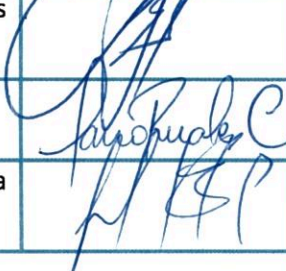

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE SOPORTE INFORMÁTICO</b>			<b>Código:</b> MN-TIC-SOP-001
				<b>Versión:</b> 01
	<b>Elaborado por:</b> TIC	<b>Revisado por:</b> TIC/CDG	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-01-05

Datos generales del documento				
ELABORACIÓN	x	ACTUALIZACIÓN		ELIMINACIÓN
<b>Nombre del documento:</b>		Manual de Políticas de soporte informático		
<b>Código:</b>		MN-TIC-SOP-001		
<b>Versión:</b>		01		
<b>Proceso / Subproceso:</b>		Tecnologías de la Información / Soporte técnico de Tecnologías de la Información		
<b>Observación:</b>				

	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Luis Baño	Director de soporte Tecnológico	
	Daniela Quevedo	Técnica de Procesos	
<b>Revisado por</b>	Luis Gómez	Gerente de Tecnologías de la Información	
	David Ruales	Director de Procesos	
	Julio Bailón	Gerente de Asesoría Jurídica	
<b>Aprobado por:</b>	Jorge Jaramillo	Gerente General	
<b>Fecha de aprobación:</b>		02 FEB 2017	



	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE SOPORTE INFORMÁTICO</b>			<b>Código:</b> MN-TIC-SOP-001
				<b>Versión:</b> 01
<b>Elaborado por:</b> TIC	<b>Revisado por:</b> TIC/CDG	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-01-05	

## 1 Objetivo

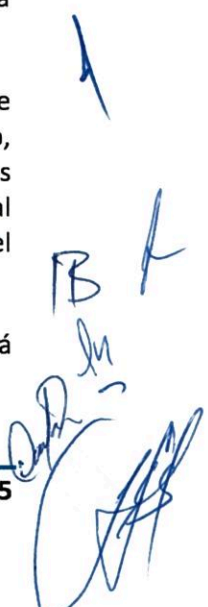
Crear y definir las políticas específicas que permitan brindar un soporte tecnológico de calidad a las diferentes áreas de la Corporación.


## 2 Alcance

Este manual debe ser ejecutado por los servidores públicos del área de Tecnología de la Información y servidores públicos que custodien o hagan uso de equipos informáticos de la Corporación.

## 3 Declaración de las Políticas

- 3.1 Los servidores públicos que ocupen cargos de Gerentes, Administradores de Unidades de Negocio, Asesores, Coordinadores, Directores y Líderes mantendrán asignado computadores tipo laptop de manera permanente.
- 3.2 Los servidores públicos que por la naturaleza de sus actividades necesiten computadores tipo laptop de manera permanente, deben solicitar autorización para la asignación definitiva del bien, a su Gerencia Corporativa en la Oficina Central o Administradores en la Unidad de Negocio.
- 3.3 Se asignarán computadores tipo laptop, siempre que exista disponibilidad de estos equipos.
- 3.4 La adquisición de computadores que no se encuentren dentro de la planificación del área de Tecnología se realizará siempre que el área requirente del equipo provea de los recursos financieros a esta área para dicha adquisición.
- 3.5 La Gerencia de Tecnología de la Información en la Oficina Central debe motivar cualquier adquisición de equipos informáticos para la Corporación en coordinación con el área de adquisición y cumpliendo con lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública.
- 3.6 El área de Tecnología tanto en Oficina Central como en Unidades de Negocio, debe participar en la planificación y/o desarrollo de proyectos en los cuales se incluya la contratación de bienes o servicios que contengan soluciones y/o equipos informáticos.
- 3.7 El área de Tecnología tanto en Oficina Central como en Unidades de Negocio, debe disponer de acuerdo a los requerimientos actuales, un pool de computadores tipo laptop, con perfiles de usuario nombrados, permisos de administrador y sin clave, los cuales estarán custodiados por un Técnico de Soporte quien previa asignación temporal registrará la información del usuario. Si por necesidad el requirente desea hacer uso del computador por más de 5 días, realizará una nueva solicitud para su atención.
- 3.8 La entrega de equipos informáticos almacenados en las Bodegas de CNEL EP se realizará únicamente a los responsables autorizados del área de Tecnología.

