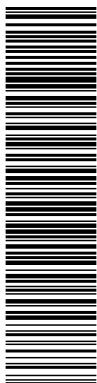


| | | |
|--|---|--|
| DOCUMENTO DOC_SECRETARIA: 190207 Manual de Buenas Prácticas Seguridad de la Información | IDENTIFICADORES | |
| OTROS DATOS Código para validación: GHGZX-O2UL9-WRQBJ Fecha de emisión: 7 de febrero de 2019 a las 14:41:07 Página 1 de 9 | FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Secretario General de AYUNTAMIENTO DE ARROYO DE LA ENCOMIENDA.Firmado 07/02/2019 13:39 | ESTADO FIRMADO 07/02/2019 13:39 |



AYUNTAMIENTO de
Arroyo de la Encomienda

**MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS de SEGURIDAD
DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS
PARA EL PERSONAL
DEL AYUNTAMIENTO DE ARROYO DE LA ENCOMIENDA.**

Desde el Ayuntamiento se está haciendo un gran esfuerzo técnico y humano para garantizar la seguridad de los datos, equipos y redes que soportan nuestros sistemas informáticos. No obstante, todo este esfuerzo resultaría inútil si no contáramos con la colaboración de nuestro personal, que constituye un pilar básico e imprescindible en materia de seguridad.

La colaboración de nuestro personal no implica una carga de trabajo adicional, sino que basta con asumir una serie de costumbres de buen uso que contribuyan al mejor funcionamiento del sistema.

Este Manual de Buenas Prácticas de Seguridad de la Información y Protección de datos, se engloba dentro de la Política de Seguridad de la Información y Protección de Datos_ PSEIPD_ aprobada por el Ayuntamiento. Debiendo notificarse a los empleados municipales, así como a todo personal que realice trabajos en las oficinas municipales la obligación de su cumplimiento.

EL PUESTO DE TRABAJO.

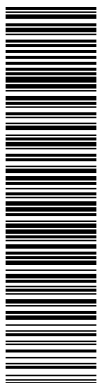
Todo el personal con acceso a datos de carácter personal en soporte papel y a los sistemas de información, deben tener en cuenta y atender la presente Política de Seguridad de la Información y manual de buenas prácticas, en la medida que les sea de aplicación y siempre atendiendo al desempeño de sus funciones y obligaciones en el Ayuntamiento:

1. **Respecto los datos personales almacenados en soporte papel y cualquier otro dispositivo no electrónico, se tendrán en cuenta las siguientes apreciaciones:**
 - Cuando la documentación con datos de carácter personal no se encuentre archivada en los dispositivos habilitados para su almacenamiento, por encontrarse en proceso de revisión o tramitación, ya sea previo o posterior a su archivo, la persona que se encuentre al cargo de la misma deberá custodiarla e impedir en todo momento que pudiera ser accedida por personal no autorizado.
 - La generación de copias o la reproducción de los documentos únicamente podrá ser realizada bajo el control de personal del Ayuntamiento debidamente autorizado. El personal autorizado contará con un código personal e intransferible, que deberá marcar en las impresoras cada vez que quiera imprimir algo. Esta medida evita que terceros no autorizados puedan acceder a información impresa hasta que el responsable de la documentación la retire de la impresora. El Ayuntamiento podrá acceder al reporte del número de copias realizado por los usuarios, nunca del contenido de la documentación.
 - Deberá procederse a la destrucción de las copias o reproducciones desechadas de forma que se evite el acceso a la información contenida en las mismas o su recuperación posterior, por ejemplo, mediante triturado.
 - Siempre que se proceda al traslado físico de la documentación, deberán adoptarse medidas dirigidas a impedir el acceso o manipulación de la información objeto del traslado.
2. **Respecto al uso de los equipos informáticos del Ayuntamiento se seguirán las siguientes normas:**

[Manual de Buenas Prácticas para el personal del Ayuntamiento de Arroyo de la Encomienda.](#)

