

Página 1 de 15	<b>ACTO DE GERENCIA</b>	
F SG 402 - 002		
Rev. 1		
<b>GERENCIA GENERAL</b>		

1. **AREA:** GERENCIA GENERAL
2. **FECHA:** 16 de octubre de 2018
3. **LUGAR:** Sala de Juntas Gerencia General amb S.A. ESP.
4. **ACTO:** 005

<b>TEMA</b>
Por el cual se establecen reglas y mecanismos de seguridad para los sistemas de información e infraestructura tecnológica del amb S.A. ESP.

La Gerente General del amb S.A. ESP, de conformidad a las facultades legales y estatutarias conferidas, por medio del presente acto establece las reglas y mecanismos de seguridad aplicables a los sistemas de información e infraestructura tecnológica del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, teniendo en cuenta las siguientes

**CONSIDERACIONES:**

- a. Que según lo dispuesto en el numeral tercero del artículo 47 de los Estatutos Sociales del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, es función del Gerente General dirigir, coordinar, vigilar y controlar las relaciones laborales y la ejecución de funciones o programas que al personal le corresponde.
- b. Que la Gerencia General del amb S.A. ESP provee a sus Trabajadores de medios técnicos e informáticos, como instrumentos de trabajo que permitan rapidez y eficacia en la prestación de sus servicios.
- c. Que entre estos medios se incluyen los equipos, programas y sistemas de Información que facilitan el uso de las herramientas informáticas, el acceso a una red interna o intranet y una red externa o internet, así como la utilización de un buzón de correo electrónico o email, impresoras y scanner.
- d. Que los sistemas de información deben servir para facilitar y agilizar la realización de los procedimientos administrativos, operativos, comerciales y

01

Página 2 de 15	ACTO DE GERENCIA	
F SG 402 - 002		
Rev. 1		
GERENCIA GENERAL		

de proyectos, así como para proporcionar información completa, homogénea, actualizada y fiable de la actividad para el funcionamiento del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP.

- e. Que el uso constante, habitual, homogéneo y normalizado de tales sistemas debe constituir la regla general de comportamiento de todos los usuarios de éstos al interior del amb S.A. ESP, no quedando, en consecuencia, tal uso al libre arbitrio o la discrecionalidad y criterio de sus usuarios.
- f. Que como resultado de la creciente conectividad, los sistemas de información e infraestructura tecnológica son más sensibles ya que están expuestos a un número creciente de amenazas y vulnerabilidades. Esto hace que surjan nuevos retos respecto a su seguridad y por lo tanto requieren de una mayor conciencia y entendimiento de aspectos de seguridad, así como la necesidad de desarrollar una "cultura de seguridad" al interior del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP.
- g. Que el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP como empresa responsable y garante del cumplimiento de la normativa vigente sobre derechos de autor y protección de datos personales, requiere la actualización e implementación de su política de seguridad informática, con el fin de ajustarla a la actualidad legislativa del tema.
- h. Que según los artículos 103 – 5,11; 104 – 8; 107 – 1,2,17; el Reglamento Interno de Trabajo del amb S.A. ESP, es deber de los trabajadores de la empresa el mantener, resguardar, velar y responder por la integridad de los bienes que le fueron dados para su uso, de conformidad con la labor asignada por ésta.

#### DISPONE:

##### 1. GLOSARIO:

- a. **Autenticidad:** La información es lo que dice ser y ha sido creada, manipulada, accedida o eliminada por quien dice haberlo hecho.
- b. **Disponibilidad:** Capacidad de acceder la información o utilizar un servicio relacionada con la misma siempre que se necesite.

*mf*

Página 3 de 15	<b>ACTO DE GERENCIA</b>	
<b>F SG 402 - 002</b>		
Rev. 1		
<b>GERENCIA GENERAL</b>		

- c. **Confidencialidad:** Mantener el secreto o la privacidad de los datos, es decir, preservar e impedir cualquier revelación no autorizada.
- d. **Integridad:** Propiedad de encontrarse, en relación con la información, en el mismo estado en que fue producida, sin haber sufrido modificaciones o supresiones parciales o totales no autorizadas.
- e. **SII++:** Sistema de información integrado del amb S.A. ESP.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Establecer una Política de Seguridad de información para garantizar la protección de los Sistemas de Información e infraestructura tecnológica del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP.

