

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. PE-009-2014

La Presidencia Ejecutiva de ELEGALAPAGOS, considerando:

- QUE:** La Constitución de la República del Ecuador, en el Capítulo Séptimo del Título IV, dispone que la administración pública constituye un servicio a la colectividad, y se señala las instituciones que integran el sector público y las personas que tienen la calidad de servidoras y servidores públicos;
- QUE:** El artículo 229 de la Constitución de la República establece que serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.
- QUE:** La ley Orgánica de Empresas Públicas, en su Art. 11, numeral 4.), establece entre los Deberes y atribuciones de la Gerencia, el de Administrar la empresa pública, velar por su eficiencia empresarial.
- QUE:** Es necesario regular los procedimientos internos, en concordancia con las leyes y preceptos que rigen al Ecuador, tendientes a contar con una herramienta administrativa que permita a ELEGALAPAGOS mejorar el manejo del Recurso Humano como la utilización de los bienes.
- QUE:** El artículo 77 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, establece que las máximas autoridades de las instituciones están obligadas a implantar sistemas de control interno, dictar reglamentos para el eficiente, efectivo y económico funcionamiento de todas y cada una de las instituciones públicas.
- QUE:** Las telecomunicaciones y tecnologías de información tienen un avance significativo en la Institución, el internet, correo electrónico y telefonía son activos de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos ELEGALAPAGOS, suministrado al personal técnico y administrativo, para contribuir con las actividades diarias, el uso y acceso a estos servicios tanto para el personal contratado o de planta es permitido, en tanto no interfiera con la productividad del personal y no cause conflictos con las actividades propias de la empresa, toda información transmitida por estos medios será tratada como información relacionada con ELEGALAPAGOS y debe estar alineada a las políticas establecidas a continuación, el incumplimiento de las presentes políticas expone al usuario a medidas disciplinarias según corresponda.
- QUE:** Es necesario expedir una reglamentación interna para la adecuada administración y uso, control mantenimiento de los vehículos de ELEGALAPAGOS, con el fin de completar de manera específica las normas emitidas por la Contraloría General del Estado; y,



En ejercicio de las atribuciones que le confieren los Estatutos de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos; que consta en el Artículo Cuadragésimo Quinto, numeral 11.

Expide:

MANUAL PARA EL USO, MANTENIMIENTO, CONTROL CONSERVACION Y LAS RESPONSABILIDADES POR LA UTILIZACION DE LOS SERVICIOS DEL INTERNET, CORREOS ELECTRONICOS Y TELEFONIA QUE PERTENECEN A ELEGALAPAGOS

CAPÍTULO I.

OBJETIVOS

ART.1.- OBJETIVOS:

Estandarizar políticas y establecer protocolos de seguridad relacionadas con el uso del correo electrónico, internet y telefonía de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos ELEGALAPAGOS, que aseguren el buen funcionamiento de estos servicios, para facilitar las labores del personal institucional.

ART.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Optimizar los recursos y servicios de la institución y que estos no sean mal utilizados.
- Implantar políticas de buen uso de Internet.
- Implantar políticas de buen uso de Correo Electrónico.
- Implantar políticas de buen uso de Telefonía IP.

ART. 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN:

Las políticas a desarrollar aplican a todos los funcionarios, asesores, personal administrativo y técnico y terceros que usen equipos dentro de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos ELEGALAPAGOS o accedan los servicios de Internet, Correo Electrónico y Telefonía de la Institución. En lo que sigue, la palabra “usuario” se referirá a cualquiera de estas personas.

CAPITULO II

USOS DE TELÉFONO

Art. 4.- USO DEL TELEFONO:

- a) A cada usuario se le entregará un teléfono con funciones apropiadas que permitan el desempeño correcto de sus funciones de trabajo.
- b) El usuario será responsable del estado físico y funcional del aparato telefónico.
- c) El usuario firmará un Acta de Entrega Recepción, donde se especificará los siguientes aspectos: Nombre del usuario, número de extensión telefónica, password de acceso al voice mail, password de acceso del candado (bloqueo), marca, modelo, número

de serie, estado físico del aparato telefónico, configuración de mensajería y políticas de uso de telefonía.

