



**REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS (DSIS)

**REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Versión 1.0



**REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

Nombre del Documento: REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Versión: 1.0

	Nombre y Cargo
Elaborado/ Actualizado:	Mario Betancourt Lafuente Departamento de Sistemas (DSIS)
Validado:	Mario Betancourt Lafuente Departamento de Sistemas (DSIS)
Aprobado:	Lic. Gonzalo García Grandi Gerente General (GG)



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

INDICE

CAPITULO I.....	7
DISPOSICIONES GENERALES	7
Artículo 1.- Objetivo	7
Artículo 2.- Ámbito de aplicación.....	7
Artículo 3.- Marco Normativo	7
Artículo 4.- Responsables	7
Artículo 5.- Definiciones.....	7
Artículo 6.- Abreviaturas.....	8
Artículo 7.- Revisión y actualización del Reglamento	8
CAPITULO II.....	8
LINEAMIENTOS GENERALES.....	8
Artículo 8.- Los Recursos	8
Artículo 9.- Uso adecuado de las TIC	8
Artículo 10.- Responsabilidad del usuario ante procedimientos administrativos	9
Artículo 11.- Contraseñas	9
Artículo 12.- Correo electrónico e Internet	9
Artículo 13.- Uso de Software.....	9
Artículo 14.- Solicitudes de Autorización de acceso.....	10
CAPITULO III.....	10
POLITICAS DE ACCESO	10
Artículo 15.- Identificación de usuarios	10
Artículo 16.- Modificación o cambio de funciones de usuarios	10
Artículo 17.- Baja de usuarios.....	11
Artículo 18.- Contraseñas.....	11
Artículo 19.- Prohibiciones.....	12
CAPITULO IV	12
USO ADECUADO DE LAS TIC DE DAB	12
Artículo 20.- De las Responsabilidades.....	12
Artículo 21.- Del control informático	12



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

Artículo 22.- Centro de Procesamiento de Datos "CPD"	13
Artículo 23.- Usos inadecuados – Actividades prohibidas.....	13
Artículo 24.- Excepciones.....	14
CAPITULO V.....	14
USO DE INTERNET Y CORREO ELECTRONICO.....	14
Artículo 25.- Administración	14
Artículo 26.- Del Correo Electrónico	14
Artículo 27.- Obligaciones de buen uso del Correo	15
Artículo 28.- Internet.....	15
Artículo 29.- Seguridad	16
Artículo 30.- Almacenamiento	17
Artículo 31.- Propiedad y Derechos de contenidos	17
Artículo 32.- Conducta del Usuario.....	17
CAPITULO VI.....	17
REDES SOCIALES (WEB) Y TELEFONIA MOVIL	17
Artículo 33.- De las redes Sociales.....	17
Artículo 34.- Uso de Telefonía móvil.....	18
CAPITULO VII	19
USO DEL SOFTWARE	19
Artículo 35.- De la Administración - Área Encargada	19
Artículo 36.- De la instalación y soporte de software.....	19
Artículo 37.- Las Licencias de Software	20
Artículo 38.- De los Requerimientos de software.....	21
Artículo 39.- De las adquisiciones de software.....	21
Artículo 40.- De las actualizaciones del Software.....	22
Artículo 41.- De la propiedad del Software	22
Artículo 42.- Sobre el uso de Software.....	22
Artículo 43.- Software que no puede ser instalado	22
Artículo 44.- Política Institucional del Software.....	22
CAPITULO VIII	23
RESGUARDO DE LA INFORMACION	23
Artículo 45.- Resguardo de la Información Usuarios.....	23



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

Artículo 46.- Resguardo de la Información de los Sistemas.....	23
CAPITULO IX	23
DISPOSITIVOS DE RED	23
Artículo 47.- Dispositivos no autorizados.....	23
Artículo 48.- Protocolos autorizados	23
Artículo 49.- Servicios de la red	23
Artículo 50.- Conexiones de computadoras (De Terceros) a la red	24
Artículo 51.- Conexiones Remotas a la red	24
Artículo 52.- Conexiones VPN (Red Privada Virtual)	24
CAPITULO X	25
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN - TELEFONICOS.....	25
Artículo 53.- Equipos de comunicación Central telefónica	25
CAPITULO XI	25
ADMINISTRACION Y CONTROL INFORMATICO	25
Artículo 54.- Administración de Recursos Informáticos	25
Artículo 55.- La propiedad de la información.....	26
Artículo 56.- Desarrollos específicos a nivel de Áreas	26
Artículo 57.- Documentación	27
CAPITULO XII.....	27
SEGURIDAD	27
Artículo 58.- De la Seguridad.....	27
CAPITULO XIII.....	27
SANCIONES	27
Artículo 59.- De las Sanciones.....	27
CAPITULO XIV	28
OBLIGACIONES DEL SERVIDOR PUBLICO DE DAB.....	28
Artículo 60.- De las Obligaciones del Servidor Público.....	28
Control de Cambios	29
Anexos	29



**REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

	REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Cod:RE-RTIC-DSIS
		Versión: 1.0

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objetivo

Establecer el marco normativo para el uso de las TIC's en DAB, buscando proteger la información, a los funcionarios, a la empresa y propiciar un aumento de la seguridad y aprovechamiento de la tecnología, para contribuir al aumento de la eficiencia en el trabajo y garantizar la continuidad de las operaciones de la empresa.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

El presente Reglamento de Tecnologías de la Información y Comunicación es de cumplimiento obligatorio para todas la Unidades Organizacionales de DAB

Artículo 3.- Marco Normativo

El presente Reglamento de Tecnologías de la Información y Comunicación se encuentra elaborado en el marco de la siguiente normativa:

- Ley Nro. 164 Ley General de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación, 8 de agosto de 2011
- Decreto Supremo Nro. 1793 de 13 de noviembre de 2013 – Reglamento a la Ley Nro. 164, para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Decreto Supremo Nro. 2514 del 9 de septiembre de 2015 – Creación de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC.
- Decreto Supremo Nro. 3251 del 12 de julio de 2017 – Plan de Implementación de Gobierno Electrónico.
- "CTIC" Consejo para las Tecnologías de Información y Comunicación (2017) – Lineamientos para la elaboración e implementación de los Planes Institucionales de Seguridad de la Información de las entidades del sector público.

Artículo 4.- Responsables

El Departamento de Sistemas de DAB es el responsable de la elaboración y/o actualización del presente Reglamento.

Las Gerencias y Jefaturas de las Unidades Organizacionales son responsables de coadyuvar en el cumplimiento del presenta Reglamento.

Las Unidades Organizacionales son responsables del cumplimiento del presente Reglamento.

Artículo 5.- Definiciones

A los fines del presente Reglamento, se aplican los términos y definiciones, así como otros que se describen a continuación:



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

- **Disponibilidad de la información:** El hecho de que la información se encuentre disponible cuando el proceso la requiera. También se asocia con la protección de los recursos necesarios y las capacidades asociadas.
- **Integridad de la información:** Se vincula con la exactitud y la totalidad de la información, así como también con su validez de acuerdo con los valores y las expectativas de la empresa.
- **Confiable de la información:** Provisión oportuna e íntegra de la información para coadyuvar a la consecución de los objetivos de la empresa.
- **Acceso Restringido:** Determina un nivel de control, dirigido por reglas de acceso.
- **Internet:** Red informática descentralizada de alcance global. Se trata de un sistema de redes informáticas interconectadas mediante distintos medios de conexión, que ofrece una gran diversidad de servicios y recursos.
- **Intranet:** Red informática interna de una empresa u organismo, basada en los estándares de Internet, en la que las computadoras están conectadas a uno o varios servidores web.
- **WWW:** Sigla de la expresión inglesa World Wide Web, 'red informática mundial', sistema lógico de acceso y búsqueda de la información disponible en Internet, cuyas unidades informativas son las páginas web.

Artículo 6.- Abreviaturas

- **DAB:** Depósitos Aduaneros Bolivianos
- **TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación
- **CPD:** Centro de Procesamiento de Datos

Artículo 7.- Revisión y actualización del Reglamento

La presente normativa tendrá vigencia a partir de su aprobación por Gerencia General de DAB y serán revisadas periódicamente por el Departamento de Sistemas, de acuerdo a los cambios en la infraestructura o evolución tecnológica.

