



**PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y GESTIÓN DE
USUARIOS: ALTAS, BAJAS, MANEJO DE
PRIVILEGIOS**

Código:
PR-SEI-STE-001

Versión:
03

Elaborado por:
CDG/SEI

Revisado por:
SEI/TIC

Aprobado por:
GG

Fecha de Emisión:
2016-09-01

Datos generales del documento

ELABORACIÓN ACTUALIZACIÓN X ELIMINACIÓN

Nombre del documento: Procedimiento de Control y Gestión de Usuarios: Altas, Bajas y Manejo de privilegios.

Código: PR-SEI-STE-001

Versión: 03

Proceso / Subproceso: Seguridad de la Información/Seguridad Tecnológica

Observación: Sección 5: Se agregó Políticas.
Sección 6: Se modificó la redacción.
Sección 9: Se modificó formato FO-SEI-STE-001 y se agregó formato FO-SEI-STE-002.

	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
Elaborado por:	Juan Espinoza	Profesional de Procesos	
	Christian Cascante	Especialista de Seguridad Tecnológico	
Revisado por:	David Almeida	Director de Infraestructura	
	Luis Baño	Director de Soporte	
	Luis Gómez	Gerente de Tecnología de la Información	
	Milton Serrano	Gerente de Seguridad de la Información	
	Gonzalo Frías	Gerente de Control de Gestión	
	Julio Bailón	Gerente de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Jorge Jaramillo	Gerente General	

Fecha de aprobación:

12 SEP 2016





**PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y GESTIÓN DE
USUARIOS: ALTAS, BAJAS, MANEJO DE
PRIVILEGIOS**

Código:
PR-SEI-STE-001

Versión:
03

Elaborado por:
CDG/SEI

Revisado por:
SEI/TIC

Aprobado por:
GG

Fecha de Emisión:
2016-09-01

1 Objetivo

Controlar la creación, modificación e inhabilitación de usuarios y perfiles para los paquetes de servicios informáticos básicos, sistemas de información Corporativa y/o Sistemas propios de cada Unidades de Negocio que sustentan los procesos del negocio sobre la base de los requisitos de seguridad dentro la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP.).

2 Alcance

El presente procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todos los servidores públicos de CNEL EP., y personal de proveedores externos.

3 Definiciones

Alta de usuarios: Asignación de permisos de acceso a un usuario en los sistemas de información de la Corporación.

Baja de usuarios: Revocación de permisos de acceso a un usuario en los sistemas de la Corporación.

Cambio Administrativo: Se entiende por cambio administrativo el movimiento de la servidora o servidor, obrera u obrero de la empresa de una dependencia o área a otra distinta.

OTRS: Sistema de gestión de tickets de la mesa de ayuda.

Paquetes de servicios informáticos básicos: Sistemas de información comunes a todos los usuarios internos de la Corporación y que permiten registrar, controlar, almacenar, organizar, compartir información; entre los cuales tenemos: dominio, correo electrónico y quipux.

Sistemas de Información Corporativo: Sistemas de información centralizados que apoyan los procesos administrativos, comerciales, financieros, contables, técnicos.

Sistemas de Información de uso único en las Unidades de Negocio: Sistemas de uso propio en cada Unidad de Negocio.

Traslado Administrativo: Es el movimiento, debidamente motivado, de la servidora o servidor empresarial de un puesto a otro que se encuentre vacante, de igual clase y categoría o de distinta clase pero de igual remuneración

Traspaso de Puestos a otras Unidades: La autoridad nominadora o su delegado, previo informe técnico de la Jefatura de Talento Humano, podrá autorizar el traspaso de puestos, con la respectiva partida presupuestaria, de una dependencia o área a otra, dentro de la empresa, en procesos de fortalecimiento organizacional con sustento en análisis de racionalización y optimización del talento humano, derivados de cambios de estructura o procesos y de laplanificación estratégica de la empresa, sin que se afecte la estabilidad, remuneración y funciones del servidor o servidora.



**PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y GESTIÓN DE
USUARIOS: ALTAS, BAJAS, MANEJO DE
PRIVILEGIOS**

Código:
PR-SEI-STE-001

Versión:
03

Elaborado por: CDG/SEI	Revisado por: SEI/TIC	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2016-09-01
----------------------------------	---------------------------------	----------------------------	--

Usuario: Se entiende por usuario a cualquier servidor público perteneciente o ajeno a CNEL EP, así como personal de organizaciones externas o entidades colaboradoras que tengan algún tipo de vinculación con la empresa y que utilice o posea acceso a los servicios informáticos básicos, sistemas de información Corporativa y/o Unidades de Negocio de la Institución.

4 Responsabilidades

- GERENTE GENERAL
 - ✓ Aprobar y disponer la aplicación del presente procedimiento.
- GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN
 - ✓ Elaborar, tramitar y actualizar el presente procedimiento.
- GERENCIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.
 - ✓ Divulgar y velar por cumplimiento del presente documento.
 - ✓ Realizar revisiones de usuarios y privilegios asociados para cada uno de los sistemas de información de la Corporación.
 - ✓ Crear, habilitar, inhabilitar (en el caso que aplique) usuarios de los paquetes de servicios informáticos básicos, sistema de información corporativo y sistemas de información de Unidades de Negocio gestionados por parte de Seguridad de la Información.
- USUARIOS DE CNEL EP
 - ✓ Seguir los canales establecidos en el presente procedimiento para la obtención de permisos de acceso a los diferentes sistemas de la Corporación