- d) El servidor de comunicaciones registrará toda llamada entrante o saliente inclusive entre extensiones que se realiza desde o hacia un aparato telefónico.
- e) Mensualmente se entregará al Jefe Departamental del usuario el reporte de las llamadas telefónicas realizadas.
- f) Las llamadas telefónicas son exclusivamente para uso de la Empresa.
- g) Se puede hacer y/ o recibir llamadas personales con un tiempo máximo de 15 minutos diarios.
- h) Ningún usuario se encuentra autorizado para realizar desconexiones ni conexiones de los aparatos telefónicos.
- i) Se prohíbe el intercambio parcial y/o total de aparatos telefónicos entre usuarios.
- j) Toda asistencia técnica debe ser reportada a la Jefatura de Informática y Telecomunicaciones de la Empresa.
- k) La forma estándar para contestar una llamada telefónica externa desde cualquier extensión es de la siguiente: Gracias por comunicarse con ELEGALAPAGOS le saluda “nombre del usuario”, “área”.
- l) La forma estándar de contestar una llamada telefónica interna debe ser amable, cordial y directa evitando que se alargue la llamada, así como también conversaciones que no correspondan al trabajo.
- m) Las llamadas de dudosa procedencia que atenten contra la integridad emocional y psicológica del servidor deben ser reportadas a la Jefatura de Informática y Telecomunicaciones para el seguimiento respectivo.

ART. 5.- DE LAS FUNCIONES Y APLICACIONES:

- a. Todo usuario debe grabar un solo voice mail para recepción de mensajes por ausencia con el siguiente estándar: “Usted se ha comunicado con(nombre del usuario de la extensión).... en este momento no lo puedo atender, déjeme su mensaje y un número telefónico y le devolveré la llamada.”
- b. Es obligación de cada usuario chequear diariamente el voice mail y devolver las llamadas.
- c. Es obligación de los usuarios borrar diariamente los voice mail contestados y guardar solo los que se encuentran pendientes por resolver.
- d. Cada usuario puede acceder al directorio de las extensiones telefónicas.
- e. Cada usuario puede acceder al directorio telefónico central con los números telefónicos de las empresas, instituciones o personas que el Administrador los configure según la necesidad de la Empresa, esta necesidad deberá ser remitida al correo electrónico sistemas@elecgalapagos.com.ec.
- f. Todos los aparatos telefónicos se encuentran configurados para aceptar dos llamadas simultáneas, si la segunda llamada no es contestada por el usuario será contestada por el voice mail respectivo.
- g. La función “speaker” se debe usar solamente si es necesario que más de una persona esté presente en una llamada telefónica, o para soporte en línea por parte de la Jefatura de Informática y Telecomunicaciones.

- h. La transferencia de una llamada telefónica debe ser precisa, evitando que la persona que necesita comunicarse con un determinado usuario tenga que hablar con varios usuarios antes de comunicarse con el que se requiere.
- i. Es obligación de cada usuario usar la función del candado (bloqueo), ya que toda llamada telefónica es registrada y asignada al propietario de la extensión.

CAPITULO III

USO DE INTERNET

ART. 6.- CONCEPTOS GENERALES.-

Internet es un recurso que la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos ELEGALAPAGOS pone a disposición del personal administrativo y técnico como una herramienta de trabajo orientada a mejorar las condiciones Técnico - Administrativo – Laboral; sin embargo, es importante tener en consideración que se trata de un recurso limitado que por el uso no adecuado perjudica a todos los usuarios de la red. La manifestación normal de una mala utilización del sistema se produce a través de un deterioro puntual o progresivo del ancho de banda, contaminación de virus, lentitud de procesos, spam, etc.

ART. 7.- POLÍTICAS GENERALES:

El uso de internet debe estar orientado a las actividades institucionales para que sea un apoyo en la gestión y la realización de las labores asignadas a cada personal administrativo y técnico.

