado en edificios comerciales.	Sistema de cableado estructurado
ISO/IEC 11801	Norma europea para la proyección de sistemas de cableado estructurado en edificios comerciales.	Sistema de cableado estructurado
ANSI/EIA/TIA 569	Norma para trayectorias y espacios de telecomunicaciones en edificios comerciales.	Ducterías y espaciamiento para cableado.
ANSI/EIA/TIA 606	Norma de administración para la infraestructura de telecomunicaciones en edificios comerciales.	Administración de cableado.
ANSI/EIA/TIA 607	Aterrizaje y unión eléctrica para edificios comerciales.	Acondicionamiento eléctrico y de tierras.

Se requiere que los productos que sean propuestos por los diversos proveedores cumplan con estas normas y que esto se compruebe por medio de la ficha técnica o

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 24 de 49

catálogo del fabricante, algunas de ellas son más de diseño o administración que de fabricación del producto, en estos casos lo que se solicita es que el instalador considere éstas en el diseño.

5.3.8.5. Todos los racks o gabinetes deben llevar el hardware necesario para la organización de cables, no se permite que los cables viajen sueltos en el rack o solamente encinchados en la parte lateral del mismo, para hacer llegar los cables al rack se debe considerar tubería, escalerilla o ducto plástico a modo de conservar los cables y cuidarlos de posible deterioro, en este caso también se deben aplicar las normas de cableado en el aspecto de la ocupación de los ductos, ya que no se permite que los cables viajen o lleguen hasta el rack de modo inadecuado, esto degrada las características del sistema de cableado estructurado.

Los racks o gabinetes deben ser anclados al piso o muro según corresponda para asegurar el sistema.

5.3.8.6. Todos los paneles, regletas o paneles de fibra deben ser etiquetados según normas de cableado, datos que deben ser vaciados en la memoria técnica correspondiente.

5.3.8.7. Todos los cables tienen que ser debidamente identificados a la entrada o salida de cada centro de cableado, a su vez deben ser etiquetados a lo largo de la trayectoria del cable para su posible identificación en caso de un siniestro, claro que el etiquetado debe asegurarse que perdure el tiempo que el cable esté instalado, sobre todo en los enlaces que salen de los edificios, ya que en estos casos el cable está más expuesto a condiciones adversas.

5.3.8.8. Todos los pares o hilos de fibra deben ser identificados y probados una vez que se instalen en ambas puntas del centro de procesamiento de datos (CPD).

5.3.8.9. El tipo de cables multipar o de fibra que se utiliza para verticales o enlace entre edificios, cuentan con algunos recubrimientos del tipo metálico sobre todo aquellos que salen de los edificios, este tipo de cables es propicio para conducir descargas hacia los distribuidores y por medio de estos llegar hasta los equipos, por lo que es necesario que estos cables se aterricen, en el caso de que no exista la tierra física, se debe dejar el cable preparado para que una vez instalado, el cable se pueda aterrizar.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: <b>12 DIC 2019</b>
		Página: 26 de 49

cumple con los estándares que se marcan en el ámbito internacional, esto sin dejar a un lado las garantías que se solicitan para sistemas similares, tanto de obsolescencia tecnológica, defectos de fabricación o vicios ocultos de instalación.

5.3.8.16. Toda instalación de cableado estructurado debe realizarse con cables y accesorios de la más alta categoría vigente.

### 5.3.9 NORMATIVA DE FUNCIONAMIENTO Y USO DE REDES

5.3.9.1. Los usuarios de las áreas de la Gobernación del Valle del Cauca no deben establecer redes de área local, conexiones remotas a redes internas o externas, intercambio de información con otros equipos de cómputo utilizando el protocolo de transferencia de archivos (FTP), u otro tipo de protocolo para la transferencia de información empleando la infraestructura de red de la Gobernación del Valle del Cauca, sin la autorización de la Secretaria de las TIC.

5.3.9.2 Con respecto a las Actividades en los sistemas y en la red, se prohíben las siguientes actividades, lo cual será considerado como una falta grave:

I. Violaciones de los derechos de cualquier persona o institución protegidos por derechos de autor, patentes o cualquier otra forma de propiedad intelectual. Entre otras actividades, se incluye la distribución o instalación de software sin la licencia de uso adecuada adquirida por la Gobernación del Valle del Cauca (software "pirata").

II. Copia no autorizada de material protegido por derechos de autor que incluye, pero no está limitado a: digitalización y distribución de imágenes o fotografías de cualquier origen (revista, libros, páginas web, etc.) digitalización y distribución de música, audio o video, distribución e instalación de software de los cuales la Gobernación del Valle del Cauca no tiene la licencia debida.

III. Introducción de software malicioso en la red o en los servidores (virus, worms, ráfagas de correo electrónico no solicitado, etc.).

IV. Revelar la clave o código de su cuenta a otros (por ejemplo: su cuenta de correo electrónico, su usuario de bases de datos, sistemas de información, su código para realizar llamadas de larga distancia) o permitir su uso a terceros para actividades ajenas a la misión de la entidad. La prohibición incluye familiares y cualquier otra persona que habite en la residencia del usuario de los recursos TIC, cuando la

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	<p>Código: MA-M11-P1-01</p> <p>Versión: 2</p> <p>Fecha de Aprobación: <b>12 DIC 2019</b></p> <p>Página: 25 de 49</p>
--	---	--

5.3.8.10. Las salidas del cableado deben ser instaladas adecuadamente, con su caja superficial o empotrada según corresponda, siendo identificadas con una etiqueta numérica la cual indique.

5.3.8.11. El cableado horizontal se remata en una punta en el panel de parcheo, y por la otra en el jack o salida correspondiente. Todos los servicios deben llegar al panel de parcheo correspondiente en una sola tirada.

Se debe de considerar el diseño del cálculo de la ductería según la norma correspondiente, por lo tanto no se permitirán ductos de ½ pulgada, todos los cables deben de viajar canalizados, no deben haber cables sueltos.

5.3.8.12. No se permite cable UTP para salir al exterior, por lo que si se requiere de un enlace y este tenga que viajar por el exterior se debe considerar un cable que soporte el medio ambiente.

El cable debe viajar a la distancia reglamentaría de líneas de alta tensión o cables eléctricos que puedan interferir con la señal de comunicaciones. Se debe cuidar en el diseño que los cables que viajen entre pisos, sean del tipo adecuado para que por éstos no se propague incendio, no se permite que entre pisos viajen cables que no tengan cierto grado de tolerancia al fuego (que no propaguen el fuego).