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 962276 GHGZX-O2UL9-WRQBJ-43FC19AFDC9A9BBF1BC9891ECE28CE8CC8E412E5) generada con la aplicación informática Firmado. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

| | | |
|--|---|--|
| DOCUMENTO DOC_SECRETARIA: 190207 Manual de Buenas Prácticas Seguridad de la Información | IDENTIFICADORES | |
| OTROS DATOS Código para validación: GHGZX-O2UL9-WRQBJ Fecha de emisión: 7 de febrero de 2019 a las 14:41:07 Página 2 de 9 | FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Secretario General de AYUNTAMIENTO DE ARROYO DE LA ENCOMIENDA.Firmado 07/02/2019 13:39 | ESTADO FIRMADO 07/02/2019 13:39 |



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 962276 GHGZX-O2UL9-WRQBJ-43FC19AFDC9A9BBF1BC9891ECE28CE8C8EB412E5) generada con la aplicación informática Firmado. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.



AYUNTAMIENTO de Arroyo de la Encomienda

- Al incorporarte al puesto de trabajo, los sistemas informáticos puestos a disposición del trabajador contarán con todas las herramientas informáticas necesarias y aprobadas con el fin de que el trabajador pueda desempeñar sus funciones.
- En el caso de necesitar nuevas aplicaciones o acceso a otros recursos no instalados por el Servicio de Informática, previamente se deberá solicitar¹ al Jefe de Servicio o Área del puesto de trabajo, y una vez se reciba la aprobación de la solicitud, ésta se realizará en la mayor brevedad posible.
- Está absolutamente prohibida la instalación de cualquier Software ya sea ajeno o no al puesto de trabajo sin previo conocimiento y aprobación del Servicio de Informática.
- En cada equipo se encuentra instalado un programa antivirus que detectará cualquier intento de infección. Se pide la máxima precaución en el acceso a páginas web y en la descarga de ficheros para impedir la entrada de malware que pueda comprometer el funcionamiento del dispositivo.

En todo caso, cualquier aviso de infección debe ser comunicado a la mayor brevedad posible al Servicio de Informática². Todo el personal tiene a su disposición el Procedimiento de Incidencias de Seguridad en materia de Protección de Datos.

- El uso de sistemas de información es para fines estrictamente profesionales y por tanto no está permitido el uso para fines particulares.

3. Procedimiento de trabajo con los equipos informáticos del Ayuntamiento:

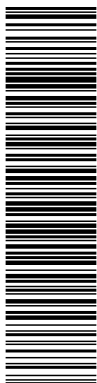
- Los documentos de trabajo y “archivos propios” deberán guardarse en la carpeta “Mis documentos”. Es una carpeta independiente de cada usuario/trabajador (salvo los administradores del sistema que podrán acceder para hacer copias de seguridad).

Es importante seguir este procedimiento, pues de la carpeta mencionada se hace copia de seguridad diaria y se puede recuperar en el caso de que se produzca un borrado accidental, así como del “Escritorio” y “Favoritos de Internet Explorer”.

- Asimismo, existe un acceso al “COMUN” (Unidad Z:\) para poder compartir información con el resto de personal del mismo Servicio y Área.
- **No se puede guardar en el “Común” información que no tenga nada que ver con el Ayuntamiento.**
- **No está permitido guardar música, imágenes o videos personales en la carpeta “Mis documentos” ni en “COMUN”.**
- Si por cualquier circunstancia, en tu equipo no fuera visible el acceso al “COMUN” (Unidad Z:\), deberás ponerte en contacto con el Servicio de Informática.
- Para la recuperación de un fichero o documento debes ponerte en contacto con el Servicio de Informática².