ART. 8.- POLÍTICAS FUNCIONALES:

- Se utilizará un filtro de contenidos para evitar el ingreso a páginas que estén fuera de las labores institucionales en función de su desempeño.
- Se restringirá la navegación dentro de ELEGALAPAGOS, entregando una navegación funcional de acuerdo a cada área departamental dentro de la Institución.
- Se bloquearán las descargas de archivos (música y videos) mediante programas P2P.
- El uso de mensajería instantánea (messenger, facebook o derivados de carácter público y social) estará restringido, se proporcionará los permisos para fines institucionales, previo a la autorización por escrito del Jefe o Director Departamental.

ART. 09.- POLÍTICAS DE SEGURIDAD:

- Se debe mantener la configuración de los parámetros de seguridad del navegador de Internet establecidos por el Jefatura de Informática y Telecomunicaciones.
- El usuario deberá revisar y asegurarse que el archivo que reciba por internet sea confiable y no contenga virus.

- Se prohíbe la instalación de programas y la modificación de los programas, paquetes y configuraciones ya instalados en las estaciones de trabajo o en la red.
- El usuario no debe interferir en los procesos computacionales de la Jefatura de Informática y Telecomunicaciones, mediante acciones deliberadas que disminuyan el desempeño o la capacidad de los equipos instalados. Así mismo y bajo ningún pretexto debe intentar vulnerar los esquemas de seguridad de los sistemas de la Jefatura de Informática y Telecomunicaciones.

ART. 10.- PROTOCOLOS:

- En el caso de que el filtro de contenido este bloqueando una página que el usuario necesite utilizar y no esté dentro de los tópicos restringidos se debe hacer la petición de habilitación a la Jefatura de Informática y Telecomunicaciones correo electrónico sistemas@elegalapagos.com.ec.
- En caso de requerir habilitar una nueva página para complementar el trabajo se debe hacer la petición de habilitación a la Jefatura de Informática y Telecomunicaciones al correo electrónico sistemas@elegalapagos.com.ec.
- En caso de presentarse problemas en el servicio de Internet, los usuarios se deben comunicar con la Jefatura de Informática y Telecomunicaciones de acuerdo a lo siguiente: correo electrónico: sistemas@elegalapagos.com.ec. ó a las extensiones institucionales 1228, 1227, 1226 y 1311.
- La Jefatura de Informática y Telecomunicaciones a través de sus Asistentes y Analistas en Soporte Técnico, se encargará de mantener los softwares de navegación con las actualizaciones al día si así lo amerita, así como también las configuraciones y restricciones necesarias para un buen funcionamiento.

ART. 11.- RESTRICCIONES:

- Acceso a sitios web relacionados con actividades de juego, apuestas o actividades ilegales en general.
- Acceso a material pornográfico o a sitios web de contenido para adultos relacionados con desnudismo, erotismo o pornografía.
- Acceso a sitios de música, juegos, videos u otros sitios de entretenimientos on-line.
- Acceso a sitios web de carácter discriminatorio, racista o material potencialmente ofensivo incluyendo, bromas de mal gusto, prejuicios, menosprecio o acoso explícito.
- Acceso a sitios de “hacking” o sitios reconocidos como inseguros, los cuales puedan poner en riesgo la integridad y confidencialidad de la información de ELEGALAPAGOS.
- Descarga desde internet (Ej. archivos de música o video) de cualquier material (incluyendo software) protegido bajo leyes de derecho de propiedad o archivos electrónicos para usos no relacionados con la actividad de ELEGALAPAGOS.
- Publicación de cualquier tipo de información perteneciente a ELEGALAPAGOS en sitios personales u otros, sin la autorización correspondiente del propietario de dicha información.

- Publicación de comentarios no profesionales en foros públicos, sitios de chat, weblogs (blogs), correo electrónico, redes sociales o cualquier otro medio de publicación en internet.
- Participación en cualquier actividad ilegal o criminal.
- Solicitud no autorizada de dinero o la operación de negocios personales.
- Obtención de acceso no autorizado sobre otras computadoras pertenecientes a cualquier otra organización o entidad y personales.
- Instalación y uso de programas de tipo “peer-to-peer” para el intercambio de archivos en Internet (Ej. Kazaa, Morpheus, Limeware, emule, etc.).
- Instalación y uso de programas de “Instant Messenger” (Ej. MSN, Yahoo, AOL, etc.).