CAPITULO II LINEAMIENTOS GENERALES

La presente normativa es de aplicación a todo recurso informático y de comunicación de la empresa.

Artículo 8.- Los Recursos

Los recursos informáticos de DAB consisten básicamente de una red que interconectan numerosas computadoras personales, servidores, routers, telefonía y otros entre si y hacia Internet, así como también del software necesario para ejecutar en este hardware los datos contenidos en ellos.

Artículo 9.- Uso adecuado de las TIC

Los recursos informáticos son recursos compartidos que proporcionan los servicios vitales a muchos sectores de la empresa. Estos son a menudo recursos esenciales para los procesos operativos, técnicos y administrativos. Por consiguiente, se espera que el personal que utilice estos recursos informáticos lo haga de manera responsable y con el debido cuidado físico de los mismos.

Las normativas definidas en este punto están relacionadas con los equipos informáticos que les son asignados a los usuarios, nuestro centro de



REGLAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

procesamiento de datos, así como también aspectos relacionados con la propiedad de la información que es creada y manipulada por los usuarios de DAB y la utilización de los recursos informáticos que DAB pone a disposición de su personal para que desarrollen sus actividades. Todo ello constituye la base del Reglamento que se deben cumplir.

Artículo 10.- Responsabilidad del usuario ante procedimientos administrativos

Los usuarios son responsables de seguir los procedimientos administrativos establecidos para la utilización y el mantenimiento de dichos recursos. Los usuarios también son responsables de informarse y seguir las directivas administrativas comunicadas mediante instructivos, comunicados, correo electrónico u otros medios de información implementados o a implementarse.

Artículo 11.- Contraseñas

El cumplimiento de la normativa de contraseñas por parte de los usuarios de DAB es extremadamente importante ya que éstas constituyen la primera línea de defensa para garantizar que la información sólo sea accedida por el personal autorizado. Tanto equipos, sistemas y datos utilizan mecanismos de contraseñas para controlar el acceso. No existe ninguna tecnología que pueda prevenir el acceso no autorizado a la información si un usuario viola esta política, de ahí que la misma es relevante e importante.

Artículo 12.- Correo electrónico e Internet

Los accesos al Correo Electrónico e Internet son servicios utilizados por el personal de DAB, con los siguientes beneficios.

- Interactuar de una forma directa, ágil y eficiente, a través de la mensajería electrónica de internet con dependencias gubernamentales (Aduana Nacional, Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, entre otras), áreas operativas, áreas administrativas, proveedores, y los propios funcionarios.
- Crear un mecanismo a través del cual se haga presencia en el ámbito administrativo, operativo y técnico, con el fin de mostrar la imagen institucional tanto a nivel departamental, nacional e internacional.
- Ofrecer a los usuarios una herramienta de investigación que permita realizar consultas y búsquedas desde su puesto de trabajo.
- Ingresar a diversos servicios ofrecidos por la Aduana Nacional, Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Servicio de Impuestos Nacionales, proveedores, Entidades Financieras, entre otros que anteriormente se realizaba a través de conexiones telefónicas o de forma presencial.

El Internet y correo electrónico son medios de comunicación electrónicos prácticamente indispensables para el trabajo diario, por lo que es muy importante cumplir con las normativas relacionadas con ellas. De esta forma evitamos interrupciones que podrían afectar la productividad, imagen y objetivos de DAB.

Artículo 13.- Uso de Software

La normativa sobre el uso de Software en DAB se crea para que sirvan como marco regulatorio en cuanto a la instalación y uso de software en el equipo de cómputo propiedad de DAB.



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

El software es un elemento crítico de varios aspectos de funcionamiento de la empresa y por lo tanto debe administrarse y estar bajo normativas. Por otro lado los programas de computadora (enlatados) conocidos como software/aplicaciones, están protegidos por las Leyes de derechos de autor y por tratados internacionales,

Artículo 14.- Solicitudes de Autorización de acceso

Las solicitudes de autorización para el acceso del personal a nuestra red y sistemas informáticos deben ser gestionadas y aprobadas por cada Gerencia y/o Jefes de Inmediatos Superiores al Departamento de Sistemas, con el llenado del **FDSIS G-010 Formulario Solicitud ABM (Altas, Bajas, Modificaciones de Accesos)**, **adjuntando memorándum y fotocopia del carnet de identidad del solicitante**. Después del llenado del formulario con la autorización otorgada por su Gerente y/o Jefe inmediato superior, deberá ser remitido al **Departamento de Sistemas** quienes verificarán el correcto llenado y pondrá los recursos disponibles a disposición del usuario en los casos que correspondan con la identificación y credenciales mediante el **FDSIS G-015 Formulario Ficha de Usuario**. Los usuarios no podrán acceder a ningún recurso informático de los mencionados, hasta que les sea autorizado apropiadamente. No se permite la utilización de ningún usuario anónimo.

La autorización de acceso a los recursos de DAB es exclusiva al usuario al que le fue asignada y no es transferible a otros usuarios o dispositivos.

CAPITULO III POLITICAS DE ACCESO

El presente reglamento comprende aspectos importantes referentes a:

- Solicitud de autorización de acceso
- Identificación de Usuarios
- Baja o modificación de usuarios
- Contraseñas
- Prohibiciones

Artículo 15.- Identificación de usuarios

Todos los usuarios que acceden a recursos informáticos de la Red requieren de una única e intransferible identidad, nombre y contraseña para utilizar el equipo informático (La misma está compuesta generalmente por la primera letra del nombre y el apellido), y un nombre de máquina con un IP para una computadora personal. Esta identidad se usa para acceder a los servicios de red como correo electrónico, impresión, archivos compartidos, Intranet, Internet, etc. La solicitud deberá realizarse tal y como lo establece el procedimiento.

Artículo 16.- Modificación o cambio de funciones de usuarios

Será obligación de cada Gerente/jefe de área informar la modificación y/o cambio de funciones de los usuarios de su área, sean internas o con otras áreas con la debida anticipación mediante el **FDSIS G-010 - Formulario Solicitud ABM**, al **Departamento de Sistemas**.

Es responsabilidad de cada jefe inmediato superior verificar que el funcionario con cambio de área haga entrega formal de toda la información contenida



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

en los equipos de cómputo que está dejando. Así como también verificar el estado del equipo, de ser necesario se podrá solicitar al Departamento de Sistemas una verificación del estado técnico del equipo.

Artículo 17.- Baja de usuarios

De acuerdo a normativa interna se dispone del formulario **F-021 Formulario de Baja de Servidor Público** Será obligación de cada Gerente/jefe de área verificar que el mismo cumpla con las firmas y sellos correspondientes.

El Departamento de Sistemas, en cada uno de estos procesos de baja de usuarios realizará el llenado del **FDSIS G-011 Formulario Backup de Equipo de Computación** en coordinación con el jefe inmediato superior, o cuando se compruebe un uso indebido.

Es responsabilidad de cada Jefe inmediato superior que el funcionario a desvincularse de la empresa haga entrega formal de toda la información contenida en los equipos de cómputo que está dejando. Así como también verificar el estado del equipo, de ser necesario se podrá solicitar al Departamento de Sistemas una verificación del estado técnico del equipo.

Artículo 18.- Contraseñas

Todos los usuarios internos de DAB requieren de un nombre de usuario y una contraseña para utilizar el equipo de cómputo que tiene asignado y servicios de red como correo electrónico, archivos compartidos, intranet, internet, etc. Su solicitud deberá realizarse tal y como lo establece el procedimiento de alta con la utilización del **FDSIS G-010 Formulario Solicitud ABM.**

Las contraseñas de los usuarios deben cumplir con ciertos requerimientos de seguridad los cuales definirá el Departamento de Sistemas con el objetivo de evitar que los usuarios elijan contraseñas débiles. Las contraseñas son personales y conocidas únicamente por el propio usuario el cual será responsable de toda la actividad que se realice con ella.

Por seguridad se ha establecido políticas en el servidor de dominio de la empresa, que periódicamente solicitaran a los usuarios el cambio de sus contraseñas.

Los Gerentes o Jefes de Área podrán solicitar en casos de urgencia restablecer la contraseña de su dependiente, la misma debe ser vía correo electrónico al Departamento de Sistemas.

