DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO

REGLAMENTO DE USO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS, SERVICIOS Y EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
N° 026

ÁREA DE SISTEMAS

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR	Ing. Fernando Daniel Borja Arnez **Profesional IV de Redes y Soporte Técnico**	23 DIC. 2021	
	Ing. Benjo Huallpa Martinez **Responsable II de Sistemas**	24 DIC. 2021	
REVISADO POR	Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales **Profesional III en Gestión de Calidad y SOA**	24 DIC. 2021	
	Ing. Msc. Jose Ivan Garcia Terceros **Director Administrativo Financiero**	24 DIC. 2021	
APROBADO POR	Gral. Fza. Aé. Celier Aparicio Arispe Rosas **Director Ejecutivo a.i.**	18 ENE. 2022	

ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC

DGAC

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 0 2 6
La Paz,
18 ENE 2022

VISTOS:

El Informe DAF-2365/DGAC-47677/2021 de 21 de diciembre de 2021, emitido por el Ing. F. Daniel Borja Arnez Profesional IV de Redes y Soporte Técnico del Área de Sistemas de la Dirección Administrativa Financiera, a través del cual se solicita la aprobación de documentos.

El Informe PLA-0251 DGAC-48088/2021 de 24 de diciembre de 2021, emitido por el Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales Profesional III en Gestión de Calidad y SOA del Área de Planificación y Calidad, referido a la aprobación con Resolución Administrativa de los siguientes documentos: DAF/ASIS-PRO-001 en su revisión 1; DFA/ASIS-PRO-002 en su revisión 1, DAF/ASIS-PRO-005 en su revisión 0 y DAF/ASIS-RGL-001 en su revisión 0.

CONSIDERANDO:

Que el numeral 11 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado establece como una de las funciones del Estado en la economía el de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

Que la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia N° 2902, de 29 de octubre de 2004, en su inciso f) del Artículo 9, establece que la Autoridad Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico nacional, ejercida dentro un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por Ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos, así como de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que el Decreto Supremo N° 28478, de 2 de diciembre de 2005, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, dispone en su Artículo 2 que esta Entidad es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica para el cumplimiento de su misión institucional.

Que el Artículo 8 del Decreto Supremo N° 28478, determina que la Dirección General de Aeronáutica Civil tiene la función de ejercer la dirección, fiscalización, reglamentación y coordinación de políticas, técnico-operativa, comercial, legal y administrativa de la actividad aeronáutica civil dictada por el Estado boliviano, los tratados e instrumentos internacionales.

Que el inciso b) del Artículo 7 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales, indica que *"Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley"*.

Que a través de Resolución Administrativa N° 496 de 15 de octubre de 2019, se aprobó la Política de Instrucción, versión 2.

CONSIDERANDO:

Que el Ing. F. Daniel Borja Arnez Profesional IV de Redes y Soporte Técnico del Área de Sistemas de la Dirección Administrativa Financiera emitió el Informe DAF-2365/DGAC-47677/2021 de 21 de diciembre de 2021, donde concluye que: *"Se actualizaron y mejoraron el Procedimiento de Desarrollo o Modificación de Software a Medida y el Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico. Se elaboraron el Procedimiento de Respaldo (Backup) de Información de Equipos de Computación y el Reglamento de Uso de Sistemas Informáticos, Servicios y Equipos de Computación"*. Asimismo, recomienda: *"Revisar y aprobar las modificaciones realizadas en el Procedimiento de Desarrollo o Modificación de Software a Medida y en el Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico. Revisar y aprobar el Procedimiento de Respaldo (Backup) de Información de Equipos de Computación y el Reglamento de Uso de Sistemas Informáticos, Servicios y Equipos de Computación"*.

Que el Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales Profesional III en Gestión de Calidad y SOA del Área de Planificación y Calidad, ha emitido el Informe PLA-0251 DGAC-48088/2021 de 24 de diciembre de 2021 concluye que: *"1) El Área de Sistemas solicita la emisión de los Procedimientos: "Desarrollo o Modificación de Software a Medida"; "Soporte Técnico y Logístico"; "Respaldo (Backup) de Información de Equipos de Computación"; y del "Reglamento de Uso de Sistemas Informáticos, Servicios y Equipos de Computación", con el propósito de adecuar la información documentada a los cambios establecidos en el área y la normativa vigente. 2) Se revisaron y adecuaron los documentos requeridos, en virtud al formato y estructura estandarizada de documentos de la DGAC; se le asigna los siguientes códigos bajo los formatos y requerimientos establecidos en el Procedimiento de Elaboración de Información Documentada DGAC-PO-001R2: DAF/ASIS-PRO-001 en su revisión 1. DFA/ASIS-PRO-002 en su revisión 1, DAF/ASIS-PRO-005 en su revisión 0.DAF/ASIS-RGL-001 en su revisión 0".* Asimismo, recomienda que se derive el presente informe a la Dirección Jurídica para la elaboración de la Resolución Administrativa de aprobación de los documentos y que posteriormente, se remitan los documentos originales a Planificación y Calidad para el registro y control de los documentos aprobados y realizar la distribución de una copia al área dueña del proceso correspondiente para su difusión y aplicación al interior de la institución.

Que la Abg. Judith Valentina Vera La Rosa Jefe de la Unidad de Análisis Jurídico de la Dirección Jurídica ha emitido el Informe DJ-0053/DGAC-48088/2022 de 17 de enero de 2022, donde concluye que la solicitud de aprobación de los documentos, solicitada por el área de Planificación y Calidad, mediante Informe PLA-0251 DGAC-48088/2021 de 24 de diciembre de 2021, es viable. Por lo tanto, corresponde dar curso a la solicitud, con la firma de la respectiva Resolución Administrativa para su aprobación y además dicha Resolución Administrativa disponga dejar sin efecto legal la Resolución Administrativa N° 222 de 06 de julio de 2018, respecto al DAF/ASIS-PRO-001 "Procedimiento de Desarrollo o Modificación de Software a Medida" en su revisión 0 y respecto al DFA/ASIS-PRO-002 "Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico" en su revisión 0.

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Suprema N° 27298, de 3 de diciembre de 2020 se ha designado al Director Ejecutivo Interino de la Dirección General de Aeronáutica Civil DGAC.

Que el numeral 5 del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 28478, de 02 de diciembre de 2005, establece como atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, la emisión de Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia;

POR TANTO:

EL DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DGAC, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LEY;

RESUELVE:

PRIMERO.- I. Aprobar el siguiente documento de la Dirección Ejecutiva de la Dirección General Aeronáutica Civil:

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REVISIÓN
1	DAF/ASIS-PRO-001	Procedimiento de Desarrollo o Modificación de Software a Medida	1
2	DFA/ASIS-PRO-002	Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico	1
3	DAF/ASIS-PRO-005	Procedimiento de Respaldo (Backup) de Información de Equipos de Computación	0
4	DAF/ASIS-RGL-001	Reglamento de Uso de Sistemas Informáticos, Servicios y Equipos de Computación	0

II. Los documentos descritos anteriormente forman parte indivisible de la presente Resolución Administrativa

SEGUNDO.- Dejar sin efecto legal la Resolución Administrativa N° 222 de 06 de julio de 2018, respecto al documento DAF/ASIS-PRO-001 "Procedimiento de Desarrollo o Modificación de

Software a Medida" en su revisión 0 y respecto al documento DFA/ASIS-PRO-002 "Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico" en su revisión 0.