ART. 12.- RESTRICCIONES COMPLEMENTARIAS:

- No deje su navegador abierto cuando no esté utilizando internet, cierre la sesión, de esta manera evitará consumo de ancho de banda innecesario.
- Se deberá cumplir con las leyes y regulaciones sobre transmisión de datos y derechos de autor.
- No duplicar software licenciado o con derechos de autor a menos que se especifique explícitamente que está permitido.
- La descarga de software solo será permitida si el mismo está relacionado con procesos institucionales de ELEGALAPAGOS, y siempre que se cumplan las siguientes condiciones:
 - Deber ser autorizado previamente por su Jefatura o Dirección.
 - La autenticidad del software está debidamente comprobada.
 - El software a descargar ha sido investigado y determinado las condiciones para su uso (incluyendo tarifas de shareware), y estas condiciones han sido cumplidas.
 - Que el software se instale de acuerdo a las políticas de seguridad correspondientes
 - Que el software fue examinado por una versión actualizada del antivirus corporativo de ELEGALAPAGOS
- ELEGALAPAGOS, a través de la Jefatura de Informática y Telecomunicaciones monitorea todos los accesos a Internet, por tanto esta herramienta deberá ser utilizada moderadamente cuando se trate de asuntos no relacionados con las actividades de la Institución.
- Cumplir rigurosamente las normas de conducta anteriormente mencionadas.

CAPITULO IV

POLÍTICAS USO DE CORREO ELECTRÓNICO

ART. 13.- PROPIEDAD DEL SISTEMA Y LA INFORMACIÓN:

Como una forma de aumentar la productividad, ELEGALAPAGOS patrocina el uso de medios electrónicos como internet, correo electrónico, fax, correo de voz como una forma de mejorar la comunicación institucional. Los sistemas de comunicación y todos los mensajes generados o manejados por el sistema de comunicación electrónica de ELEGALAPAGOS, incluyendo las copias de respaldo, se consideran propiedad de ELEGALAPAGOS.

ART. 14.- USOS AUTORIZADOS:

En general, el uso del sistema de correo está restringido para asuntos oficiales. Su empleo para asuntos personales está autorizado siempre y cuando consuma una mínima parte de los recursos y no interfiera con el cumplimiento de las obligaciones del funcionario. Está prohibido utilizar el sistema de correo para el desarrollo de actividades políticas, comerciales, entretenimiento o para la transmisión de mensajes vulgares u obscenos.

ART. 15.- IDENTIDAD DEL USUARIO EN LOS MENSAJES:

En todos los mensajes deberá aparecer el logo institucional, nombre del usuario, la dirección electrónica, teléfonos de contacto y el nombre del cargo que desempeña en ELEGALAPAGOS.

ART. 16.- PRIVACIDAD:

Los mensajes se transmiten sin cifrar. Si se desea enviar información confidencial, deberán emplearse las facilidades especiales que ofrece el sistema. El personal administrativo y técnico de ELEGALAPAGOS, debe estar consciente que las comunicaciones electrónicas pueden ser reenviadas o interceptadas por terceros.

Excepto en casos especiales y autorizados por la máxima autoridad de la institución, se prohíbe al personal administrativo y técnico interceptar o divulgar los mensajes de terceras personas.

ART.17.- COPIA DE SEGURIDAD DE LOS MENSAJES:

El usuario deberá responsabilizarse por efectuar copia de los mensajes electrónicos si considera que contienen información de referencia o de importancia para ELEGALAPAGOS. Se pretende que el sistema de correo electrónico no sirva de método de archivo. La administración del sistema borrará periódicamente los mensajes almacenados durante un periodo superior a seis meses.