El Departamento de Sistemas se reserva el derecho de restablecer la contraseña de los usuarios de DAB, si se detecta que ha sido comprometida.

Todas las computadoras de escritorio y portátiles deben tener configurados un protector de pantalla con clave, el cual se activará si el equipo se deja desatendido después de cierto tiempo.

Los equipos de cómputo portátiles y los que no se encuentran dentro de oficinas con acceso controlado, deben contar con una contraseña adicional en el momento del encendido del equipo.

Los sistemas y/o aplicaciones internas cuentan con su propia contraseña independiente de la utilizada para iniciar sesión en la Red de la Empresa.



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

Artículo 19.- Prohibiciones

Revelar su contraseña y/o códigos a funcionarios no autorizados o permitir su uso a terceros para actividades ajenas a las actividades de la Empresa. La prohibición incluye familiares y cualquier otra persona relacionada con el funcionario.

El mal uso de la identidad de un usuario o un dispositivo constituye una falta. Las acciones que involucren accesos desautorizados, impropios o el mal uso de recursos informáticos de la Red están sujetas a sanciones disciplinarias dispuestas en estas políticas de seguridad.

Todas las acciones realizadas bajo el identificador de usuario y sus consecuencias legales son responsabilidad del usuario titular de dicho identificador.

Toda sospecha de vulnerabilidad en la contraseña de acceso debe ser informada a su inmediato superior y comunicada adicionalmente al Departamento de Sistemas, realizar el cambio de su contraseña en los sistemas respectivos (los sistemas informáticos brindados poseen la funcionalidad de cambio de contraseñas).

CAPITULO IV

USO ADECUADO DE LAS TIC DE DAB

Artículo 20.- De las Responsabilidades

El usuario es responsable del cuidado y buen uso del equipamiento suministrado. Bajo ninguna circunstancia pueden utilizar los recursos informáticos para realizar actividades prohibidas por las normas de ética profesional o por normas jurídicas.

Ninguno de los equipos informáticos deberá ser trasladado entre oficinas sin la previa solicitud y autorización de la unidad de **Activos Fijos**; no está permitido que equipos informáticos salgan de la empresa con rumbo a domicilios u otros ambientes y lugares, sean internos o externos a la empresa, es responsabilidad del usuario el cuidar y velar en cumplir esta normativa.

Ante cualquier daño o sustracción de los equipos informáticos de la empresa, cada responsable deberá cumplir con los instructivos emitidos por la Gerencia Nacional de Administración y Finanzas (Seguro, Activos, etc.), notificar adicionalmente al Departamento de Sistemas para las acciones que correspondan (baja del usuario, bloqueo de códigos, entre otros).

Artículo 21.- Del control informático

El Departamento de Sistemas puede acceder e inspeccionar todos los dispositivos informáticos conectados o no a la red, para los propósitos de resolución de problemas o para investigar violaciones del presente reglamento, toda vez que lo necesite y sin previo trámite. Existirá diversidad de controles como por ejemplo por razones de mantenimiento correctivo y/o preventivo.

Para conectar una computadora a la red de la empresa que no esté bajo el control administrativo de DAB (computadoras privadas del personal de DAB, computadoras de otras empresas o terceros en general, las cuales no estén



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

sujetas a la totalidad del presente reglamento de seguridad de DAB, constituyen un riesgo al ser conectados a la red DAB), se deberá solicitar permiso al Departamento de Sistemas mediante el FDSIS G-010 Formulario ABM respectivo, para que este inspeccione el equipo, compruebe que no constituye un riesgo para la seguridad de la empresa, evalúe el porqué de la necesidad de conectar el equipo a nuestra red privada y de la autorización en su caso.

Solo el personal autorizado por el Departamento de Sistemas está facultado para abrir los equipos informáticos de propiedad de DAB.

Todos los equipos de cómputo de DAB, deben contar con un software antivirus actualizado y un firewall personal administrado por funcionarios de seguridad informática, con el objetivo de proteger el equipo de programas maliciosos.

Todos los equipos de cómputo, deben ser actualizados de manera periódica con los últimos parches de seguridad del sistema operativo y aplicaciones instaladas en el equipo.

Artículo 22.- Centro de Procesamiento de Datos “CPD”

En el centro de procesamiento de datos se alojan los servidores y equipos de comunicación necesarios para la operación de las actividades informáticas de la empresa.

El acceso al CPD es restringido y solo personal autorizado por la Jefatura del Departamento de Sistemas puede tener acceso a él.

Sólo el personal autorizado por el Departamento de Sistemas puede abrir los gabinetes de los servidores y el equipo que está dentro del CPD

El acceso a los Servidores de DAB, ya sea usando la consola de administración local o una consola de administración remota es restringido a personal autorizado por la Jefatura de Sistemas. El intento de conexión por alguna persona no autorizada a cualquier consola de administración de los servidores se considera una violación de las políticas de seguridad.

Los “CDP” del Departamento de Seguridad - DSOF, ubicados en los diferentes recintos de DAB son administrados por dicha Jefatura, el Departamento de Sistemas prestara el apoyo técnico necesario a requerimiento y coordinación con DSOF.

Artículo 23.- Usos inadecuados – Actividades prohibidas

Difundir cualquier información, con mayor razón si está identificada como confidencial a través de medios que involucren el uso de la Tecnología de información (USB, DVD, etc.).

Violar los derechos de cualquier persona o empresa 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 licencia de uso (Capítulo VI. Política de uso de Software).

Introducir software malicioso en la red o en los servidores (virus, troyanos, Spyware, Adware, Ransomware, etc.). Por conexiones de USB, Correos sin confirmación y/o bajar SW de Internet



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

Utilizar la infraestructura de tecnología de información de DAB para conseguir o transmitir material con fines de lucro, igualmente se prohíbe el uso del sistema de comunicaciones de DAB con el fin de realizar algún tipo de acoso, difamación, calumnia o cualquier forma de actividad hostil.

Realizar actividades que contravengan la seguridad de los sistemas o que generen interrupciones de la red o de los servicios.

Monitorear puertos o realizar análisis del tráfico de la red con el propósito de evaluar vulnerabilidades de seguridad. El personal del Departamento de Sistemas, responsable de la Seguridad Informática puede realizar estas actividades siempre y cuando tenga conocimiento la Jefatura de Departamento.

Está prohibido ejecutar cualquier herramienta o mecanismo de monitoreo de la red. Burlar mecanismos de seguridad, autenticación, autorización o de auditoría de cualquier servicio de red, aplicación, servidor o cuenta de usuario.

Instalar cualquier tipo de software, aplicación, sistema, etc. en los equipos de cómputo de DAB sin la autorización del Departamento de Sistemas.

Modificar la configuración del software antivirus, firewall o políticas de seguridad en general implantadas en los equipos informáticos de DAB.

Queda terminantemente prohibido compartir una carpeta con derecho de acceso a todos.

Artículo 24.- Excepciones

Para propósitos de mantenimiento de la red y de seguridad algunos funcionarios de DAB, pueden estar exentos temporalmente de seguir algunas de las restricciones anteriores, debido a las responsabilidades de su cargo o a eventos programados. Estas excepciones deben ser solicitadas al Departamento de Sistemas anexando la justificación respectiva.

CAPITULO V

USO DE INTERNET Y CORREO ELECTRONICO

Artículo 25.- Administración

Los servicios de acceso a Internet y Correo Electrónico son administrados por el Departamento de Sistemas.

El Departamento de Sistemas está facultado para monitorear periódicamente las actividades de cada uno de los usuarios de Correo Electrónico, Internet y comunicación por la red de datos de DAB, con la finalidad de vigilar el cumplimiento de normativas, manteniendo la confidencialidad de la información.

Artículo 26.- Del Correo Electrónico

El correo electrónico es una herramienta que brinda la empresa para el desarrollo de las actividades profesionales y como un medio de comunicación formal de DAB.



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

El Departamento de Sistemas creará una Cuenta de Correo, inicialmente los mensajes de correo electrónico se entregan y se guardan en el buzón en el servidor, cada cuenta tiene asignada una cuota de almacenamiento. Cuando un buzón alcanza o excede una cuota de almacenamiento específica, y dependiendo los casos se podrá incrementar esta cuota o en su defecto se procederá a la crear de un archivo "PST" en la computadora del funcionario, el mismo que deberá resguardar y mantener.