5.3.8.13. Al término de cualquier proyecto de cableado que pase a formar parte del patrimonio de la Gobernación del Valle del Cauca, se debe entregar en carpeta y en medios electrónicos la memoria técnica del mismo a la Secretaria de las TIC, en la cual se deben incluir planos de los trabajos realizados, en estos se debe dibujar las rutas de canalización, ubicación de centros y salidas de cableado, así mismo se debe entregar diagramas de los racks en los que se indique el equipamiento que se instaló. De igual manera se debe entregar un descriptivo del proyecto y resúmenes de los datos más importantes del sistema de cableado.

5.3.8.14. Se deben realizar por parte del proveedor las pruebas de todo el sistema de cableado con el equipo adecuado y especializado para cada parte y tipo del cableado. Todas las pruebas deben ser entregadas en papel y archivo magnético, tanto las pruebas del cableado horizontal como las del vertical se deben de anexar a la memoria técnica.

5.3.8.15. Se requiere que en proyectos donde se especifique, se entregue la certificación por parte del fabricante, lo cual garantiza que el sistema de cableado

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 28 de 49

XI. Interferir o negar el servicio a usuarios autorizados con el propósito de lesionar la prestación del servicio o la imagen de la entidad.

5.3.9.3 La Secretaria de las TIC debe propiciar el uso de las tecnologías de la información con el fin de contribuir con las directrices económicas y ecológicas de la institución para racionalizar el uso adecuado del papel al imprimir, reducción de tóner y ahorro de energía.

### **5.3.10 NORMATIVA DE FUNCIONAMIENTO Y USO DE REDES INALÁMBRICAS**

Lo que se pretende al definir y establecer políticas y procedimientos relacionados con la instalación, administración y uso de servicios de redes inalámbricas en la Gobernación del Valle del Cauca, es evitar el crecimiento indiscriminado, descontrolado e inseguro de estos servicios, lo que pudiera poner en riesgo la integridad y seguridad de la infraestructura de la Red y la información que por ella transita. Además de evitar que se generen progresivamente problemas de interoperabilidad en el espectro de frecuencias (interferencia, ruido, superposición de canales, entre otros) con otros equipos o servicios similares cercanos.

Por la naturaleza inherente de las comunicaciones inalámbricas, las redes inalámbricas demandan una gran cooperación y coordinación, a fin de garantizar niveles óptimos de seguridad e interoperabilidad que permitan incrementar sus beneficios. Esta normatividad se encuentra sujeta a revisiones y actualizaciones de acuerdo con nuevas realidades tecnológicas.

5.3.10.1. Se entiende por servicio de redes inalámbricas de la Gobernación del Valle del Cauca, a la tecnología de redes que utiliza el espectro de radiofrecuencias para conectar equipos y componentes a la red cableada que permiten el acceso a información, datos y/o Internet.

5.3.10.2. El servicio de redes inalámbricas de la Red de la Gobernación del Valle del Cauca, está destinado a brindar acceso a la red de Datos con fines exclusivos para sus actividades.

5.3.10.3. Las redes inalámbricas de la Red de la Gobernación del Valle del Cauca son instalaciones y servicios específicamente designados para el acceso a la información por parte del usuario de los componentes TIC que realizan sus

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 27 de 49

actividad se realiza desde el hogar. (por ejemplo: portátiles, celulares, o agendas electrónicas de propiedad de la entidad).

V. Utilizar la infraestructura de tecnología de información de la Gobernación del Valle del Cauca para conseguir o transmitir material con ánimo de lucro. Igualmente se prohíbe el uso del sistema de comunicaciones de la entidad con el fin de realizar algún tipo de acoso, difamación, calumnia o cualquier forma de actividad hostil.

VI. Hacer ofrecimientos fraudulentos de productos o servicios cuyo origen sean los recursos propios de la entidad.

VII. Realizar actividades que contravengan la seguridad de los sistemas o que generen interrupciones de la red o de los servicios. Entre las acciones que contravienen la seguridad de la red se encuentran, aunque no están limitadas a estas, acceder a datos cuyo destinatario no es usted, ingresar a una cuenta de un servidor o de una aplicación para la cual no está autorizado.

Para propósitos de esta sección la palabra "interrupción" incluye, pero no está limitada a, capturar tráfico de la red, inundar de pings la red (ping es un comando que permite verificar que otros equipo está activo en la red), realizar spoofing de paquetes (spoofing es la falsificación de la dirección de la red), ataques atribuidos a la negación de servicios (agresiones desde la red que buscan que servicios válidos como el correo electrónico o el servidor web se "ocupen" y no atiendan a usuarios legítimos. Se conoce también como ataques DDoS) o falsificar información de enrutamiento y de configuración de los equipos y sistemas con el objetivo de aprovechar alguna vulnerabilidad.

VIII. Está prohibido explícitamente el monitoreo de puertos o análisis de tráfico de red con el propósito de evaluar vulnerabilidades de seguridad. Las personas responsables de la seguridad informática pueden realizar estas actividades en coordinación con la Secretaria de las TIC.

IX. Ejecutar cualquier herramienta o mecanismo de monitoreo de red de manera No autorizada.

X. Burlar los mecanismos de seguridad, autenticación, autorización o de auditoría de cualquier servicio de red, aplicación, servidor o cuenta de usuario.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 30 de 49

- Contar con un puerto Ethernet 10/100 Base TX para conexión con la Red.
- Poder ser administrado remotamente por interfaz HTTP.
- Poder ser configurada la potencia del radio transmisor.

Nota: Estos datos podrán ser modificados por medio del concepto técnico emitido por la Secretaria de las TIC o cualquiera de sus actos administrativos.

5.3.10.10. La interferencia o interrupción de otras comunicaciones autorizadas o la interceptación de información que transite por estos u otros medios de la red, sean éstas causadas por mal uso, ya sea accidental o intencional, constituyen una violación a la presente normativa.

5.3.10.11. Los equipos que brinden acceso inalámbrico debidamente autorizados, debe ser configurados por personal de la Secretaria de las TIC con los estándares de seguridad del caso.

5.3.10.12. La Secretaria de las TIC se reserva el derecho de controlar o negar el acceso al servicio de redes inalámbricas a aquellas personas que no cumplan con los requisitos de uso.

5.3.10.13. La Secretaria de las TIC se reserva el derecho de deshabilitar o desconectar un equipo que brinde acceso inalámbrico instalado sin contar con la debida autorización, independientemente si existen otros equipos de red conectados a ese equipo.