ART. 18.- POLÍTICAS GENERALES:

- Todo personal administrativo y técnico perteneciente a ELEGALAPAGOS, dispondrá de una cuenta de correo institucional; para lo cual, la Jefatura o Dirección correspondiente al servidor, solicitará vía correo electrónico al Departamento de Sistemas a través del correo electrónico sistemas@elecgalapagos.com.ec y su uso es específicamente laboral.
- La administración de las cuentas de correo se debe canalizar a través de la Jefatura de Informática y Telecomunicaciones.
- Si las funciones del personal administrativo y técnico lo ameritan, tendrá acceso a internet, las limitaciones se establecerán en este mismo protocolo.

ART. 19.- POLÍTICAS FUNCIONALES:

- El uso del correo electrónico se realizará a través de una aplicación de administración y descarga instalada en los equipos del personal administrativo y técnico. De forma complementaria se dispondrá de una plataforma web para la revisión del correo electrónico en cualquier lugar del mundo, a través del sitio web Institucional www.elecgalapagos.com.ec/webmail.
- Las cuentas de correo tendrán un tamaño limitado, existiendo cuentas estándar, especiales o ilimitadas.
- Se determinará un tamaño máximo para los correos electrónicos incluyendo los elementos adjuntos.
- El uso de la cuenta Corporativa está limitado al ámbito de materias de carácter netamente Institucional.
- A fin de no generar tráfico innecesario en la red, conflictos e inminente peligro de propagación de virus, correo electrónico no deseado, troyanos, etc., las cadenas y los correos masivos quedan excluidos en el uso del correo Institucional, salvo que se trate de materias propias de ELEGALAPAGOS, debidamente autorizadas por alguna Jefatura o Dirección.
- El sistema de correo en la Web mantendrá la información almacenada por un tiempo definido

ART. 20.- POLÍTICAS DE SEGURIDAD:

- Las contraseñas tendrán una duración definida, implementándose las medidas necesarias para su cumplimiento.
- Los usuarios serán responsables de utilizar contraseñas seguras y robustas siguiendo los criterios Institucionales.
- La eliminación de cuentas de correo debe ser solicitada a la Jefatura de Informática y Telecomunicaciones por las Jefaturas o Direcciones de la Institución, dentro de un plazo no superior a los 30 días del cese del contrato.
- El Departamento de Recursos Humanos, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, emitirá un informe trimestral con las altas y bajas de personal de ELEGALAPAGOS, para proceder a la creación y eliminación de cuentas de correo.

- Todos los correos masivos autorizados que se remitan, deberán incorporar a los destinatarios en copia oculta.

ART. 21.- PROTOCOLOS

- Para la creación o eliminación de una cuenta de correo electrónico, la Jefatura o Dirección correspondiente debe solicitar mediante documento o correo electrónico a sistemas@elecgalapagos.com.ec, especificando nombre completo y número de cédula del servidor a quien se desee crear la cuenta. La solicitud es ejecutada por el encargado de la administración del servidor de correo, o uno de los Asistentes de Informática y Telecomunicaciones.
- En el caso de presentarse problemas con cuentas de correo o fallos en el envío o recepción de correos se debe comunicar al correo electrónico: sistemas@elecgalapagos.com.ec. o a las extensiones institucionales 1228, 1227, 1226 y 1311.
- En los equipos de los usuarios se implementará como plataforma principal de correos la aplicación Microsoft Outlook. La plataforma web solo se utilizará en caso de falla del sistema principal o cuando no se encuentren en las Islas Galápagos o con su computador institucional, a través de la página de la Institución en su opción del Sitio Web Corporativo www.elecgalapagos.com.ec/webmail.
- La creación de las cuentas de correo mantendrán la siguiente nomenclatura:
 - **Primer caso.-**
 - primer nombre + "." + apellido paterno @elecgalapagos.com.ec.
 - **Segundo caso (por aspectos de duplicidad de cuenta).-**
 - primer nombre + segundo nombre + "." + apellido paterno @elecgalapagos.com.ec.
 - **Tercer caso (por aspectos de duplicidad de cuenta).-**
 - primer nombre + segundo nombre + "." + apellido paterno + apellido materno @elecgalapagos.com.ec.
- Se generarán cuentas de correos estándar de un tamaño de 2 MB, y cuentas de correos especiales o ilimitadas orientadas a la máxima Autoridad de la Institución, Directores, Asesores y Jefaturas o cuando un funcionario, debidamente autorizado por la Jefatura o Dirección a que pertenezca lo requiera.
- El tamaño máximo de los correos electrónicos no podrán superar los 10 MB, incluidos los elementos adjuntos.
- El cambio de contraseña de los correos electrónicos por parte de los usuarios se realizará cada 6 meses. Durante la última semana de junio y la última semana de diciembre, se realizarán avisos masivos al personal administrativo y técnico y tareas de apoyo por parte de los Asistentes de Informática y Telecomunicaciones que permitan facilitar el proceso. En el caso que el servidor no cumpla con el cambio de contraseña durante el período estipulado, su contraseña antigua quedará deshabilitada con la imposibilidad de acceder a su cuenta de correo.