Su cuenta de correo es personal e intransferible, por ello no se permite el uso de esta por terceras personas.

Artículo 27.- Obligaciones de buen uso del Correo

- El uso exclusivo de su cuenta con fines de trabajo, profesional, de investigación o para trámites administrativos/operativos.
- No mandar ni contestar cadenas de correo.
- El uso de un lenguaje apropiado en sus comunicaciones.
- Respetar las reglas de "Conducta y Ética" en los envíos, así como lineamientos de las autoridades sobre envíos a cuentas.
- Cumplir con normativa institucional sobre contar con una firma de correo electrónico al pie del correo

Los funcionarios no deben abrir, ni leer correos electrónicos considerados inseguros, debido al riesgo de contener mensajes de dudosa procedencia o archivos contaminados con virus, para tal caso se deben comunicar con el Departamento de Sistemas de DAB.

El usuario es responsable de la información que sea enviada o reenviada con su cuenta, por lo cual se asegurará de no mandar cadenas, ni anexos que pudieran contener información confidencial, nociva o discriminatoria.

Al responder comunicados generales o para un grupo específico de usuarios, **el usuario deberá evitar responder a todos los usuarios**, salvo cuando ésta sea la finalidad de la respuesta.

El usuario es responsable de verificar, depurar y respaldar sus archivos de correo periódicamente, para evitar que los buzones se saturen, ya que el espacio en el servidor de correo es limitado, Por ningún motivo deberá cambiar la configuración de sus buzones.

El Departamento de Sistemas establecerá límites para los correos electrónicos que se envíen hacia internet o reciban desde internet de acuerdo a políticas establecidas para el efecto, con el objetivo de evitar el congestionamiento del enlace a internet y por lo tanto la afectación a otros servicios que también se ofrecen utilizando este medio de comunicación.

Artículo 28.- Internet

Ningún personal y/o usuario tiene acceso a internet de manera automática al conectarse a la red DAB. Los privilegios otorgados para el uso de Internet estarán de acuerdo a la necesidad de acceso que requiera el desarrollo de la función de cada usuario, debiendo solicitar al Departamento de Sistemas mediante el **FDSIS G-010 Formulario Solicitud ABM** con la justificación y autorización de su Gerente de Área o jefe inmediato superior; el Departamento de Sistemas realizará la configuración necesaria en el equipo del usuario y le



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

asignará los privilegios en el uso del servicio de acuerdo a justificación y actividades que desempeñe el usuario.

El acceso a los servicios de Internet en DAB, responden al uso de una herramienta estrictamente laboral, por lo cual, cualquier propósito ajeno a las funciones estrictamente laborales serán restringidas.

Los usuarios con equipo externo a DAB, que por alguna razón necesitan conexión a internet, tendrán que solicitar vía su Gerencia de Área o jefe inmediato superior donde presta sus servicios, quien consultara y coordinara con el Departamento de Sistemas para su análisis y evaluación correspondiente, posteriormente se realizara la configuración temporal en caso de que proceda la solicitud.

No se debe utilizar el acceso a internet como un medio de participación, acceso y distribución de actividades o materiales que vayan en contra cualquier normativa, política o ley.

Reglas de acceso

- Acceso restringido estándar: Acceso a todas las páginas web gubernamentales y páginas comerciales bolivianas. Para esta regla se exceptúan las aplicaciones redirigidas a intranets.
NOTA. Todos los funcionarios en Administración Central, Recintos Interiores, Recintos Aeroportuarios y Fronterizos tienen habilitada automáticamente esta regla de acceso.
- Acceso restringido Intermedio: Acceso restringido estándar más acceso libre a cualquier página excepto entretenimiento, deportes, violencia, armas y ocio en general
NOTA. Bajo autorización y aprobación.
- Acceso total: Acceso no restringido a la red internet (exceptuando Facebook, YouTube y contenido pornográfico)
NOTA. Sólo Gerencias y personal con autorización aprobada por Gerencias tienen permiso para esta regla de acceso.

Artículo 29.- Seguridad

Las cuentas y contraseñas de acceso de los servicios de internet y Correo Electrónico son personales y confidenciales y se rigen por las Normativa de contraseñas definidas en el presente documento.

El usuario notificara inmediatamente al Departamento de Sistemas cualquier uso no autorizado de su cuenta o cualquier intrusión de seguridad conocida. El usuario tiene la obligación de usar los servicios con solo con fines de trabajo.

Cualquier archivo o programa obtenido a través de internet o Correo Electrónico debe revisarse con software antivirus.

No deberá utilizarse el Correo Electrónico corporativo en ningún tipo de suscripciones a listas, dado que estas pueden saturar la capacidad de almacenamiento del buzón.

Los funcionarios no deben descargar ni transmitir ningún programa, software o material, sin la debida autorización, como por ejemplo: programas shareware, software de evaluación, etc., archivos de música o vídeo.



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

Los funcionarios no deben descargar e instalar ningún programa para reproducir música, vídeo o emisoras de radio o TV online.

No se permitirá el uso foros de chat en ningún horario, a menos que el Jefe inmediato superior lo autorice.

Está estrictamente prohibido el ingreso a Páginas Web con contenido pornográfico

Artículo 30.- Almacenamiento

La información obtenida de cualquiera de los servicios y sistemas de la empresa deberán ser almacenados localmente en el equipo de cómputo del usuario y no puede ser distribuidas o transmitidas, sin la autorización y verificación de su inmediato superior, jefatura o Gerencia, así como del Departamento de Sistemas.

Artículo 31.- Propiedad y Derechos de contenidos

Los usuarios no deben descargar ni instalar ningún tipo de software comercial, shareware o freeware, etc. en las computadoras, unidades de disco o cualquier dispositivo, en caso de requerir se deberá comunicar esta necesidad al del Departamento de Sistemas, quien evaluara la factibilidad y confiabilidad de las mismas.

La información disponible en internet, incluyendo textos, software, música, fotografías, videos, gráficos u otro material contenido, está protegido por copyright, marcas registradas, patentes u otros derechos de propiedad y leyes. Siendo responsabilidad de los usuarios el de cumplir esta política.

Artículo 32.- Conducta del Usuario

El usuario es el único responsable del contenido de transmisiones a través de cualquier medio.

El usuario no debe usar los servicios informáticos para propósitos ilegales o de entretenimiento.

La comunicación de los usuarios se debe realizar con respeto y consideración, evitando los abusos y el uso del lenguaje inapropiado.

Se prohíbe el acceso a cualquier fuente de información cuyo contenido no se encuentre relacionado con las actividades de la empresa.

CAPITULO VI

REDES SOCIALES (WEB) Y TELEFONIA MOVIL

Artículo 33.- De las redes Sociales

La Web ofrece herramientas que le permiten al usuario interactuar con diferentes servicios de información, facilitándole la posibilidad del intercambio de datos. Las redes sociales se consideran parte de estas aplicaciones, entre ellas se encuentra Facebook, Google+, LinkedIn, Myspace, entre otros. Igualmente, los servicios de Microblogging y los de publicación de fotografías y videos como Twitter, Plurk, Jaiku, Tumblr, Youtube, Flickr, Instagram, Picassa entre otros.



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

Teniendo en cuenta que se debe velar por el uso adecuado y la transparencia de la información publicada a través de la web y además de la correcta utilización de la identidad e imagen institucional, se establece que todo/a funcionario/a tiene la responsabilidad de leer y cumplir estas directrices durante y fuera de la jornada laboral:

- Gerencia General mediante las áreas responsables de DAB son los únicos autorizados en crear, administrar y gestionar la información de la Empresa.
- Gerencia General y/o el área autorizada son responsables de brindar y publicar información a nombre de la empresa.
- Los funcionarios DAB pueden **acceder a cuentas en cualquiera de los medios sociales a título personal**; sin embargo, no podrán utilizarlas como medio de comunicación oficial de DAB por ningún motivo o circunstancia.
- Ningún funcionario de la empresa podrá crear una cuenta o sitio Web que use el nombre de la empresa ni su sigla, sin permiso previo, **escrito y expreso**, de Gerencia General.
- Ningún funcionario que este sujeto al presente reglamento puede de ninguna manera insinuar, implicar, o declarar que el contenido de cualquier cuenta o sitio personal ha sido aprobado por DAB, a menos de que se obtenga permiso previo, **escrito y expreso**, de Gerencia General.
- Los funcionarios **con acceso autorizado a estos servicios deberán hacer uso adecuado en tiempo y contenido**.
- Los Gerentes/jefes de cada área deberán velar y coordinar que los funcionarios bajo su dependencia tomen conciencia del uso adecuado de estos servicios y los mismos no afecten el desarrollo de las actividades de la empresa
- Los funcionarios no pueden generar comunicados y/o comentarios no deseados a través de redes sociales, sobre opiniones personales o sobre la empresa, o peor aún, que revelen información confidencial de la empresa o datos personales de autoridades.
- DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: Cualquier opinión expresada por los funcionarios desde sus cuentas personales son de entera responsabilidad de los mismos y asumirán las mismas ante los entes que correspondan.
- Las sanciones por el incumpliendo se establecen en el "Capítulo XII Sanciones" del presente reglamento.