¹ Ver “solicitar ayuda Servicio de Informática”.
² Ver “solicitar ayuda Servicio de Informática”.

| | | |
|--|---|--|
| DOCUMENTO DOC_SECRETARIA: 190207 Manual de Buenas Prácticas Seguridad de la Información | IDENTIFICADORES | |
| OTROS DATOS Código para validación: GHGZX-O2UL9-WRQBJ Fecha de emisión: 7 de febrero de 2019 a las 14:41:07 Página 3 de 9 | FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Secretario General de AYUNTAMIENTO DE ARROYO DE LA ENCOMIENDA.Firmado 07/02/2019 13:39 | ESTADO FIRMADO 07/02/2019 13:39 |



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 962276 GHGZX-O2UL9-WRQBJ) generada con la aplicación informática Firmado. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.



AYUNTAMIENTO de Arroyo de la Encomienda

4. Seguridad y directiva de contraseñas.

- El alta de usuario en la red del Ayuntamiento se realizará mediante nombre de Usuario y una contraseña.
- La contraseña habilitada por el Servicio de Informática será de un único uso, el trabajador deberá modificarla cuando acceda por primera vez en el equipo. A partir de ese momento, **la contraseña tiene que ser exclusivamente personal e intransferible.**
- Es obligatorio el uso de contraseñas de una longitud mínima de 8 dígitos y que tengan al menos una mayúscula, una minúscula y un número. Puedes ayudarte de una regla nemotécnica que te ayude a recordarla. No utilices nombres triviales como *arroyo, pepe, tu nombre o el de tus hijos*, ya que son fácilmente adivinables por los intrusos.
- No se puede repetir las contraseñas.
- Está terminantemente prohibido compartir credenciales de usuario y contraseña, así como acceder al equipo de otro compañero.
- Evita apuntar o almacenar las contraseñas cerca del ordenador (post-it, debajo del teclado, etc.).
- Existen ciertas aplicaciones que requieren de una nueva contraseña además de la contraseña de usuario, de la que ya hemos hablado anteriormente. Procura que las contraseñas sean diferentes y obra con estas con el mismo cuidado que con la contraseña de usuario.
- Cualquier sospecha que se detecte sobre un posible acceso no permitido o fallo en la seguridad, se deberá notificar inmediatamente al Servicio de Informática para que lo corrija rápidamente.

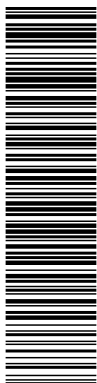
5. Respecto los soportes de almacenamiento (Pendrive, CD, etc.) utilizados por los trabajadores se seguirán las siguientes indicaciones:

- Se prohíbe almacenar en estos soportes datos personales cuando no esté autorizado por el Ayuntamiento o resulte imprescindible para el desempeño de las funciones del trabajador.
- En el caso de salida de algún soporte fuera de las dependencias del Ayuntamiento, además de estar autorizado, el trabajador adoptará medidas de seguridad dirigidas a evitar la sustracción, posible pérdida o accesos indebidos a la información, mediante cifrado o implementación de contraseña en el dispositivo cuando el estado de la técnica lo permita.
- En el momento del desecho de algún soporte, el trabajador procederá a su previo borrado o a su total destrucción para evitar el acceso o recuperación posterior de la información contenida en el mismo.

6. Respecto al uso de terminales móviles propiedad del Ayuntamiento:

- Los dispositivos móviles facilitados y titularidad del Ayuntamiento son para fines estrictamente profesionales, aunque su uso personal no está prohibido.
- El trabajador custodiará el dispositivo impidiendo el acceso o manipulación por parte de otras personas.
- Es obligatorio utilizar una medida de seguridad de acceso al dispositivo, ya sea por código de bloqueo, huella dactilar o cualquier mecanismo de protección equivalente disponible en el dispositivo.

| | | |
|--|---|--|
| DOCUMENTO DOC_SECRETARIA: 190207 Manual de Buenas Prácticas Seguridad de la Información | IDENTIFICADORES | |
| OTROS DATOS Código para validación: GHGZX-O2UL9-WRQBJ Fecha de emisión: 7 de febrero de 2019 a las 14:41:07 Página 4 de 9 | FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Secretario General de AYUNTAMIENTO DE ARROYO DE LA ENCOMIENDA.Firmado 07/02/2019 13:39 | ESTADO FIRMADO 07/02/2019 13:39 |



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 962276 GHGZX-O2UL9-WRQBJ-43FC19AFDC9A8BF1BC9891ECE28CECC8E412E5) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.