TERCERO.- Remitir los documentos originales al Área de Planificación y Calidad para el registro y control de los documentos aprobados y realizar la distribución de una copia al área dueña del proceso para su difusión y aplicación al interior de la institución.

CUARTO.- La Dirección Administrativa Financiera queda encargada del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Abog. María A. Cortez Portugal
DIRECTORA JURÍDICA a.i.
Dirección Gral. de Aeronáutica Civil

Gral. Fza. Aé. (SP) Celier Aparicio Arispe A.
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil

CAAR/MACP/jvvlr
C.c Archivo
C.c. DJ

Es copia fiel del original que cursa en el Archivo Central de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, por lo que se legaliza en cumplimiento de los Arts 1311 del Código Civil y 150 Inc. 2 de su procedimiento.

Lic. Javier L. Mamani Mujica
TECNICO III ENCARGADO DE
ARCHIVO CENTRAL E HISTORICO
Direccion General de Aeronautica Civil

INDICE

Artículo 1.- (Objetivo) 3
Artículo 2.- Alcance (Ámbito de Aplicación) 3
Artículo 3.- (Modificaciones) 3
Artículo 4.- (Aprobación y Difusión del Reglamento) 3
Artículo 5.- (Definiciones) 3
Artículo 6.- (Marco Legal) 4
Artículo 7.- (Previsión) 4
Artículo 8.- (Acceso al Sistema Operativo) 4
Artículo 9.- (Acceso a Sistemas de Información) 5
Artículo 10.- (Uso de Software) 5
Artículo 11.- (Resguardo de la Información) 5
Artículo 12.- (Bloqueo de Sesión y Apagado del Equipo) 6
Artículo 13.- (Uso de la Red Institucional) 6
Artículo 14.- (Discos y Carpetas Compartidas) 6
Artículo 15.- (Configuración de los Equipos de Computación) 6
Articulo 16.- (Prohibiciones de los Sistemas de Información) 7
Artículo 17.- (Control) 7
Artículo 18.- (Uso de los Servicios Disponibles) 7
Artículo 19.- (Asignación de los Sistemas de Información y Servicios Disponibles) 7
Artículo 20.- (Prohibiciones de los Servicios Disponibles) 8
Artículo 21.- (Uso del Correo Electrónico Institucional) 8
Artículo 22.- (Obligaciones Uso Correo Institucional) 9
Artículo 23.- (Prohibiciones Uso Correo Institucional) 9
Artículo 24.- USO DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO EXTERNAS 10
Artículo 25.- (Obligaciones Uso de Correo Externo) 10
Artículo 26.- (Prohibiciones Uso Correo Externo) 11
Artículo 27.- (Soporte Técnico de Equipos de Computación) 11
Artículo 28.- (Utilización) 11
Artículo 29.- (Uso de Dispositivos) 12
Artículo 30.- (Instalación de dispositivos) 12
Artículo 31.- (Otros dispositivos) 12
Artículo 32.- (Prohibiciones Uso Dispositivos) 12
Artículo 33.- (Uso de Telefónia Fija) 13
Artículo 34.- (Uso de Telefonía Móvil) 14
Artículo 35.- (Responsabilidades- Área de Sistemas) 16
Artículo 36.- (Responsabilidad - Recursos Humanos) 17
Artículo 37.- (Responsabilidades - Usuario) 17
Artículo 38.- (Sanciones) 17

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

ARTÍCULO 1.- (OBJETIVO)

El presente Reglamento tiene por objeto regular el uso de los sistemas de información, activos de información, recursos tecnológicos y servicios brindados por el Área de Sistemas que se encuentran disponibles en la DGAC.

ARTÍCULO 2.- ALCANCE (ÁMBITO DE APLICACIÓN)

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria de todos los servidores públicos, consultores individuales de línea y personal eventual de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

ARTÍCULO 3.- (MODIFICACIONES)

Toda modificación al presente Reglamento deberá ser elaborada por el Área de Sistemas en coordinación con Planificación y Calidad y aprobada mediante Resolución Administrativa Interna. Los formularios anexos serán propuestos y actualizados por el Área de Sistemas y podrán ser modificados con autorización del Responsable de Sistemas, y el (la) Responsable de Planificación y Calidad.

ARTÍCULO 4.- (APROBACIÓN Y DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO)

Es facultad de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la DGAC, la aprobación del presente Reglamento mediante Resolución Administrativa Interna, y su correspondiente autorización de difusión y aplicación a través del Secretario General para que las áreas de Sistemas y Planificación y Calidad puedan comunicar el documento.

ARTÍCULO 5.- (DEFINICIONES)

Para efectos del presente Reglamento, se considerarán las siguientes definiciones:

Usuario: Es todo servidor público, consultor individual de línea o personal eventual de la DGAC, que hace uso de los sistemas de información y servicios disponibles.

Autorización: Permiso otorgado por las instancias correspondientes, para el acceso a los sistemas de información y servicios, como para la modificación de privilegios.

Sistema de Información: Conjunto de elementos relacionados, orientados a la gestión organizada de datos e información para su utilización.

Activos de Información: Datos relacionados que tienen significado para la DGAC, la información es un activo que, como otros activos importantes institucionales, es esencial para las actividades propias de la DGAC, en consecuencia, necesita protección adecuada.

Recursos Tecnológicos: Conjunto de bienes o medios que se valen de la tecnología para cumplir con su propósito siendo tangibles como una computadora o intangibles como una aplicación informática.

Servicios disponibles: Todos aquellos servicios de tecnología puestos a disposición del usuario. El internet, la intranet, el correo electrónico institucional y otros servicios que se pongan a disposición.

Contraseña de Usuario: Serie de caracteres de conocimiento únicamente del usuario autorizado a un sistema de información o servicio disponible.

Cuenta de Usuario: Permisos asignados al usuario para el acceso a los activos y sistemas de información, a quien se asigna un nombre y contraseña de usuario para su uso responsable.

Internet: Red de comunicación internacional, que permite compartir información y establecer una comunicación inmediata con cualquier parte del mundo para obtener información sobre distintos temas de interés.

Intranet: Red informática privada, para compartir información, sistemas operativos o servicios dentro de la DGAC. Establece vínculos comunicativos con los usuarios.

Correo Electrónico Institucional: Servicio de correspondencia electrónica, que se asigna a todos los usuarios al inicio de su función laboral dentro de la institución, permite a los usuarios enviar y recibir mensajes electrónicos o cartas electrónicas rápidamente.

ARTÍCULO 6.- (MARCO LEGAL)

El Reglamento de Uso de Sistemas de Información, Servicios y Equipos de Computación, está formulado en el marco de las siguientes disposiciones legales:

1. Ley N° 1178 de 20 de Julio de 1990 Ley de Administración y Control Gubernamentales.

2. Ley N° 164 de 08 de agosto de 2011 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.

3. Reglamento Interno de Personal de la DGAC.

4. Plan Institucional de Seguridad de la Información (PISI) aprobado mediante Resolución Administrativa N°. 332 de fecha 31 de agosto de 2018 e Informe USIS-0165/2018 HR 27437/2018 de fecha 19 de septiembre de 2018.

ARTÍCULO 7.- (PREVISIÓN)

En caso de presentarse omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente Reglamento estas serán solucionadas en los alcances y previsiones de la Ley N° 1178, Ley N° 164, Decretos Reglamentarios, Normas Básicas y Generales de Control Interno.