5 Políticas

- 5.1 La Gerencia de Seguridad de la Información debe revisar al menos una vez al año los privilegios de acceso de los usuarios en los diferentes sistemas de información Corporativo y/o Unidades de Negocio, incluidos aquellos con privilegios especiales (administrador, root, etc.).
- 5.2 Se debe permitir el acceso a los recursos para el desarrollo de las actividades profesionales del usuario cuando exista un requerimiento; los permisos otorgados a cada usuario deben ser los mínimos para el desarrollo de sus funciones.
- 5.3 Los privilegios de acceso de usuarios, tanto internos como externos, deben ser revisados siempre que existan cambios en las funciones o responsabilidades.
- 5.4 El proceso de Alta y Baja de los Usuarios en los Sistemas de Información Corporativa y/o Sistemas de Información de uso único de cada Unidad de Negocio se ejecutará por el personal responsable de Seguridad de Información de cada Unidad de Negocio; en caso de no existir este personal el proceso será realizado por personal de Tecnología de la Información de cada Unidad de Negocio.



**PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y GESTIÓN DE
USUARIOS: ALTAS, BAJAS, MANEJO DE
PRIVILEGIOS**

Código:
PR-SEI-STE-001

Versión:
03

Elaborado por:
CDG/SEI

Revisado por:
SEI/TIC

Aprobado por:
GG

Fecha de Emisión:
2016-09-01

6 Desarrollo

ALTA DE USUARIOS PARA LOS PAQUETES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS BÁSICOS.

- 6.1 La Gerencia de Desarrollo Corporativo o Responsable de Talento Humano de las Unidades de Negocio según corresponda, deben generar la solicitud de creación de un nuevo usuario perteneciente a CNEL EP a la Gerencia de Seguridad de la Información mediante el sistema de nómina al correo electrónico gestion.usuarios@cnel.gob.ec.
- 6.2 La Gerencia de Seguridad de la Información gestiona el ticket de creación de usuario para los paquetes de servicios informáticos básicos en el sistema OTRS e informa al responsable de Tecnología de la Información de la Unidad de Negocio según corresponda para su gestión interna.
- 6.3 La Gerencia de Seguridad de la Información asignará las credenciales y se informa mediante correo electrónico al responsable de Tecnología de la Información de la Unidad de Negocio según corresponda, indicando el identificador de usuario y la clave de ingreso temporal al (los) sistema(s).
- 6.4 La Gerencia de Seguridad de la Información enviará al nuevo usuario un correo informativo de bienvenida adjuntando el manual de políticas de seguridad de la información y se solicitará al usuario que realice el cambio de la clave una vez que ingrese al (los) sistema (s). Adicionalmente en el mismo correo se enviará el formato FO-SEI-STE-002 "Responsabilidad de uso de contraseñas", el mismo que deberá ser impreso, firmado y escaneado por el usuario para su envío a la dirección gestión.usuarios@cnel.gob.ec.
- 6.5 La Gerencia de Seguridad de la Información debe cerrar el ticket de alta de usuario en el OTRS y registrar la creación de dicho usuario en el Inventario de Accesos.

BAJA DE USUARIOS PARA LOS PAQUETES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS BÁSICOS.

- 6.6 La Gerencia de Desarrollo Corporativo o Responsable de Talento Humano de las Unidades de Negocio según corresponda, deben informar a la Gerencia de Seguridad de la Información que el usuario se encuentra en proceso de desvinculación, indicando el motivo, la fecha y hora hasta la cual prestará sus servicios en la Corporación, mediante el sistema de nómina al correo electrónico gestion.usuarios@cnel.gob.ec.
- 6.7 La Gerencia de Seguridad de la Información debe inhabilitar los identificadores y/o privilegios de acceso que mantenía el usuario en los paquetes de servicios informáticos básicos e informar a la Gerencia de Tecnología de la Información al correo electrónico soporteti@cnel.gob.ec.
- 6.8 La Gerencia de Seguridad de la Información debe cerrar el ticket de baja de usuario en el OTRS y registrar la inhabilitación de dicho usuario en el Inventario de Accesos.



**PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y GESTIÓN DE
USUARIOS: ALTAS, BAJAS, MANEJO DE
PRIVILEGIOS**

Código:
PR-SEI-STE-001

Versión:
03

Elaborado por: CDG/SEI	Revisado por: SEI/TIC	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2016-09-01
----------------------------------	---------------------------------	----------------------------	--

6.9 Una vez cerrado el ticket y en caso de requerir el respaldo de la información contenida en los paquetes de servicios informáticos básicos, la Gerencia de Tecnología de Información debe solicitar a la Gerencia de Seguridad de la Información mediante correo electrónico gestion.usuarios@cnel.gob.ec, la activación de la cuenta de usuario de manera temporal indicando el o los sistemas de servicios informáticos básicos que necesite realizar el respaldo, los plazos se detallan a continuación:

- En el caso de respaldo de información del quipux la activación tendrá un plazo máximo de quince (15) días laborables.
- En el caso de respaldo de información del correo electrónico la activación tendrá un plazo máximo de un (1) día laborable.

Luego de culminado este plazo, la Gerencia de Seguridad de la Información inhabilitará las cuentas en el o los sistemas del paquete de servicios informáticos básicos.

ALTA DE USUARIOS PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVA Y/O SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE USO ÚNICO EN LAS UNIDADES DE NEGOCIO.