## 3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a. Establecer reglas y mecanismos para la autenticación de los usuarios de los servicios ofrecidos por El Área de Tecnología de Información.
- b. Asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
- c. Garantizar la legalidad del software adquirido por el amb S.A. ESP y asegurar la propiedad intelectual e Industrial de los desarrollos realizados al interior de la empresa.
- d. Proteger los equipos de cómputo y la información corporativa, mediante la ejecución de esta política.

## 4. NATURALEZA Y FINALIDAD

El presente Acto de Gerencia establece la política de seguridad de los sistemas de información e infraestructura tecnológica en la Administración del amb S.A. ESP y de los activos que la sustentan, también establece medidas para la protección de los datos de los usuarios en el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013 y

01

Página 4 de 15	ACTO DE GERENCIA	
F SG 402 - 002		
Rev. 1		
GERENCIA GENERAL		

así mismo las demás leyes y normas que consagren la reglamentación pertinente a la política de seguridad de los sistemas de información e infraestructura.

## 5. ALCANCE

Este documento aplica a todos los trabajadores, proveedores y personal externo que posea algún tipo de vínculo con el amb S.A. ESP y que utilicen los sistemas de información e infraestructura tecnológica de la empresa.

Se establecen las normas de seguridad de los Sistemas de Información e infraestructura tecnológica en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, teniendo en cuenta que cada usuario es un actor importante para garantizar la seguridad, por lo que cada uno, de acuerdo a las funciones que desempeña, debe asumir la responsabilidad correspondiente y tomar las medidas que permitan fortalecer la seguridad de los sistemas de información.

## 6. SANCIONES EN CASO DE VIOLACIÓN DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

En el caso de constatarse alguna violación de las normas establecidas en la presente política de seguridad por parte de alguno de los trabajadores del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, se aplicarán las medidas disciplinarias contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo, así como también en aquellas normas internas de prevención, control y verificación existentes en el amb S.A. ESP; por el incumplimiento de las obligaciones como trabajador de la empresa.

## 7. REGLAS Y MECANISMOS

Este documento presenta las Políticas de Seguridad De la Información cuyo contenido agrupa los siguientes aspectos:

- ✓ Seguridad Lógica



Página 5 de 15	ACTO DE GERENCIA	
F SG 402 - 002		
Rev. 1		
GERENCIA GENERAL		

- ✓ Seguridad en las Comunicaciones
- ✓ Seguridad de las Aplicaciones
- ✓ Seguridad Física
- ✓ Seguridad del Conocimiento

### 7.1. SEGURIDAD LÓGICA

Cualquier usuario debe identificarse para acceder a los recursos de red o a las aplicaciones.

#### **AUTENTICACIÓN.**

El Área de Tecnología de Información ofrece servicios de SII++, directorio activo, correo electrónico, impresoras, portal Web, intranet que serán revisados de manera periódica.

Todos los trabajadores, contratistas y visitantes para acceder a la red del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, deberán aceptar el servicio y acuerdos de confidencialidad definidos por el amb S.A. ESP, los cuales reflejan los compromisos de protección y buen uso de los sistemas de información y la infraestructura.

La autorización para el acceso a los sistemas de información debe ser aprobada por el jefe inmediato, y ejecutada por el Área de Tecnología de la Información, quien determina los controles y privilegios de acceso que se pueden otorgar a los trabajadores y Terceros.

El Área de Gestión Humana deberá reportar al área de tecnología de la información los retiros, traslados e inclusión de nuevo personal a la Empresa, puesto que es primordial actualizar usuarios de directorio activo, SII, cuentas de correo y el inventario de los equipos de cómputo.