Artículo 34.- Uso de Telefonía móvil

La telefonía móvil es de uso cada vez más frecuente, con funcionalidades de mensajes de texto, mensajería de voz y video de manera instantánea. Pero estas funcionalidades, con llevan un gasto añadido, que puede impactar en el desempeño del personal de la empresa, ante un uso no adecuado de los mismos.

Las aplicaciones como "WhatsApp - Telegram" entre otras, se ha convertido en casi indispensable en el día a día, a futuro pueden estar disponibles otras aplicaciones de similares características o mejores, la importancia de crear una conciencia de uso es tarea de todos desde las Gerencias, recintos hasta el nivel operativo, no se puede establecer controles y filtros para dichas aplicaciones, en tal sentido solo se pueden establecer ciertas normativas de buen uso de las mismas, por lo tanto se establece que:

- Al crear grupos de trabajo, las Gerencias, Recintos y/o responsables deberán emitir las recomendaciones necesarias de ética y uso adecuado de estas herramientas, así como también el cumplimiento de los lineamientos y coordinación de actividades y tareas.
- Los funcionarios deberán hacer uso de estos servicios de una manera adecuada en tiempo y contenido, los Gerentes y jefes de cada área deberán velar que estos servicios no afecten el desarrollo de las actividades bajo su responsabilidad.
- Los funcionarios deben respetar los principios de confidencialidad y seguridad evitando el uso de estos medios para el envío y reenvío de archivos digitales con información institución.
- Los funcionarios no pueden generar comunicados y/o comentarios no deseados a través de estos servicios o medios, con opiniones personales sobre la empresa, o peor aún, que revelen información confidencial de la empresa o datos personales de autoridades o Usuarios.
- DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: Cualquier opinión expresada por los funcionarios desde estos servicios o medios son de entera responsabilidad de los mismos y asumirán las mismas ante las instancias que correspondan.
- Las sanciones por el incumpliendo de estas políticas que cada Gerente o jefe identifique se establecen en el punto "XII Sanciones" de la presente política.

CAPITULO VII USO DEL SOFTWARE

Artículo 35.- De la Administración - Área Encargada

El Departamento de Sistemas, es el único autorizado para llevar a cabo la administración del software de DAB, dentro de sus responsabilidades tiene:

- Mantener bajo resguardo las licencias de uso de software.
- Llevar un control exacto de las licencias en operación y el equipo en el cual se encuentra en uso.
- Establecer políticas y lineamientos para el uso de software, previa aprobación por Gerencia General.
- Organizar la inspección del equipo de cómputo en intervalos regulares.
- Difundir a los funcionarios las Políticas de Uso de Software con el fin de que conozcan la normativa en este rubro.
- Realizar un análisis de necesidades y requerimientos de software, con la finalidad de presentar a consideración y aprobación de Gerencia General.

Artículo 36.- De la instalación y soporte de software

El Departamento de Sistemas es el único autorizado en realizar la instalación del software y proporcionar soporte del mismo en todas las computadoras de la empresa. Esta responsabilidad abarca a las computadoras de escritorio y portátiles.

El usuario no instalará ningún tipo de software (estandarizado o no, shareware, freeware, demo, de dominio público, etc.) en los equipos sin la aprobación expresa del Departamento de Sistemas. Toda instalación será considerada como irregular, y será causal de sanción disciplinaria.



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

En los equipos de cómputo, de telecomunicaciones y en dispositivos basados en sistemas de cómputo, únicamente se permitirá la instalación de software con licenciamiento apropiado y acorde a normativa y procedimientos.

La protección lógica de las diferentes aplicaciones, sistemas operativos corresponde a los usuarios responsables del equipo y les compete notificar cualquier movimiento al Departamento de Sistemas.

El Departamento de Sistemas realizará revisiones periódicas para asegurar que solo exista el software correspondiente y este instalado debidamente.

De existir necesidades y/o urgencia de Software especializado y no se cuenta con la licencia respectiva, el área solicitante mediante su jefatura previa aprobación de su Gerencia cursara el "FDSIS G-012 Formulario ABM SW", bajo su entere responsabilidad de manera temporal y gestionaran ante las autoridades la adquisición de la misma si correspondiera.

Artículo 37.- Las Licencias de Software

El software institucional se encuentra amparado por una licencia de uso (salvo las aplicaciones de uso libre con fines institucionales), mismas que tienen un proceso de adquisición.

El Departamento de Sistemas mantendrá controles de licenciamiento. Para cumplir la misma, es responsable de mantener los registros e información necesaria del software clasificado como:

- Sistemas Operativos
- Herramientas de Aplicaciones
- Software de Internet
- Accesorios (drivers)

Las clasificaciones adicionales de software, requieren para su instalación la adquisición adicional de licencias, en caso de ser necesario, el usuario que requiera la misma, deberá justificar la necesidad y adquisición, misma que será supervisada por el Departamento de Sistemas, los mecanismos y procedimientos de compra serán gestionados por el Departamento de Sistemas.

Los dispositivos y sistemas conectados a la Red, deben en todo momento, estar por completo en conformidad con los procedimientos de instalación y configuración realizados. El uso o conexión a recursos informáticos de la Red implica el total conocimiento y aceptación de la normativa que garantizan el uso de estos medios.

Al ingresar a la Red y los Sistemas proporcionados por DAB, el usuario acepta cualquier responsabilidad legal que surja de la violación de las normativas establecidas.

El Departamento de Sistemas de acuerdo con las disponibilidades existentes de software ha fijado un estándar para ser utilizado por las áreas usuarias. Todo equipo de cómputo antes de ser entregados al usuario final cuenta con dicho software, que es denominado Software Institucional.



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

Así mismo existe software adicional utilizado para el desarrollo de soluciones automatizadas y que es de uso exclusivo del Departamento de Sistemas.

Condiciones bajo las que puede utilizarse Software adicional:

- Software "Preinstalado"
- Software proporcionado por el Departamento de Sistemas con el fin de:
 - Realizar actualizaciones remotas
 - Actualizar software preinstalado
 - Sustituir software preinstalado
- Accesos o componentes de software instalados en los servidores de información.
- Software de uso emergente o temporal (previo análisis de disponibilidad de licencia).
- Software proporcionado por el Departamento de Sistemas a través de internet o por medios no directos (Instalaciones no asistidas)

Artículo 38.- De los Requerimientos de software

Todo usuario que requiera determinado software instalado en su computadora, y no está dentro el proporcionado, deberá solicitar el mismo de acuerdo a procedimiento, a través del formulario denominado "FDSIS G-012 Formulario ABM SW", el cual se considera como único medio válido para que pueda ser evaluada la solicitud. Si DAB no cuenta con dicho Software, el solicitante mediante su Gerencia deberá justificar y realizar los trámites ante las autoridades de la empresa para la adquisición correspondiente, caso contrario está prohibido su instalación.

El Departamento de Sistemas determinará, de acuerdo a las características del software que resguarda, si existe disponibilidad para atender la petición o, en su caso, si se cuenta con el software solicitado, respondiendo oficialmente en cualquiera de ambos casos.

En caso que la petición sea atendida satisfactoriamente, el Departamento de Sistemas actualizará y entregará la "Carta Personalizada de Uso de Software" del usuario responsable del equipo.