5.3.10.14. La Secretaria de las TIC se reserva el derecho de aprobar o rechazar posibles cambios o modificaciones físicas o lógicas sobre equipos y componentes que brinden acceso inalámbrico a la red de acuerdo con criterios técnicos y de seguridad.

5.3.10.15. Cualquier usuario que encuentre una falla de seguridad, falla en general o anomalía en cualquier sistema de red inalámbrica, debe reportarlo a la Secretaria de las TIC.

5.3.10.16. El usuario se compromete a no ceder sus derechos de uso del sistema de red inalámbrica a terceros.

5.3.10.17. Para que un equipo personal tenga acceso a la red inalámbrica deberá solicitar su configuración y aprobación de acceso a la Secretaria de las TIC.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 29 de 49

actividades en la Gobernación del Valle del Cauca. Queda prohibida su utilización por personas ajenas a la misma, a menos que se cuente con un permiso otorgado para ello.

5.3.10.4. Las redes inalámbricas no son un sustituto de las conexiones de redes cableadas, son consideradas como una solución complementaria o un servicio de eventos, es decir, una extensión de la red cableada para áreas públicas o abiertas.

5.3.10.5. Las redes inalámbricas cuando se usan para acceso y navegación web (extranet), se debe garantizar que utilicen protocolos de seguridad, no deben usarse en sistemas administrativos o en sistemas que contengan información institucionalmente sensible y/o confidencial.

5.3.10.6. Queda terminantemente prohibida la instalación de dispositivos inalámbricos que brinden acceso inalámbrico a la red sin la debida autorización de la Secretaria de las TIC, esta es considerada una falta grave.

5.3.10.7. Todo sistema debe ser instalado, configurado y coordinado de acuerdo con los estándares técnicos establecidos por la Secretaria de las TIC para evitar interferencias entre los componentes de otros segmentos de red o entre otros equipos.

5.3.10.8. La Secretaria de las TIC es la encargada de regular y administrar la configuración del espectro de radiofrecuencias destinadas a la transmisión de datos.

5.3.10.9. Cuando un área de la Gobernación del Valle del Cauca considere necesario instalar un equipo que brinde acceso inalámbrico a la Red, se debe presentar una solicitud por escrito al Secretaria de las TIC, en donde explique y justifique la necesidad de dicha instalación.

Los Equipos de punto de acceso (Access Point) deben soportar como mínimo:

- IEEE 802.11b, para la banda de 2.4 GHz y un ancho de banda de 11 Mbps.
- IEEE 802.11g, para la banda de 2.4 GHz y un ancho de banda de 54 Mbps.
- IEEE 802.1X. para autenticación AAA.
- Wi-Fi Protected Access (WPA2).
- Filtrado por direcciones MAC.
- Código de encriptación (WEP) de al menos 128 bits

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 32 de 49

5.3.11.5. Cada servidor público a quien se le ha asignado un activo con componentes TIC, es el responsable ante el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional de realizar las acciones administrativas pertinentes para proceder con la baja del inventario de los activos que fueron reasignados y/o recibir los nuevos activos.

## **5.4. POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA.**

La Secretaria de las TIC tiene como objetivo proponer, revisar y actualizar las normas y políticas de seguridad informática, así como garantizar mediante estas las acciones preventivas y correctivas para la salvaguarda de los servicios ofrecidos a la ciudadanía que se encuentran en los equipos electrónicos (servidores, bases de datos) y en el caso de las redes equipos de comunicaciones a través de los cuales se transfiere información.

### **5.4.1 DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.**

5.4.1 Los sistemas desarrollados por personal interno o externo que controle la Secretaria de las TIC son propiedad intelectual de la Gobernación del Valle del Cauca, por lo que deben de realizarse las actualizaciones en los contratos o sus equivalentes de los servidores públicos, de prestación de servicios de terceros.

### **5.4.2 REVISIONES DE CUMPLIMIENTO.**

5.4.2.1 La Secretaria de las TIC realizará acciones de verificación del cumplimiento del Manual de Políticas y Estándares de Seguridad Informática.

5.4.2 La Secretaria de las TIC podrá implantar mecanismos de control que permitan identificar tendencias en el uso de recursos TIC del personal interno o externo, para revisar la actividad de procesos que ejecuta y la estructura de los archivos que se procesan. El mal uso de los recursos TIC que sea detectado será reportado.

5.4.3 Los jefes de dependencias y responsables de los procesos establecidos en la GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA deben apoyar las revisiones del cumplimiento de los sistemas con las políticas y estándares de seguridad informática apropiadas y cualquier otro requerimiento de seguridad.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 31 de 49

5.3.10.18 La Secretaria de las TIC es la responsable de ejecutar, brindar asesoría y supervisión para la instalación de software informático, software de telecomunicaciones y redes inalámbricas.

### **5.3.11 ADQUISICION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES, Y/O COMPONENTES TIC.**

5.3.11.1. Los equipos de cómputo suministrados a los usuario de los recursos TIC de la Gobernación del Valle del Cauca para el desempeño de sus actividades (computadores de escritorio ó portátiles) deben tener instalado el software relacionado en el documento de especificaciones técnicas vigente y publicado por la Secretaria de las TIC.

5.3.11.2. La Secretaria de las TIC debe contemplar dentro de la programación de su presupuesto el mantenimiento anual de las licencias del software que lo requiera.

5.3.11.3. Las adquisiciones de equipos sin licencias de Software tales como sistema operativo, procesadores de texto, antivirus, licencias de conectividad, etc. cuyo objetivo sea reemplazar equipos existentes, deben ser autorizadas oficialmente con una relación del equipo que debe ser sustituido, así mismo el resguardo de este equipo sustituido pasa a la Secretaria de las TIC para su reasignación o su baja definitiva.

5.3.11.4. Toda actividad relacionada con la adquisición, alquiler, renovación, actualización, integración, mantenimiento, operación, promoción, apropiación, desarrollo o innovación de hardware, software y todo lo relacionado con las tecnologías de la información y las comunicaciones debe de ejecutarse por la Secretaria de las TIC en cumplimiento a las directrices legales y las normas internas, adicionalmente tener un acompañamiento técnico y profesional, debe contar con avales y conceptos técnicos de la Secretaría de las TIC con el propósito de garantizar la integridad de los datos, el soporte y la seguridad y privacidad de la información, como también de la coherencia, compatibilidad e interoperabilidad de los aplicativos, software, hardware y contenidos que hoy operan en el Departamento del Valle del Cauca. Excepto de los consumibles como papel, cintas, disquetes, memorias, tóner, extensiones, acoples, adaptadores etc.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	<p>Código: MA-M11-P1-01</p> <p>Versión: 2</p> <p>Fecha de Aprobación: <b>12 DIC 2019</b></p> <p>Página: 34 de 49</p>
--	---	--

5.6.1.1. La Gobernación del Valle del Cauca, debe de contar con acceso a internet, diferenciados por el tipo de usuario, es decir: para los que tienen responsabilidad institucional o son líderes de proceso, se debería tener un acceso a una red sin restricciones, para los colaboradores se debería tener una red privada que cuenta con controles de acceso externos, y por ultimo debería de existir una red pública para los visitantes en una VLAN diferente a la privada y a la red sin restricciones, además con políticas de restricción de acceso a categorías administrándose con un portal cautivo.

5.6.1.2. El uso de Internet a través de la red de la Secretaria de las TIC, está orientado a proporcionar a los usuarios de los recursos TIC que acceden a las redes de datos de la Gobernación del Valle del Cauca, una herramienta de comunicación con fines de consulta, adquisición de información, búsqueda de datos, acceso a sitios y demás sesiones vinculadas directa o indirectamente.

5.6.1.3. Ninguna dependencia de la Gobernación del Valle del Cauca puede contar con acceso a Internet por medio de la contratación de una empresa comercial dedicada a este fin, si se encuentra enlazada a la red institucional, salvo autorización escrita de la Secretaria de las TIC.

5.6.1.4. La solicitud de acceso a Internet, para los tipos de conexión en la red privada y sin restricciones deberá realizarse por escrito de acuerdo con el formato establecido por la Secretaria de las TIC, el cual debe diligenciarse en todos y cada uno de los datos solicitados.

5.6.1.5. La disponibilidad del servicio es de 24 horas al día. Es importante señalar que el enlace principal y de respaldo es proporcionado por un tercero, lo cual puede presentar alguna falla ajena al Secretaria de las TIC.

5.6.1.6. Con la finalidad de garantizar la calidad en el servicio y el buen uso del mismo, todos los accesos a Internet son monitoreados.

5.6.1.7. Las Dependencia de la Gobernación del Valle del Cauca, Asamblea Departamental y entes descentralizados pueden solicitar reportes de actividad de los servicios de internet, esta petición debe hacerla el Secretario de las TIC a través de correo electrónico por medio del representante Legal o su CIO de la dependencia.

5.6.1.8. Queda estrictamente prohibido, y se cataloga como una falta grave de los usuarios del servicio de Internet lo siguiente:

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 33 de 49

### 5.4.3 VIOLACIONES DE SEGURIDAD INFORMATICA.

5.4.3.1 Está prohibido el uso de herramientas de hardware o software para violar los controles de seguridad informática, esto se considera una falta grave. A menos que se autorice por la Secretaria de las TIC.

5.4.3.2 Ningún usuario de la Gobernación del Valle del Cauca debe probar o intentar probar fallas de la Seguridad Informática o conocidas, a menos que estas pruebas sean controladas y aprobadas por la Secretaria de las TIC.

5.4.3.3 No se debe o dejar escribir, generar, compilar, copiar, coleccionar, propagar, ejecutar o intentar introducir cualquier tipo de código (programa) conocidos como virus, gusanos o caballos de Troya, diseñado para auto replicarse, dañar o afectar el desempeño o acceso a los computadores, redes o información de la GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA, esto será considerado una falta grave .

### 5.5. MESA DE AYUDA SISTEMAS DE INFORMACION, SOPORTE TECNICO - GESTIÓN DE SERVICIOS.

5.5.1. La Secretaria de las TIC en su carácter de proveedor de herramientas con el uso de la tecnología, pone a disposición la mesa de ayuda de Sistemas de Información y Soporte Técnico, para lo cual se debe soportar con una herramienta informática para atender cualquier solicitud o incidencia en SAP y los otros sistemas de información, como también, reparación de equipo de cómputo, instalaciones y configuraciones, cableado de red de voz y datos, cuentas de Internet, dominio, correo electrónico y demás servicios y asesorías en TIC. Debe cumplir con los requisitos exigidos en las normas ITIL y COBIT, principalmente.

5.5.2. Toda entrega de servicio tiene que ser a través de la herramienta tecnológica o en su defecto por correo electrónico.

### 5.6. SERVICIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

#### 5.6.1 SERVICIO DE INTERNET

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 36 de 49

5.6.2.3. La información contenida en los buzones de correo electrónico es corporativa, por ser una herramienta de trabajo, su uso debe limitarse estrictamente a cuestiones laborales, quedando prohibida su utilización para fines distintos.

5.6.2.4. Queda estrictamente prohibido el uso del servicio de correo electrónico para mandar o contestar mensajes en cadena.

5.6.2.5. Enviar correos con archivos adjuntos que tengan extensiones de programas tales como .exe .dll, o similares.

5.6.2.6. Permitir que segundas personas hagan uso de su cuenta.

5.6.2.7. Usar la cuenta para fines comerciales.

5.6.2.8. Enviar SPAMS de información (correo basura), o enviar anexos que pudieran contener información nociva para otro usuario como virus o pornografía, entre otras categorías.

5.6.2.9. Usar comandos o programas o el envío de mensajes de cualquier tipo con el propósito de interferir o deshabilitar una sesión de usuario a través de cualquier medio, local o remoto (Internet o Intranet).

5.6.2.10. Generar o enviar correos electrónicos a nombre de otra persona sin autorización o suplantándola.

5.6.2.11. Enviar mensajes de correo electrónico con una dirección de correo diferente al verdadero remitente con el fin de realizar algún tipo de acoso, difamación u obtener información.

5.6.2.12. Si el usuario llega a recibir un correo de procedencia sospechosa tiene la obligación de borrarlo inmediatamente sin abrirlo y notificar al Secretaria de las TIC ya que puede contener algún tipo de virus que pueda dañar la información.