04

## CONTRASEÑAS.

Se establece una política de contraseñas para reforzar la identificación y autenticación de los usuarios y así evitar problemas de seguridad derivados de un incorrecto manejo de las contraseñas, se seguirán estos lineamientos:

- a. La contraseña es personal e intransferible. Todo usuario debe mantener su contraseña en secreto, asumiendo la responsabilidad de las consecuencias derivadas de su revelación a otra persona. Recomendando no comunicarlas o anotarlas en lugares visibles y fácilmente accesibles.
- b. Cualquier situación que comprometa la confidencialidad de las contraseñas debe ser inmediatamente comunicada a El Área de Tecnología de la Información.
- c. La oficina de Control de Gestión y El Área de Tecnología de la Información, podrán bloquear el acceso ante la sospecha de un riesgo en la seguridad del sistema de información, o si tiene constancia del incumplimiento de la política de seguridad.

## 8.2 SEGURIDAD DE COMUNICACIONES

### TOPOLOGÍA DE RED.

El Área de Tecnología de la Información del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP debe asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos transmitidos por los usuarios; Así mismo deberá garantizar que los puertos físicos, lógicos y elementos de red estén monitoreados con el fin de prevenir accesos no autorizados.

### CONEXIONES EXTERNAS

El Área de Tecnología de la Información controla las actividades de usuarios externos del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP a fin de proteger la infraestructura de tecnológica. Esta conexión debe solicitarse mediante el FORMATO DE SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS F SI 502-001, y debe



Página 7 de 15	ACTO DE GERENCIA	
F SG 402 - 002		
Rev. 1		
GERENCIA GENERAL		

venir acompañada del acuerdo de confidencialidad para acceso remoto, debidamente firmado y autorizado por el jefe inmediato.

### **USO DE INTERNET, INTRANET Y CORREO ELECTRONICO.**

- a. El correo electrónico y la navegación WEB constituyen parte de los servicios puestos a disposición del personal amb S.A. ESP para el desempeño de sus funciones, por lo que su utilización está exclusivamente encaminada a la ejecución propia de sus funciones.
- b. La Intranet es un medio de comunicación interno y un sistema para la gestión de la información, que beneficia el trabajo de las personas por lo que se hace necesario darle un uso adecuado.
- c. El acceso a Internet es restringido y será autorizado a través de La Dirección respectiva, siendo responsabilidad del Jefe inmediato su autorización, solicitándolo al área de Tecnología de la Información mediante el diligenciamiento del FORMATO DE SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS F SI 502-001, para el usuario que requiere este servicio.
- d. La cuenta de correo electrónico, propiedad del amb S.A. ESP, está asignada al trabajador para el desempeño de sus funciones durante el período de vigencia de su contrato laboral o de prestación de servicios, cuando la relación laboral se termine o se suspenda, se finalizará el servicio.
- e. El descargue de archivos de internet a su equipo a través del correo o del navegador es responsabilidad del usuario.
- f. PROHIBICIONES:**
  - f.1 El buzón del correo corporativo para uso personal.
  - f.2 El uso inadecuado de internet en la oficina.
  - f.3 La utilización de redes sociales y otros similares, para fines diferentes a las actividades propias del negocio.
  - f.4 Toda transmisión de contenidos susceptibles de ser considerados delictivos, atentatorios contra la dignidad, el honor, la imagen o la intimidad de las personas, incluidos los de propiedad intelectual e industrial, así como

M

cualesquiera otros inadecuados o no relacionados con el desempeño de las funciones propias del cargo.