6.10 El Responsable del área, Jefe inmediato o Responsable de proyecto de la persona que requiere la creación del nuevo usuario en cualquier sistema de información corporativo y/o sistema de uso único en las Unidades de Negocio debe enviar a la Gerencia de Seguridad de la Información a la dirección de correo electrónico gestion.usuarios@cnel.gob.ec la "Solicitud de Alta de Usuarios", indicando los permisos requeridos en los sistemas e incluyendo el tiempo estimado de duración en caso de ser un proyecto; se debe presentar una solicitud por cada sistema requerido.

6.11 La Gerencia de Seguridad de la Información asignará el tipo de perfil de acuerdo al requerimiento presentado en el Formato de "Solicitud de Alta de Usuarios"; para lo cual se debe considerar los perfiles previamente definidos por la Gerencia de Seguridad de la Información. En el caso de no existir perfiles pre-definidos que se adapten a dicho usuario o sistema, se debe hacer uso de las opciones propias del sistema para brindar los accesos requeridos.

6.12 La Gerencia de Seguridad de la Información se comunicará vía telefónica o mediante correo electrónico con la persona requirente, indicando el identificador de usuario y la clave de ingreso temporal al (los) sistema(s).

6.13 La Gerencia de Seguridad de la Información enviará al nuevo usuario un correo informativo adjuntando el manual de políticas de seguridad de la información y se solicitará al usuario que realice el cambio de la clave una vez que ingrese al (los) sistema (s). Adicionalmente se verificará en el Inventario de Accesos si el usuario ya ha firmado con anterioridad el formato FO-SEI-STE-002 "Responsabilidad de uso de contraseñas", de no ser el caso, en el mismo correo se enviará dicho formato, el mismo que deberá ser impreso, firmado y escaneado por el usuario para su envío a la dirección gestion.usuarios@cnel.gob.ec.



**PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y GESTIÓN DE
USUARIOS: ALTAS, BAJAS, MANEJO DE
PRIVILEGIOS**

Código:
PR-SEI-STE-001

Versión:
03

Elaborado por:
CDG/SEI

Revisado por:
SEI/TIC

Aprobado por:
GG

Fecha de Emisión:
2016-09-01

- 6.14 La Gerencia de Seguridad de la Información debe cerrar el ticket de alta de usuario en el OTRS y registrar la creación de dicho usuario en el Inventario de Accesos.

BAJA DE USUARIOS PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVA Y/O SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE USO ÚNICO EN LAS UNIDADES DE NEGOCIO.

- 6.15 El Responsable del área, Jefe inmediato, o Responsable de proyecto de la persona que ya no requiere mantener sus privilegios en cualquiera de los sistema de información corporativo y/o sistema de uso único en las Unidades de Negocio debe informar a la Gerencia de Seguridad de la Información a la dirección de correo electrónico gestión.usuarios@cnel.gob.ec que el usuario ya no requiere el o los accesos que mantenía.
- 6.16 La Gerencia de Seguridad de la Información debe inhabilitar los identificadores y/o privilegios de acceso que mantenía el usuario en los sistemas de información Corporativo y/o sistema de uso único en las Unidades de Negocio.
- 6.17 La Gerencia de Seguridad de la Información debe cerrar el ticket de baja de usuario en el OTRS y registrar la inhabilitación de dicho usuario en el Inventario de Accesos.

TRASLADO, CAMBIO O TRASPASO ADMINISTRATIVO.

- 6.18 La Gerencia de Desarrollo Corporativo o Responsable de Talento Humano de las Unidades de Negocio según corresponda, deben informar a la Gerencia de Seguridad de la Información que realizará el traslado, cambio o traspaso administrativo del servidor a otra área o Unidad de Negocio incluyendo el motivo, mediante el sistema de nómina al correo electrónico gestion.usuarios@cnel.gob.ec.
- 6.19 La Gerencia de Seguridad de la Información debe inhabilitar los identificadores y/o privilegios de acceso que mantenía el usuario en los paquetes de servicios informáticos básicos, sistemas de información corporativa y sistemas de información de uso único en las unidades de negocio relacionados a sus funciones anteriores, este proceso se realizará independientemente de sí en sus nuevas funciones requerirá de los mismos accesos que mantenía anteriormente. Para este caso, el nuevo Jefe de área del funcionario deberá solicitar mediante el proceso establecido los nuevos accesos para el funcionario.
- 6.20 La Gerencia de Seguridad de la Información debe cerrar el ticket de baja de usuario en el OTRS y registrar la inhabilitación de dicho usuario en el Inventario de Accesos.



PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y GESTIÓN DE
USUARIOS: ALTAS, BAJAS, MANEJO DE
PRIVILEGIOS

Código:
PR-SEI-STE-001

Versión:
03

Elaborado por: CDG/SEI Revisado por: SEI/TIC Aprobado por: GG Fecha de Emisión: 2016-09-01