**AYUNTAMIENTO de
Arroyo de la Encomienda**

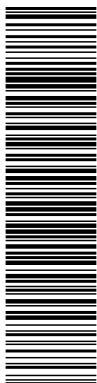
- El trabajador se abstendrá de desactivar cualquier mecanismo de seguridad que haya sido habilitado por el Servicio de Informática en el dispositivo, así como el sistema de bloqueo, el sistema de borrado remoto, el cifrado de datos o cualquier otro.
- Queda totalmente prohibido el jailbreak o cualquier modificación o reconfiguración del dispositivo sin autorización previa escrita del responsable asignado.
- El trabajador que quiera instalar nuevas aplicaciones en el dispositivo deberá de comunicárselo al Servicio de Informática para proceder a la descarga, instalación y configuración segura.
- En caso de avería o mal funcionamiento del dispositivo se debe notificar a la mayor brevedad posible al Servicio de Informática. También se notificarán pérdidas o robos del dispositivo a fin de proceder a la denuncia, bloqueo y/o borrado remoto.
- Está prohibido almacenar o mantener datos personales catalogados como categorías especiales (artículo 9 del Reglamento Europeo relativo a la protección de las personas físicas) que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, datos relativos a la salud, vida sexual o las orientación sexual o (artículo 10) relativos a condenas e infracciones penal, y el tratamiento de datos genéticos, así como los datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física.
- El uso personal de las comunicaciones telefónicas estará permitido si es fortuito o insignificante, y no interfiere con las actividades habituales ni perjudica el rendimiento de las mismas. El acceso de los trabajadores y sus privilegios asociados se verán limitados exclusivamente a aquellos que resulten imprescindibles para desarrollar las funciones correspondientes a sus obligaciones profesionales en el Ayuntamiento.

7. Correo Electrónico.

7.1 Cuenta de correo electrónico asignada por el Ayuntamiento se observarán las siguientes normas:

- El correo electrónico es una herramienta insustituible para el desempeño de nuestro trabajo en el Ayuntamiento.
- La asignación de cuentas de correo del Ayuntamiento (@aytoarroyo.es) dependerá de las necesidades del puesto de trabajo a desempeñar.
- La cuenta de correo es **totalmente confidencial y de uso profesional, aunque no existe una prohibición sobre su uso personal.** Ni el Servicio de Informática ni los administradores pueden acceder al contenido de los correos. La única forma de hacerlo sería conociendo la contraseña, de ahí la importancia de mantener siempre la integridad y confidencialidad de las contraseñas.
- Se ruega se haga buen uso del correo electrónico que se envía desde cuentas con el dominio @aytoarroyo.es.
- Cuando el correo contenga datos de categorías especiales (que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, y el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o las orientación sexuales de una persona física y relativos a condenas e infracciones penal) no podrá reenviarlo sin autorización a tal efecto y se deberá en cualquier caso cifrar su contenido y facilitar la contraseña al destinatario/destinatarios por otra vía.
- El correo se puede consultar no sólo desde Outlook sino también a través del navegador, tanto desde dentro como fuera del Ayuntamiento. El acceso desde el navegador se hace desde la url <http://correo.aytoarroyo.es>, el usuario y contraseña son los que usas a diario para entrar en el ordenador.

| | | |
|--|---|--|
| DOCUMENTO DOC_SECRETARIA: 190207 Manual de Buenas Prácticas Seguridad de la Información | IDENTIFICADORES | |
| OTROS DATOS Código para validación: GHGZX-O2UL9-WRQBJ Fecha de emisión: 7 de febrero de 2019 a las 14:41:07 Página 5 de 9 | FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Secretario General de AYUNTAMIENTO DE ARROYO DE LA ENCOMIENDA.Firmado 07/02/2019 13:39 | ESTADO FIRMADO 07/02/2019 13:39 |



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 962276 GHGZX-O2UL9-WRQBJ-43FC19AFDC9A9BBF1BC9891ECE28CE8C8EB412E5) generada con la aplicación informática Firmado. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.