- f.5 La utilización del correo para el intercambio no autorizado de información de propiedad de amb S.A. ESP, de sus clientes y/o de sus trabajadores, con terceros. En virtud de la Ley 1581 de 2012 Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013 y aquellas que lo adicionen o modifiquen.
- f.6 Toda utilización de contenidos provenientes de Internet que cuyo régimen de explotación y, en su caso, otorgamiento de los oportunos derechos de uso a favor de terceros, no se haya comprobado.
- f.7 Toda conexión remota desde el exterior del amb S.A. ESP que no haya sido autorizada, con la salvedad de los servicios corporativos que sean habilitados para su uso remoto. Esta autorización sólo se concederá cuando la función asignada al cargo lo requiera, y tras tener garantías suficientes de que no se verán afectados los niveles de seguridad de los sistemas de Información del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP.
- f.8 La navegación por sitios con las siguientes características:
- ✓ Alto contenido de gráficos, videos y fotografías (congestión en un alto porcentaje a la red).
  - ✓ Los sitios de contenido pornográfico, inmoral, ilegal, subversivo, sitios no deseados o de dudosa calidad y contenido.
- f.9 Abrir correos de dudosa procedencia y/o asunto sospechoso; algunos archivos pueden contener virus que afectan los equipos y la red en general.

#### **FIREWALL**

El firewall de la empresa presenta una postura de negación preestablecida, configurado de manera que se prohíben todos los protocolos y servicios que ponen en riesgo la seguridad de la información, habilitando estrictamente lo necesario.

*Handwritten mark*

### 8.3. SEGURIDAD DE LAS APLICACIONES

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP garantiza que los trabajadores hacen uso del software legal de conformidad con las obligaciones de los tratados y la legislación Colombiana, en cumplimiento con la normativa nacional vigente del ramo, así como de las leyes 23 de 1982 sobre derechos de autor, modificada y adicionada por la Ley 44 de 1993, así como la Ley 603 de 2000 y el Decreto 1474 de 2002 "Por el cual se promulga el Tratado de la OMPI, Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, sobre Derechos de Autor", por tanto la instalación de cualquier tipo de software en el amb S.A. ESP es función y responsabilidad exclusiva de El Área de Tecnología de Información; cualquier software instalado sin autorización será responsabilidad del usuario, quien debe asumir los costos de legalización del mismo y las multas a que hubiera lugar entre otras particularidades.

#### **SOFTWARE**

- a. Todo contratista o tercero que conecte su equipo a la red de datos, debe presentar previamente los soportes de licenciamiento como factura de compra, caja y licencia. El Área de Tecnología de la Información conserva copia de estos documentos.
- b. Los trabajadores o ops son responsables por el estado de la etiqueta de licenciamiento, pegada en la carcasa del equipo, ya que cuando se rompe, la empresa pierde el derecho de propiedad sobre el software del equipo, haciéndolo ilegal. En tal caso, el costo de la licencia será asumido por el trabajador o interventor de contrato.

#### **DESARROLLOS Y SOLUCIONES RALIZADAS POR PERSONAL ADSCRITO AL amb S.A. ESP Y CONTRATISTAS.**

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP. Para cumplir la Ley 23 DE 1982, modificada por la Ley 201 de 2012, así como la Ley 178 de 1994, y en especial en el tema de propiedad intelectual, Industrial y derechos de autor en el

CH

Página 10 de 15		
F SG 402 - 002	ACTO DE GERENCIA	
Rev. 1		
GERENCIA GENERAL		

ámbito informático, no solamente en el área de Sistemas sino en la Empresa en general, elabora e implementa una política que define los criterios, deberes y obligaciones de la misma y de todos los trabajadores, contratistas y practicantes, aprendices, etc., que de una u otra forma producen diferentes clases de insumos y productos, tanto de hardware como de Software, dentro del amb S.A. ESP.

Todo esto con fin de promover, motivar, regular y resguardar la propiedad Intelectual e industrial a favor del amb S.A. ESP, proveniente de invenciones y creaciones intelectuales, tales como: patentes de invención, modelos de utilidad, diseños y dibujos y planos de obra, marcas comerciales, secretos empresariales, desarrollos de software y/o hardware, esquemas de trazado o topografía, circuitos integrados, indicaciones geográficas, desarrollo de prototipos, autómatas y sistemas automatizados, nombres de dominio, información no divulgada, programas de computación y, en general, cualquier otro mecanismo que la ley establezca para la protección de las obras del talento o del ingenio o desarrollos, generados en el amb S.A. ESP, por personal de su dependencia, investigadores, contratados a honorarios, y alumnos en práctica, pasantes o como producto de una tesis de grado.