7 Seguimiento y medición

Indicador	Objetivo	Fórmula
Porcentaje de solicitudes de alta de usuarios atendidas para paquetes de servicios informáticos básicos	Medir el porcentaje de solicitudes de alta de usuarios para el acceso al paquete de servicios informáticos básicos	$\frac{\text{Número de Solicitudes de alta de usuarios para paquetes de servicios informáticos básicos Atendidas}}{\text{Número de Solicitudes de alta de usuarios para paquetes de servicios informáticos básicos Requeridas}} * 100$
Porcentaje de solicitudes de baja de usuarios atendidas para paquetes de servicios informáticos básicos	Medir el porcentaje de solicitudes de baja de usuarios para el acceso al paquete de servicios informáticos básicos	$\frac{\text{Número de Solicitudes de baja de usuarios para paquetes de servicios informáticos básicos Atendidas}}{\text{Número de Solicitudes de baja de usuarios para paquetes de servicios informáticos básicos Requeridas}} * 100$
Porcentaje de solicitudes de alta de usuarios atendidas para sistemas de información Corporativa	Medir el porcentaje de solicitudes de alta de usuarios para el acceso a los sistemas de información Corporativa	$\frac{\text{Número de Solicitudes de alta de usuarios para sistemas de información Corporativa Atendidas}}{\text{Número de Solicitudes de alta de usuarios para sistemas de información Corporativa Requeridas}} * 100$
Porcentaje de solicitudes de baja de usuarios atendidas para sistemas de información Corporativa	Medir el porcentaje de solicitudes de baja de usuarios para el acceso a los Sistemas de Información Corporativa	$\frac{\text{Número de Solicitudes de baja de usuarios para sistemas de información Corporativa Atendidas}}{\text{Número de Solicitudes de baja de usuarios para sistemas de información Corporativa Requeridas}} * 100$
Porcentaje de solicitudes de alta de usuarios atendidas para sistemas de información de uso único en las Unidades de Negocio	Medir el porcentaje de solicitudes de alta de usuarios para el acceso a los sistemas de información de uso único en las Unidades de Negocio	$\frac{\text{Número de Solicitudes de alta de usuarios para sistemas de información de uso único en las Unidades de Negocio Atendidas}}{\text{Número de Solicitudes de alta de usuarios para sistemas de información de uso único en las Unidades de Negocio Requeridas}} * 100$
Porcentaje de solicitudes de baja de usuarios atendidas para sistemas de información de uso único en las Unidades de Negocio	Medir el porcentaje de solicitudes de baja de usuarios para el acceso a los sistemas de información de uso único en las Unidades de Negocio	$\frac{\text{Número de Solicitudes de baja de usuarios para sistemas de información de uso único en las Unidades de Negocio Atendidas}}{\text{Número de Solicitudes de baja de usuarios para sistemas de información de uso único en las Unidades de Negocio Requeridas}} * 100$



**PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y GESTIÓN DE
USUARIOS: ALTAS, BAJAS, MANEJO DE
PRIVILEGIOS**

Código:
PR-SEI-STE-001

Versión:
03

Elaborado por:
CDG/SEI

Revisado por:
SEI/TIC

Aprobado por:
GG

Fecha de Emisión:
2016-09-01

8 Documentos de Referencia

Para la elaboración del documento, se observaron las siguientes disposiciones legales, reglamentarias y normativas:

- Norma Técnica de Seguridad de la Información
- Normas Internas de la Administración del Talento Humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNELEP – Fecha de Publicación 2 de Mayo de 2014.

9 Registros

Código	Nombre o Descripción
FO-SEI-STE-001	Solicitud para alta de usuarios
FO-SEI-STE-002	Responsabilidad de uso de contraseña

10 Anexos

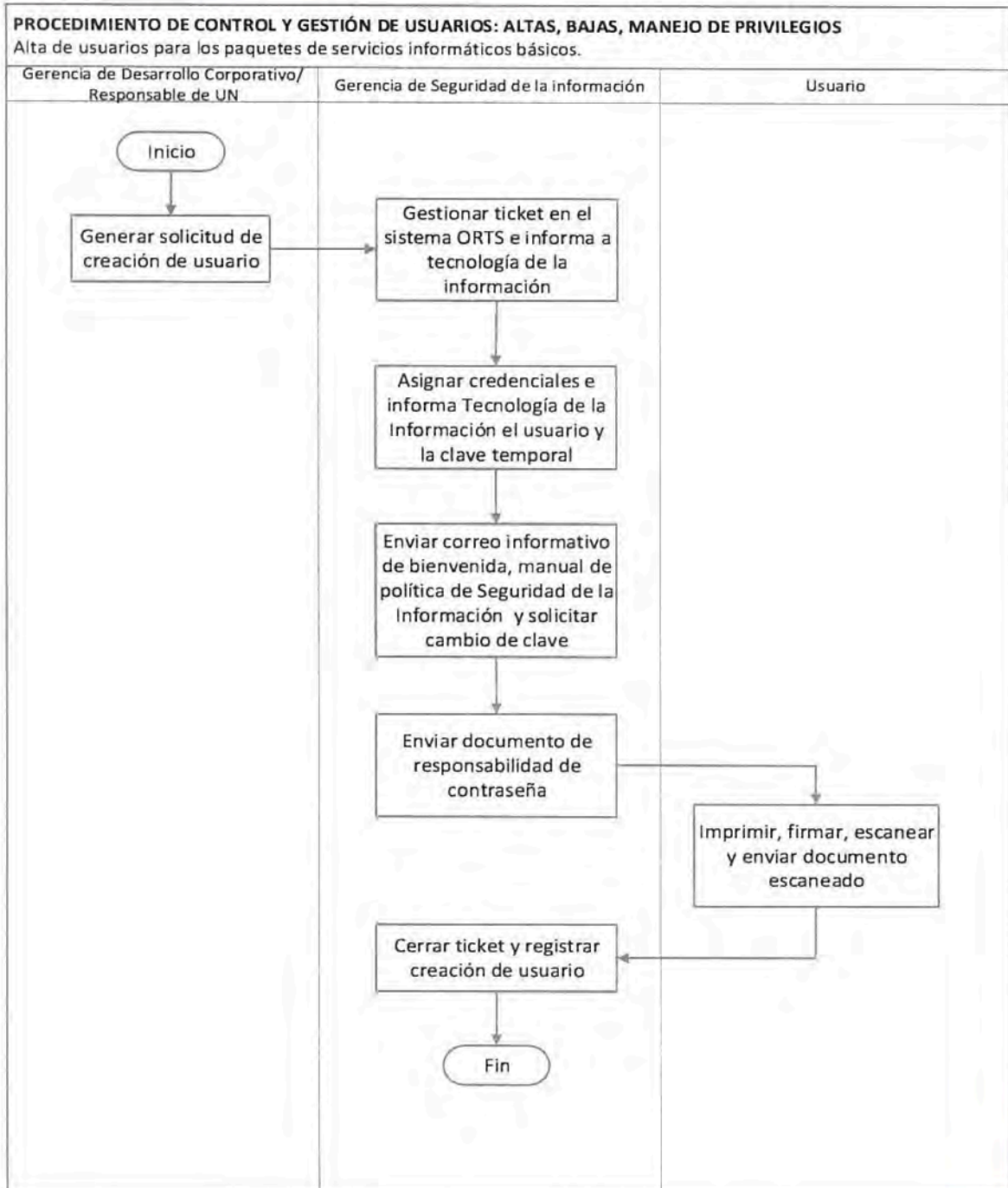
10.1 Anexo I: Diagrama de flujo del procedimiento.