AYUNTAMIENTO de Arroyo de la Encomienda

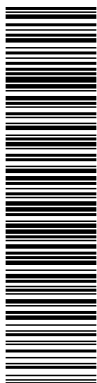
- Cuando el acceso al correo se realice desde fuera de las dependencias del Ayuntamiento, se deberán seguir las siguientes indicaciones:
 - ⇒ No hacer uso de la opción de guardar la contraseña.
 - ⇒ Al finalizar, cerrar la sesión y borrar el historial de navegación.
 - ⇒ No se deberán guardar datos en equipos o soportes ajenos a los del Ayuntamiento, salvo que fuese estrictamente necesario y procediendo después a su total eliminación.
- En la medida de lo posible, se consultará el correo desde ordenadores o dispositivos protegidos mediante contraseña u otro mecanismo de bloqueo. El correo también puede ser una gran fuente de vulnerabilidades. Con unas pocas precauciones podemos evitar sus inconvenientes, haciendo que nuestra red sea más segura:
 - ⇒ Si se reciben archivos adjuntos, antes de abrirlos se debe tener la certeza de que la procedencia de los mismos es fiable, así como de su finalidad.
 - ⇒ Muchas aplicaciones como Word o Excel incluyen componentes ejecutables, así que **ante la más mínima duda sobre la fiabilidad o no de la procedencia de dichas aplicaciones es preferible consultar con el Servicio de Informática.**
 - ⇒ Evitar crear cadenas de correos advirtiendo de las causas más variopintas. Aunque estos correos a veces son incluso bienintencionados, sin embargo, es preferible que no contribuyamos a su difusión y paremos la cadena en el momento que nos llegue. **No se debe utilizar la cuenta de correo del Ayuntamiento para fines que no tengan que ver con el trabajo diario o para mensajes personales.**
- Generalmente podremos enviar correos sin preocuparnos por el uso de recursos. Sin embargo, hay que tomar ciertas precauciones si queremos anexas ficheros al mensaje:
 - ⇒ Como regla general, no utilizaremos el correo electrónico para mandar unos ficheros a un compañero si podemos colocar dichos ficheros en el "COMUN".
 - ⇒ Si por cualquier circunstancia no existe más opción que utilizar el correo, utilizaremos el compresor de ficheros antes de anexaslos al mensaje, los filtros anti-spam acostumbran a filtrar cualquier archivo que pueda contener un virus, como son documentos de Word, Excel, Access, ejecutables, etcétera, por eso es recomendable comprimirlos en un ZIP o RAR.
 - ⇒ En todo caso, hay que procurar que los correos no superen los 8 Mb de tamaño. Si necesitas ayuda para comprimir ficheros o saber el tamaño de tus mensajes ponte en contacto con el Servicio de Informática.
- Los buzones de correo tienen un límite de tamaño, por lo que hay que procurar tener el buzón limpio de mensajes y borrar todos los mensajes innecesarios (procurar vaciar siempre la carpeta elementos eliminados), no es un almacén de base de datos y de consulta eterna.
- Se aconseja que los mensajes más antiguos se guarden fuera del buzón de correo, mediante una exportación a pdf o pst, si necesitas ayuda a este respecto consulta al Servicio de Informática³.