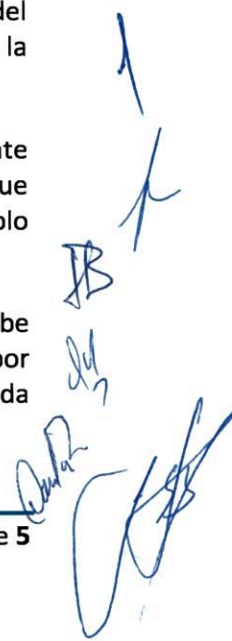


	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE SOPORTE INFORMÁTICO</b>			<b>Código:</b> MN-TIC-SOP-001
				<b>Versión:</b> 01
<b>Elaborado por:</b> TIC	<b>Revisado por:</b> TIC/CDG	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-01-05	

- 3.9 Los servidores públicos que por necesidad departamental requieran utilizar más de un equipo de computación tipo desktop, deben contar con la autorización del Director de Soporte Informático en Oficina Central o del Líder Informático en las Unidades de Negocio.
- 3.10 El área de Tecnología tanto en Oficina Central como en Unidades de Negocio debe planificar anualmente y ejecutar como mínimo 2 mantenimientos preventivos al año a los equipos informáticos, generando actas como constancia de lo realizado.
- 3.11 El área de Tecnología tanto en Oficina Central como en Unidades de Negocio llevará un registro actualizado de los equipos que se encuentran obsoletos.
- 3.12 El área de Tecnología tanto en Oficina Central como en Unidades de Negocio debe mantener una base de datos detallada de los equipos que serán reemplazados por su grado de obsolescencia o deterioro.
- 3.13 El área de Tecnología tanto en Oficina Central como en Unidades de Negocio debe mantener actualizado su inventario tecnológico de acuerdo a los lineamientos establecidos por las Direcciones de Soporte Informático e Infraestructura en Oficina Central.
- 3.14 El área de Tecnología tanto en Oficina Central como en Unidades de Negocio, debe mantener en archivo físico y digital, las actas celebradas con los servidores públicos de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección de Soporte Informático en Oficina Central.
- 3.15 La adquisición de los bienes tangibles o intangibles realizada por el área de Tecnología tanto en Oficina Central como en Unidades de Negocio, debe ingresar a Bodega y solicitar su aseguramiento a la Unidad de Seguro.
- 3.16 Se generarán actas de entrega-recepción para todo equipo informático que sea entregado o retirado definitivamente a un servidor público.
- 3.17 Los equipos que requieren mantener instalado servicios que permitan almacenar información en la nube privada contarán con la autorización de la Gerencia de Seguridad de la Información.
- 3.18 El personal de Soporte Informático es el único autorizado a realizar la instalación de sistemas y aplicativos en los computadores de CNEL EP, así como el registro de claves para conexión inalámbrica.
- 3.19 Las gestiones realizadas y los documentos que se generen en el proceso de soporte informático en cualquier de los niveles de soporte, deben registrarse en el sistema OTRS.
- 3.20 Previo a la atención de cualquier requerimiento o soporte informático que tenga relación con los servicios de tecnologías de la información, se debe confirmar que existe un ticket asociado al requerimiento o soporte.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE SOPORTE INFORMÁTICO</b>			<b>Código:</b> MN-TIC-SOP-001
				<b>Versión:</b> 01
<b>Elaborado por:</b> TIC	<b>Revisado por:</b> TIC/CDG	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-01-05	

- 3.21 Los Líderes de Tecnología en las Unidades de Negocio y los Directores de TI de Oficina Central, velarán y controlarán el cumplimiento de los Niveles de Acuerdo de Servicio (SLA) establecidos en el Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información.
- 3.22 Al momento de instalar los equipos informáticos, se debe evaluar que el área física de instalación cuente con las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar la integridad de los equipos.
- 3.23 En base al formato proporcionado por la Dirección de Soporte Informático en Oficina Central, se llevará un inventario de aplicaciones usadas por los servidores públicos, las cuales tengan relación con las actividades de la Corporación.
- 3.24 El área de Tecnología tanto en Oficina Central como en Unidades de Negocio instruirá a los servidores públicos sobre el uso y operación de los equipos y programas informáticos de tipo utilitario.
- 3.25 El uso de los equipos informáticos debe ser para ejecutar labores relacionadas con la Corporación.
- 3.26 El uso de equipos informáticos personales dentro de la Corporación se realizará con la autorización escrita de la Gerencia de Seguridad de la Información.
- 3.27 Se realizará la atención, reparación o mantenimiento de equipos informáticos que pertenezcan exclusivamente a la Corporación.
- 3.28 El área de Tecnología tanto en Oficina Central como en Unidades de Negocio, realizará las gestiones necesarias, dentro de su competencia, para que todo software de paga se encuentre legalmente licenciado, manteniendo bajo su custodia seriales e instaladores.
- 3.29 El área de Tecnología tanto en Oficina Central como en Unidades de Negocio, mantendrá un registro de las fechas de renovación del licenciamiento de los software que se manejen en la Corporación.
- 3.30 Todo equipo informático debe estar unido al Directorio Activo Corporativo, si por necesidad operativa el equipo debe estar fuera de este, se contará con la autorización del Líder de Tecnología en la Unidad de Negocio o del Director de Soporte Informático en la Oficina Central.
- 3.31 Los computadores de la Corporación deben ser nombrados cumpliendo la siguiente nomenclatura: Unidad de Negocio, ciudad donde se encuentre el equipo, área a la que será asignado, número secuencial y tipo de computador (escritorio o portátil): Ejemplo "CORP-GYE-GAF-001-E".
- 3.32 El área de Tecnología tanto en Oficina Central como en Unidades de Negocio, debe asegurar que los equipos informáticos de la Corporación se encuentren administrados por la Consola Central de Antivirus, mantengan instalado el antivirus corporativo y actualizada su base de datos de firmas de virus.



	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE SOPORTE INFORMÁTICO</b>			<b>Código:</b> MN-TIC-SOP-001
				<b>Versión:</b> 01
<b>Elaborado por:</b> TIC	<b>Revisado por:</b> TIC/CDG	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-01-05	

- 3.33 Está prohibido mantener en las unidades de almacenamiento de los equipos informáticos y almacenamiento en la red, archivos que no guarden relación con las labores del servidor público dentro de la Corporación.
- 3.34 El uso indebido de equipos informáticos de CNEL EP, será reportado de forma inmediata al Director de Soporte Informático.
- 3.35 Los custodios de los equipos informáticos deben salvaguardar la integridad de los equipos asignados así como la información contenida en los mismos.
- 3.36 El daño, deterioro, pérdida o sustracción de los equipos informáticos de CNEL EP será reportado por el custodio de forma inmediata a la Unidad de Tecnología.
- 3.37 Todo aplicativo debe contar con un manual o guía de operación e instalación que facilite la labor de los Técnicos de Soporte Informático.
- 3.38 Los requerimientos de soporte informático serán canalizados a través de correo electrónico a la dirección [soporteti@cnel.gob.ec](mailto:soporteti@cnel.gob.ec) o a través de llamada telefónica al número 991.
- 3.39 Los requerimientos de soporte informático serán atendidos asegurando la satisfacción del requirente dentro de los tiempos de respuesta establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio del Catálogo de Servicios Informáticos.
- 3.40 La entrega de un equipo informático a un nuevo servidor público, la creación o modificación de perfil de usuario estará sustentada por una notificación de la Unidad de Talento Humano.
- 3.41 Se mantendrá actualizada la información contenida en el Directorio Institucional.
- 3.42 Se debe mantener instalado en los computadores de CNEL EP un software que permita mantener el control de impresiones realizadas.
- 3.43 Las impresoras estarán configuradas de tal manera que permitan el ahorro de tóner o tintas, procurando mantener la calidad de la impresión.
- 3.44 Está prohibido instalar las impresoras o compartir el recurso de impresión en computadores que no pertenezcan a CNEL EP.
- 3.45 Los Técnicos de Soporte Informático son los únicos autorizados a realizar cambios de los suministros de impresión (a excepción del papel) asegurando que se utilice tóner y tintas originales en las impresoras de la Corporación.
- 3.46 Se prohíbe a los servidores públicos que sean custodios de computadores que pertenezcan a la Corporación, el establecimiento de configuraciones de contraseñas en el proceso de arranque de los computadores, únicamente podrán modificar contraseñas proporcionadas por el personal del área de Tecnología.