Si es necesario la adquisición de nuevo software el mismo deberá ser solicitado mediante un informe por la Gerencia de Área a Gerencia General especificando la cantidad y tipo de uso, de contar con la autorización y contar con el presupuesto respectivo el Departamento de Sistemas será el encargado de dicho trámite e informará al área solicitante sobre el avance del mismo.

Artículo 39.- De las adquisiciones de software

En concordancia con los lineamientos de Gerencia General, el Departamento de Sistemas establecerá los mecanismos de adquisición de los sistemas informáticos.

Todas y cada una de las licencias deberán estar bajo el control y resguardo del Departamento de Sistemas, no debiendo ninguna área realizar trámites de forma aislada, sin supervisión y/o asesoramiento del Departamento de Sistemas.

De acuerdo con los objetivos y necesidades de la empresa, Gerencia General y el Departamento de Sistemas, propiciarán la adquisición de licencias. Acorde a necesidades dentro lo económicamente posible y adecuado para la empresa.

El Departamento de Sistemas promoverá y propiciará que la adquisición de software de dominio público este bajo la normativa vigente y los canales establecidos para la misma.

Artículo 40.- De las actualizaciones del Software

Corresponde al Departamento de Sistemas realizar cualquier actualización del software de uso común de acuerdo al plan de mantenimiento periódico, de igual manera la actualización de equipo especializado de cómputo y telecomunicaciones.

Artículo 41.- De la propiedad del Software

Todos los sistemas (programas, aplicaciones, bases de datos, servicios web, interfaces, etc.) desarrollados por consultores con o a través de los recursos de la empresa o desarrollos propios se mantendrán como propiedad de la empresa respetando la propiedad intelectual del mismo. Todos estos programas, funciones, bases de datos, etc. manuales técnicos, manuales funcionales, usuarios/contraseñas y toda documentación relacionada deberán estar bajo el resguardo del Departamento de Sistemas en medio digital y físico, debiendo cada responsable hacer entrega formal de los mismos. El incumplimiento será pasible a sanciones o procesos.

Toda la programática adquirida por la empresa sea por compra, donación o cesión es propiedad de DAB y mantendrá los derechos que la ley le confiere. Las áreas que tramiten, gestionen cualquier tipo de SW deberán hacer conocer y entregar los medios y documentación completa en medio digital y físico al Departamento de Sistemas.

Artículo 42.- Sobre el uso de Software

El uso de software desarrollado por el Departamento de Sistemas no se encuentra normado por la limitación en cuanto al uso de licencias (dado que es un desarrollo propio), las directrices en cuanto a roles y funciones dependen de las áreas usuarias o, en su caso, de los controles o limitaciones tecnológicas de instalaciones requeridas en los equipos de los usuarios (a que funcionarios de instala).

Los paquetes y/o enlatados tienen limitaciones de cantidad de licencias de uso, Las Gerencias serán quienes determinen la distribución y accesos para sus funcionarios con la aprobación y comunicación respectiva, el Departamento de Sistemas solo dará curso a las aprobadas formalmente.

Artículo 43.- Software que no puede ser instalado

- Copias ilegales de cualquier programa
- Software descargado de Internet
- Software que no se haya identificado con institucional
- Software adquirido para uso personal del usuario (sin fines institucionales).

Artículo 44.- Política Institucional del Software

El uso de cualquier software no autorizado puede exponer a la empresa a una responsabilidad bajo Leyes del Derecho de Autor, por lo que el Departamento de Sistemas no autoriza la utilización de este software, Asimismo, todo empleado que sea descubierto copiando software de manera ilegal o que

	REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Cod:RE-RTIC-DSIS
		Versión: 1.0

copie software para dárselo a cualquier tercero fuera de DAB, será sancionado de acuerdo a normativa vigente.

CAPITULO VIII RESGUARDO DE LA INFORMACION

Artículo 45.- Resguardo de la Información Usuarios

Es obligación de todos los usuarios que manejen información crítica e importante, mantener el respaldo y resguardo correspondiente de la misma, ya que se considera como un activo de la empresa que debe preservarse, los jefes inmediatos deben velar y coadyuvar con el control y seguimiento de sus dependientes.

Es responsabilidad del usuario, realizar el seguimiento de los correos electrónicos que contengan información relevante e importante para la empresa.

Artículo 46.- Resguardo de la Información de los Sistemas

Corresponde al Departamento de Sistemas atender y brindar información sobre los mecanismos de respaldo y salvaguarda de los datos y de los sistemas, que estén bajo los procedimientos previamente establecidos.

Los datos, bases de datos, la información generada por el personal mediante el uso de aplicaciones y los recursos informáticos que proporciona DAB, deben ser resguardados por El Departamento de Sistemas, en base a sus políticas de copias de seguridad.

CAPITULO IX DISPOSITIVOS DE RED

Los recursos disponibles a través de la Red serán de uso exclusivo para actividades relacionadas con el giro y accionar de la Empresa.

Artículo 47.- Dispositivos no autorizados

Todo el hardware conectado a la red debe ser autorizado por el Departamento de Sistemas. No pueden conectarse cualquier computadora, servidor, hubs, switches, routers, o cualquier otro dispositivo a la red sin la autorización correspondiente.

Artículo 48.- Protocolos autorizados

Se utiliza principalmente el protocolo TCP/IP para permitir la conectividad de la red al servicio de Internet. Se prohíbe la utilización, configuración y/o implementación de este u otros protocolos en la red de DAB, toda necesidad deberá ser comunicada y solicitada al Departamento de Sistemas, para la evaluación de la factibilidad o no de dicha habilitación.

Artículo 49.- Servicios de la red

La autorización para conectar un dispositivo a nuestra red, tal como una computadora personal, no autoriza que el usuario pueda ofrecer cualquier servicio en la misma. La autorización adicional para ofrecer servicios a la red debe obtenerse del Departamento de Sistemas antes de que tales servicios se

	REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Cod:RE-RTIC-DSIS
		Versión: 1.0

ofrezcan. Ejemplo de servicios prohibidos son los servidores FTP, servidores de e-mail, servidores WEB, servidores de archivos, WiFi, etc.

Artículo 50.- Conexiones de computadoras (De Terceros) a la red

El Departamento de Sistemas es la única instancia autorizada en dar los permisos temporales y las habilitaciones a computadoras de terceros a la red de DAB. Esta autorización sólo es para la computadora y para ser usada para el trabajo solicitado, dentro las políticas de la empresa y no proporcionar ningún otro servicio ni privilegio en la red.

Artículo 51.- Conexiones Remotas a la red

El Departamento de Sistemas es el único autorizado y responsable de proporcionar el servicio de acceso remoto, así como las normas de acceso a los recursos informáticos disponibles.

El uso de computadoras como gateways o routers a otra red o como servidor de acceso remoto por módem está prohibido.

Artículo 52.- Conexiones VPN (Red Privada Virtual)

Dentro las actividades de mejora continua y accesos remotos se cuenta con una Red privada virtual DAB - VPN. La misma que permite utilizar Internet para conexiones remotas a plataformas DAB.

Esta funcionalidad podrá ser utilizada a futuro como medio alternativo de conexión para aplicaciones particulares que no estén bajo plataformas web, la solicitud de algún acceso particular se deberá realizar por cada Gerencia con la justificación respectiva mediante el "**FDSIS T-014 Formulario solicitud VPN ABM**". El Departamento de Sistemas comunicara el alcance del acceso.

- El Servicio VPN es de uso exclusivo del solicitante y no es transferible a terceros bajo ninguna circunstancia.
- El Titular de la cuenta de VPN es responsable del uso que se haga de ésta. Por lo mismo, debe mantener bajo resguardo las claves de acceso asignadas.
- Cualquier acceso o intento de acceso indebido (voluntario o involuntario) a servicios no autorizados, a computadores de terceros u otros, será causa de la revocación y sanción inmediata del servicio VPN.
- El Software cliente VPN o medio de conexión autorizado será facilitado exclusivamente por el Departamento de Sistemas.
- El acceso a una conexión VPN será realizado, única y exclusivamente, a través de los puertos habilitados para dicho fin.
- El servicio VPN otorga solo acceso a la red LAN de DAB
- Los tipos y accesos VPN están a cargo del Departamento de Sistemas
- En caso de robo de su equipo personal debe informar inmediatamente al Dpto. de Sistemas para el bloqueo de la cuenta VPN.
- Desconectarse de la VPN una vez concluida sus actividades.
- La aplicación VPN facilitada no debe ser instalada en Cibercafés ni en equipos de uso público.