7.2 Uso correcto de "Para", "CC" y "CCo"

- En esencia, "Para", "CC" y "CCo" tienen un funcionamiento similar, esto es, indican las direcciones de email a las que llegará nuestro correo electrónico, pero se deben tener claros los siguientes matices:

³ Ver "solicitar ayuda Servicio de Informática".

| | | |
|--|---|--|
| DOCUMENTO DOC_SECRETARIA: 190207 Manual de Buenas Prácticas Seguridad de la Información | IDENTIFICADORES | |
| OTROS DATOS Código para validación: GHGZX-O2UL9-WRQBJ Fecha de emisión: 7 de febrero de 2019 a las 14:41:07 Página 6 de 9 | FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Secretario General de AYUNTAMIENTO DE ARROYO DE LA ENCOMIENDA.Firmado 07/02/2019 13:39 | ESTADO FIRMADO 07/02/2019 13:39 |



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 962276 GHGZX-O2UL9-WRQBJ-43FC19AFDC9A9BBF1BC9891ECE28CE8CC8EB412E5) generada con la aplicación informática Firmado. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

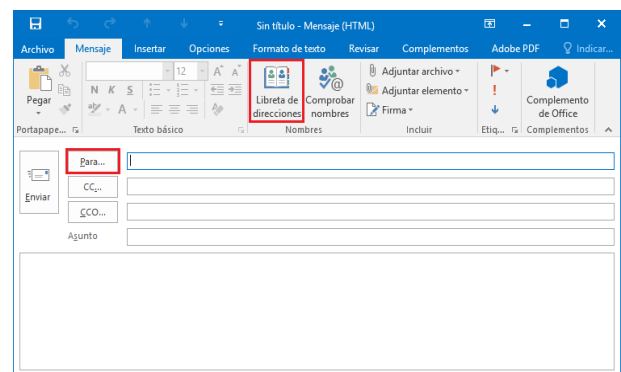


AYUNTAMIENTO de Arroyo de la Encomienda

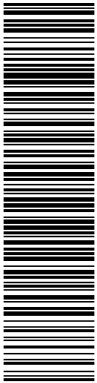
- ⇒ Destinatario (Para): El destinatario (o destinatarios) son las personas principales a quien va dirigido un email. Son aquellos de los que esperas una respuesta o algún tipo de acción (confirmar una reunión, enviar un documento, etc.).
- ⇒ Con copia (CC): El campo con copia debe reservarse para aquellos destinatarios a los que sólo queremos informar del contenido del email, pero no requerimos de acción alguna por su parte.
- ⇒ Con copia oculta (CCo): El campo con copia oculta es muy parecido a los anteriores, pero con un matiz muy importante y es que los usuarios que aparecen aquí son invisibles al resto de destinatarios. Es obligatorio utilizar la copia oculta en aquellos casos en donde los correos van dirigidos a un grupo de personas, vecinos, ciudadanos o empresas a las que queremos dar una misma información o realizar notificaciones múltiples, pero evitando realizar una cesión de sus datos (email) al resto de personas también destinatarias del grupo, por una cuestión de seguridad y en cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos. No será necesario rellenar los campos “Para” o “CC” para enviar este tipo de emails.

7.3 Libreta de Direcciones.

- Por defecto con tu cuenta de correo tienes acceso a la Libreta de Direcciones Global de todo el personal del Ayuntamiento, así como de los Grupos de Distribución.