10.2 Anexo II: Formato FO-SEI-STE-001 "Solicitud de alta de usuarios".

10.3 Anexo III: Formato FO-SEI-STE-002 "Responsabilidad de uso de contraseña".

(Anexo 1)

Diagrama de flujo del procedimiento



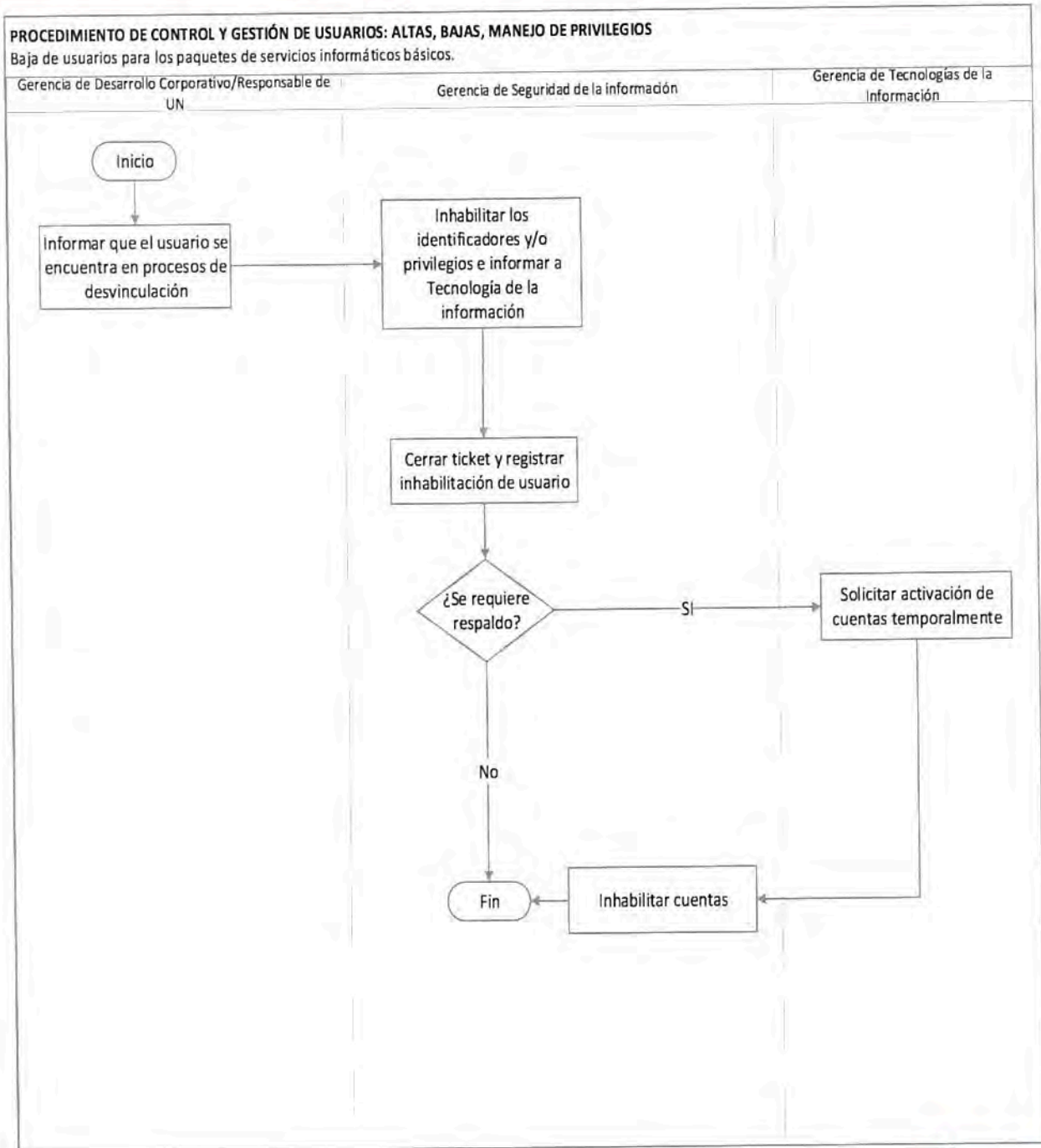
α

→
⊙

h.
M
/

(Anexo 1)