- Las contraseñas tendrán una estructura mínima de 6 elementos alfanuméricos, exigidos automáticamente por el sistema de administrador de correos.
- En la plataforma web el almacenamiento de correos tendrá una duración máxima de 10 días, una vez cumplido este plazo los correos almacenados que superen este tiempo serán eliminados de forma automática por el sistema.
- Dentro de la configuración de las aplicaciones de administraciones de correos, se podrán utilizar los siguientes protocolos, POP3, SMTP, IMAP3 o IMAP4.
- En la configuración de Microsoft Outlook, se estandarizará el formato del correo incluyendo el logo de la Institución y un pie de firma que incluya el nombre del funcionario, cargo y departamento al cual pertenece.

Tanto la Jefatura de Informática y Telecomunicaciones como la Presidencia Ejecutiva pueden establecer nuevas medidas para mejorar el uso correcto del servicio de correo electrónico.

CAPITULO V

SANCIONES

ART. 22.- POR PERDIDA DEL APARATO TELEFONICO O RADIO VHF.

La pérdida parcial o total del aparato telefónico o radio VHF es responsabilidad del usuario a quien se lo asignó, por lo que éste deberá pagar los valores correspondientes a la pérdida. El daño parcial o total del aparato telefónico o radio VHF es responsabilidad del usuario a quien se lo asignó, por lo que éste deberá pagar los valores correspondientes al daño.

ART. 23.- POR LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS.

Los costos de las llamadas telefónicas personales que se exceden de las políticas establecidas por la empresa serán debitadas del rol de pagos del usuario respectivo. El incumplimiento de estos estándares de telefonía serán motivos de sanciones verbales, escritas y hasta la terminación de relaciones laborales por el mal uso de bienes públicos por incumplimiento de normas y políticas institucionales, según corresponda el caso.

ART. 24.- VIGILANCIA Y CUMPLIMIENTO.

La Jefatura de Informática y Telecomunicaciones, a través de sus Asistentes periódicamente estará auditando los equipos que cuenten con la herramienta de Internet, con el fin de verificar el buen uso del mismo. En el caso que el usuario dé un mal uso al internet, telefonía, radio VHF o correo electrónico, la Jefatura de Informática y Telecomunicaciones procederá a comunicar al Director o Jefe del Área, sobre el mal uso que se le está dando a internet en su área. De incurrir en el mismo acto se aplicará sanciones que amerite el caso. La Presidencia Ejecutiva y la Jefatura de Informática y Telecomunicaciones pueden establecer nuevas restricciones; así como también, establecer permisos en casos especiales que necesiten un perfil distinto al que se le asigna al resto del personal administrativo y técnico, mediante una Resolución directa de Presidencia Ejecutiva.

DISPOSICION GENERAL.-

Lo que no estuviere dispuesto en el presente manual se estará a lo dispuesto a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensaje de Datos.

El presente manual entrará en vigencia a partir de su suscripción.

Dado y firmado en San Cristóbal a los diecinueve nueve días del mes de Mayo de dos mil catorce.- EJECUTESE Y CUMPLASE.



Marco Salao Bravo
PRESEIDENTE EJECUTIVO