CAPÍTULO II
SEGURIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 8.- (ACCESO AL SISTEMA OPERATIVO)

I. El Área de Sistemas asignará una cuenta de usuario en el Sistema Operativo, con un perfil de usuario estándar a los usuarios de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

II. Las solicitudes de modificación de perfiles con mayores privilegios se realizarán a solicitud del Jefe Inmediato Superior, debiendo remitir al personal del Área de Sistemas encargado de la creación y modificación de perfiles de usuario.

ARTÍCULO 9.- (ACCESO A SISTEMAS DE INFORMACIÓN)

El acceso a los Sistemas de Información de la DGAC, será personalizado e individual a través de la asignación de una cuenta de usuario, siendo cada usuario el responsable de su uso y administración.

ARTÍCULO 10.- (USO DE SOFTWARE)

I. El Área de Sistemas, se encargará de la instalación del software autorizado en los equipos de computación de los usuarios en la oficina central. En las Regionales de Santa Cruz, Cochabamba y Trinidad se cuenta con personal de apoyo en Sistemas, en el caso de las Subregionales se realizará la instalación de forma remota o si existe la posibilidad de viaje en comisión.

II. El Área de Sistemas, realizará el monitoreo y control respectivo por el uso de software no autorizado.

III. De existir la necesidad para la instalación de software específico, se solicitará el mismo al Responsable de Sistemas mediante comunicación interna, mediante el formulario de Soporte Técnico Logístico, y con la autorización del inmediato superior.

IV. Ningún servidor público, consultor individual de línea o personal eventual puede realizar la instalación de software sin la autorización correspondiente.

ARTÍCULO 11.- (RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN)

I. El usuario debe identificar, almacenar y resguardar la información y documentos generados en el desempeño de sus funciones, siendo cada usuario, responsable del resguardo de la información que genera.

II. El Área de Sistemas en coordinación con las áreas y unidades se encargará de realizar los respaldos de información en medios físicos o por red, que se considere sensible de acuerdo a previa planificación aprobada.

III. Las áreas o unidades organizacionales se encargarán de solicitar al Área de Sistemas el respaldo de la información que consideren sensible, identificando su ubicación, para su resguardo a través de medios de backup físicos o por la red. Las copias de seguridad se harán de acuerdo a un cronograma convenido según la prioridad de los sistemas de información.

IV. No se permite el almacenaje de documentos, imágenes, música, etc. que no sean relacionadas a las funciones de los usuarios. (Ver aclaración A).

V. La copia del respaldo de información de algún usuario sea activo o retirado, puede ser solicitada mediante correo electrónico o nota interna dirigida al Secretario General. El Secretario General autorizará lo solicitado e instruirá al Área de Sistemas realizar el copiado respectivo.

ARTÍCULO 12.- (BLOQUEO DE SESIÓN Y APAGADO DEL EQUIPO)

Los usuarios son responsables de:

I. Bloquear la sesión del equipo de computación asignado, al momento de dejar su escritorio o estación de trabajo temporalmente, con el fin de evitar que otras personas puedan utilizar sus equipos.

II. Apagar el equipo asignado al finalizar la jornada laboral, a excepción de días especificados por el Área de Sistemas para la actualización de antivirus, software u otros.

III. El Área de Sistemas no se hace responsable por pérdida o modificación de información, en caso de que el usuario no cumpla con los dos puntos mencionados anteriormente.

ARTÍCULO 13.- (USO DE LA RED INSTITUCIONAL)

Los recursos de la red institucional son de uso exclusivo para actividades relacionadas con las funciones asignadas a los usuarios.

ARTÍCULO 14.- (DISCOS Y CARPETAS COMPARTIDAS)

I. El uso y creación de discos y carpetas compartidas deberá ser requerido mediante el Formulario de Solicitud de Acceso a Nube DGAC. Así como el detalle de las personas autorizadas para el uso tanto de lectura como de escritura de las carpetas compartidas.

II. La información resguardada en discos y carpetas compartidas debe estar relacionada a las funciones de los usuarios.

III. Podrán existir carpetas compartidas en los servidores (FILE SERVER o Nube) donde cada área o unidad organizacional, disponga de un espacio para almacenar información crítica o que considere importante, de tal forma que ésta sirva de respaldo en caso de ocurrir alguna contingencia.

IV. Las carpetas compartidas en los servidores (FILE SERVER o Nube), serán accedidas por usuarios autorizados, dependientes del área o unidad organizacional propietaria.

V. Los usuarios autorizados para el acceso a las carpetas compartidas son responsables del manejo de la información almacenada en estás carpetas.

ARTÍCULO 15.- (CONFIGURACIÓN DE LOS EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)

I. Debe respetarse la configuración establecida por el Área de Sistemas en los equipos de computación, en caso de existir la necesidad de efectuar alguna modificación, debe realizarse la solicitud al profesional de Sistemas mediante comunicación interna con la autorización del inmediato superior, justificando el motivo por el cual se solicita el cambio.

II. La configuración de equipos de computación es independiente al soporte técnico recurrente que brinda el Área de Sistemas.

ARTICULO 16.- (PROHIBICIONES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN)

Los usuarios que cuenten con sistemas de información, están prohibidos de:

I. Realizar acciones orientadas a infiltrar, dañar o atacar la seguridad informática de la DGAC, a través de cualquier medio físico o lógico.

II. Realizar instalación y/o utilización de software o herramientas para vulnerar la seguridad de los equipos, servidores y la red informática de la institución.

III. Difundir códigos de seguridad, tales como usuarios y contraseñas a otras personas o entorpecer por cualquier medio el funcionamiento de los servicios, sistemas informáticos y comunicaciones institucionales.

IV. Crear nuevas redes o reconfigurar las existentes, lo cual solo podrá ser realizado por el Área de Sistemas.

V. Realizar la instalación de software, aplicaciones y servidores sin autorización y conocimiento del Área de Sistemas mediante el formulario respectivo.

ARTÍCULO 17.- (CONTROL)

Los usuarios serán monitoreados a través de herramientas de seguridad perimetral y local (software y hardware) que implementan las políticas de seguridad asignadas a la red y comunicaciones institucionales.

CAPÍTULO III
USO – ASIGNACIÓN - PROHIBICIÓN DE LOS SERVICIOS DISPONIBLES

ARTÍCULO 18.- (USO DE LOS SERVICIOS DISPONIBLES)

I. El uso de los servicios de Internet, Correo Electrónico Institucional y otros, está destinado exclusivamente a satisfacer las actividades propias de la DGAC.

II. Los usuarios son responsables de las actividades realizadas con sus cuentas de usuario en la institución.

III. El uso de los servicios disponibles está dirigido a las funciones asignadas al cargo de cada servidor público, consultor individual de línea o personal eventual.

ARTÍCULO 19.- (ASIGNACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DISPONIBLES)

I. Los usuarios para solicitar la asignación de los sistemas de información y servicios disponibles, deberán cumplir con lo siguiente:

   a. Realizar el requerimiento mediante el Formulario de Soporte Técnico Logístico.

b. Remitir el formulario al Área de Sistemas, que creará los accesos correspondientes a los sistemas y servicios autorizados, generando a partir de ese momento la responsabilidad sobre su debido uso.

II. Los Directores de Área y Jefes de Unidad, o responsables de las áreas de Dirección Ejecutiva, podrán solicitar al Responsable de Sistemas, la restricción de acceso a los sistemas de información, para los usuarios o personal eventual de su dependencia, así como reportes de seguimiento del área.