Diagrama de flujo del procedimiento

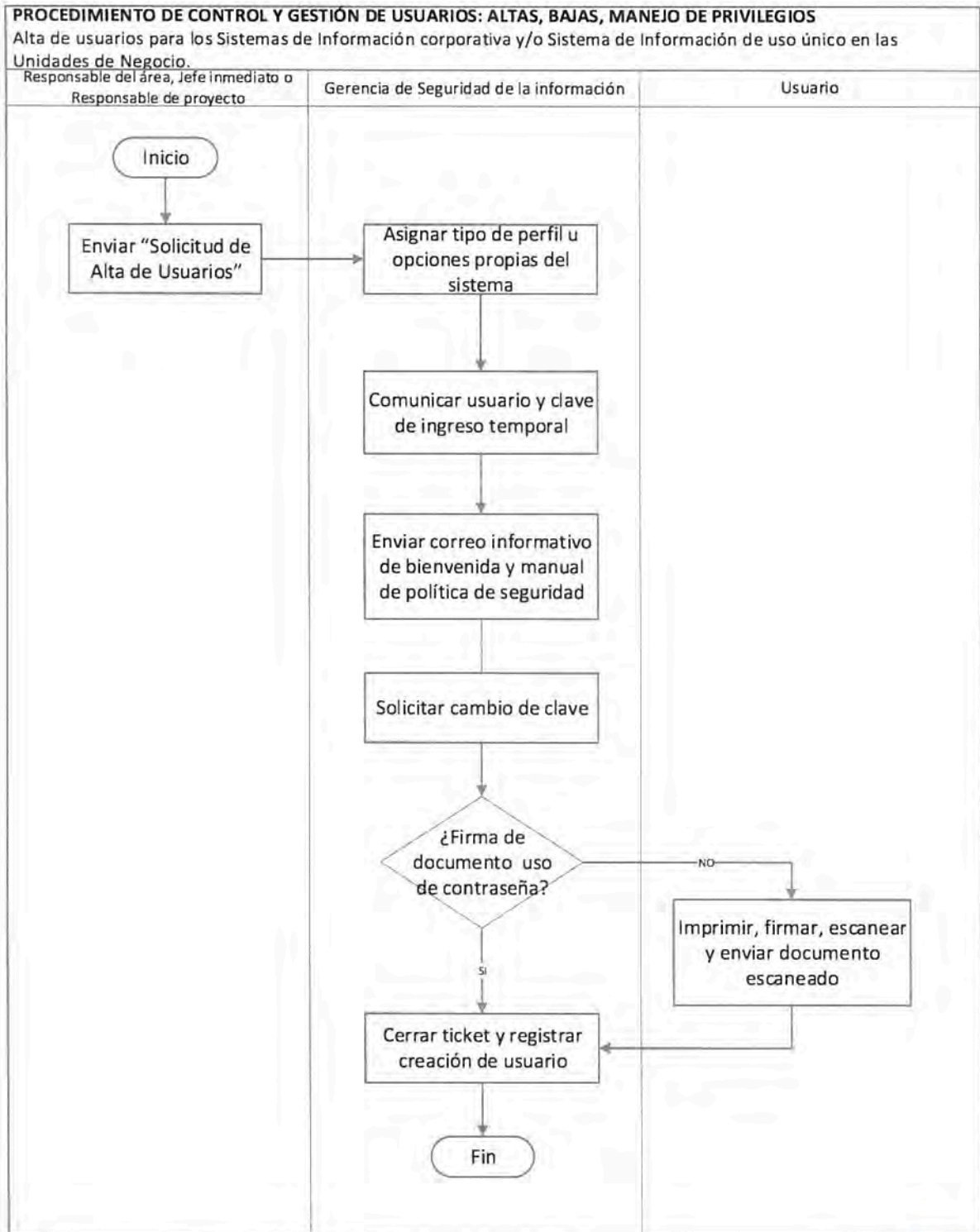


[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

(Anexo 1)