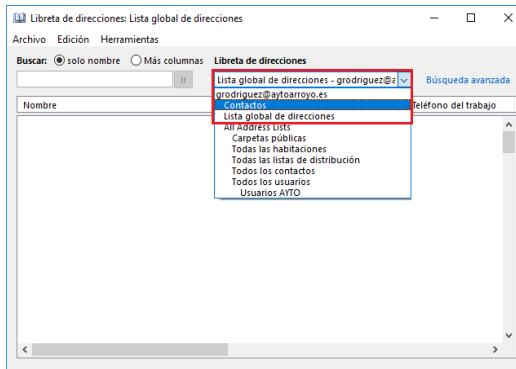
- Existen cuentas de correo que no son personales y que hacen mención a Departamentos o Áreas. Estas cuentas de correo se deben utilizar cuando lo que se pretende es informar a la vez a todas las personas de ese Departamento o Área. Por ejemplo: dpto.informatica@aytoarroyo.es o recursoshumanos@aytoarroyo.es.
- No se debe confundir ésta Libreta de Direcciones Global, con la Libreta de Direcciones Personal, donde puedes guardar todos aquellos Contactos externos o ajenos al Ayuntamiento y que son de índole personal.
- El acceso es común tanto a la Libreta de Direcciones Global como la Personal, simplemente tienes que seleccionar a cuál libreta quieres acceder.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 962276 GHGZX-O2UL9-WRQBJ-43FC19AFDC9A9BBF1BC9891ECE28CE8CC8E412E5) generada con la aplicación informática Firmado. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.



AYUNTAMIENTO de Arroyo de la Encomienda



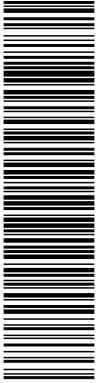
7.4 Lista de Empleados Municipales.

- Dentro de la Libreta de Direcciones en Lista global de direcciones está un contacto denominado “Empleados Municipales”, se trata de un contacto *actualizado desde informática*, que se puede usar cuando se quiere remitir una comunicación a todo el personal del Ayuntamiento en su dirección electrónica institucional: empleadosmunicipales@aytoarroyo.es

8. Uso de acceso a Internet.

- Todos los puestos de trabajo tienen acceso a Internet. Esto es altamente beneficioso ya que Internet acerca las fuentes de información al puesto de trabajo, potenciando las posibilidades de acceso a las mismas. En el caso de la Administración Pública, esto es imprescindible para la agilización de trámites y para el trabajo diario.
- Actualmente existe un conjunto homogéneo de reglas para el uso de Internet, y no es posible acceder a contenido sexual, violento o inseguro.
- Existe una monitorización periódica de los accesos generados a Internet por políticas de seguridad. Dicha monitorización guarda un histórico de los accesos a internet tanto en sitios, contenidos, tiempo y tipo de uso, con el fin de detectar intrusiones del tipo “zombi” o “troyanos”.
- En el caso de detectarse **comportamientos inadecuados** por parte de un usuario, se notificará directamente al responsable del Servicio o Área de ese puesto de trabajo.
- **Se consideran comportamientos inadecuados:**
 - ⇒ El uso excesivo de Internet para temas personales o lúdicos. El chateo y el acceso a redes sociales tales como Facebook, Twitter, Instagram, etc. Está totalmente prohibido por temas de seguridad, salvo en aquellos casos autorizados y resulte necesario para el desempeño de funciones propias del trabajador.
 - ⇒ El uso excesivo de Internet en relación con encuestas, concursos, cartas en cadena, mensajes no deseados, correos molestos (spam) u otros mensajes duplicativos o no solicitados (comerciales o de otro tipo).
 - ⇒ Publicar, distribuir o divulgar cualquier información o material inapropiado, difamatorio, ilícito, obsceno, indecente o ilegal.

| | | |
|--|---|--|
| DOCUMENTO DOC_SECRETARIA: 190207 Manual de Buenas Prácticas Seguridad de la Información | IDENTIFICADORES | |
| OTROS DATOS Código para validación: GHGZX-O2UL9-WRQBJ Fecha de emisión: 7 de febrero de 2019 a las 14:41:07 Página 8 de 9 | FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Secretario General de AYUNTAMIENTO DE ARROYO DE LA ENCOMIENDA.Firmado 07/02/2019 13:39 | ESTADO FIRMADO 07/02/2019 13:39 |



AYUNTAMIENTO de Arroyo de la Encomienda

⇒ Difamar, insultar, acosar, acechar, amenazar o infringir de cualquier otra forma los derechos de terceros (tales como el derecho a la intimidad o a la propia imagen) o del propio Ayuntamiento.