ARTÍCULO 20.- (PROHIBICIONES DE LOS SERVICIOS DISPONIBLES)

Los usuarios que cuenten con los servicios de Internet y Correo Electrónico Institucional y otros, están prohibidos de:

I. Usar los servicios disponibles para fines que no sean estrictamente aquellos relacionados al ejercicio de sus funciones.

II. Obtener copias intencionales de archivos, códigos, contraseñas o información ajena; suplantar la identidad de otra persona en una conexión que no le pertenece, así como el envío de información a nombre de otra persona sin consentimiento expreso del titular de la cuenta.

III. Suministrar información institucional a terceros que no corresponda al ejercicio de sus funciones, salvo autorización de instancias superiores.

IV. Copiar información en medios extraíbles, discos externos u otros para fines que perjudiquen a la institución.

V. Utilizar los servicios de Internet para actividades que demandan gran cantidad de ancho de banda, sitios de ocio, sitios para adultos, juegos por internet y sitios de descarga de contenidos maliciosos, sitios de descarga de programas, imágenes, música y video.

VI. Dañar o alterar las características técnicas de los servicios proporcionados por la institución.

CAPITULO IV
USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL Y EXTERNO

ARTÍCULO 21.- (USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL)

I. Se proporcionará una casilla de Correo Electrónico Institucional a los usuarios.

II. El Correo Electrónico Institucional de cada usuario es personal y su uso exclusivo, debido a que la información que administra es de propiedad institucional, el usuario se hace responsable por la información que remite y obtiene a través de dicho servicio.

III. Cada usuario o personal eventual puede acceder a su casilla de correo electrónico por medio del programa Microsoft Outlook o mediante el Client Outlook Web Access (OWA) de su navegador preferido utilizando la URL: https://excsbol.dgac.gob.bo/owa

IV. Cada casilla de correo electrónico institucional tiene una capacidad de 1024 MB. El Servidor de Correo de forma automática emitirá alertas cuando este espacio esté cerca del límite aceptado. En caso de superar el espacio permitido, este Servidor de forma automática bloqueara el envío y/o recepción de correos electrónicos. En caso de requerir un buzón de correo de mayor capacidad se debe realizar la solicitud al Área de Sistemas mediante el Formulario de Soporte Técnico Logístico.

V. El Servidor de correo eléctrico institucional puede mandar y recibir archivos de hasta 10240 KB (10 MB). Archivos más grandes que estos serán devueltos al respectivo destinatario.

VI. La carpeta de “Elementos Eliminados” de cada casilla de correo electrónico será vaciado automáticamente cada quince (15) días calendario por el servidor de correo, sin previa notificación.

ARTÍCULO 22.- (OBLIGACIONES USO CORREO INSTITUCIONAL)

El uso del Correo Electrónico Institucional está sujeto a las siguientes obligaciones:

I. La revisión y verificación diaria del Correo Electrónico Institucional es obligatoria para los usuarios ya que este es el medio por el cual se envían documentos oficiales en el entorno de la institución.

II. Es de responsabilidad de cada usuario mantener su casilla de correo debajo de su capacidad límite. En este sentido el Área de Sistemas realizará revisiones periódicas a la capacidad de almacenamiento utilizada por cada usuario y remitirá la respectiva notificación si la misma alcanza y/o supera la capacidad asignada.

III. Es de responsabilidad de cada usuario mantener las credenciales de ingreso (Usuario y Contraseña) al Correo Electrónico Institucional actualizadas. La contraseña deberá ser cambiada cada 90 días, debe ser de por lo menos ocho (8) caracteres y debe incluir letras mayúsculas, letras minúsculas, números y símbolos. La contraseña no puede ser ni el nombre ni el apellido del usuario. No se puede repetir la contraseña anterior (El Servidor de correo tiene guardadas hasta las últimas 12 contraseñas utilizadas). El Servidor está configurado para alertar al usuario que su contraseña está a punto de expirar, esta alerta se da 15 días antes de la fecha de expiración.

ARTÍCULO 23.- (PROHIBICIONES USO CORREO INSTITUCIONAL)

El uso del Correo Electrónico Institucional está sujeto a las siguientes prohibiciones:

I. Atentar contra la integridad del usuario de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

II. Divulgar información que incite a la discriminación o la violencia.

III. Enviar contenidos con fines publicitarios y comerciales de bienes y servicios para beneficios particulares.

IV. Enviar propagandas masivas de eventos y reuniones no relacionados con la DGAC.

V. Enviar archivos de música o video en cualquiera de sus formatos no relacionados con la DGAC.

VI. Realizar envíos masivos de anuncios de compra y venta de productos mediante cadenas de mensajes u otra información de carácter particular.

VII. El envío de información institucional desde correos personales (Hotmail, Gmail, Yahoo u otros).

VIII. Registrar el correo institucional en otras plataformas y/o servicios.

IX. Leer, borrar, copiar o modificar mensajes de Correo Electrónico Institucional de otras personas, sin su autorización.

X. Enviar mensajes de Correo Electrónico Institucional, alterando la dirección electrónica del remitente para suplantar a otra persona, identificarse como una persona ficticia o simplemente no identificarse.

XI. Dañar o alterar las características técnicas del servicio disponible.

ARTÍCULO 24.- (USO DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO EXTERNAS)

I. En caso que un usuario haya abierto una cuenta de Correo Electrónico mediante un servicio basado en la nube (hotmail, gmail, etc.) es necesario informar a el Área de Sistemas (SIST) mediante una nota al Director Administrativo Financiero la razón para la apertura de la mencionada cuenta, así como todos los datos (URL, etc.) y credenciales (usuario y contraseña) para el acceso a dicha cuenta.

II. El usuario que haya abierto una cuenta de Correo Electrónico mediante un servicio basado en la nube (hotmail, gmail, etc.) debe informar que realizó la apertura de la mencionada cuenta para seguimiento y control del Área de Sistemas. Asimismo, estas cuentas serán publicadas en la página web de la Institución caso contrario no serán reconocidas como cuentas oficiales de la DGAC.

III. En caso que un usuario necesite la apertura de una cuenta de Correo Electrónico mediante un servicio basado en la nube (hotmail, gmail, etc.) es necesario solicitar la autorización del Área de Sistemas (SIST) mediante una nota autorizada por su inmediato superior, explicando la razón para la apertura de la mencionada cuenta.

IV. En caso de retiro o destitución del usuario, el mismo deberá dejar los datos de la cuenta de correo electrónico creada.

V. El Correo Electrónico Externo creado para los usuarios que lo requieran es personal y su uso exclusivo, debido a que la información que administra es de propiedad institucional, el usuario se hace responsable por la información que remite y obtiene a través de dicho servicio.

ARTÍCULO 25.- (OBLIGACIONES USO DE CORREO EXTERNO)

El uso del Correo Electrónico Externo está sujeto a las siguientes obligaciones:

I. La revisión y verificación diaria del Correo Electrónico Externo es obligatoria para los usuarios.

II. Es de responsabilidad de cada usuario mantener su casilla de correo por debajo del límite de almacenamiento permitido.

III. Es de responsabilidad de cada usuario mantener las credenciales de ingreso (Usuario y Contraseña) al Correo Electrónico Externo actualizadas. Cualquier cambio de estas credenciales DEBE ser informada inmediatamente a el Área de Sistemas (SIST) mediante un correo o una nota que contenga todos los datos (URL, etc.) y credenciales (usuario y contraseña) para el acceso a dicha cuenta.