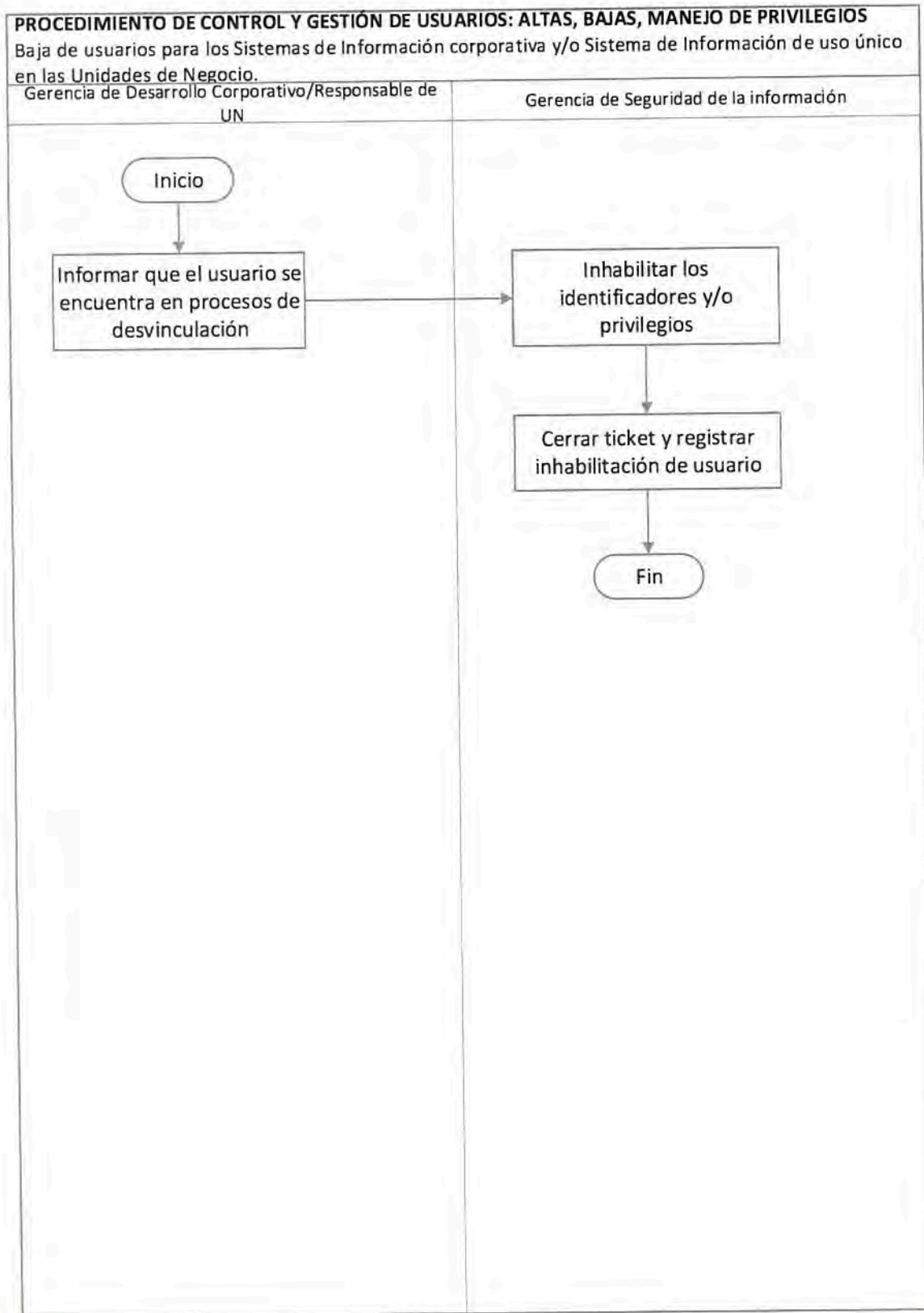
Diagrama de flujo del procedimiento



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

(Anexo 1)