5.6.2.13. El límite para enviar y recibir archivos adjuntos estará determinado por la Secretaria de las TIC, y podrá subir o bajar dependiendo de la capacidad en los servidores establecidos para tal fin.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 35 de 49

- I. El uso de Internet cuyo propósito viole la legislación Colombiana vigente en materia de Derechos de Autor.
- II. El uso en actividades ajenas a las vinculadas directa o indirectamente con las actividades específicas del trabajo encomendado al personal.
- III. Cualquier interferencia o daño al funcionamiento del equipo, servicio y usuarios.
- IV. El uso del servicio de Internet para fines comerciales y personales.
- V. Está prohibido el acceso a sitios pornográficos o sitios restringidos como Chats, hackers, juegos interactivos y de azar a través del acceso a Internet.
- VI. En caso de requerir más permisos de navegación debe ser justificado, autorizado por el jefe inmediato y avalado con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional para que la Secretaria de las TIC lo evalúe técnicamente y pueda dar una solución.
- VII. Está prohibido descargar archivos de tipo audio o video o cualquier otro que no esté estrictamente vinculados a las actividades laborales desempeñadas.
- VIII. Se prohíbe además, todas aquellas actividades que pongan en riesgo la seguridad y el funcionamiento de la Red de la Gobernación del Valle del Cauca.
- IX. Aquellas otras que determine la Secretaria de las TIC.

5.6.1.8 Los usuarios de Internet de la Gobernación del Valle del Cauca tienen que reportar todos los incidentes de seguridad informática a la Secretaria de las TIC inmediatamente después de su identificación, determinando claramente que se trata de un incidente de seguridad informática.

## 5.6.2 USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO.

5.6.2.1. El servicio de correo electrónico es un medio de comunicación oficial o corporativo de la Gobernación del Valle del Cauca que tiene como objetivo principal facilitar y agilizar la comunicación entre los usuario de los recursos TIC de y entre las dependencias, esta herramienta permite una comunicación eficaz, logrando con ello minimizar los tiempos de respuesta, ahorro de recursos económicos como papel, llamadas, etc.

5.6.2.2. El servicio de correo electrónico se otorga a través de la Red y bajo solicitud expresa del área interesada conforme a las políticas y lineamientos establecidos en el presente documento y los procedimientos de la Secretaria de las TIC.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 38 de 49

5.6.2.20. Solamente se considera oficial un mensaje de correo electrónico que incluya el nombre y el cargo del usuario de los recursos TIC de la Secretaría de donde lo envía.

5.6.2.21. Las comunicaciones oficiales y circulares de la Gobernación del Valle del Cauca deben ser escaneadas y enviadas desde el correo electrónico de quien los elabora al usuario de los recursos TIC autorizado de manejar la cuenta de Comunicados Generales, y deben estar debidamente firmadas por el Secretario de Despacho.

5.6.2.22. Los Comunicados Generales son comunicados emanados desde la administración central hacia la totalidad de los usuario de los recursos TIC; los cuales únicamente deben ser enviados sólo por un usuario de los recursos TIC de la Secretaría General o de la oficina de comunicaciones y prensa, ésta persona sólo la autoriza el (la) Asesor (a) de Prensa y Comunicaciones y/o el Secretario General. El usuario de los recursos TIC autorizado es quien realizará el filtro de los correos de interés general para luego ser enviados a todos los usuarios de los recursos TIC de la Gobernación del Valle del Cauca.

Además, no puede enviarse información con logotipos o propaganda de índole política, comercial o sindical.

5.6.2.23. Se deben conservar los niveles de seguridad en el manejo de la información electrónica conforme a los parámetros definidos institucionalmente para tal fin.

5.6.2.24. La asignación de cuentas de correo electrónico a contratistas será autorizado por el Secretario, director o jefe de Despacho del respectivo contrato.

5.6.2.25. Todas las direcciones de correo electrónico deben ser creadas usando el estándar establecido por la Secretaria de las TIC para dicho fin.

5.6.2.26. El usuario responsable del buzón deberá dar un trámite ágil al correo electrónico recibido, es decir, diariamente debe leer, responder y eliminar o archivar en el disco duro local, solamente los mensajes que soporten información relevante para el desarrollo de sus labores en la entidad.

5.6.2.27. El mantenimiento de la lista de contactos y del buzón será responsabilidad del usuario del correo electrónico y deberá conservar únicamente los mensajes necesarios con el fin de no exceder el máximo límite de almacenamiento.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 37 de 49

5.6.2.14. En caso de que la cuenta de correo deje de ser utilizada por un período de dos (2) meses, la Secretaria de las TIC se reserva el derecho de desactivarla o cancelarla sin ser responsables de la pérdida de la información almacenada en dicho buzón.

5.6.2.15. Los mensajes de correo electrónico con información confidencial deben incluir el siguiente texto:

“CONFIDENCIAL. GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA  
La información contenida en este mensaje es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigido. Si usted no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje favor reenvíelo y borre el mensaje recibido inmediatamente.”

❖ *Salva un árbol...no imprimas este mail a menos que realmente lo necesites.*

5.6.2.16. Los usuarios deben tratar los mensajes de correo electrónico y archivos adjuntos como información de propiedad de la Gobernación del Valle del Cauca. Los mensajes de correo electrónico deben ser manejados como una comunicación privada y directa entre emisor y receptor.

5.6.2.17. Los usuarios podrán enviar información reservada y/o confidencial vía correo electrónico siempre y cuando vayan de manera comprimida y destinada exclusivamente a personas autorizadas y en el ejercicio estricto de sus actividades y atribuciones.

5.6.2.18. Las comunicaciones electrónicas en lo posible, deben ser concretas, precisas y completas.

5.6.2.19. Las comunicaciones electrónicas oficiales hacia el exterior deben ser revisadas por un jefe inmediato, puede ser un responsable de dependencia, responsable de proceso, subsecretario, secretario, director, entre otros; sin este requisito no serán consideradas como documentos oficiales de la Gobernación del Valle del Cauca.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	<p>Código: MA-M11-P1-01</p> <p>Versión: 2</p> <p>Fecha de Aprobación: <b>12 DIC 2019</b></p> <p>Página: 40 de 49</p>
--	---	--

de transparencia, anticorrupción y Gobierno Digital, o aquellas que las modifiquen, adicionen o deroguen.

Por lo anterior, queda rotundamente prohibido enviar correos a más de 20 usuarios para evitar spam y cualquier otro tipo de anomalía que afecte el buen uso de esta herramienta, a menos que este autorizado por el Gobernador (a) y la Secretaria de las TIC, analizara si técnicamente es viable.

5.6.2.36. Antes de enviar un correo deberá verificarse que esté dirigido solamente a los interesados y/o a quienes deban conocer o decidir sobre el tema, evitando duplicidades o desmejoramiento en el servicio y operación de la red.

5.6.2.37. El no cumplimiento de estas políticas para el adecuado y buen uso del correo electrónico, podrán generar la suspensión de este servicio durante tres meses y acarreará las medidas disciplinarias o sanciones pertinentes determinadas por las dependencias que tengan esta competencia.