ARTÍCULO 26.- (PROHIBICIONES USO CORREO EXTERNO)

El uso del Correo Electrónico Externo está sujeto a las mismas prohibiciones del uso de correo electrónico institucional.

CAPÍTULO V
SOPORTE TÉCNICO

ARTÍCULO 27.- (SOPORTE TÉCNICO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)

I. Los usuarios deberán solicitar al Área de Sistemas el Soporte Técnico de los equipos de computación asignados.

II. El personal del Área de Sistemas deberá hacer uso del Formulario Único de Soporte Técnico y Logístico, como evidencia del Soporte Técnico brindado.

III. Los servidores públicos, consultores individuales de línea o personal eventual no podrán realizar el Soporte Técnico, por cuenta propia o solicitar el servicio a terceros, sin la autorización del Área de Sistemas.

IV. En caso de realizar el Soporte Técnico por cuenta propia o por terceros, el usuario se hará responsable por daños de hardware o software que puedan presentarse.

CAPÍTULO VI
SOFTWARE LIBRE

ARTÍCULO 28.- (UTILIZACIÓN)

I. En el marco del artículo 77 de la Ley 164 se promoverá y priorizará la utilización del software libre y estándares abiertos en las instituciones públicas del Estado Boliviano.

II. Se promoverá la instalación de sistemas operativos de código abierto en las computadoras de los funcionarios de la DGAC.

III. Se promoverá la instalación de programas de ofimática de código abierto en las computadoras de los funcionarios de la DGAC.

IV. Se proporcionará la capacitación en el manejo de sistemas operativos y programas de código abierto a los funcionarios de la DGAC.

CAPÍTULO VII
DISPOSITIVOS

ARTÍCULO 29.- (USO DE DISPOSITIVOS)

I. El uso de las impresoras, cámaras fotográficas, escaners, cámaras de video etc. de la institución es exclusivo para el trabajo de la DGAC, y no para uso personal.

II. En el caso de las impresoras el usuario no realizará el cambio de tóner, el mismo deberá realizarse en coordinación con personal del Área de Sistemas, Almacenes, Activos Fijos y la persona asignada al equipo de impresión.

ARTÍCULO 30.- (INSTALACIÓN DE DISPOSITIVOS)

I. La instalación de cualquier periférico (Monitor, Impresora, escáner, parlantes, etc.) es de responsabilidad del Área de Sistemas en coordinación con Activos Fijos.

II. La instalación de hardware adicional (cámaras fotográficas, GPS, filmadoras, celulares, ipod's, reproductores de música, reproductores de video, etc.) a su equipo de computación (Ver aclaración F) es de responsabilidad de cada uno de los usuarios, así como su manejo, y configuración.

ARTÍCULO 31.- (OTROS DISPOSITIVOS)

I. La DGAC no entregará como activo parlantes a ningún usuario (con la excepción de parlantes que vengan integrados al equipo). Sin embargo, el usuario podrá solicitar la autorización de su Jefe Inmediato Superior para traer sus propios parlantes que estén de acuerdo a las especificaciones técnicas otorgadas por el Área de Sistemas.

II. Inicialmente los puertos USB, lector CD/DVD, lector de medios, bluetooth, etc. se encontrarán bloqueados por motivos de seguridad. El usuario que requiera la habilitación de los mismos, deberá realizar su solicitud mediante el formulario respectivo vía su Jefe Inmediato Superior.

III. A los funcionarios autorizados se sugiere tener mucho cuidado con el uso de Flash Memory u otro tipo de Memorias vía adaptadores de memorias USB (micro SD, SD, M2, etc.) para el traslado o copia de información, es de responsabilidad del usuario de mantener la información en estos dispositivos a buen recaudo. El Área de Sistemas provee mediante la red, una forma fácil de transferencia de información entre usuarios locales y nacionales así como un sistema de copia de seguridad rápido, eficiente y transparente para el usuario.

ARTÍCULO 32.- (PROHIBICIONES USO DISPOSITIVOS)

I. Está prohibido el desarmado de cualquier equipo de computación de la institución por los usuarios. Todos los CPU's vienen con un sticker de seguridad la ruptura y/o removido de dicho sticker de seguridad será considerado como desarmado del CPU y el usuario será

responsable del equipo. Solamente el Área de Sistemas, Activos Fijos y los encargados o responsables administrativos en las regionales podrán realizar dichos trabajos.

II. Ningún usuario podrá mover cualquier equipo de computación y/o dispositivo asignado sin la autorización de personal de Activos Fijos.

III. Ningún usuario podrá realizar la instalación de cualquier dispositivo sin la autorización del Área de Sistemas.

IV. Por razones de seguridad, está prohibido el uso o préstamo de los equipos de computación (de escritorio o portátiles) así como otros equipos informáticos (impresoras, escáner, tablets, aparatos celulares, faxes a terceras personas ajenas a la DGAC.

V. Está prohibido el uso de computadoras portátiles, tablets, etc. personales sin la autorización respectiva. El usuario debe informar a su Jefe Inmediato Superior, tener la autorización de Activos Fijos para el ingreso del equipo y coordinar con el Área de Sistemas para realizar una copia de la información institucional utilizada en ese equipo.

CAPÍTULO VIII
TELEFONÍA FIJA (Internos)

ARTÍCULO 33.- (USO DE TELEFÓNIA FIJA)

I. El uso de los teléfonos y de las facilidades de la Central Telefónica son para uso oficial y no para uso personal.

II. Todos los aparatos telefónicos están bloqueados para realizar llamadas nacionales, internacionales y a celulares. Se puede levantar este bloqueo con el permiso de su jefe inmediato superior llenando el formulario de autorización (Ver aclaración G).

III. Los aparatos telefónicos otorgados y las llamadas emitidas del mismo, son de responsabilidad de cada usuario.

IV. Se otorgará a cada funcionario un código de cuatro (4) dígitos para realizar llamadas.

V. Cada funcionario debe cautelar el código asignado a fin de evitar que otras personas utilicen el mismo.

VI. Queda prohibido utilizar el código de otro funcionario para realizar llamadas.

VII. El número de líneas externas (Entel, Cotel, Etc.) fueron fijadas por la Dirección Administrativa Financiera. El requerimiento de líneas externas y/o internas deberá ser solicitada a la mencionada Dirección (Ver aclaración H).

VIII. El aparato telefónico será asignado por Activos Fijos. El funcionario será responsable del uso y cuidado del mismo.

IX. Queda prohibido realizar el cambio o traslado de aparato telefónico sin la autorización de Activos Fijos.

X. El Área de Sistemas es la encargada de realizar la instalación y configuración de los internos telefónicos.

XI. El Área de Sistemas tiene la capacidad de generar reportes sobre el uso de los internos telefónicos, Estos reportes serán generados e informados de manera mensual o mediante solicitud realizada a la Dirección Administrativa Financiera.

CAPÍTULO IX
TELEFONÍA MÓVIL (Celulares)

ARTÍCULO 34.- (USO DE TELEFONÍA MÓVIL)

I. De acuerdo al reglamento interno todos los funcionarios de la DGAC deben contar con una línea de telefonía celular corporativa, el uso de la misma es otorgada para uso oficial y no para uso personal.

II. Cada funcionario debe presentar al Área de Sistemas un aparato celular para la asignación o solicitud al operador del chip corporativo. Este equipo debe ser registrado ante nuestro operador de servicio de telefonía celular.

III. Todo funcionario tiene la obligación de mantener su celular corporativo encendido y contestar las llamadas entrantes los siete (7) días de la semana y las veinticuatro (24) horas del día de acuerdo a Circular Instructiva vigente.

IV. La emisión de llamadas telefónicas locales, celulares, nacionales, e internacionales es de exclusiva responsabilidad del usuario.

V. Se asignará crédito a las líneas corporativas de acuerdo a la escala aprobada mediante la Resolución Administrativa vigente.

VI. Los usuarios que tengan el beneficio de Roaming Internacional así como la conexión a Internet (mediante celular o tablet) que son otorgados mediante Resolución Administrativa son de exclusiva responsabilidad del usuario. Estos servicios son costosos y deben ser usados con mucha precaución y de acuerdo a los límites impuestos por la mencionada Resolución.

VII. Los equipos celulares que son de propiedad de cada funcionario son registrados a nombre del propietario con todos sus datos asociados. La baja del registro es de responsabilidad de cada funcionario.

VIII. El Área de Sistemas no asignará aparatos celulares a ningún funcionario, esto es tarea del personal de Activos Fijos de acuerdo a disponibilidad y autorización respectiva.

IX. Los funcionarios deben informar sobre cualquier cambio de equipo para su registro correspondiente. No realizar el cambio de registro podría ocasionar el corte del servicio.

X. La línea corporativa (chip) es de propiedad de la Institución. La DGAC procederá con la reposición de hasta dos (2) chips perdidos, robados o extraviados. Excedido este número, se deberá solicitar el mismo mediante nota al Director Administrativo Financiero.

XI. Los funcionarios deben informar sobre la pérdida del aparato celular o el chip corporativo.

XII. Los celulares de propiedad de los funcionarios, así como de la institución serán entregados y configurados para su funcionamiento básico es decir la emisión y recepción de llamadas telefónicas, envió y recepción de mensajes (SMS), acceso a Internet (a los usuarios que tengan este beneficio). La instalación y/o desinstalación, así como la configuración de programas adicionales (música, video, descargas, facebook, twitter) no son de responsabilidad de Sistemas.

XIII. La copia, resguardo y/o traspaso de contactos, fotos, videos, música, mensajes, etc. entre aparatos celulares, chips (SIM), memoria (SD, Flash), computadoras, computadoras portátiles, tablets, etc. no es de responsabilidad del Área de Sistemas y no dará soporte técnico a los mismos.

CAPÍTULO X
CONSIDERACIONES Y ACLARACIONES

a) Se puede almacenar imágenes, música y videos en sus equipos computadoras, portátiles, tablets, celulares, etc.), siempre y cuando sean relacionadas a las funciones de los usuarios. pero no se puede enviar, copiar, recibir ni tampoco descargarlos de Internet. Si el funcionario requiere tener estos archivos en su equipo, el personal del Área de Sistemas será el encargado de realizar la revisión de los mismos, los archivos no autorizados serán eliminados sin previo aviso

b) Está prohibido el envió de cadenas de correos electrónicos (correo de propagación masiva de información). Los mensajes de cadena buscan coaccionar o convencer de varias maneras a sus lectores de que dicha cadena sea reenviada a otro grupo de usuarios de correo electrónico)

c) Los simuladores de vuelo no son considerados juegos, sin embargo, la instalación y uso de los mismos deben estar autorizados por el Jefe Inmediato Superior en coordinación con el Área de Sistemas.

d) Existen archivos de video, fotos y muy raros casos de música, que están relacionados con el trabajo de la DGAC, es decir aquellos relacionados con la gestión administrativa y vigilancia de la seguridad operacional. Estos archivos y los programas asociados para su manipulación serán la excepción a las políticas generales.

e) Los servicios de Internet serán otorgados de acuerdo a disponibilidad, y necesidad. Por lo tanto, no se puede garantizar que todos los usuarios que tengan el permiso de su encargado o director de área, tengan acceso a estos servicios. NO es requisito tener Internet para tener correo electrónico de la DGAC.

f) En algunos casos y cuando el trabajo de la DGAC implique el uso de dispositivos adicionales, de forma excepcional, el Área de Sistemas aceptará la instalación y el uso de cámaras fotográficas, filmadoras, GPS, etc. Esto se realizará con la autorización respectivo del Jefe Inmediato Superior.

g) Los permisos de llamadas telefónicas (Nacionales, Internacionales y Celular), se otorgarán previa autorización del Director de Área o Jefe de Unidad llenando el formulario USIS-5 de Autorizaciones PBX (Central Telefónica)

h) No se puede garantizar la disponibilidad de puntos de red, puntos de telefonía, así como de líneas y números tanto internos como externos.

i) Los programas considerados básicos son los siguientes: Microsoft Office, PDF Reader, Compresor Winrar o Winzip, Antivirus y diferentes programas que el Área de Sistemas consideré necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos de computación y los Sistemas Informáticos Institucionales. El Área de Sistemas tiene la instrucción de bloquear aplicaciones que no sean necesarias para cumplir las funciones de los funcionarios.

j) Por defecto se entrega a cada usuario una contraseña de inicio de sesión. El Área de Sistemas recomienda, no "prestar" ni hacer conocer a nadie su contraseña, asimismo se recomienda realizar el cambio de contraseña de acceso cada tres (3) meses, sin embargo, es de obligación de cada usuario cambiar esta contraseña tantas veces como el usuario crea necesario.

l) Existen algunos cargos dentro de la institución que no amerita la habilitación de una cuenta y correo, como ser Choferes, Serenos, Porteros, Mensajero, etc. De existir alguna razón específica para la habilitación de la cuenta y correo, será necesario un correo de autorización al Área de Sistemas por el Jefe Inmediato Superior.

CAPÍTULO XI
RESPONSABILIDADES- SANCIONES

ARTÍCULO 35.- (RESPONSABILIDADES- ÁREA DE SISTEMAS)

I. Implantar operativamente el presente Reglamento, así como la revisión periódica del mismo y su actualización cuando corresponda.

II. Realizar la instalación de los sistemas de información y servicios disponibles a los usuarios de las diferentes unidades organizacionales.

III. Velar por el oportuno y adecuado servicio de internet, el funcionamiento de la intranet y sistemas que interactúan con usuarios.

IV. Implementar mecanismos de control y seguridad de los sistemas de información y servicios disponibles.

V. Realizar el seguimiento y control, del uso adecuado de los sistemas de información y servicios disponibles de la DGAC.

VI. Emitir informes periódicos trimestrales a Directores, sobre el cumplimiento al presente Reglamento por parte de los usuarios, sin perjuicio de emitir informes extraordinarios cuando existan casos críticos que vulneren la seguridad de la información institucional o a solicitud de las áreas.

ARTÍCULO 36.- (RESPONSABILIDAD – UNIDAD DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO)

El Área de Sistemas socializará este reglamento en coordinación con la Unidad de Gestión del Talento Humano a los nuevos funcionarios al momento de su incorporación.

Informar oportunamente y de forma oficial, al Área de Sistemas, la incorporación y/o desvinculación de usuarios, para que se proceda a dar el alta o la baja de los sistemas de información y servicios disponibles.

ARTÍCULO 37.- (RESPONSABILIDADES - USUARIO)

I. Cumplir con todas las políticas mencionadas en este reglamento.

II. El correcto uso de los sistemas de información y servicios disponibles.

III. Informar oportunamente al Área de Sistemas, sobre el corte de los servicios disponibles o su mal funcionamiento, para que se proceda a la habilitación o mantenimiento correspondiente.

IV. El contenido de la información que envíe a través del correo electrónico, debiendo ser exclusivamente de interés institucional.

V. No utilizar programas ni herramientas que vulneren la seguridad de los servidores y equipos institucionales.

ARTÍCULO 38.- (SANCIONES)

El incumplimiento al presente Reglamento será sancionado, conforme Reglamento Interno de Personal y Normativa vigente, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

En caso de que se infrinja el presente reglamento, el Área de Sistemas realizara un informe indicando los pormenores de la infracción. La Dirección Administrativa Financiera junto a la Unidad de Gestión del Talento Humano serán los encargados de evaluar el caso y sancionar conforme a Reglamento Interno de Personal y Normativa vigente

CAPÍTULO XII

FORMULARIOS

- DAF/ASIS-REG-001 CRONOGRAMA DE DESARROLLO O MODIFICACIÓN DE SOFTWARE
- DAF/ASIS-REG-002 FORMULARIO SOPORTE TÉCNICO LOGÍSTICO
- DAF/ASIS-REG-003 FORMULARIO NUBE DGAC
- DAF/ASIS-REG-004 BACKUP SISTEMAS INFORMÁTICOS
- DAF/ASIS-REG-005 FORMULARIO CONFORMIDAD COPIA DE SEGURIDAD
- DAF/ASIS-REG-006 FORMULARIO AUTORIZACIÓN DISPOSITIVOS, APLICACIONES Y PÁGINAS WEB
- DAF/ASIS-REG-007 FORMULARIO AUTORIZACIONES PBX

DGAC DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL	REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
		DAF/ASIS-REG-001	18/1/2022
	CRONOGRAMA DE DESARROLLO O MODIFICACIÓN DE SOFTWARE		REVISIÓN
			1

NRO.	TAREA	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACION	DURACIÓN (DIAS)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	CONDICIONALES	OBSERVACIONES	VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO
1	Análisis y formalización de los requerimientos de la unidad solicitante				Acta de relevamiento de requerimientos, diagrama de casos de uso	Disponibilidad de tiempo de los funcionarios de la unidad solicitante y/o área de sistemas		
2	Diseño de la capa de datos				Modelo de Datos	Requerimientos formalizados. Disponibilidad de tiempo de los funcionarios de la área de sistemas		
3	Diseño de la capa de negocios				Modelo de Negocios	Modelo de datos elaborado. Disponibilidad de tiempo de los funcionarios de la área de sistemas		
4	Diseño de la capa de presentación				Interzaces de usuario	Modelo de negocios elaborado. Disponibilidad de tiempo de los funcionarios de la área de sistemas		
5	Elaboración de manuales de usuario				Manual del Sistema	Disponibilidad de tiempo de los funcionarios de la área de sistemas		
6	Pruebas integrales de funcionalidad (Version Beta)				Nota de conclusión de desarrollo del Sistema	Disponibilidad de tiempo de los funcionarios de la unidad solicitante y/o área de sistemas		
7	Implementación del Sistema				Cronograma de capacitación en función a la disponibilidad de tiempo de los fuincionarios de la DGAC	Disponibilidad de tiempo de los funcionarios de la unidad solicitante y/o área de sistemas		
8	Archivo de la documentación del Sistema				Carpeta de análisis y desarrollo del Sistema	Disponibilidad de tiempo de los funcionarios de la área de sistemas		

	ELABORADO POR	APROBADO POR
NOMBRE Y CARGO		
FIRMA		
FECHA		

DGAC DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL	REGISTRO FORMULARIO ÚNICO DE SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO	CÓDIGO DAF/ASIS-REG-002	VIGENCIA 18/01/2022 REVISIÓN 1

N° REG: | **INFORMACIÓN GENERAL**

Dirección y unidad a la que pertenece:

- ☐ **Dirección Ejecutiva**
- ☐ Secretaria General
- ☐ Planificación y Calidad
- ☐ Auditoría Interna
- ☐ Transparencia
- ☐ **Proyecto OACI**
- ☐ **Dirección de Navegación Aérea**
- ☐ Unidad de Aeródromos
- ☐ Unidad de Gestión de Tránsito Aéreo, Búsqueda y Salvamento
- ☐ Unidad de Comunicaciones, Navegación y Vigilancia
- ☐ **Instituto Nacional de Aviación Civil**
- ☐ **Dirección de Seguridad Operacional**
- ☐ Unidad de Operaciones
- ☐ Unidad de Licencias al Personal Aeronáutico
- ☐ Unidad de Aeronavegabilidad
- ☐ Unidad de Aeronaves
- ☐ Estándares de Vuelo
- ☐ **Dirección de Transporte Aéreo**
- ☐ Unidad de Servicios Aerocomerciales
- ☐ Unidad de Facilitación del Transporte Aéreo
- ☐ Unidad de Seguridad de la Aviación
- ☐ **Accidentes e Incidentes**
- ☐ **Dirección del Registro Aeronáutico Nacional**
- ☐ **Dirección Jurídica**
- ☐ Unidad de Gestión Jurídica
- ☐ Unidad de Análisis Jurídico
- ☐ **Dirección Administrativa Financiera**
- ☐ Unidad Administrativa
- ☐ Unidad Financiera
- ☐ Unidad de Gestión del Talento Humano
- ☐ Área de Sistemas
- ☐ **Regionales y Subregionales**

INFORMACIÓN DE SOPORTE

Asistencia Técnica ***(Indique el tipo de asistencia técnica que requiere)***	Revisión y/o Mantenimiento ***(Indique los dispositivos con problemas)***
☐ Análisis de virus	☐ Impresora/Escáner
☐ Configuración correo	☐ Teclado/Mouse
☐ Copia y Recuperación de Archivos	☐ Monitor
☐ Capacitación Sistemas	☐ Puerto USB
☐ Especificaciones Técnicas y Cotizaciones (Equipos Informáticos)	☐ Sonido/video
☐ Publicación en la Página Web	☐ Computadora (Escritorio / Portátil)
☐ Apoyo en evento	☐ Conexión a la Red
☐ Programación Videoconferencia	☐ Línea telefónica
☐ Revisión Cámaras de Seguridad	☐ Cámaras de Seguridad
☐ Otros	☐ Otro

Instalación, Configuración y Actualización de Programas **(Seleccione los programas a instalar, configurar o actualizar)**	Copia de Seguridad **(Indique los elementos a respaldar)**
☐ Todo (Completo)	☐ Mis documentos/Escritorio
☐ Ofimática (Word, Excel, PowerPoint, etc.)	☐ Correo electrónico
☐ Antivirus	☐ Otros Discos
☐ Lector PDF	☐ Otros funcionarios
☐ Impresora Local o en Red	☐ Base de Datos
☐ Escáner	☐ Gestiones pasadas
☐ Otros	☐ Otros

Acciones realizadas:

DIAGNOSTICO Y SOLUCION	DIA	MES	AÑO	HORA
FECHA Y HORA DE DIAGNOSTICO:				
FECHA Y HORA DE SOLUCION:				
OBSERVACION:				

Sello y firma del funcionario que recibió el servicio	Sello y firma del Profesional o Técnico del Área de Sistemas que realizó el servicio

DGAC DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL	REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
	SOLICITUD DE CREACIÓN O HABILITACIÓN DE ACCESO A CARPETA COMPARTIDA	DAF/ASIS-REG-003	18/1/2022
			REVISIÓN
			1

Correlativo _____ Gestion _____

Solicitante: _____ Cargo: _____

Direccion: _____ Unidad: _____

Solicito al Área de Sistemas:

* la creación de carpeta compartida y habilitación de acceso _____

* la habilitación de acceso a carpeta compartida existente _____

en la Nube de la Institución, de acuerdo a la política de creación de carpetas compartidas, con los siguientes datos

Nombre Carpeta Compartida:	
Almacenamiento Requerido:	
Acceso de Lectura a las personas:	1.
	2.
	3.
	4.
	5.
Acceso de Escritura a las personas:	1.
	2.
	3.
	4.
	5.

Observaciones:

Factible

Si _____

No _____

Área de Sistemas

_____

	REGISTRO	CODIGO	VIGENCIA
DGAC DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL	RESPALDO (BACKUP) DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y/O DATOS	DAF/ASIS-REG-004	18/01/2022
			REVISION
			1

N° Reg.	Nombre de la Base de Datos	✓	Fecha de copia de respaldo	Firma del Responsable de realizar la copia	Observaciones	✓	Fecha de Verificación de copia de respaldo	Firma del Responsable de verificar la copia	Observaciones
1	SIPOA								
	CERTAIR								
	CONVALIDACION								
	SIEVPA EVALUACION								
	SASIS								
	SICERAN								
	SIDECA								
	SIRAPA								
	RECAUDACIONES								
	SISTEMA RAN (PostgreSQL)								
	SISTEMA RRHH (Asistencia .NET)								
	SPDSO								
	CORRESPONDENCIA								
	SCTI								
	SIGEPEL								
	ALMACENES (PostgreSQL)								
	SIPCAO								
	SIDEFI AIR								

CONFORMIDAD COPIAS DE SEGURIDAD
ÁREA DE SISTEMAS (DAF)

La copia de seguridad del Servidor DBSBOL, se realizara en un dispositivo externo con el nombre WindowsImageBackup (fecha en que se inició el backup).

El Sistema Operativo del Servidor brinda un reporte de conformidad que puede ser visualizado dentro del programa Windows Server Backup en la ventana "Status". Para ver un reporte más completo en la misma ventana seleccionar "View Details" en la opción "Last Backup"

Mediante la presente se da conformidad a la Copia de Seguridad del Servidor DBSBOL en fecha:

Día:	
Mes:	
Año:	
Correlativo	Semana # / Año #

Observaciones:

Realizado.

Adicionalmente se adjunta copia de seguridad de Servidor Master.
Adicionalmente se adjunta copia de seguridad de Servidor Synology.

Técnico de Soporte Técnico
y/o Funcionario Área Sistemas
Área de Sistemas

Responsable II de Sistemas
y/o Funcionario Área Sistemas
Área de Sistemas

	REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
DGAC DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL	**FORMULARIO DE AUTORIZACIONES DE DISPOSITIVOS, APLICACIONES Y PÁGINAS WEB**	DAF/ASIS-REG-006	18/01/2022 REVISIÓN 0

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo:	
Cargo:	
Dirección y unidad a la que pertenece:	***N° REG:***

☐ **Dirección Ejecutiva**	☐ **Dirección de Seguridad Operacional**	☐ **Dirección del Registro Aeronáutico Nacional**
☐ Secretaria General	☐ Unidad de Operaciones	☐ **Dirección Jurídica**
☐ Planificación y Calidad	☐ Unidad de Licencias al Personal Aeronáutico	☐ Unidad de Gestión Jurídica
☐ Auditoría Interna	☐ Unidad de Aeronavegabilidad	☐ Unidad de Análisis Jurídico
☐ Transparencia	☐ Unidad de Aeronaves	☐ **Dirección Administrativa Financiera**
☐ **Proyecto OACI**	☐ Estándares de Vuelo	☐ Unidad Administrativa
☐ **Dirección de Navegación Aérea**	☐ **Dirección de Transporte Aéreo**	☐ Unidad Financiera
☐ Unidad de Aeródromos	☐ Unidad de Servicios Aerocomerciales	☐ Unidad de Gestión del Talento Humano
☐ Unidad de Gestión de Tránsito Aéreo, Búsqueda y Salvamento	☐ Unidad de Facilitación del Transporte Aéreo	☐ Área de Sistemas
☐ Unidad de Comunicaciones, Navegación y Vigilancia	☐ Unidad de Seguridad de la Aviación	☐ **Regionales y Subregionales**
☐ **Instituto Nacional de Aviación Civil**	☐ **Accidentes e Incidentes**	

AUTORIZACIONES SOLICITADAS

Dispositivos
(Seleccione los dispositivos que requiere utilizar)

☐ USB	☐ Dispositivos portátiles MTP (Celular, cámara digital, etc.)
☐ Lector CD/DVD	☐ Lector de tarjetas (SD, mSD, etc.)
☐ Bluetooth	☐ Cámara web
☐ Otro_____	**Nota: Las impresoras, escáneres ya se encuentran habilitados**

Justificación **(Indique el motivo de su requerimiento):**	
Tiempo **(Indique el tiempo que requiere para esta habilitación):**	

Aplicaciones o programas
(Seleccione el tipo de aplicación o programa que requiere utilizar e indique el nombre de la misma)

☐ Videoconferencias	
☐ Diseño CAD	
☐ Diseño Gráfico	
☐ Almacenamiento en la nube	
☐ Simuladores de vuelo	
☐ Audio y Video	
☐ Otro	

Nota: Aplicaciones de Ofimática, Lector PDF, Navegadores, Compresores, impresoras y escáneres ya se encuentran habilitadas

Justificación **(Indique el motivo de su requerimiento):**	
Tiempo **(Indique el tiempo que requiere para esta habilitación):**	

	REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
DGAC DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL	**FORMULARIO DE AUTORIZACIONES DE DISPOSITIVOS, APLICACIONES Y PÁGINAS WEB**	DAF/ASIS-REG-006	18/01/2022 REVISIÓN 0

Páginas Web **(Seleccione las páginas web a las que requiere acceder e indique los nombre de las mismas)**	
☐ Redes Sociales (Facebook, Twitter, etc.)	
☐ Mensajería (Whatsapp, Telegram, etc.)	
☐ Video (Youtube, Vimeo, etc.)	
☐ Audio (Spotify, Deezer, etc.)	
☐ Radios en vivo	
☐ Otras	
Nota: Las páginas web de Gobierno y Aviación ya se encuentran habilitadas	
Justificación **(Indique el motivo de su requerimiento):**	
Tiempo **(Indique el tiempo que requiere para esta habilitación):**	

	DIA	MES	AÑO
FECHA DE SOLICITUD			
OBSERVACIONES:			

Sello y firma del solicitante	Sello y firma del Jefe Inmediato Superior	Sello y firma del Profesional o Técnico del Área de Sistemas que realizó el servicio

FORMULARIO AUTORIZACIONES PBX (CENTRAL TELEFÓNICA)

TELEFONÍA FIJA

La Dirección de Área / Unidad de:_____

Autoriza al Área de Sistemas permitir que el/la funcionario(a) de la Dirección General de Aeronáutica Civil:

_____

Con cargo: _____

Realice llamadas:

Local ☐

Celular ☐

Nacional ☐

Internacional ☐

Fecha:_____

Firma y Sello Jefe Inmediato Superior:_____