Diagrama de flujo del procedimiento

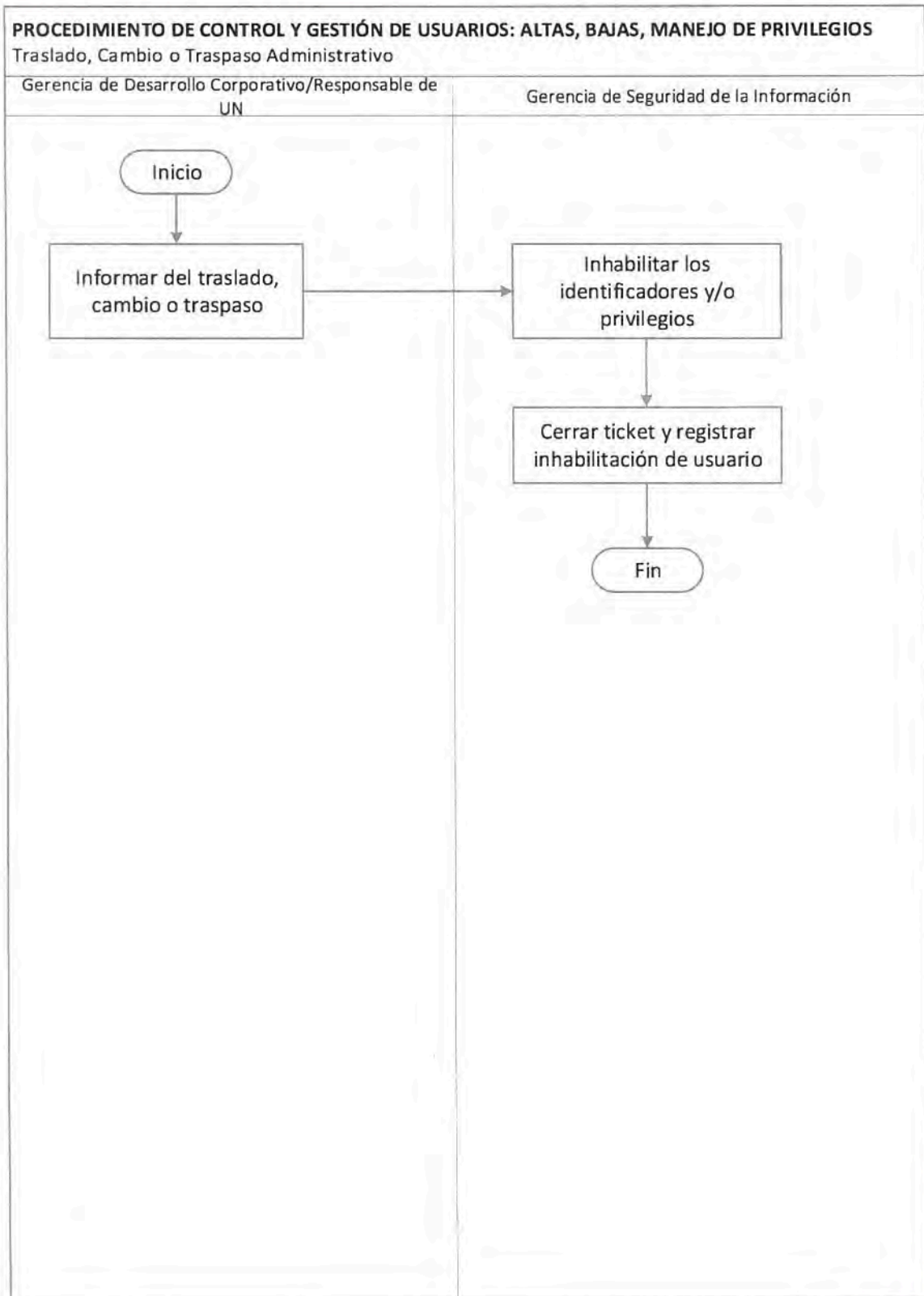


de. 14
14/11/14

H
14/11/14

(Anexo 1)

Diagrama de flujo del procedimiento



[Handwritten signatures and initials]

(Anexo 2)
Modelo de Solicitud de Alta de Usuarios



SOLICITUD DE ALTA DE USUARIOS

1. DATOS DEL USUARIO	
Nombre Completo:	
CI / Pasaporte:	Cargo:
Departamento / Área:	Unidad de Negocio:
Email:	Teléfono de Contacto:
Proceso / Proyecto (*):	Tiempo estimado del proyecto (*):
Nombre de Empresa (*):	
Fecha Solicitud: / /	
(*) Solo para Personal Externo	

2. DATOS DEL SOLICITANTE (JEFE DE ÁREA O RESPONSABLE)	
Nombre Completo:	
Cargo:	
Teléfono de Contacto:	email:

3. MOTIVO DE SOLICITUD	
<input type="checkbox"/> Personal Nuevo Interno	<input type="checkbox"/> Personal Nuevo Externo
<input type="checkbox"/> Nuevo Sistema	<input type="checkbox"/> Asignación de Nuevas Funciones
<input type="checkbox"/> Cambio de Área	<input type="checkbox"/> Autorizaciones adicionales

4. DESCRIPCIÓN DE SISTEMAS PARA ALTA	
Sistemas de Información Corporativa/ Unidades de Negocio:	Sistemas de Seguridad:
Sistemas para los paquetes de servicios informáticos básicos:	Sistemas Técnicos, Monitoreo y Control:
Otros:	
Descripción:	

5. TIPO DE NIVEL DE ACCESO			
Sistema	Perfil	Autorizaciones adicionales	Usuario

6. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

 Firma Usuario

 Firma Solicitante (Jefe o Responsable)

(Handwritten signatures and initials)

RESPONSABILIDAD DE USO DE CONTRASEÑA

El acceso y uso de los sistemas de información, bases de datos y los procesos del negocio que **CNEL EP.** pone a disposición de sus empleados o personal externo, está sujeto a las normas legales y reglamentarias, generales y especiales, y a los términos, estipulaciones y declaraciones consignadas en estas condiciones generales del Servicio, y se entiende que todos los usuarios (as) que ingresan a los mismos, por este sólo hecho y por el uso que hagan del mismo, las conocen y aceptan sin limitación de ninguna especie.

El usuario(a) sólo podrá utilizar la información entregada por los sistemas de información, bases de datos y los procesos del negocio para su uso laboral y no comercial ni personal y, en consecuencia, le queda prohibido ceder, comercializar, circular, retransmitir o distribuir en cualquier forma y a cualquier título todo o parte de dicha información.

CNEL EP. se reserva el derecho a cambiar unilateralmente estos términos y condiciones en cualquier momento, sin necesidad de notificación expresa a los usuarios. La utilización por parte del usuario o el acceso a los sistemas implicará la aceptación tácita de dichas modificaciones o de las nuevas condiciones.

USO Y REGISTRO DE LA CLAVE

La contraseña Registrada por el usuario (a) debe ser única, personal, confidencial e intransferible.

La duración de la contraseña podrá ser definida de antemano o indefinida, sin perjuicio de su actualización periódica voluntaria o solicitada por **CNEL EP.** En caso de pérdida o mal uso el usuario (a) deberá dar aviso de inmediato al Departamento de Seguridad de la Información de **CNEL EP.** a través de los distintos mecanismos de comunicación asignados para tal efecto, para proceder a su bloqueo definitivo.

Todo uso del nombre de usuario(a) y contraseña es de única y exclusiva responsabilidad de su titular.

El usuario(a) declara comprometerse a adoptar todas las medidas tendientes a que el nombre de usuario (a) y contraseña no sean conocidos; entregados; utilizados por terceras personas autorizadas o no; divulgados; publicados; cedidos o cualquiera otra acción que suponga un uso indebido de dicha información de carácter personal, confidencial e intransferible.

En el evento que la persona acceda a los sistemas de información, bases de datos y los procesos del negocio, mediante el uso de usuario y contraseña, la responsabilidad derivada de la falta de cuidado, indebida reserva, mal uso o uso por terceros autorizados o no, ocasionándose o no perjuicios directos previstos e imprevistos, o de cualquier otra especie, será de responsabilidad exclusiva del usuario (a) titular.

El incumplimiento de las obligaciones y responsabilidades plasmadas en este documento, facultará a **CNEL EP.** a reclamar por la vía legal que estime más procedente, a la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados, incluido el lucro cesante.

Firma de Usuario

Nombre Completo:

CI: