

RESOLUCION 2159 DE 2013

(diciembre 5)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Por la cual se crea el Marco de Gobierno TIC y se fijan Políticas Institucionales para el uso y comportamiento frente a los recursos y servicios de las TIC por parte de los usuarios internos del SENA

LA DIRECTORA GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

En uso de sus atribuciones legales y en especial las conferidas en el Numeral 4 del Artículo [4o](#) del Decreto 249 del 28 de febrero de 2004, y

CONSIDERANDO:

Que el decreto [249](#) del 28 de febrero de 2004, le atribuyó al Despacho de la Dirección General la facultad de dirigir, coordinar y facultar las funciones administrativas y dictar los actos administrativos con miras al cumplimiento de ía misión de la entidad, de conformidad con las normas legales vigentes.

Que el SENA dentro de los lineamientos estratégicos tiene como uno de sus objetivos, fortalecer la gestión de la infraestructura física y tecnológica de la entidad.

Que el SENA tiene entre otras estrategias, “fomentar la cultura del uso de las TIC, para ofrecer sentidos transparentes y de mayor calidad con posibilidad de interoperabilidad entre dependencias a través de conexiones rápidas y seguras”.

Que el Numeral 4 del Artículo [8o](#), del Decreto 249 del 28 de febrero de 2004, establece que es función de la Oficina de Sistemas: “Asesorar a las dependencias de la entidad en la aplicación de políticas, estrategias y directrices trazadas por la Dirección General, relacionadas con el desarrollo informático de la entidad y en la ejecución de los planes correspondientes”.

Que el numeral 5 del Artículo [8o](#) del decreto 249 del 28 de febrero de 2004, establece que la Oficina de Sistemas tiene entre otras las siguientes funciones:

- Asistir a la Dirección General y a las demás dependencias del SENA, en la implementación de los sistemas, normas y procedimientos de informática requeridos por la entidad.
- Asesorar a las dependencias de la entidad en la aplicación de las políticas, estrategias y directrices trazadas por la Dirección General, relacionadas con el desarrollo informático de la entidad y en la ejecución de los planes correspondientes.
- Conceptuar, evaluar y definir las necesidades y lineamientos para la adquisición, adaptación, desarrollo de bienes, custodia, mantenimiento, administración de contingencias y actualización de las plataformas y de los bienes informáticos en la Entidad, en coordinación con la Dirección Administrativa y Financiera y con las áreas usuarias del SENA.
- Coordinar con la Secretaría General, las directrices y orientaciones para la elaboración de planes de capacitación en informática para los funcionarios de la entidad.

- de 2011.

Que el Decreto [2482](#) de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión tiene por objeto adoptar el modelo integrado de planeación y gestión como instrumento de articulación y reporte de planeación, el cual comprende entre otros: Políticas de desarrollo administrativo. Conjunto de lineamientos que orientan a las entidades en el mejoramiento de su gestión para el cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno, a través de la simplificación de procesos y procedimientos internos, el aprovechamiento del talento humano y el uso eficiente de los recursos administrativos, financieros y tecnológicos.

Que el artículo sexto del Decreto [2482](#) de 2012, señala que la instancia responsable a nivel institucional para liderar, coordinar y facilitar la implementación del modelo integrado de planeación y gestión, es el Comité Institucional de desarrollo administrativo y que este Comité sustituirá los demás comités que tengan relación con el modelo y no sean obligatorios por mandato legal.

Que la Resolución [646](#) de 2013, crea el Comité Institucional de desarrollo administrativo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, estableciendo dentro de sus funciones: (...) 14. Determinar los mecanismos para implementar la normatividad relacionada con la estrategia de Gobierno en línea. 15. Definir los lineamientos para la implementación efectiva de políticas y estándares asociados como la política de actualización del sitio web, política de uso aceptable de la red y de internet, política de servicios por medios electrónicos, política de privacidad y condiciones de uso y política de seguridad del sitio web, entre otros.

Que dentro de los diferentes cambios que han ocurrido en el ámbito de las TIC's, el Estado ha emitido las siguientes leyes, decretos y normas para fomentar y apropiarse el buen uso de las TIC en el estado colombiano:

- Ley [1341](#) de 2009: Que define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC. masificación del Gobierno en Línea etc.

- Ley 1450 de 2011: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014, Artículo [230](#), Gobierno en Línea como Estrategia de Buen Gobierno

- Decreto 1151 de 2008 y/o Decreto [2693](#) de 2012: Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente las Leyes [962](#) de 2005, [1341](#) de 2009 y [1450](#) de 2011, y se dictan otras disposiciones.

- Manual vigente GEL: Para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea Entidades del Orden Nacional, permitiendo en la Entidad el fortalecimiento en Gestión de Seguridad de TI y de la Información, eficiencia administrativa y lineamientos de la política de Cero Papel, racionalización de trámites y procesos administrativos, fortalecimiento tecnológico y habeas data.

- Derechos de autor: La entidad propenderá por el respeto y cumplimiento de las buenas prácticas, sin vulnerar la propiedad intelectual como la Ley 23 de 1982, Directiva Presidencial 01 de 1999, Directiva Presidencial 02 de 2002, y las circulares de la Dirección Nacional de derechos de Autor números 04 de 2006, 12 de 2007 y 17.

Que en la actualidad las instalaciones del SENA, están dotadas con recursos y servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), los cuales son esenciales para el normal funcionamiento de la entidad

Que las tecnologías de la información para la enseñanza y el aprendizaje (e-learning) deben ser apropiadas adecuadamente por parte de los instructores y personal de apoyo para innovar en enseñanza y aprendizaje, generando contenido para la formación efectiva de aprendices y la capacitación del personal del SENA.

Que es necesario fomentar la cultura de racionalización de los recursos y servicios TIC del SENA, de acuerdo con las normas vigentes que regulan la protección de los recursos públicos y las recomendaciones para un uso de las TIC ecológica y sostenible (Green IT).

Que en mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. OBJETIVO. Crear el Marco de Gobierno de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el SENA, mediante la definición de las Políticas Institucionales para la adquisición, desarrollo y el uso de los recursos y servicios de las TIC en la Entidad.

Doctrina Concordante

Concepto SENA [26163](#) de 2018



ARTÍCULO SEGUNDO. ALCANCE. Las Políticas institucionales contempladas en esta Resolución, establecen las responsabilidades de las personas (funcionarios y contratistas del SENA y aprendices) que hacen uso de los recursos y servicios de las TIC, dispuestos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones, el logro de la misión y los objetivos institucionales, de acuerdo con las Leyes y la normatividad vigente.

Doctrina Concordante

Concepto SENA [26163](#) de 2018



ARTÍCULO TERCERO. DISPOSICIONES GENERALES. La Oficina de Sistemas de la Dirección General es responsable de definir, desamollar y evaluar estrategias, políticas, procedimientos, manuales, instructivos y recomendaciones, relacionadas con la gestión de los recursos y servicios de las TIC las cuales deben estar alineadas con el plan estratégico de desarrollo de la entidad. Por lo tanto, todas las actividades concernientes a la aprobación, adquisición, instalación, configuración, liberación, mantenimiento, soporte, baja, traslado, distribución, control y monitoreo de los recursos y servicios de las TIC, deben estar coordinadas por esta Oficina.

Concordancias

Circular SENA [158](#) de 2022

Otras disposiciones que deben ser claras para todas las sedes, encargados de sistemas, Directores y Subdirectores son las siguientes:

a) Es responsabilidad de los Directores de Área, Jefes de Oficina, Directores Regionales y Subdirectores de Centro de Formación Profesional Integral, coordinar con la Oficina de Sistemas de la Dirección General, la planeación, ejecución y control de requerimientos y proyectos para atender las necesidades relacionadas con los recursos y servicios de las TIC; así como, solicitar y gestionar los recursos necesarios para lograr el éxito de los mismos.

b) Toda adecuación, obra civil o transformación de ambientes, debe ser coordinada con la Oficina de Sistemas de la Dirección General, para evaluar el impacto tecnológico, económico y la continuidad de los recursos y servicios de las TIC y el alineamiento a los estándares y procedimientos que hayan sido adoptados por la Entidad.

c) El Comité Institucional de desarrollo administrativo del Servicio Nacional de aprendizaje SENA, es responsable de aprobar y determinar las prioridades de los proyectos de inversión de TIC de gran impacto, de acuerdo con las estrategias institucionales.

d) La Oficina de Sistemas de la Dirección General adicionalmente es responsable de:

- Asignar los recursos y servicios de las TIC, conforme con las decisiones del Comité Institucional de desarrollo administrativo del Servicio Nacional de aprendizaje SENA, o los planes operativos, en consonancia con los lineamientos corporativos, las necesidades del servicio y la política de racionalización de recursos de la entidad, siguiendo estrictamente las políticas definidas en las políticas de contratación señaladas en esta Resolución.

- Liderar el componente técnico de los planes y proyectos relacionados con la información, los recursos y servicios de las TIC, y participar en la identificación de activos de información, gestión de riesgos y definición de controles para la seguridad de la información, asociados a los recursos y servicios de las TIC.

- Establecer, en conjunto con el área competente del SENA, programas de capacitación para los usuarios de los recursos y servicios de las TIC que los introduzca en los beneficios y dificultades de las nuevas tecnologías, en especial las relacionadas con e-learning, no solo para digitalizar el material tradicional de formación sino para crear nuevos contenidos que solo se puede hacer con las TIC.

- Definir los roles y perfiles de los colaboradores que aseguren la incorporación exitosa de estas nuevas tecnologías en las áreas de Dirección General, Regionales y Centros de Formación Profesional. La contratación de personal para labores relacionadas con la función de TI del SENA debe contar con la aprobación de la jefatura de Sistemas.

Doctrina Concordante

Concepto SENA [26163](#) de 2018



ARTÍCULO CUARTO. POLÍTICAS. Las siguientes políticas son el marco regulatorio para el buen uso de los recursos y servicios de las TIC del SENA y deben ser adoptadas por todas las personas y dependencias de la entidad a nivel nacional, que hagan uso de estos recursos,

a) Los usuarios son responsables de hacer buen uso de los recursos y servicios de las TIC, orientados al cumplimiento de sus funciones, el logro de la misión y los objetivos institucionales de acuerdo a las políticas que para este propósito establezca la Oficina de Sistemas.

b) Los usuarios deben preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, haciendo uso de las herramientas destinadas para la protección de la misma, y siguiendo las normas y buenas prácticas que para este propósito se establezcan a través de la Oficina de Sistemas.

c) La Oficina de sistemas no es responsable de los contenidos transmitidos a través de la red, ya sean enviados o recibidos por los usuarios bajo su conocimiento o no. Es responsabilidad de cada usuario gestionar la seguridad de sus propios equipos al acceder a la red.

d) Los usuarios son responsables de cumplir las políticas, procedimientos, manuales, instructivos y recomendaciones de Seguridad de la Información que establezca la Entidad para tal fin. En caso de daño, pérdida o robo de elementos TIC, deberá surtir el proceso administrativo vigente.

Los usuarios deben hacer uso eficiente de los recursos computacionales para minimizar el impacto ambiental y maximizar la eficiencia económica, y que evite por ejemplo el desperdicio de papel y cartuchos de impresión, equipos encendidos que no estén siendo usados, correos masivos muy pesados que demandan mucho almacenamiento. Para tal efecto las limitaciones sobre lo antes registrado se expresarán en el anexo técnico adjunto a la presente resolución.

a) Los usuarios deben identificar, proyectar y hacer los requerimientos correspondientes, de acuerdo con las políticas, procedimientos, manuales, instructivos y recomendaciones establecidos por la entidad. En los proyectos de desarrollo o adquisición de soluciones, los usuarios deben:

- Procurar entender cómo las TIC soportan el quehacer institucional, comprender la relevancia estratégica de las nuevas tecnologías para su área de desempeño, en especial las áreas de formación y empleo, y participar en el desarrollo y mantenimiento de los planes de TI y arquitectura empresarial,

- Interesarse altamente en vislumbrar cómo operará el nuevo servicio, desarrollar estimados de la cantidad de personal requerido y NO subestimar o ignorar los altos costos asociados a la inversión y operación que se pueden derivar de estos proyectos.

- Participar activamente en las capacitaciones que se hagan de los servicios o sistemas de información que se implementen. Las solicitudes en capacitación de herramientas o servicios informáticos deben ser pertinente con las funciones y objetivos del área que haya hecho la solicitud.

b) Todos los funcionarios, contratistas del SENA, así como los aprendices, deberán velar por el cumplimiento y respeto a derechos de autor y copyright cuando se realice uso e instalación y adquisición de cualquier conjunto de programas informáticos.

c) Es responsabilidad de los funcionarios y contratistas del SENA realizar los procesos de devolución y legalización de los elementos asignados en el caso de que exista un traslado o se deje de laborar para la Institución.

Para la comprensión de estas políticas se consideran dos tipos de usuarios (1) Funcionarios y contratistas del SENA, y (2) Aprendices, los cuales deben cumplir con políticas específicas descritas en los siguientes anexos:

Anexo 1. Las políticas de TIC que deben cumplir los funcionarios y contratistas del SENA, las

cuales están divididas por tipo de servicios TIC o temas relacionados, como se relacionan a continuación;

- Gestión de usuarios	- Servicio de acceso remoto
- Mesa de servicios	- Móviles personales
- Activos de información	- Videoconferencia
- Sistema de información	- Green IT
- Correo electrónico institucional	- Adquisición de elementos TIC
- Internet	- Donaciones
- Redes de comunicaciones	- Energía y centros de cableado

Anexo 2. Las políticas de TIC que deben cumplir los aprendices del SENA, las cuales están divididas por tipo de servicios TIC o temas relacionados, como se relacionan a continuación:

- Gestión de Usuarios	- Equipo TIC
- Internet	- Dispositivos Móviles
- Correo Electrónico	



ARTÍCULO QUINTO. RESPONSABILIDADES DE SUPERIORES JERÁRQUICOS. Sin detrimento de la facultad de administración, monitoreo y control que ejerce la Oficina de Sistemas de la Dirección General, sobre las actividades relativas al uso de los recursos y servicios de las TIC de la entidad, los Directores de Área, Jefes de Oficina, Directores Regionales y Subdirectores de Centro de Formación Profesional Integral, deberán adoptar medidas tendientes a garantizar el cumplimiento por parte de las personas a su cargo, de las responsabilidades descritas en la presente Resolución, con el objeto de evitar que se incurra en acciones lesivas a los intereses de la entidad.

Doctrina Concordante

Concepto SENA [26163](#) de 2018



ARTÍCULO SEXTO. ACCIONES DISCIPLINARIAS. Es responsabilidad de todos los funcionarios o contratistas del SENA que hacen uso de los recursos y servicios de las TIC poner en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario, cualquier incumplimiento a las Políticas definidas en esta Resolución y a las normas vigentes.



ARTÍCULO SÉPTIMO. DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN. La Oficina de Sistemas de la Dirección General realizará la socialización de las medidas adoptadas en la presente resolución, capacitará a los usuarios sobre el uso de herramientas de correo electrónico y manejo de páginas de gestión del conocimiento, portales educativos, plataformas de e-learning como los Learning Management Systems (LMS) y afines.



ARTÍCULO OCTAVO. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución deroga la Resolución No. [00284](#) de 2008.



— ARTÍCULO NOVENO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación, y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C. a los,

GINA PARODY D'ECHEONA

Directora General

ANEXO 1. POLÍTICAS DE TIC PARA FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS.

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
1. GESTION DE USUARIOS.....	1
2. MESA DE SERVICIOS.....	2
3. ACTIVOS DE INFORMACIÓN.....	3
4. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	4
5. CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.....	5
5.1 netiqueta.....	7
5.2 Responsabilidades frente al correo electrónico institucional.....	8
5.3 Administración y seguimiento del sistema de Correo Electrónico Institucional.....	8
6. GREENIT.....	9
7. INTERNET.....	10
8. REDES DE COMUNICACIONES.....	11
9. SERVICIO DE ACCESO REMOTO.....	12
10. MÓVILES PERSONALES Y DISPOSITIVOS SIMILARES.....	12
11. VIDEOCONFERENCIA.....	13
12. ADQUISICIÓN DE ELEMENTOS TIC.....	14
13. DONACIONES.....	15
14. ENERGÍA Y CENTROS DE CABLEADO.....	15

INTRODUCCIÓN.

Las siguientes políticas específicas establecen el buen uso de los recursos y servicios de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) del SENA que deben cumplir todas las personas y dependencias de la Entidad a nivel nacional. Para mayor ilustración y cumplimiento de lo aquí dispuesto, se dispone de un glosario de términos al final del presente documento. Algunos de ellos serán complementados mediante Anexo Técnico expedido por la Oficina de Sistemas de la Dirección General:

1. GESTION DE USUARIOS.

a) Es responsabilidad de los Directores Regionales, Subdirectores de Centro de Formación

Profesional y Secretaría General, mantener actualizada la información de los usuarios que utilizan la infraestructura tecnológica de la entidad, reportando a la Mesa de Servicios las novedades de: creación, modificación, eliminación, activación o inactivación, de las cuentas de usuarios, por motivos de ingresos, retiros, licencias, vacaciones, sanciones, suspensiones, entre otras, presentados en la planta de personal y contratistas del SENA.

b) Los Directores de Área, Jefes de Oficina, Directores Regionales y Subdirectores de Centro de Formación Profesional, deben definir y autorizar los perfiles de acceso a los recursos y servicios de las TIC, de acuerdo con las funciones y responsabilidades de los usuarios y el análisis de riesgo relacionado con sus procesos.

c) Los permisos de acceso directo a las Bases de Datos de los Sistemas de Información, se otorgarán exclusivamente a los administradores formalmente autorizados. En situaciones de emergencia, la Oficina de Sistemas de la Dirección General en coordinación con la dependencia encargada de la información, podrá otorgar permisos de tipo temporal para acceso a las Bases de Datos, de acuerdo con las actividades a realizar.

d) Los permisos, cuentas y contraseñas, asignados a los usuarios de los recursos y servicios de las TIC, son de carácter personal e intransferible y permanecerán activas durante el tiempo de vinculación de los usuarios a la entidad. Toda transacción que se realice con las mismas, es responsabilidad del usuario a quien fueron asignados.

e) El usuario es el responsable de realizar el cambio de contraseña de su cuenta en forma periódica o en los casos que se sospeche o haya sido informado que han sido descubiertas o que podrían conocerlas personas no autorizadas.

f) El usuario tendrá solamente los permisos acceso a las aplicaciones necesarias para ejercer su trabajo de acuerdo a los perfiles que le competen según su actividad. Tienen acceso total a las aplicaciones y sus archivos, los usuarios que lo ameriten por su cargo dentro de la Entidad, siempre que sea aprobado por el Director Regional, Subdirector de Centro de Formación o Jefe de Área. Los niveles de privilegio serán definidos por estos directivos, teniendo en cuenta la importancia o criticidad de la información que requiere procesar el usuario.

g) Para todo efecto laboral y legal, se considera una falta grave facilitar y ofrecer acceso a cualquier sistema de información o medio de comunicación electrónica ofrecida por el SENA a personas ajenas a la entidad sin autorización escrita expresa desde la Oficina de Sistemas.

h) Los usuarios deben hacer buen uso de los sistemas de información y los de comunicación suministrados por el SENA, prescindiendo de cualquier actividad que Interfiera con el rendimiento y/o el funcionamiento del propio servicio, o que interfiera en las labores propias del usuario, de otros trabajadores de la entidad y que afecte a terceros o a los gestores del servicio.

2. MESA DE SERVICIOS.

a) La Mesa de Servicios o la instancia que haga sus veces, es el único punto de contacto encargado de gestionar todos los requerimientos, cambios, incidentes y demás peticiones, relacionados con la gestión de los recursos y servicios de las TIC.

b) Para la adecuada gestión de los recursos y servicios de las TIC, los colaboradores del SENA (servidores públicos y personal contratista) deben notificar a la Mesa de Servicios, todas las solicitudes relacionadas con los mismos, únicamente a través de los medios establecidos para tal

fin.

c) Las solicitudes de los aprendices, relacionadas con los recursos y servicios de las TIC del SENA, deben ser notificadas a la Mesa de Servicios, únicamente a través del instructor a cargo.

d) Los usuarios de la entidad que manifiesten alguna inconformidad, queja o reclamo sobre la atención y prestación de los servicios TIC de la entidad, deberán informarlos a través de los canales provistos de la mesa de servicios.

e) Es responsabilidad de los usuarios de la entidad tener un trato, respetuoso y colaborador con el personal asignado por la mesa de servicios, para la solución de incidentes reportados o actividades planeadas desde la oficina de sistemas.

3. ACTIVOS DE INFORMACIÓN.

a) Es responsabilidad de los Directores de Área, Jefes de Oficina, Directores Regionales y Subdirectores de Centro de Formación Profesional Integral, asignar un responsable para cada activo de información que se encuentre prestando un servicio de TIC, en las instalaciones bajo su cargo.

b) El almacenamiento y las copias de respaldo de la información de la Entidad, deberá manejarse de acuerdo con el procedimiento que establezca la Oficina de Sistemas de la Dirección General.

c) Cualquier incidente de seguridad, anormalidad o mal funcionamiento de las herramientas informáticas que afecte la operación de algún activo informático del SENA deberá ser reportado a la Mesa de Servicio por el usuario que lo haya detectado, teniendo en cuenta el procedimiento que se haya establecido para este fin.

d) No se permite acceder o intentar acceder a los dispositivos y sistemas de la entidad, ya sea que se usen para el Servicio o no. Todo el tráfico de datos en la red debe fluir solo como la Oficina de Sistemas lo determine, no de forma alterada por el usuario.

e) Respecto a la privacidad y derechos de terceros: no está permitido acceder o copiar correo electrónico, direcciones, datos, programas u otros archivos sin permiso del titular.

f) Tanto los equipos y los programas instalados en ellos, así como los datos creados, almacenados y recibidos, son propiedad del SENA. Su copia, sustracción, daño intencional o utilización para fines distintos a las labores propias de la Institución, serán sancionadas de acuerdo con las normas vigentes.

g) La instalación, actualización y desinstalación de software en los equipos de cómputo asignados a los usuarios de recursos y servicios de las TIC de la Entidad, son labores exclusivas del personal técnico de la Mesa de Servicios, la cual es la responsable de la administración del software adquirido por la Entidad y del cumplimiento de las políticas de propiedad intelectual aplicable.

h) Toda instalación, desinstalación, cambio de configuración, traslado o baja de recursos y servicios de las TIC, debe ser planificado, coordinado y ejecutado únicamente por la Oficina de Sistemas de la Dirección General, de acuerdo con el procedimiento de Gestión de Cambios.

i) Todos los funcionarios y contratistas del SENA deberán velar por el cumplimiento y respeto a derechos de autor y copyright cuando se realice uso e instalación y adquisición de cualquier

conjunto de programas informáticos, clasifíquense estos como software con propietario, semilibre, freeware previamente avalado y autorizado desde la Oficina de Sistemas. Y se prohíbe la instalación de programas informáticos que se clasifique en su uso como software Shareware, Warez, Trial, demos, abandonware. Al que se restringe la implementación y uso de software recibido en calidad de regalo, bono, plus, prebenda para la Entidad sin el debido acto administrativo de legalización de la donación.

j) El préstamo de equipos portátiles y videoproyectores, y otros equipos contemplados dentro de este tipo de servicios, se debe tramitar a través de la Mesa de Servicios con 24 horas de anticipación. El suministro de los mismos se hará de acuerdo a la disponibilidad.

NOTA: Se considera que los equipos que hacen parte de la infraestructura de las TIC, entran en estado de obsolescencia tecnológica en los siguientes casos:

- Cinco (5) o más años de antigüedad o de uso
- Cuando el costo de reparación sea superior al 70% del valor comercial del equipo. Cuando no se puede actualizar tecnológicamente el elemento o ante la imposibilidad de encontrar repuestos.
- Tecnologías de hardware que no satisfacen requerimientos mínimos de las aplicaciones de software requeridas (tecnologías sustitutivas)
- Cuando la evaluación de la relación Costo/Beneficio para la actualización o recuperación del equipo no se justifica.
- El fabricante de las partes ha desaparecido del mercado, o no hay quien homologue la tecnología y permita la actualización de los equipos
- Daño irreparable/mal estado en general/condición física
- Siniestro

Los equipos que estén bajo las anteriores condiciones deberán ser reemplazados. El destino de los equipos obsoletos será definido por la Oficina de Sistemas de la Dirección General.

Doctrina Concordante

Concepto SENA [26163](#) de 2018

4. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

a) El usuario será responsable del uso y mantenimiento que haga de su cuenta y control de acceso en los sistemas de información, so pena de incurrir en una denuncia penal por mal uso de los servicios informáticos de la entidad.

b) El usuario deber proteger su equipo de trabajo, evitando que personas ajenas a su cargo puedan acceder a la información almacenada en él, mediante una herramienta de bloqueo temporal (protector de pantalla), protegida por una contraseña, la cual debe activarse en el preciso momento en que el usuario deba ausentarse.

c) El usuario es responsable de eliminar cualquier rastro de documentos proporcionados por el Administrador de la red, que contenga información que pueda facilitar a un tercero la obtención

de la información de su cuenta de usuario.

d) Para las actividades de mantenimiento, soporte y desarrollo de las aplicaciones, el usuario se acogerá a los lineamientos planteados dentro del procedimiento de Gestión de los Sistemas de Información.

e) El usuario es responsable del correcto diligenciamiento de los registros asociados al procedimiento de Gestión de los Sistemas de Información. Es responsabilidad del usuario cerrar la sesión de trabajo una vez haya finalizado la labor. Si un usuario tiene acceso a varios sistemas de información, debe emplear contraseñas diferentes para cada uno de ellos. Los usuarios entenderán que el sistema debe obligar automáticamente a que todos cambien sus contraseñas por lo menos una vez cada 3 meses o cuando lo establezca la Oficina de Sistemas de la Dirección General mediante circular que aparecerá en el Web- Site de la Oficina.

f) Los usuarios no deben explorar vulnerabilidades o deficiencias en la seguridad de los sistemas de información para dañar los sistemas o información, para obtener recursos mayores a los que han sido autorizados, para tomar recursos de otros usuarios o para tener acceso a otros sistemas a los cuales no se les ha otorgado una autorización apropiada. Todas estas vulnerabilidades y deficiencias detectadas deben ser reportadas inmediatamente a la Oficina de Sistemas Dirección General

g) Los usuarios de los sistemas no deberán escribir, generar, compilar, copiar, propagar, ejecutar o intentar introducir intencionalmente programas de computador que hayan sido diseñados para causar daño o impedir la normal actuación de la memoria de la máquina, archivos de datos o programas, sistemas operativos o software aplicativo.

5. CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.

a) La utilización de la cuenta de correo electrónico debe tener fines estrictamente relacionados con las actividades propias del cargo, la actividad que se desempeña en la Entidad, para el estricto cumplimiento de sus funciones o del objeto de su contrato. Por tratarse de un servicio financiado con recursos públicos, el correo electrónico institucional no podrá ser utilizado por terceros.

b) El correo electrónico solo podrá ser utilizado por personal vinculado a la Entidad, sean servidores públicos o contratistas según sea el caso, y por los aprendices vinculados a la Institución.

c) Un usuario SENA tendrá máximo una cuenta de correo institucional la cual es personal e intransferible. Una dirección electrónica con los siguientes formatos: nombre-usuario@sena.edu.co para funcionarios del SENA; y nombre-usuario.ext@sena.edu.co para contratistas directos. Para la asignación del nombre de buzón se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

i. Se tomará la inicial del primer nombre y el primer apellido completo del usuario.

ii. En caso que ya exista esa cuenta de correo, se adicionara la inicial del segundo nombre (si lo tiene). De no tener segundo nombre, se incluirá la inicial del segundo apellido.

iii. Si ya existe este nombre de usuario, se adicionará el segundo apellido.

iv. De no ser procedentes ninguna de las formas anteriores, se conformará con el nombre

completo del usuario (sin espacios).

d) Al usuario le será asignada una contraseña inicial para acceder de forma privada a su cuenta, la cual debe cambiar inmediatamente en su primer acceso. La contraseña deberá ser cambiada periódicamente según se informe mediante circular que aparecerá en el Web-Site de la Oficina de Sistemas de la Dirección General y no revelarse o compartirse con terceros. La longitud mínima de caracteres, y la conformación de caracteres de la contraseña se informará mediante circular y aparecerá en el Web-Site de la Oficina de Sistemas de la Dirección General.

e) Todo mensaje enviado desde una cuenta de correo electrónico es responsabilidad individual del titular de la cuenta.

f) Todos los mensajes enviados deben contener los datos del usuario remitente, según las instrucciones definidas para la firma de correo electrónico, de acuerdo con el Manual de Identidad Corporativa (Res. [00334](#) de febrero 29 de 2012).

g) La asignación de buzones para almacenar mensajes en la infraestructura central de correo electrónico se realizará de acuerdo con tipos de usuario: Estándar, Avanzado y V.I.P. Los tamaños dispuestos para cada tipo de usuario se informará mediante circular y aparecerá en el Web-Site de la Oficina de Sistemas de la Dirección General. Dado que en cualquier caso la capacidad de almacenamiento del buzón de correo es limitada, es necesario que los usuarios realicen mantenimiento del mismo, eliminando los correos que considere requeridos para su gestión.

h) El tamaño máximo de un mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, tanto para envío como para recepción se informará mediante circular y aparecerá en el Web-Site de la Oficina de Sistemas de la Dirección General. En casos excepcionales, la Oficina de Sistemas de la Dirección General podrá otorgar permisos para superar este límite, previa autorización del superior de la dependencia.

i) El límite máximo de envío estándar de mensajes es a 30 destinatarios, en casos excepcionales, la Oficina de Sistemas de la Dirección General podrá otorgar permisos para superar este límite, previa autorización de (Directores Regionales, Subdirectores de Centro de Formación Profesional Integral y Secretaría General). No se permite el envío de correos masivos con archivos adjuntos de gran tamaño que puedan congestionar la red. El tamaño máximo del correo masivo interno para el SENA se indica en el Anexo Técnico de esta Resolución, que se encuentre vigente.

j) Las cuentas autorizadas a emitir mensajes masivos a más de 30 destinatarios son exclusivos para Dirección General, Oficina de Comunicaciones y Oficina de Sistemas. Para los usuarios de otras áreas que necesiten emitir mensajes masivos a más de 30 destinatarios harán lo siguiente dependiendo de la frecuencia de los mensajes:

- con baja frecuencia, deberán dirigirse a la Oficina de Comunicaciones para su emisión. Se entiende por baja frecuencia hasta un mensaje a la semana.

- con alta frecuencia (más de un mensaje semanal y durante varias semanas), deberán recurrir a la Oficina de Comunicaciones para crear un sitio Web en la Intranet para hacer la publicación de su información; y los mensajes que emitan desde estas cuentas tendrán una breve descripción y el vínculo a la dirección URL donde está la información que se desea revelar. El contenido de la información de los sitios Web es responsabilidad única del líder del proyecto o grupo especial,

debe cumplir las políticas descritas en el presente literal y debe tener la advertencia de que su contenido no representa la posición oficial del SENA.

PARAGRAFO. A partir de la publicación de la presente resolución quedarán suspendidas todas las cuentas de manejo de correos masivos, a excepción de las especificadas en este literal. Los usuarios que quieran hacer uso de este servicio desde otras fuentes deben solicitar su registro utilizando el mecanismo que al efecto defina la Oficina de sistemas de la Dirección General.

k) Las cuentas para proyectos o grupos especiales (cuentas genéricas), se crearán exclusivamente por solicitud del autorizador (Directores Regionales, Subdirectores de Centro de Formación Profesional Integral y Secretaría General) y deben ser asignadas a un único responsable para su gestión.

l) La información transmitida por medio del correo electrónico Institucional es considerada información oficial y debe ser manejada confidencialmente entre el remitente y los destinatarios.

m) La cuenta de correo electrónico institucional asignada por el SENA, debe ser utilizada para atender los asuntos oficiales de la entidad.

n) Los correos electrónicos deben contener la sentencia de confidencialidad con el siguiente contenido: “CONFIDENCIALIDAD: Este correo electrónico es correspondencia j confidencial del SENA. Si Usted no es el destinatario correcto, le solicitamos informe inmediatamente al correo electrónico del remitente; así mismo, por favor bórralo y por ningún motivo haga público su contenido; de hacerlo, la divulgación podrá acarrear acciones legales. Si Usted es el destinatario, le solicitamos observar absoluta reserva sobre el contenido, los datos e información de contacto del remitente, o la de aquellos a quienes les enviamos copia, y en general sobre la información incluida en este documento o archivos adjuntos, a menos que exista una autorización explícita a su nombre.”

o) Está prohibido sustituir la identidad de otro usuario de un sistema de comunicaciones electrónicas del SENA.

p) En ningún caso la información oficial que la Institución envíe al personal mediante correo electrónico, podrá ser clasificada como correo no deseado.

q) No se permite el envío de correos SPAM (correo no deseado), con contenido que resulte molesto o dañino para los usuarios del servicio, o que atente contra la integridad de las personas o instituciones, tales como: material pornográfico, chistes, temas religiosos, racistas, políticos, terrorismo y cualquier contenido que represente riesgo de propagación de virus informáticos.

r) El correo institucional no podrá ser utilizado en forma nociva para realizar acoso, calumnias, difamación o para divulgar contenidos que pretendan intimidar, insultar o realizar cualquier otra forma de actividad hostil, en contra de los funcionarios, las instituciones o el público en general.

s) No se podrá utilizar el correo electrónico para reemplazar procedimientos administrativos y de gestión, que hayan sido previamente establecidos al interior de la Entidad y que deban agotar un trámite diferente.

t) Se prohíbe el envío de mensajes a través de direcciones de correo diferentes a la asignada, así como la lectura, modificación o eliminación de mensajes enviados a otras cuentas, sin autorización expresa de su titular.

u) Se prohíbe el envío de software, música en cualquier formato, bases de datos, imágenes, fotografías o archivos similares, cuyo uso transgreda las disposiciones de la presente resolución, y lo enunciado al respecto en la legislación supranacional y nacional sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

v) La Subdirección de Recursos Humanos y Grupo de Contratación son los responsables de solicitar la creación, modificación o cancelación de las cuentas electrónicas a la Mesa de Servicios.

Doctrina Concordante

Concepto SENA [60126](#) de 2018

Concepto SENA [26163](#) de 2018

5.1 NETIQUETA.

La netiqueta es el conjunto de convenciones que ordenan el comportamiento en espacios virtuales.

- a) Envíe mensajes cortos. Procure no contestar adjuntando todo el mail anterior.
- b) Si el tema es extenso divida el mensaje por títulos, facilitará el trabajo de otros. Si tiene varios temas para tratar, envíe varios mensajes.
- c) Lea todo el mensaje antes de contestar. En muchas ocasiones se queda texto sin leer, lo que obliga a nuevas preguntas y reenvíos.
- d) En lo posible, envíe un breve contexto de lo tratado en el mail anterior. Use la firma institucional en los mensajes. Puesto que algunos sistemas de correo electrónico quitan las cabeceras, su nombre puede no aparecer.
- e) No envíe mensajes masivos, ni siquiera para avisar de posibles virus, transmitir información, etc.
- f) Cuando envíe copia de un correo a más de un destinatario, tenga en cuenta hacerlo al mínimo necesario de acuerdo con el verdadero interés que tenga la comunicación para los destinatarios.

5.2 RESPONSABILIDADES FRENTE AL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.

Es responsabilidad de todos los usuarios del correo institucional:

- a) Revisar periódicamente el correo electrónico.
- b) Depurar frecuentemente el contenido del buzón de correo para evitar que los mensajes permanezcan en éste un tiempo excesivo, que derive en la congestión o bloqueo del mismo.
- c) Mantener reserva sobre las claves de acceso al computador y al sistema de correo electrónico institucional, aplicando las políticas de cambio de clave establecidas.
- d) Realizar mensualmente copias de respaldo de sus archivos y de sus carpetas de mensajes de correo en el computador asignado para el cumplimiento de labores en la Entidad. Se entenderá que el contenido del buzón de correo está integrado por archivos en tránsito y no almacenados en

forma permanente. Cada usuario es responsable de la actualización de dichas copias. Se debe enviar un manual para usuario el cual indique el proceso.

e) Conservar activo y actualizado en el computador el software de protección contra virus que revise el contenido de los mensajes entrantes y salientes del correo. Esta actualización se hará por lo menos una vez a la semana, teniendo en cuenta que después de instalado el programa será de entera responsabilidad del usuario verificar y atender las alertas que se generen.

f) Utilizar lenguaje adecuado en cada una de las comunicaciones que sean enviadas tanto al interior de la Entidad como a otras entidades, o al público en general, observando normas de carácter ético y de respeto por las personas.

g) No suministrar el nombre de la cuenta de correo a personal no confiable, ni inscribirla en listas de correo externo, cadenas o páginas comerciales.

Doctrina Concordante

Concepto SENA [26163](#) de 2018

5.3 ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.

La Oficina de Sistemas de la Dirección General es la encargada de administrar, monitorear y hacer seguimiento del uso que el personal vinculado a la Entidad le dé al sistema de correo electrónico institucional. Dicho seguimiento, se realizará en cumplimiento de las siguientes funciones:

a) Filtrar los tipos de archivo que vengan anexos al correo electrónico, para evitar amenazas de virus. Todos los correos electrónicos serán revisados para evitar que contengan virus. La entrega de los mensajes a su destinatario final estará supeditada a que esta comprobación sea exitosa.

b) Bloquear por solicitud de los colaboradores del SENA o por procesos técnicos de filtrado, las cuentas de correo que den origen a mensajes no deseados o nocivos y que sean enviados a usuarios del correo electrónico institucional.

c) Enviar a todos los usuarios la Información que se considere necesaria y pertinente, para garantizar un adecuado tránsito de los mensajes en el sistema de correo.

NOTA 1. El monitoreo realizado por la Oficina de Sistemas se limitará a verificar la existencia o no de virus y de material inapropiado en los mensajes de datos recibidos y enviados por los usuarios del sistema. Esta capacidad no se extiende a la lectura, modificación o edición del mensaje, salvo solicitud elevada en ese sentido. La eliminación de los mensajes sólo se efectuará ante la presencia de correos catalogados como SPAM o nocivos.

NOTA 2. Es facultad de la Oficina de Sistemas verificar el contenido de los mensajes de datos, enviados a las cuentas de correo electrónico del SENA, por ser un servicio institucional y de propiedad de la Entidad. Tal verificación se realizará cuando dicho contenido contravenga las disposiciones enunciadas, sin perjuicio del derecho constitucional a la intimidad de cada uno de los usuarios, según lo dispuesto en el artículo [15](#) de la Constitución Política de Colombia.

NOTA 3. De acuerdo con señalado en la NOTA 1 sobre monitoreo y el control sobre las comunicaciones, la Entidad no puede garantizar que estas sean totalmente privadas, por lo cual y

en el evento en que se envíe información confidencial, el emisor del mensaje deberá denominarlo de esa forma, con el objeto de que el funcionario que realice el seguimiento al que haya lugar, se abstenga de hacer control sobre el mismo. El funcionario que envía el mensaje, es enteramente responsable de su contenido.

6. GREENIT.

- a) Los usuarios deben apagar los computadores y las pantallas cuando se retiren por un tiempo mayor a una hora.
- b) Los usuarios deben desconectar los dispositivos de recarga justo el tiempo necesario para obtener la carga completa.
- c) Debe alertarse por la obsolescencia de los equipos porque tienen mayor consumo energético. El número de años previstos para declararse en obsolescencia se indica en el Anexo Técnico de esta Resolución, que se encuentre vigente.
- d) Los usuarios deben hacer uso racional del servicio de impresión, imprimir por ambas caras y procurar reciclar papel.
- e) Los usuarios deben adoptar los lineamientos dentro de las políticas de Cero-Papel.
- f) En la adquisición de equipos y/o dispositivos de TIC debe optarse por los que tengan un bajo consumo energético y que estén construido con elementos lo menos contaminantes posible. En el caso de equipos de cómputo debe regirse por la norma EPEAT o la que haga sus veces.
- g) Los elementos como baterías y otros dispositivos electrónicos que se den de baja deben ser llevados a los sitios indicados por la Dirección de Planeación.

7. INTERNET.

- a) Los colaboradores del SENA (servidores públicos y personal contratista), para el cumplimiento de sus funciones, obligaciones contractuales, el logro de la misión y los objetivos institucionales, deben hacer uso exclusivo de las herramientas destinadas y autorizadas para el acceso a Internet que suministra la entidad.
- b) La Oficina de Sistemas de la Dirección General, tiene la autoridad de otorgar o bloquear el acceso a sitios de internet, de acuerdo con el cumplimiento de las funciones, el logro de la misión y los objetivos institucionales.
- c) La administración, monitoreo y seguimiento del servicio de internet que suministra la Entidad, está bajo responsabilidad exclusiva de la Oficina de Sistemas de la Dirección General.
- d) Los usuarios con acceso a Internet deben atender las advertencias de los sitios web que consulten y por ningún motivo registrar esta información específica de los equipos de cómputo, tales como dirección IP, nombre de equipos de cómputo, nombres de usuarios, claves, nombre de redes corporativas, entre otros, ya que exponen la confidencialidad de las redes. Los usuarios pueden utilizar elementos diferentes a los suministrados por la Entidad para el acceso a internet, pero debe acoger las políticas y configuraciones de los mismos, con el fin de mantener los niveles de gestión y seguridad de los mismos.
- e) La configuración de redes sociales en dispositivos móviles personales, es de total

responsabilidad del propietario del dispositivo móvil, la Oficina de Sistemas no asume ninguna responsabilidad sobre la prestación de este tipo de servicios.

f) La única red social externa al SENA es LinkedIn. El acceso a la misma debe ser moderado, procurando no mantenerlo abierto cuando no esté siendo utilizado. Se recomienda participar de una forma transparente y respetando las normas vigentes en temas como como derechos de autor o protección de datos, y obviando comentarios despectivos y ofensivos. Su uso inadecuado puede conllevar sanciones disciplinarias. Debe navegarse por diferentes páginas Web que contengan información de importancia para la Entidad y que se relacionen con las funciones y actividades propias del cargo que desempeña el usuario en la misma. El usuario puede descargar la información contenida en dichas páginas mientras no vulnere la normatividad que sobre derechos de autor sea aplicable y almacenarla en el medio de almacenamiento del computador asignado para el cumplimiento de sus funciones.

g) El usuario puede acceder a páginas para la gestión del conocimiento, portales educativos, plataforma LMS (LEARNING MANAGEMENT SYSTEM), así como a todas las herramientas que dichas páginas contengan.

h) Salvo autorización especial, el usuario puede acceder a páginas que presten servicio de correo gratuito, información y actividad financiera, periódicos digitales, revistas de interés general y afines, solo fuera del horario laboral y cuando tal clase de navegación sea permitida.

i) El usuario no debe acceder a páginas con contenido comercial, publicitario, de entretenimiento y similar, catalogadas como navegación de ocio. Durante la jornada laboral, está prohibido acceder a páginas con contenidos inapropiados, ilegales, pornográficos o similares, desde computadores de propiedad de la Entidad, o desde cualquier equipo conectado a la red institucional.

j) Está prohibido descargar y almacenar archivos en MP3, fotografías videos, imágenes de cualquier naturaleza, presentaciones en PowerPoint, etc., en los medios de almacenamiento del computador asignado, cuando estos contenidos no estén relacionados con las funciones o actividades del cargo desempeñado.

k) Está prohibido instalar programas de vulneración de licencias, edición de imágenes y fotografías, iconos, vídeos, juegos, reproducción de sistemas de audio y demás que se ofrezcan en forma gratuita en Internet o versiones no oficiales de los mismos. Los programas legalmente adquiridos deberán contar con la aprobación de la Oficina de Sistemas, en forma previa a su instalación.

l) El usuario no debe instalar y/o hacer uso de sistemas alternos o de líneas telefónicas para la navegación por Internet. En el caso de ser necesaria y ante requerimientos técnicos de este tipo, esta se llevará a cabo a solicitud del Director Regional, Director de Área o Jefe de Oficina, y con autorización expresa y escrita de la Oficina de Sistemas antes de ser instalados.

8. REDES DE COMUNICACIONES.

Las redes de comunicaciones de la Entidad se clasifican en: Redes LAN (las que comunican los distintos equipos y usuarios TIC en las sedes); Red WAN (las que corresponden a la intercomunicación entre las distintas sedes); y aquellas redes que proveen servicio de forma inalámbrica a nivel local denominadas WLAN. Para las cuales se definen las siguientes políticas:

- a) Debido a que la red es un recurso compartido, los usuarios deben dar un uso razonable en cuanto al tiempo de conexión y tráfico de red generado o recibido. En ese sentido se prohíbe realizar actividades o usar software que hagan un uso intensivo del ancho de banda, como subir o descargar datos a altas tasas de transferencia. De igual forma está prohibido proveer cualquier tipo de servicio que se origine o transfiera desde cualquier dispositivo conectado a la red.
- b) El intercambio de información entre las redes del SENA y las redes de organizaciones o personas externas, debe ser autorizado y controlado por la Oficina de Sistemas de la Dirección General.
- c) Los accesos otorgados para el uso de las redes del SENA deben obedecer a los perfiles asignados a los usuarios para el cumplimiento de sus funciones, obligaciones contractuales, el logro de la misión y los objetivos institucionales. Dichos usuarios deben acatar los controles de seguridad establecidos por la Oficina de Sistemas de la Dirección General.
- d) Es responsabilidad de los subdirectores de centro reportar a la Oficina de Sistemas de la Dirección General las redes independientes que estarán autorizadas únicamente para el desarrollo de laboratorios de formación y en caso de ser implementadas deben estar aisladas de las redes oficiales de la entidad.
- e) Los usuarios deben mantener las configuraciones establecidas para los recursos de red suministrados por la Entidad, para no afectar la gestión de los dispositivos y la seguridad de la misma.

9. SERVICIO DE ACCESO REMOTO.

- a) Es de responsabilidad del usuario con privilegios VPN, asegurarse que ninguna otra persona utilice su cuenta de acceso, entendiéndose que es de uso exclusivo para quienes se les han asignado dichos privilegios.
- b) Es responsabilidad de los Directores Regionales, Subdirectores de Centro de Formación Profesional y Secretaría General solicitar el servicio de acceso VPN a los colaboradores que lo requieran.
- c) La utilización del servicio de acceso VPN a la red SENA debe tener fines estrictamente relacionados con las actividades propias del cargo, la actividad que se desempeña en la entidad, para el estricto cumplimiento de sus funciones o del objeto de su contrato.
- d) Todos los computadores conectados a las redes mediante VPN o cualquier otra tecnología deberán utilizar el software antivirus más actualizado. En igual forma, para los equipos computacionales personales conectados al sistema.
- e) El usuario que haga uso del acceso VPN a la red SENA debe garantizar que el equipo desde donde está realizando la conexión sea seguro y de confianza.
- f) Los usuarios de equipos computacionales que no son de la Entidad, deberán cumplir todas las disposiciones establecidas en las políticas y además firmar un acuerdo de confidencialidad de la información.
- g) Mediante el uso de la tecnología VPN, los usuarios declaran conocer que sus computadores, ya sea institucionales o personales, son una extensión de las redes del SENA y como tales están sujetos a las mismas normas y reglamentos que se aplican a los equipos dentro de las

dependencias de la entidad.

h) Está prohibido cualquier uso del acceso VPN, cuya utilización transgreda las disposiciones de la presente Resolución

10. MÓVILES PERSONALES Y DISPOSITIVOS SIMILARES.

Los usuarios que tienen asignados dispositivos móviles para fines relacionados con su labor profesional y los usuarios que llevan teléfonos móviles de su propiedad (o algún dispositivo como iPad o Tablet) en el trabajo, deben cumplir con las políticas señaladas a continuación:

- a) Los dispositivos móviles (como iPhones, Smartphones, módems, entre otros), deben ser usados en forma adecuada en el lugar de trabajo para no causar molestias ni afectar negativamente en el rendimiento laboral.
- b) Los avances tecnológicos añaden algo más que la comunicación de imagen es decir, la funcionalidad de teléfono móvil y captura de video, acceso a Internet y capacidad de correo electrónico. El uso de tal tecnología debe llevarse a cabo de conformidad con las políticas específicas contenidas en el presente documento en servicios de Internet, correo electrónico, wireless y LAN.
- c) Los usuarios beneficiarios de los servicios de voz y datos deberán hacer uso correcto de la línea corporativa asignada.
- d) Los usuarios deben comprometerse a que el consumo adicional al plan corporativo, o el cambio a otro plan no autorizado que exceda el consumo del plan asignado por el SENA, llamadas internacionales, servicio de Roaming Internacional o cualquier otro servicio no incluido dentro del plan corporativo, será asumido en su totalidad por usuario del servicio.
- e) Los dispositivos móviles de uso corporativo son personales e intransferibles, los cuales serán asignados por el almacén al usuario beneficiario del servicio. Es responsabilidad de los beneficiarios del servicio voz y datos firmar las actas de entrega de dispositivos y número de línea corporativa asignados.
- f) Los usuarios deben actuar de manera diligente e inmediata en caso de robo, pérdida o daño, de los dispositivos móviles asignados, informando inmediatamente a la Oficina de Sistemas y la Mesa de Servicios sobre la eventualidad presentada. Al igual que generar reporte de bloqueo al operador del celular que presta el servicio. Entregar en el menor tiempo posible denuncia penal, y documentos necesarios para la reclamación de aseguramiento con un plazo máximo de dos (2) días hábiles.
- g) El uso del servicio debe realizarse respetando las leyes nacionales e internacionales y con base en el sentido común.
- h) Velar por el buen cuidado y mantenimiento del teléfono celular asignado
- i) Reportar oportunamente a la Mesa de Servicios cualquier anomalía referente al equipo celular o al servicio para que se haga la verificación y reparación correspondiente.
- j) Acatar las disposiciones sobre la utilización del servicio celular que se establezcan.
- k) Es responsabilidad de los usuarios de los servicios móviles hacer devolución y legalización en

almacén del SENA, de los dispositivos asignados junto con los accesorios que lo acompañan, en un plazo máximo de cinco días hábiles en caso tal que exista traslado de lugar de trabajo o que deje de laborar para la Institución.

11. VIDEOCONFERENCIA.

Las siguientes condiciones rigen para el servicio de videoconferencia:

- a) Las solicitudes de videoconferencia se gestionan a través de la Mesa de Servicios y se debe solicitar con el mínimo de días de anticipación que se indica en el Anexo Técnico de esta Resolución, que se encuentre vigente.
- b) La Mesa de Servicios no se hace responsable por fallas al servicio por causas de terceros.
- c) La solicitud para la reservación debe ser diligenciada en su totalidad para que proceda.
- d) La difusión y organización del evento es responsabilidad del usuario (tales como recesos y atención a los asistentes).
- e) Una vez autorizado el servicio, el encargado del servicio preparará el sitio, la cámara la conectará una hora antes del inicio de la videoconferencia y efectuará los ensayos de audio y video.
- f) Se monitoreará el desarrollo de la videoconferencia y en caso de presentarse problemas de transmisión de audio, sonido y/o contenidos, se prestará el soporte requerido cubriendo así todos los requerimientos del servicio.
- g) Los recursos destinados para la Videoconferencia son de uso exclusivo para este servicio.

12. ADQUISICIÓN DE ELEMENTOS TIC.

- a) Los proyectos que tengan componentes TIC (hardware, software, servicios) de las Direcciones, Secretaría General y Oficinas de la Dirección General, Regionales y Centros de Formación deben ser enviados a la Oficina de Sistemas de la Dirección General donde se surtirá el trámite para la aprobación. En igual forma, los sistemas de apoyo a la misión institucional previo aval de las Redes de Conocimiento donde se sustente su pertinencia y conformidad. Estos proyectos deben tener una descripción completa de sus objetivos, alcance e integración con otros sistemas vigentes y futuros, ser sustentados por su pertinencia y conformidad con el Plan Estratégico de la Entidad y acompañados por un estudio preliminar de mercado.
- b) Los proyectos relacionados con TIC que surjan desde las subsedes deben ser copiados en los Centros de Formación para remitirlos a la Regional respectiva, los cuales deben ser acompañados por un estudio preliminar de mercado. Allí se evaluará su pertinencia y soporte a las estrategias institucionales según la Región y se consolidará. Para esta labor es importante observar los principios de economía y responsabilidad en contratación. Luego el paquete será enviado a la Oficina de Sistemas de la Dirección General donde se surtirá el trámite para aprobación.
- c) Los proyectos con componentes TIC deben ser consignados en el instrumento establecido por la Oficina de Sistemas de la Dirección General para la recopilación de la información, sustentados por la necesidad y pertinencia conforme a los programas de formación y estudio de mercado. Este instrumento estará alineado con el procedimiento que tenga establecido la Dirección de Planeación.

d) En la adquisición de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, entendidas como aquellas que promueven un cambio en aspectos de gestión y especialmente en temas misionales, la Oficina de Sistemas de la Dirección General abogará por aquellas que le permitan al SENA alcanzar y mantenerse a la vanguardia de las instituciones que hacen uso de las TIC como parte de los procesos de innovación y formación para el trabajo. En consecuencia, aprobará los proyectos que soporten los objetivos estratégicos Institucionales; que tengan un nivel de madurez comprobable mediante estudios o benchmarking de organizaciones de reconocimiento internacional, y que cuente con la aprobación de la gestión del cambio de arquitectura empresarial que analiza el impacto, conveniencia, viabilidad y riesgos de incorporar en el SENA estas tecnologías.

e) Todo programa o proyecto de software solicitado para adopción y uso por la Entidad, bien sea para ser desarrollado u obtenido por cualquiera de los modos de licenciamiento aceptados, estará sujeto a aprobación y autorización de uso, los cuales serán definidos siguiendo el principio de mayor beneficio en extensión y eficiencia de utilización por la entidad teniendo en cuenta su misión, visión, principios y plan de desarrollo institucional.

f) Toda solicitud de soluciones basadas en TIC deberá describir los objetivos que debe alcanzar, análisis de las necesidades, así como utilidad y beneficios que la solución aporta al desarrollo tecnológico o mejoramiento de procesos en la Institución. Cualquier solicitud que no cumpla con los lineamientos, será retornada al área solicitante para su respectivo ajuste, debido a que el cumplimiento de las disposiciones es de carácter obligatorio.

g) Las solicitudes serán sometidas para aprobación de la Oficina de Sistemas por parte del área solicitante.

NOTA: El trámite de aprobación comenzará con la revisión de la justificación, viabilidad técnica de los proyectos conforme con los estándares, normas, políticas de la Oficina de Sistemas y los principios y modelos de la Arquitectura Empresarial del SENA. Se hará una evaluación en conjunto de los proyectos para verificar su integralidad y conveniencia. Si cumple todo lo anterior y dependiendo del tamaño o impacto de la adquisición o contratación, será remitido al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del SENA, para su autorización y se consolidará en el portafolio de proyectos.

13. DONACIONES.

a) Las donaciones que tengan componentes TIC (hardware, software, servicios), deben contar con la aprobación de la Oficina de Sistemas, previo aval de las Redes de Conocimiento donde se sustente la pertinencia y conformidad con el Plan Estratégico de la Entidad. Si este tipo de donaciones no tiene la aprobación de la Oficina de Sistemas no deben ser recibidas por el SENA.

NOTA: La aprobación para la recepción de la donación comenzará con la revisión de la justificación, viabilidad técnica de los proyectos conforme con los estándares, normas, políticas de la Oficina de Sistemas y los principios y modelos de la Arquitectura Empresarial del SENA y al análisis de costo total de propiedad (TOO - Total Cost Owner). Se hará una evaluación en conjunto de los proyectos para verificar su integralidad y conveniencia. Si cumple todo lo anterior y dependiendo del tamaño o impacto de la donación, será remitido al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del SENA, para su autorización y se consolidará en el portafolio de proyectos. Si no cumple, o no se autoriza por el Comité, se declinará ante el donante la recepción de la donación con las explicaciones del porqué de la decisión.