## **5.7. SEGURIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES.**

### **5.7.1 NORMAS DE INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN PARA SERVIDORES.**

5.7.1.1. La instalación y/o configuración de cualquier servidor conectado a la Red de la Gobernación del Valle del Cauca debe ser realizada exclusivamente por la Secretaria de las TIC, en el centro de procesamiento de datos de la entidad o contratado.

5.7.1.2. Los servidores deben contar con redundancia en sus componentes principales y propios de su arquitectura a fin de evitar un punto único de falla, esto aplica para discos duros locales, fuentes de poder, esquemas alternos de Back-up, ventiladores, etc.

5.7.1.3. Los servidores deben contar con software de monitoreo el cual permite alertar en caso de que alguna falla o error sea detectada, este reporte tiene que ser enviado en forma automática ya sea por medio de mensajes en red o por correo,

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: <b>12 DIC 2019</b>
		Página: 39 de 49

5.6.2.28. Los mensajes deben ser redactados de forma clara y concreta, evitando el uso de MAYUSCULAS sostenidas, que según normas internacionales de redacción en Internet, equivale a gritar.

5.6.2.29. En el nombre del destinatario y el asunto debe evitarse el uso de caracteres especiales como slash (/), tildes (´), guiones (-), etc.

5.6.2.30. Los mensajes de correo salientes siempre deben llevar en el campo "Asunto" una frase que haga referencia directa al contenido del texto.

5.6.2.31. Todos los mensajes de correo enviados deben contener como mínimo la siguiente información:

Nombre:

Cargo:

Dependencia:

Entidad:

Teléfono.: XXXX – Ext. XXXX

Email:

5.6.2.32. Ningún usuario deberá permitir a otro enviar correos utilizando su cuenta, sin aclarar el remitente.

5.6.2.33. La "confirmación de lectura" solo debe ser utilizada en situaciones estrictamente necesarias con el fin de evitar la congestión de mensajes.

5.6.2.34. Cuando un usuario de los recursos TIC requiere ausentarse de la Entidad por un período superior a 8 días debe programar el correo electrónico para que automáticamente responda a los remitentes indicando fecha de llegada, nombre y dirección de correo electrónico de la persona encargada durante su ausencia.

5.6.2.35. El envío de mensajes a grupos de usuarios múltiples como "**Todos los Usuarios**" cuyo tamaño pueda ocasionar saturación en el tráfico de la red pone en riesgo la disponibilidad de los servicios TIC de la Secretaria de las TIC al exceder su capacidad, por lo que este servicio se restringe para enviar mensajes hasta 20 usuarios máximo y que sean de carácter oficial. Como alternativa, cuando se desee publicar documentos o manuales se deben publicar según lo establezcan las normas

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	<p>Código: MA-M11-P1-01</p> <p>Versión: 2</p> <p>Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019</p> <p>Página: 42 de 49</p>
--	---	---

### 5.7.3 RESPALDO DE LA INFORMACION DE LOS SERVIDORES.

5.7.3.1. La Secretaria de las TIC deberá tener un plan de copias de seguridad y restablecimiento para la información de la Gobernación del Valle del Cauca de acuerdo con la tecnología, herramientas de Back-up y almacenamiento suficiente para dicho fin.

5.7.3.2. Se debe llevar un control de los dispositivos utilizados para los respaldos por medio de bitácoras, elaboradas ya sea en forma manual o en forma electrónica por el personal encargado de realizar los respaldos.

5.7.3.3. Todos los respaldos semanales y mensuales deben ser almacenados a su vez en custodia externa de la Gobernación del Valle del Cauca con acceso restringido al personal, para garantizar la seguridad y disponibilidad de información en caso de alguna contingencia. En caso de que, por la naturaleza de la información sea necesaria tenerla con máxima disponibilidad, estos respaldos deben almacenarse en las cajas fuertes locales ya sea dentro o fuera del centro de procesamiento de datos (CPD) en forma temporal para posteriormente transferirla al proveedor que presta el servicio de custodia externa.

5.7.3.4. La información de copias de respaldos se deberá verificar al terminar las actividades de Back-up a fin de mantenerlas en un nivel de funcionamiento confiable y máximo rendimiento.

5.7.3.5. Para el caso de los sistemas operativos de servidores en producción, se debe contar con un esquema de recuperación ante un desastre en el mejor de los casos de forma automática.

5.7.3.6. Se debe contar con servidores de respaldo para los servicios críticos.

### 5.7.4 SOLUCION ANTIVIRUS.

5.7.4.1. En cuanto a la protección de la información contra daños causados por virus, los servidores que se encuentren conectados a la red de la Gobernación del Valle

Departamento del Valle del Cauca		Código: MA-M11-P1-01
	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Versión: 2
Gobernación del Valle del Cauca		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 41 de 49

dichas alertas deben ser enviadas en el momento en que sea detectado el problema al operador del centro de procesamiento de datos (CPD).

## 5.7.2. NORMAS DE SEGURIDAD PARA SERVIDORES.

5.7.2.1. Es obligatorio que todos los servidores, equipos TIC y demás equipos críticos cuenten con claves de acceso y contraseñas.

5.7.2.2. La Secretaria de las TIC será responsable de llevar el control y asignación de claves o contraseñas de acceso a los servidores y equipos TIC.

5.7.2.3. Las contraseñas utilizadas en los servidores, equipos TIC y demás equipos críticos deben cambiarse con una periodicidad máxima de 60 días. Así mismo dichas contraseñas deben cambiarse cuando exista rotación del personal involucrado en las tareas de administración de dichos equipos.

5.7.2.4. Las contraseñas que se asignen a los servidores deben tener 8 (ocho) caracteres como mínimo, combinando letras mayúsculas, números y otros caracteres (los comprendidos en la tabla ASCII).

5.7.2.5. El personal de la Secretaria de las TIC no puede proporcionar información contenida en las bases de datos institucionales sin la autorización previa y explícita por escrito del titular del área dueña de la información.

5.7.2.6. Sólo se asignan claves de acceso a los recursos de los servidores, a usuario de los recursos TIC que justifiquen su requerimiento de acuerdo con las actividades desempeñadas.

5.7.2.7. El personal de la Secretaria de las TIC, no debe, bajo ninguna razón conocer las contraseñas asignadas a cada usuario y mucho menos guardar ya sea en papel o en forma electrónica las mismas, a excepción de las cuentas de administrador de los servidores, las cuales deben estar registradas en sobre cerrado o custodiadas en un lugar seguro.