Por las particularidades, los funcionarios deben contar con Internet en sus domicilios y según sus funciones y tareas el equipo de Sistemas asignara los roles de acceso, existen aplicaciones y/o sistemas que por sus características y plataformas deben ser instalados en los equipos de los funcionarios en sus domicilios, para tal efecto se evaluara los equipos si cumplen técnicamente la

	REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Cod:RE-RTIC-DSIS
		Versión: 1.0

misma y se coordinara las instalaciones en los casos que correspondan y estén aprobados.

CAPITULO X

EQUIPOS DE COMUNICACIÓN - TELEFONICOS

Artículo 53.- Equipos de comunicación Central telefónica

El usuario es responsable del cuidado y buen uso de los equipos/aparatos de comunicación facilitados.

Las reparaciones, ampliaciones y/o el mantenimiento de estos equipos solo pueden ser realizados o contratados por el Departamento de Sistemas, de otro modo, será responsabilidad directa del usuario.

La solicitud de autorización para salidas locales, celulares, LDN, y LDI deberán contar con la autorización de sus Gerencias o jefe inmediato superior quienes determinarán en base a la necesidad y justificación con el llenando del **FDSIS G-010 Formulario Solicitud ABM**. El Departamento de Sistemas ejecutará solo la instrucción emitida por Gerencia General y Gerencias de acuerdo al Formulario establecido, asignando un código de salida de entera responsabilidad y uso adecuado de la misma.

CAPITULO XI

ADMINISTRACION Y CONTROL INFORMATICO

Artículo 54.- Administración de Recursos Informáticos

La administración de recursos informáticos de DAB, es responsabilidad del Departamento de Sistemas. Las funciones de administración incluyen la administración de los Servidores, Bases de Datos, supervisión del tráfico de la red, la seguridad de accesos a la red y servicios como Dominios, ActiveDirectory, servidores WINS, servidores DHCP, firewalls, proxys y/o la instalación de nuevos enlaces, hardware de conectividad tales como switchs, routers, o analizadores de protocolos; la presencia de tal software o hardware no autorizado por el Departamento de Sistemas en la red es una seria violación de esta política.

Excepción, por seguridad y confidencialidad los servidores y equipos del Departamento de Seguridad serán administrados y gestionados por dicho Departamento, El Departamento de Sistema coadyuvará en dicha gestión.

El Departamento de Sistemas puede quitar de la red y confiscar sin advertencia cualquier dispositivo que transgreda esta normativa.

Ninguna Gerencia o recinto, podrá instalar nuevos enlaces a internet, de ningún tipo, sin el consentimiento, aprobación y supervisión previa del Departamento de Sistemas, a fin de no alterar o interferir con dispositivos ya instalados y/o ajenos a ella.

Será responsabilidad del Departamento de Sistemas el orientar, coordinar y proponer contenidos para website de la Empresa, en el marco de la Resolución Ministerial Nro. 156/2018 "Manual técnico de contenidos para la evaluación y seguimiento de Páginas Web Institucionales – Acceso a la Información" así



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

como los requerimientos de las Gerencias, y de las necesidades e inquietudes propias de la Empresa.

El entrenamiento y atención de usuarios será responsabilidad compartida, según la índole de los requerimientos recibidos.

Artículo 55.- La propiedad de la información

Las actividades de registros de datos realizados en los sistemas, aplicaciones y cualquier medio de procesamiento electrónico, por el usuario durante el desarrollo de sus actividades laborales, son propiedad de DAB.

Los derechos propietarios de un programa de computación, hojas de cálculo, archivos de Word, macros, Bases de Datos (Access, Excel, etc.), y su documentación, creados por uno o varios funcionarios en el ejercicio de sus actividades laborales corresponden a DAB.

Los respaldos que contengan información de DAB y que fueron solicitados y aprobados por el área solicitante, deberán estar bajo resguardo del Departamento de Sistemas, debiendo de entregar los mismos en el momento de la finalización de la relación laboral.

De acuerdo a normativas los roles de seguimiento y control **Propietarios de los Datos** recaen en los Gerentes/jefes/responsables de cada Gerencia, recinto y/o área de la empresa, quienes son los responsables máximos de la información en cada una de las dependencias y velar por su resguardo.

Ningún departamento podrá incluir en el servidor de archivos, información que no sea exclusivamente de la operatoria/actividades/responsabilidades de ese sector. Cada carpeta compartida del servidor de archivos contiene niveles de acceso y operatividad de los mismos, siendo responsabilidad de los usuarios el tipo de operación relacionada con cada uno de sus archivos (lectura, escritura, eliminación), el Departamento de Sistemas no se responsabiliza sobre las eliminaciones, modificaciones que puedan sufrir estos repositorios de trabajo. La actualización de los accesos es responsabilidad de cada Gerente o jefe de área, comunicando al Departamento de Sistemas cuando existan cambios, rotaciones y/o desvinculaciones.

Artículo 56.- Desarrollos específicos a nivel de Áreas

Toda actividad desarrollada actualmente o a desarrollarse en el futuro y que involucre el uso de Recursos Informáticos deberá informarse al Departamento de Sistemas de forma inmediata.

Toda actividad y/o servicio que involucre el uso de Recursos Informáticos, independientemente del origen de los mismos, deberá estar aprobada por Gerencia General y el Departamento de Sistemas.

Los Recursos Informáticos que por cualquier mecanismo y origen se incorporen para el desarrollo de las actividades, son propiedad de la Empresa, quien autorizará y supervisará el uso de los mismos.

Los desarrollos de Software deberán solicitarse al Departamento de Sistemas, quien, en función a una planificación de necesidades, presupuesto evaluará la solicitud y emitirá el informe respectivo sobre la oportunidad de la misma.



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

Todo requerimiento informático de desarrollo por practicantes, pasantes u otro denominativo deberá ser previamente coordinado y autorizado por el Departamento de Sistemas velando por las políticas y disponibilidad tecnológica de la Empresa.

La propiedad intelectual del Software corresponderá a la Empresa DAB en todos los casos.

Artículo 57.- Documentación

Toda la documentación, como manuales, procedimientos, guías, etc. relacionados con el desarrollo, los servicios de acceso, procedimientos de seguridad, etc. Deberán ser elaborados, resguardados y publicados en las escenarios que se dispongan para los mismos.

CAPITULO XII SEGURIDAD

Artículo 58.- De la Seguridad

El Departamento de Sistemas se reserva el derecho de deshabilitar usuarios o decomisar dispositivos de la red sin notificación previa, si se descubre o se sospecha cualquier vulnerabilidad en la seguridad.

Los usuarios son responsables de coadyuvar a mantener la seguridad de la Red siguiendo los procedimientos de seguridad establecidos.

El presente Reglamento es solo un marco de referencia para los usuarios y en virtud de la imposibilidad de enumerar toda prohibición existente, dejamos aquí constancia de que todo aquello que no se encuentra expresamente permitido se encuentra prohibido.

Todas las disposiciones incluidas en este documento son aplicables por igual en todas las plataformas y/o medios que dispone DAB.

El uso incorrecto del equipamiento informático compromete directamente al Departamento y al área y/o responsable del lugar en que el que se encuentre instalado, por lo que cada área y/o titular será responsable por los daños y perjuicios técnicos y/o legales que se generen por esta causa, aun cuando se hayan utilizado servicios de uso público irrestricto, como Yahoo, Hotmail, u otros; tanto en sus servicios de correo, chat y otros. La detección de este uso indebido podrá ocasionar la inhabilitación temporal o definitiva del sistema para el usuario responsable, a criterio de la dirección de la Empresa, en relación directa con la gravedad del perjuicio ocasionado, y en el marco de las Regulaciones Internas.

CAPITULO XIII SANCIONES

Artículo 59.- De las Sanciones

El incumplimiento a las Normas, Disposiciones y Políticas establecidas ocasionará la suspensión inmediata del servicio para su posterior evaluación, que de acuerdo a la gravedad del hecho y el nivel de la

	REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Cod:RE-RTIC-DSIS
		Versión: 1.0

transgresión serán resueltos conforme a las facultades de **Gerencia General, Unidad de Asuntos Jurídicos y Gerencia Nacional de Administración y Finanzas (Recursos Humanos)** de la Empresa.