14. ENERGÍA Y CENTROS DE CABLEADO.

- a) Los Centros de Cableado, Estaciones, Sub-estaciones y Plantas Eléctricas, están catalogados como zonas restringidas, con uso y acceso exclusivo al personal autorizado por la Dirección Administrativa y Financiera y por la Oficina de Sistemas de la Dirección General.
- b) Los tomacorrientes que pertenecen a la red eléctrica regulada son de uso exclusivo para los equipos que requieran este tipo de protección, como los equipos de cómputo administrativos y de formación.
- c) En los centros de cableado, solo pueden ser conectados los equipos institucionales con el fin de mantener la estandarización y garantizar la seguridad de la información.

NOTA FINAL: Es obligación de los colaboradores del SENA reportar a la mesa de servicio o a la Oficina de Sistemas en la Dirección General o a sus homólogos en las sedes regionales cualquier transgresión a lo previsto en la presente Resolución.

ANEXO 2. POLÍTICAS DE TIC PARA APRENDICES DEL SENA.

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
1. GESTIÓN DE USUARIOS.....	1
2. USO DE LOS EQUIPO TIC.....	1
3. INTERNET.....	2
4. CORREO ELECTRÓNICO.....	2
5. DISPOSITIVOS MÓVILES.....	3

INTRODUCCIÓN.

Para apoyar el proceso de aprendizaje, investigación y otras actividades aprobadas por el SENA a los aprendices, la Entidad les presta de servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) del SENA. El uso de los recursos y servicios de las TIC por parte de los aprendices deberán regirse bajo las siguientes políticas.

1. GESTION DE USUARIOS.

- a) Al aprendiz se le asignará un único nombre de usuario y una contraseña que le permita acceder al sistema y que también le ofrezca la posibilidad de guardar su trabajo en su propio espacio de almacenamiento, el cual debe ser utilizado solamente para propósitos educativos.
- b) Todo aprendiz que ingrese a cualquier curso de formación del SENA, el cual requiera el apoyo de facilidades informáticas, puede tener una cuenta de acceso a los sistemas y/o de correo y/o uso de equipos TIC, según sea el caso, y debe comprometerse mediante la firma de una declaración que entiende y dará cumplimiento a las políticas respectivas enunciadas a continuación
- c) Los aprendices deben ser conscientes de que el acceso es un privilegio, no un derecho, y que el acceso requiere responsabilidad. Cualquier aprendiz que se encuentre haciendo uso inadecuado del servicio, puede llegar a quedar suspendido del curso o perder total derecho de capacitaciones en el SENA.

2. USO DE LOS EQUIPO TIC.

- a) Los aprendices deben tratar a los equipos de las TIC en relación con lo que se ofrece como una herramienta para la educación.
- b) Todos los los aprendices, deberán velar por el cumplimiento y respeto a derechos de autor cuando se realice uso e instalación y adquisición de cualquier conjunto de programas informáticos, clasifíquense estos como software con propietario, semilibre, freeware previamente avalado y autorizado desde la Oficina de Sistemas. Y se prohíbe la instalación de programas informáticos que se clasifique en su uso como software Shareware, Warez, Trial, demos, abandonware.
- c) Los aprendices no deben dañar o destrozar ninguno de los equipos TIC deliberadamente.
- d) Los aprendices no deben malgastar recursos, incluyendo la tinta y el papel de la impresora.
- e) Los aprendices no deben desconectar ninguno de los cables de la parte posterior de las máquinas.
- f) Los aprendices deben asegurarse de apagar el sistema correctamente.
- g) Los aprendices deben reportar cualquier problema informático a un miembro del personal autorizado del SENA o al instructor encargado.
- h) Los aprendices sólo deben usar unidades USB para llevar el trabajo escolar, si hay alguna violación de esta o sospecha de incumplimiento, los técnicos de TIC tienen el derecho de verificar las unidades USB y retirar el material inapropiado.
- i) Los aprendices deben reportar cualquier violación de estas políticas a un miembro del personal, quien informará de ello a los técnicos de las TIC.

3. INTERNET.

- a) El acceso a Internet se ofrece con fines estrictamente educativos y de investigación.
- b) Los aprendices deben respetar los derechos de autor de los recursos que se encuentran en Internet, incluyendo música y video. Los archivos protegidos por derechos de autor encontrados durante los controles de rutina serán removidos y se dará una advertencia; los reincidentes recibirán las sanciones descritas más adelante.
- c) Acceder a las páginas para la gestión del conocimiento, portales educativos, plataforma LMS (LEARNING MANAGEMENT SYSTEM), así como a todas las herramientas que dichas páginas contengan.
- d) Los aprendices no deben usar el chat o jugar juegos en línea (sin autorización de un miembro del personal).
- e) Los aprendices deben abstenerse de enviar o mostrar mensajes o imágenes ofensivas.
- f) Los aprendices no deben usar los servicios colaborativos como foros o redes sociales del SENA, para obtener o enviar material que esté en contra de la ley o las normas institucionales publicados (artículos sexistas, racistas, obscenos, políticos o que promueva conductas ilegales).

g) Los usuarios individuales de Internet son responsables de su comportamiento y las comunicaciones en la red.

h) El aprendiz no debe compartir ninguna información personal de nadie (personal o aprendiz) en el SENA.

4. CORREO ELECTRÓNICO.

a) Un aprendiz podrá tener máximo una cuenta de correo en el SENA.

b) El uso del correo debe ser utilizado solamente para propósitos educativos y de investigación.

c) Le será provista una contraseña inicial para acceder de forma privada a su cuenta, la cual debe cambiar inmediatamente en su primer acceso. La contraseña deberá ser cambiada periódicamente. Y no debe revelarse o compartir su contraseña con terceros o hacerse pasar por otra persona. La longitud mínima de caracteres, y la conformación de caracteres de la contraseña se informará mediante circular y aparecerá en el Web-Site de la Oficina de Sistemas de la Dirección General.

d) El tamaño del buzón de correo electrónico se informará mediante circular y aparecerá en el Web-Site de la Oficina de Sistemas de la Dirección General.

e) Los aprendices del SENA, podrán solicitar la ampliación de la capacidad máxima de su buzón que se indica en el Anexo Técnico de esta Resolución, por intermedio del Subdirector de Centro de Formación Profesional Integral, respectivo.

f) Todo mensaje enviado desde una cuenta de correo electrónico es responsabilidad individual del titular de la cuenta.

g) En el uso del correo electrónico, no revelar información personal, como su dirección y número telefónico.

h) El contenido de una cuenta de directorio de red son responsabilidad individual del titular de la cuenta.

i) Los aprendices no deben usar correo electrónico del SENA, para obtener o enviar material que esté en contra de la ley o las normas institucionales publicados (artículos que sexistas, racistas, obscenos, políticos o que promueva conductas ilegales).

j) Los aprendices deben abstenerse de enviar o mostrar mensajes o imágenes ofensivas.

k) Las revisiones de rutina de las áreas de almacenamiento de red se llevarán a cabo sin previo aviso.

l) Se recomienda a los aprendices que ante un fallo de seguridad informen a un miembro del personal autorizado del SENA y asegurar que las contraseñas se cambian con el fin de ser lo más seguro posible.

m) No debe traer intencionalmente virus; materiales o aplicaciones protegidas derechos de autor en el SENA.

Doctrina Concordante

Concepto SENA [60126](#) de 2018

5. DISPOSITIVOS MÓVILES.

a) Los aprendices que hagan uso de dispositivos móviles (como portátiles, tablets o smart- phones) para los propósitos educativos para los cuales se han inscrito deben mantener las configuraciones indicadas por el SENA para no afectar la gestión de los dispositivos y la seguridad de la Entidad.

b) No atender el cumplimiento de estas configuraciones política puede implicar la negación de los servicios de TIC.

NOTA: Derecho de Monitoreo. La institución se reserva el derecho de monitorear, inspeccionar sus actividades en el uso de los recursos TIC en cualquier momento, sin previo aviso.

NOTA FINAL: En caso de preguntas sobre estas las políticas descritas en esta resolución, o si observa a alguien trasgrediendo las políticas de TIC señalas en la resolución, por favor pregunte a un miembro del personal para ponerse en contacto con alguno de los técnicos de las TIC (número de mesa de servicio o por correo electrónico a la mesa de servicio).



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Sena

ISSN Pendiente

Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)