5.7.2.8. Cada usuario con cuenta de acceso al dominio global, debe pertenecer a grupos de seguridad con derechos y permisos a fin de que tenga acceso solamente a la información que el administrador de los servidores le asigne y propios de su área.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 44 de 49

5.7.4.8. La Secretaria de las TIC puede aislar si así lo determina, el segmento de red de algún área, cuando se presente lo siguiente:

- I. Cuando la contingencia con virus se determine como de muy alto riesgo.
- II. Si el proveedor de la solución antivirus aún no cuenta con la solución para la infección.

5.7.4.9. Los usuarios están en la obligación de dejar que la solución antivirus realice el escaneo automático que se genera al introducir un dispositivo extraíble en su equipo de cómputo.

5.7.4.10. Los usuarios no deberán alterar o eliminar, las configuraciones de seguridad para detectar y/o prevenir la propagación de virus que sean implantadas por la Gobernación del Valle del Cauca en: Antivirus, Outlook, office, Navegadores u otros programas.

### 5.7.5 DOCUMENTACIÓN DE TIC.

5.7.5.1. Todos los sistemas de información deben contar con al menos la siguiente documentación:

- I. Manual Técnico: Índice, Nombre del Sistema, Objetivo, Plataforma de Hardware y Software, Herramientas de desarrollo, Diagrama Conceptual, Relación de Menús, Relación de programas componentes del sistema, relación de pantallas del sistema, relación de tablas o modelo entidad-relación, descripción de tablas e índices, relación de reportes.
- II. Manual de Usuario: Nombre del sistema, objetivo, requerimientos de hardware y software, descripción de menús, descripción y explicación de pantallas, guía para la solución de problemas.
- III. El sistema de Información SAP, tendrá una mesa de ayuda que estará a cargo de la Secretaria de las TIC y esta contara con los procedimientos y manuales necesarios para realizar su soporte de primer nivel.

5.7.5.2. Todas las redes deben contar con al menos la siguiente información:

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 43 de 49

del Cauca deben contar con un programa antivirus y antimalware para proteger la integridad de la información y máquinas de los usuarios de la red.

5.7.4.2. Los equipos de cómputo de los usuarios conectados a la red de la Gobernación del Valle del Cauca deben tener instalada la protección de antivirus cliente.

5.7.4.3. El fabricante de la herramienta de antivirus, garantiza la distribución y actualización de definiciones de antivirus que se realiza mediante consolas de administración centrales las cuales se encontrarán en el centro de procesamiento de datos (CPD) de la Gobernación del Valle del Cauca y se realizará en forma automática.

5.7.4.4. Las actualizaciones de las consolas de administración central se deben realizar diariamente a través de una conexión de red privada virtual (VPN) mediante internet conectándose hacia el sitio exclusivo del fabricante del antivirus para dicho fin.

5.7.4.5. La revisión y desinfección de virus en los equipos de cómputo de usuarios y en los servidores mediante la solución antivirus, se debe realizar diariamente en forma automática y sin intervención del usuario, dicha revisión debe realizarse en un segundo plano y sin afectar las labores normales del usuario.

La solución de antivirus deberá estar en posibilidades de generar un reporte mensual con las estadísticas de virus detectados, dicho reporte será notificado a la Secretaria de las TIC, cuando se considere pertinente.

5.7.4.6. El personal de la Secretaria de las TIC es el responsable de actualizar manualmente y verificar las definiciones de antivirus para equipos que no cuenten con la licencia de antivirus cliente definida o que no se encuentran conectados a la red de la Gobernación del Valle del Cauca y se encuentren dentro de las oficinas centrales y por consiguiente no puedan realizar las actualizaciones automáticas a las consolas centrales.

5.7.4.7. Los usuarios de la red de la Gobernación del Valle del Cauca deben notificar al Secretaria de las TIC en caso de alguna contingencia con virus informático que no haya sido detectada en forma automática por el antivirus.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	<p>Código: MA-M11-P1-01</p> <p>Versión: 2</p> <p>Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019</p> <p>Página: 46 de 49</p>
--	---------------------------------------	---

5.7.6.7. Determinar la estrategia para asegurar que el plan es distribuido apropiadamente y está disponible para las partes interesadas y autorizadas.

5.7.6.8. Almacenar en sitios alternos los medios críticos de respaldo, la documentación y otros recursos necesarios de TI para el plan de continuidad y recuperación.

5.7.6.9. Asegurar que existe un plan para realizar la revisión post reanudación.

5.7.6.10. Por las razones anteriores la Secretaria de las TIC es la responsable de ejecutar todas las actividades que garanticen todos los servicios tecnológico, servicios digitales, la gestión de los sistemas de información, todo lo referente a la política de Gobierno Digital y son corresponsables todos los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca y responsables de dependencia por las actividades específicas que deben de ejecutar con el objeto de prevenir cualquier riesgo.

### **5.7.7 NORMAS DE BASES DE DATOS.**

5.7.7.1. Es obligatorio que todos los usuarios de las Bases de Datos cuenten con usuario y contraseña de Base de Datos proporcionada solamente por el Administrador de Bases de Datos o Líder de Programa de TI.

5.7.7.2. El personal de la Secretaria de las TIC no puede proporcionar a ninguna Dependencia o persona, información contenida en las Bases de Datos sin la autorización por escrito del Titular de la Dependencia o del titular del área propietaria de la información.

5.7.7.4. Solo se asignan cuentas de acceso a las Bases de Datos a las personas que justifiquen su uso por escrito o previa autorización de la Secretaria de las TIC.

5.7.7.5. No se asignan cuentas de Bases de Datos a personas cuya función es ser usuario final de los Sistemas de Información, el acceso solo es mediante el roles y perfiles.

5.7.7.6. La Secretaria de las TIC no se hace responsable de las Bases de Datos montadas en servidores de pruebas de desarrollo de sistemas o en equipos ajenos a los servidores asignados a este servicio, así como tampoco es responsable del contenido de las mismas.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 45 de 49

- I. Topología
- II. Protocolo(s) usuario de los recursos TIC
- III. Tipo de cableado
- IV. Plano de distribución de concentradores, repetidores, switch, etc.
- V. Nomenclatura para la identificación de nodos de la red.

### 5.7.6 PLAN DE CONTINUIDAD DE TIC.

5.7.6.1 La Gobernación del Valle del Cauca, debe contar con un plan de continuidad vigente que incluya los siguientes puntos:

- I. Continuidad de la operación de los procesos críticos de la Gobernación del Valle del Cauca con procedimientos alternos.
- II. Tener los respaldos de información en un lugar seguro, de preferencia fuera del lugar en el que se encuentran los equipos.
- III. Contar con actividades de operación para la recuperación de información y su integración a las bases de datos.
- IV. Contar con un directorio del personal interno o del personal externo de soporte, al cual se pueda recurrir en cualquier momento en el que se presente una contingencia.