9. Posibilidad de Teletrabajo.

El Ayuntamiento dispone de los recursos técnicos necesarios para trabajar desde fuera del Ayuntamiento. Si por algún motivo necesitas trabajar desde el exterior, debes solicitarlo a través de tu Jefe de Servicio o Área del puesto de trabajo, y una vez se reciba la aprobación de la solicitud, en la mayor brevedad posible los Servicios de Informática te darán acceso.

10. Cómo solicitar ayuda al Departamento/ Servicio de informática.

- Para pedir ayuda al Departamento de Informática, lo primero es realizar una incidencia a través del programa de soporte técnico GLPI, en la dirección:

<http://gpi.aytoarroyo.es/>

Se creará una nueva incidencia y en esa plataforma se hará el seguimiento, el programa permite definir el orden de prioridad. El manual de manejo está en el enlace de la Wiki Municipal en el siguiente enlace:

<http://wiki.aytoarroyo.es/>

Y concretamente en:

<http://wiki.aytoarroyo.es/doku.php?id=formacion:varios:gpi>

o

Z:\EMPLEADOS PUBLICOS\5. MANUALES DE USO COMÚN\INCIDENCIAS INFORMÁTICAS

- Como segunda alternativa será el uso del correo electrónico:
dpto.informatica@aytoarroyo.es.

- Se evitará el uso del **teléfono extensión 112** para consultas que no sean urgentes, pues se interrumpe en la resolución de incidencias enviadas por correo de manera innecesaria, no obstante, de ser necesario por ser una situación de un problema grave o urgente, se utilizará la **Extensión 112**.

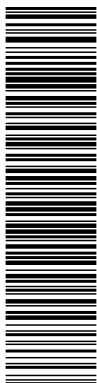
11. Uso adecuado de los equipamientos.

El equipo no es exclusivo del usuario y puede ser usado por cualquier otro compañero, se recomienda evitar guardar en el disco ficheros de carácter personal, así como música, imágenes o vídeos personales

Las personas que por su trabajo manejen información de carácter personal deben guardarla protegida o encriptada, de acuerdo con las directrices marcadas por la Política de Seguridad.

[Manual de Buenas Prácticas para el personal del Ayuntamiento de Arroyo de la Encomienda.](#)

| | | |
|--|---|--|
| DOCUMENTO DOC_SECRETARIA: 190207 Manual de Buenas Prácticas Seguridad de la Información | IDENTIFICADORES | |
| OTROS DATOS Código para validación: GHGZX-O2UL9-WRQBJ Fecha de emisión: 7 de febrero de 2019 a las 14:41:07 Página 9 de 9 | FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Secretario General de AYUNTAMIENTO DE ARROYO DE LA ENCOMIENDA.Firmado 07/02/2019 13:39 | ESTADO FIRMADO 07/02/2019 13:39 |



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 962276 GHGZX-O2UL9-WRQBJ43FC19AFDC9ABBFB1BC9691ECE28CE8CC8EB412E5) generada con la aplicación informática Firmado. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.



**AYUNTAMIENTO de
Arroyo de la Encomienda**

La detección de cualquier anomalía descrita en los anteriores puntos producirá la elaboración de un informe por los Responsables de los Sistemas con las anomalías detectadas. Dicho informe se remitirá al Secretario del Comité de Seguridad de la Información. Si éste estima que ha habido quiebras de seguridad podrá, si lo estima oportuno, pedir informe al Delegado de Protección de Datos, una vez analizados los informes, lo elevará para que el Comité de Seguridad de la Información realice propuesta de inicio de expediente disciplinario para su tramitación por el departamento de Personal.

| Código | N.º de Edición/Fecha | Edición vigente |
|--|----------------------|-----------------|
| POL-SEG 01_ Manual Buenas Prácticas SEGI | 01/02/2019 | FEBRERO 2019 |