### **SEGURIDAD DE BASES DE DATOS**

Los archivos y registros de todas las Bases de datos de la empresa, los directorios donde se encuentran almacenados y la aplicación que los administra deben tener controles de acceso.

- a. El Jefe inmediato debe reportar a El Área de Tecnología de la Información los usuarios del SII++ que no están activos. Además, debe revisar periódicamente los accesos contenidos en las plantillas utilizadas en su área de trabajo.
- b. Cada trabajador utiliza plantillas con opciones que le permiten leer, escribir, o modificar las Bases de datos del SII++, por tal razón, es directamente responsable por las transacciones que realiza, en ningún caso podrá

27

Página 11 de 15	<b>ACTO DE GERENCIA</b>	
F SG 402 - 002		
Rev. 1		
<b>GERENCIA GENERAL</b>		

modificar irresponsablemente la Base de datos para beneficio propio o de terceros.

- c. El trabajador o tercero no podrá entregar información de las Bases de datos a terceros. Ley 1581 de 2012 Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. Excepto quienes por la naturaleza de su cargo y funciones deben suministrarlos.

### **ANTIVIRUS.**

En todos los equipos del **amb S.A. ESP** debe existir un agente antivirus ejecutándose permanentemente y en continua actualización; toda información referente a incidentes de virus se canalizará por El Área de Tecnología de la Información.

Se prohíbe compartir directorios en los equipos de cómputo. De ser necesario compartir información, utilice la unidad K/Público, en la cual se puede almacenar la información que es considerada temporal.

**Prohibición:** Ejecutar o intentar introducir cualquier código de programación diseñado para auto replicarse, dañar o afectar el desempeño de cualquier dispositivo o infraestructura tecnológica.

### **BACKUP**

El Área de Tecnología de la Información realizará copias de seguridad del sistema integrado (SII ++ ) y demás información corporativa del servidor de archivos. Según el esquema de backup Establecido.

Además, el usuario dispone de un espacio para almacenamiento de información institucional, en la unidad J: dicha unidad está incluida en el esquema de backup, aquellos documentos por fuera de esta unidad no serán objeto de respaldo.

*ah*

Página 12 de 15		
F SG 402 - 002	ACTO DE GERENCIA	
Rev. 1		
GERENCIA GENERAL		

#### 8.4. SEGURIDAD FISICA

Los trabajadores y terceros incluyendo contratistas y subcontratistas, que tengan acceso a los equipos de la infraestructura tecnológica amb S.A. ESP no podrán fumar, beber o consumir ningún tipo de alimentos cerca de los equipos.

La limpieza y mantenimiento preventivo de los equipos es responsabilidad de El Área de Tecnología de la Información.

##### a. Prohibiciones:

- ✓ El ingreso de equipos de cómputo personales a las instalaciones del amb S.A. ESP, excepto para los visitantes autorizados, cuyo registro se hará en la portería de la empresa.
- ✓ La conexión de un equipo de cómputo personal (demostrando propiedad del software licenciado) a la red de datos corporativa. Salvo las autorizaciones por El Área de Tecnología de la Información.
- ✓ Ubicar objetos sobre los equipos de cómputo y pegarles adhesivos.
- ✓ La conexión de celulares y otros aparatos electrónicos en los equipos.
- ✓ La conexión de impresoras, scanner y demás multifuncionales que no pertenecen al servicio Departamentalizado de impresión.
- ✓ La conexión de aparatos electrónicos en las tomas de energía reguladas (color naranja).
- ✓ Abrir y manipular los componentes hardware de los equipos, esta actividad solamente puede realizarse por los trabajadores del Área de Tecnología de la información.

#### PUESTOS DE TRABAJO

En el amb S.A. ESP existe una adecuada protección física y mantenimiento permanente de los equipos e instalaciones que conforman los activos Informáticos de la empresa.