5.7.6.2. Realizar actualizaciones cuando sean necesario al plan de continuidad para asegurar que el plan se mantiene reflejando los requerimientos actuales de la Gobernación del Valle del Cauca.

5.7.6.3. Probar el plan de continuidad de manera regular para asegurar que los sistemas pueden ser recuperados rápidamente. Requiere cuidadosa preparación, documentación, reporte del resultado de pruebas y planes de acción.

5.7.6.4. El plan de continuidad se enfocará en aspectos identificados como críticos para establecer prioridades en situaciones de recuperación.

5.7.6.5. Asegurar que todas las partes interesadas reciben entrenamiento regular en el plan de continuidad.

5.7.6.6. Definir las acciones a ser tomadas en el periodo cuando la Secretaria de las TIC, esté recuperando y reanudando los servicios (activación de sitios de backup, iniciación de procesamiento alternativo, comunicación, etc.).

*Handwritten signature*

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 48 de 49

de esto se utilizan cuentas de Bases de Datos y se especifica el acceso mediante funciones o perfiles de usuario.

III. Proporcionar al Administrador de Bases de Datos la lista de los permisos por objeto, para cada uno de los usuarios, esto con la finalidad de tener la información necesaria para la creación de perfiles de usuarios.

IV. Solicitar por escrito al Administrador de Bases de Datos la creación de tareas programadas, especificando las actividades de la tarea, así como la frecuencia de ejecución.

V. Solicitar la necesidad de recuperación de información de Bases de Datos, especificando los motivos de la solicitud.

VI. Solicitar al Administrador de Bases de Datos cualquier actualización de objetos de bases de datos desde los servidores de pruebas a los de producción, siempre y cuando se garantice que ya están validados en los servidores de pruebas.

VII. Al realizar la conexión a las Bases de Datos desde los Sistemas, la contraseña debe estar encriptada, garantizando la seguridad de la información de las Bases de Datos.

## 5.8. POLITICAS GENERALES.

5.8.1. Normas que se deriven del surgimiento de nuevas tecnologías o no previstas en este capítulo, será revisado e incluido en este manual por la Secretaria de las TIC.

5.8.2. Toda actividad relacionada con la adquisición, alquiler, renovación, actualización, integración, mantenimiento, operación, promoción, apropiación, desarrollo o innovación de hardware, software y todo lo relacionado con las tecnologías de la información y las comunicaciones debe de ejecutarse por la Secretaria de las TIC en cumplimiento a las directrices legales y las normas internas, adicionalmente tener un acompañamiento técnico y profesional, debe contar con avales y conceptos técnicos de la secretaría de las TIC con el propósito de garantizar la integridad de los datos, el soporte y la seguridad y privacidad de la información, como también de la coherencia, compatibilidad e interoperabilidad de los aplicativos, software, hardware y contenidos que hoy operan en el Departamento del Valle del Cauca. Excepto de los consumibles como papel, cintas, disquetes, memorias, etc.

### Notas

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación del Valle del Cauca</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b></p>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 47 de 49

5.7.7.7. Los servidores de Bases de Datos de producción solo podrán contener Bases de Datos de sistemas que están liberados y funcionando.

5.7.7.8. Las Bases de Datos que aún se encuentran en etapa de pruebas y desarrollo deben montarse en un servidor de pruebas de Bases de Datos, una vez que el desarrollo sea liberado, se solicita la migración de la Base de Datos a los servidores de producción, anexando el documento de liberación del sistema.

5.7.7.9. Queda prohibido asignar usuarios con permisos de propietario de Base de Datos en los servidores de Bases de Datos en producción, tanto para personal de Desarrollo de Sistemas como para usuarios finales.

5.7.7.10. Corresponde al Secretaria de las TIC:

- I. Actualizar las políticas de creación y uso de Bases de Datos, así como darlas a conocer a las diversas áreas de la Gobernación del Valle del Cauca.
- II. Recuperar respaldos de Bases de Datos y dejarlos montados en algún servidor para su uso.
- III. Programar los respaldos de Bases de Datos, con base en la operatividad de cada una de ellas y en acuerdo con el proceso de Sistemas de Información, dicha programación debe especificar el método del respaldo y la periodicidad.
- IV. Garantizar que la información de Bases de Datos contenidas en los servidores está siendo respaldada.
- V. Mantener los servidores de Bases de Datos con las actualizaciones y configuraciones necesarias para su buen funcionamiento, en todo lo correspondiente al servicio de bases de datos.
- VI. Actualizar objetos de Bases de Datos debido a cambios en los sistemas, siempre y cuando estén validados en el servidor de Bases de Datos de pruebas.
- VII. Garantizar el buen funcionamiento de los servidores de Bases de Datos.

5.7.7.11. Obligaciones de los usuarios de Base de Datos cuya función es el desarrollo de software:

- I. El uso que se haga de la cuenta de acceso a Base de Datos es responsabilidad de la persona a la que se le otorga.
- II. Las conexiones a las Bases de Datos a través de los Sistemas de Información no deben realizarse con cuentas de usuarios de dominio, en lugar

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE POLITICAS TIC</b>	Código: MA-M11-P1-01
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 12 DIC 2019
		Página: 49 de 49

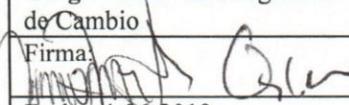
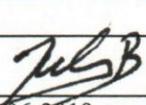
1. Esta política de seguridad deberá seguir un proceso de actualización periódica sujeto a los cambios organizacionales relevantes: crecimiento de la planta de personal, cambio en la infraestructura computacional, desarrollo de nuevos servicios, entre otros.
2. El documento que contiene la política de seguridad deber ser difundido a todo el personal involucrado en la definición de estas políticas.
3. Con la implementación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, algunos de los puntos establecidos en este manual sufrirán actualización.

## 6. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA

N/A

## 7. ANEXOS

N/A

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Oscar Julio Molano - Ricardo Ramirez Sabogal	<b>Nombre:</b> Frank Alexander Ramírez Ordoñez	<b>Comité</b> Acta: 008
<b>Cargo:</b> Líder de Programa -Agente de Cambio	<b>Cargo:</b> Secretario de las TIC.	12 DIC 2019
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 	<b>Fecha:</b>
<b>Fecha:</b> 4-06-2019	<b>Fecha:</b> 7-06-2019	