Al detectarse un incumplimiento y el grado de la misma, se aplicarán los siguientes criterios y sanciones:

- La primera vez que el usuario haya incumplido una de las Políticas y al misma sea de carácter leve, el Departamento de Sistemas notificará por escrito de la falta a la Gerencia de la cual depende el usuario.
- De presentarse un segundo incumplimiento, el Departamento de Sistemas notificara por escrito al Gerente de Área o jefe inmediato superior correspondiente, informándole el tipo y contenido de la falta, suspendiendo el servicio temporalmente al usuario responsable hasta que el Gerente de Área apruebe por escrito la restauración del servicio.
- En caso de presentarse un tercer incumplimiento por parte del mismo usuario, causará suspensión inmediata del servicio y el caso se remitirá a la Unidad de Asuntos Jurídicos y RRHH, quienes determinaran si es necesario aplicar sanciones administrativas adicionales, El Departamento de Sistemas se reserva el derecho de suspender el acceso a la red y al equipo de cómputo, al usuario de manera inmediata, si la seguridad se ve comprometida.
- De existir una falta grave la misma será informada a Gerencia General, Unidad de asuntos Jurídicos, Gerencia Nacional de Administración y Finanzas (RRHH) quienes evaluaran y tomaran las acciones y/o sanciones que correspondan.

CAPITULO XIV

OBLIGACIONES DEL SERVIDOR PUBLICO DE DAB

Artículo 60.- De las Obligaciones del Servidor Público

Las siguientes normas le ayudarán a aprovechar al máximo el uso de los servicios informáticos de DAB.

- Hacer uso adecuado de todos los servicios, aplicaciones y medios que la empresa le brinda para el desarrollo de sus actividades y trabajos.
- Evitar dañar la computadora y la red de comunicación
- No interferir con la operación de la red mediante instalaciones de cualquier software, shareware o freeware.
- Respetar todas y cada una de las normativas establecidas.
- No compartir su usuario y contraseña de acceso.
- No gastar recursos limitados tales como espacios en disco o capacidad de impresión.
- No acceder a los archivos ni al trabajo de otras personas.
- Si se encuentra por accidente algún material ilegal u ofensivo, reportar inmediatamente al Departamento de Sistemas.
- Asumir la responsabilidad por sus propias acciones y por la pérdida de sus privilegios si hay alguna infracción en la normativa.
- Ser respetuoso de los compañeros de trabajo y de su trabajo.



REGLAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cod:RE-RTIC-DSIS

Versión: 1.0

Haga uso adecuado de los servicios informáticos, coadyuve en el uso de los servicios y herramientas de trabajo informáticos. Cualquier aclaración o comentario, hágalo llegar al Departamento de Sistemas.

Control de Cambios

N° de Versión	N° de Resolución de aprobación	Fecha de aprobación	Descripción de los Cambio
1.0			Edición inicial

Anexos

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 006/2022

El Alto, 26 de enero de 2022.

VISTOS:

El Informe DAB/GG/UP/IT-No.102/2021 de 31 de diciembre de 2021; El Informe Legal DAB/UAJ/INF N° 022/2022 de 25 de enero de 2022 y demás antecedentes y todo lo que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política del Estado en sus numerales 1 y 2 del Artículo 235 dispone la obligación de las servidoras y los servidores públicos de cumplir la Constitución y las leyes y con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública.

Que el Decreto Supremo N° 29694 de 3 de septiembre de 2008, crea la Empresa Pública Nacional Estratégica “Depósitos Aduaneros Bolivianos”, bajo tuición del Ministerio Hacienda, ahora Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, con patrimonio propio, autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, cuya organización y funcionamiento, con domicilio en la ciudad de El Alto, pudiendo establecer oficinas y centros de operación en el resto del territorio nacional.

Que la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164 de 8 de agosto de 2011 tiene por objeto establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de regulación, en procura del vivir bien garantizando el derecho humano individual y colectivo a la comunicación, con respeto a la pluralidad económica, social, jurídica, política y cultural de la totalidad de las bolivianas y los bolivianos, las naciones y pueblos indígena originario campesinos, y las comunidades interculturales y afrobolivianas del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que el Decreto Supremo N° 1793 de 13 de noviembre de 2013 – Reglamento a la Ley N° 164 busca Reglamentar el acceso, uso y desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación – TIC, en el marco del Título IV de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.

Que el Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017 aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico.

Que el artículo 32, numeral 6 del Estatuto Orgánico de la Empresa Pública Nacional Estratégica Depósitos Aduaneros Bolivianos, modificado con Resolución de Directorio N° 10/2021 de fecha 14 de junio de 2021, establece que son atribuciones y obligaciones del Gerente General de DAB: “Aprobar, mediante Resolución Administrativa, Reglamentos, Procedimientos y demás disposiciones internas operativas de la Empresa, debiendo elevar a conocimiento del Directorio en la sesión siguiente a la de su emisión”.

Que el Instructivo DAB/GG/UP INST: N° 065/2021 de 19 de agosto de 2021 que aprueba la “Guía Metodológica para la Elaboración o Actualización de Normativa Interna de la EPNE – DAB”.

CONSIDERANDO:

Que mediante Informe DAB/GG/UP/IT-No.102/2021 de 31 de diciembre de 2021, la Unidad de Planificación de la EPNE – DAB concluye que el proyecto del Reglamento de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Depósitos Aduaneros Bolivianos EPNE –DAB cumple y se enmarca en la Guía Metodológica para la Elaboración o Actualización de Normativa Interna de la EPNE – DAB, recomendando al Gerente General aprobar el mencionado informe y remitir antecedentes a la



Unidad de Asuntos Jurídicos para la elaboración del respectivo Informe Legal y Resolución Administrativa de aprobación.

Que el Informe Legal DAB/UAJ/INF N° 022/2022 de 25 de enero de 2022, emitido por la Unidad de Asuntos Jurídicos, concluye: que la Empresa Pública Nacional Estratégica Depósitos Aduaneros Bolivianos EPNE - DAB, requiere un instrumento que determine lineamientos para proteger la información, los funcionarios, a la empresa y propiciar un aumento de seguridad y aprovechamiento de la Tecnología y el proyecto presentado no contraviene la normativa legal vigente y se adecua a los preceptos legales establecidos para el uso de Tecnologías de Información y Comunicación.

Que en el marco de las atribuciones establecidas en el artículo 32, numeral 6, del Estatuto Orgánico de la Empresa Pública Nacional Estratégica Depósitos Aduaneros Bolivianos, aprobado mediante Resolución de Directorio N° 10/2021 de fecha 14 de junio de 2021, el Gerente General tiene la facultad de Aprobar, mediante Resolución Administrativa, Reglamentos, Procedimientos y demás disposiciones internas operativas de la Empresa, debiendo elevar a conocimiento del Directorio en la sesión siguiente a la de su emisión.

POR TANTO:

El Gerente General de la Empresa Pública Nacional Estratégica Depósitos Aduaneros Bolivianos, en el marco de sus atribuciones:

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el “Reglamento de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Depósitos Aduaneros Bolivianos EPNE –DAB”, que en anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- Poner a conocimiento del Directorio de la Empresa Pública Nacional Estratégica Depósitos Aduaneros Bolivianos –DAB, la presente Resolución Administrativa en el marco de lo establecido en el numeral 7 del artículo 32 del Estatuto Orgánico de Depósitos Aduaneros Bolivianos, aprobado mediante Resolución de Directorio N° 10/2021 de 14 de junio de 2021.

TERCERO.- Forman parte indivisible de la presente Resolución el Informe DAB/GG/UP/IT-No.102/2021 de 31 de diciembre de 2021 y el Informe Legal DAB/UAJ/INF N° 022/2022 de 22 de 25 de enero de 2022.

CUARTO.- La Unidad de Planificación de Depósitos Aduaneros Bolivianos está encargada de la difusión del Reglamento de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Depósitos Aduaneros Bolivianos EPNE –DAB.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.



Gonzalo García Grandi
GERENTE GENERAL
Depositos Aduaneros Bolivianos-DAB

Cc: Arch.