21

Página 13 de 15	ACTO DE GERENCIA	
F SG 402 - 002		
Rev. 1		
GERENCIA GENERAL		

- a. Cuando se ausenten de su lugar de trabajo habitual, los trabajadores deberán:
  - ✓ Ocultar aquellos documentos o soportes de información susceptibles de ser sustraídos con facilidad, o que contengan información cuya confidencialidad pueda comprometerse.
  - ✓ Bloquear el acceso a su computador.
  - ✓ Cerrar todas las sesiones y a apagar íntegramente el equipo, incluyendo pantalla, al finalizar su jornada laboral.
  - ✓ Guardar las memorias y discos extraíbles, para evitar exponer la información corporativa que pueden contener.
- b. El fondo y protector de pantalla deben corresponder al logo-Símbolo de la imagen institucional del **amb S.A. ESP.**
- c. Se prohíbe el almacenamiento y reproducción de archivos de música MP3, películas en los equipos de la Empresa. Este comportamiento constituye violación de la normativa sobre derechos de autor.
- d. Solo personal autorizado podrá tener acceso al área del Centro de cómputo.
- e. Los cuartos donde se ubican los elementos activos de red de cada edificio, deberán permanecer bajo llave, y fuera del alcance del personal no autorizado.
- f. La instalación, traslado y configuración de computadores, elementos de red, servidores, periféricos integrados a la red corporativa del amb S.A. ESP será realizada únicamente por personal de El Área de Tecnología de la Información.
- g. Se prohíbe retirar cualquier elemento hardware que sea propiedad del amb S.A. ESP, excepto los autorizados por El Área de Tecnología de la Información.
- h. Los usuarios no podrán modificar las configuraciones de trabajo en los equipos de cómputo.

CM

Página 14 de 15		
F SG 402 - 002	ACTO DE GERENCIA	
Rev. 1		
GERENCIA GENERAL		

### **GESTIÓN DE MEDIOS REMOVIBLES.**

Discos duros externos, USB y unidades lectoras de CD/DVD estarán habilitados en aquellas máquinas donde se requieran, con previa autorización del Jefe Inmediato, este control previene la entrada de virus por estos medios y la extracción de información no autorizada

El Área de Tecnología de la Información ha implementado controles para asegurar que sólo los trabajadores autorizados pueden utilizar los medios de almacenamiento removibles. Mediante el acuerdo de confidencialidad.

### **9. SEGUIMIENTO**

La Oficina de Control de Gestión del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP velará por la correcta aplicación y efectivo cumplimiento de esta Política de Seguridad de la Información.

La Gerencia General y la Dirección Financiera y Administrativa, podrán disponer de medidas preventivas y de controles tendientes a la identificación de los responsables de la vulneración de las normas contenidas en esta Política.

Cada Director, el Jefe de Área, el Coordinador y el Jefe de Sección, deberá informar sobre los cambios en los accesos del Sistema de Información Integral, autorizar los recursos informáticos e informar al Área de tecnología de la información cuando se requieran suspender o restringir los accesos a dichos recursos.

### **10. PUBLICACION**

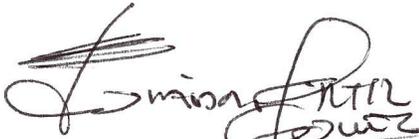
El presente Acto de Gerencia se publicará en la Intranet Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP y se trasladará a los Directores, Jefes de Área, Coordinadores y Jefes de Sección, para su general divulgación y aplicación, así como a las Áreas de Gestión Humana y Control de Gestión para la aplicación de las disposiciones que son de su competencia.

*(Handwritten signature)*

Página 15 de 15	ACTO DE GERENCIA	
F SG 402 - 002		
Rev. 1		
GERENCIA GENERAL		

**VIGENCIA:** El presente Acto Modificatorio rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones anteriores que han sido objeto de modificación, así como aquellas que le sean contrarias.

Para Constancia firma,



**ZORAIDA ORTIZ GÓMEZ**

Gerente General **amb** S.A. ESP

CM

Proyecto: Ing. Jorge Garcia / Área Tecnología de información  
Elaboro: Hugo Lopez / Sección Administración Recursos Informáticos.



