



MANUAL DE NORMAS DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS

CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

SAN SALVADOR, JULIO DE 2014

Índice

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	3
1.1 Objetivo General	3
1.2 Objetivos Específicos	3
2. ALCANCE	4
3. NORMAS GENERALES	4
3.1 Normas de Administración	7
3.1.1 Hardware.....	7
3.1.2 Software.	10
3.1.3 Respaldos de la información.	12
3.1.4 Infraestructura Física.	12
3.1.5 Infraestructura Red de PC's.....	13
3.1.6 Seguridad de los Datos	14
3.2 Normas de Uso de las Impresoras, Scanner y Fotocopiadoras.	15
3.3 Normas de Uso de los Equipos Telefónicos.....	16
3.4 Normas de uso de Internet.....	16
3.5 Normas de uso de Correo Electrónico.....	17
3.6 Normas de Prevención, Manejo y Contención de Virus Informáticos.	18
3.6.1 Usuarios.	18
3.6.2 Unidad de Informática Institucional.....	19
3.7 Norma de Contingencia.....	19
4. SITIO WEB	19
5. RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	20
6. RESPONSABILIDADES GENERALES	20
7. SANCIONES	21
8. VIGENCIA	21
9. DE LAS REFORMAS AL DOCUMENTO	21
10. MODIFICACION Y DIVULGACION	21

Introducción

Con la definición de **NORMAS DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS**, se busca establecer al interior de la Institución una cultura de calidad operando en una forma confiable. La seguridad informática, es un proceso donde se deben evaluar y administrar los riesgos apoyados en normas y estándares que cubran las necesidades del Consejo Nacional de Calidad en materia de seguridad de informática.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Las normas de seguridad informática, tienen por objeto establecer las bases fundamentales para la administración, control y seguridad de los recursos tecnológicos, además se convierten en una herramienta de difusión de los estándares de seguridad informática a todo el personal del CNC, facilitando la integridad, confidencialidad y confiabilidad de la información generada por los diferentes organismos que integran el CNC, en lo que corresponde al manejo de los datos, bienes informáticos tanto de hardware como de software se refiere, minimizando de esta forma los riesgos en el uso de las tecnologías de información.

1.2 Objetivos Específicos

- Controlar la calidad en el servicio que se brinda en la administración de los recursos informáticos.
- Normar los procesos para el uso eficiente del equipo informático.
- Cuidar la integridad física del equipo institucional.
- Establecer un clima de armonía, orden y trabajo productivo en la institución.
- Llevar un control del mantenimiento preventivo y correctivo del equipo informático para prolongar su vida útil.
- Establecer controles administrativos que garanticen la confidencialidad en la administración de la información la cual es requerida por el CNC.
- Establecer controles de la seguridad de la información en el CNC y sus organismos.
- Mantener un Sistema de Administración de Software y Hardware.
- Verificar la correcta utilización de programas y datos.

2. Alcance

Las normas están orientadas a todos los empleados del CNC inclusive, ubicados en las diferentes áreas que utilicen o tengan acceso a equipos tecnológicos de cualquier tipo o clase, conectados a la red local o por medio de un enlace de datos.

Consideraciones especiales:

La tecnología informática para el desarrollo de las actividades del Consejo Nacional de Calidad debe proteger la información y el equipo tecnológico existente en la Oficina Administrativa y los Organismos, procurando una administración eficiente.

Que en función de los riesgos existentes en cuanto a pérdida de información por agentes infecciosos es necesario tomar medidas que garanticen la protección de los recursos tecnológicos y evitar extracción de información por personas o entidades ajenas a la Institución,

Que en función de evitar el uso indebido de los equipos y herramientas informáticas es necesario implementar controles y restricciones que garanticen el debido uso y cuidado de la tecnología existente en la institución.

Que la Unidad de Informática Institucional se define como una Unidad de Apoyo que tiene como clientes todas las Unidades del Consejo Nacional de Calidad.

Que el Consejo Nacional de Calidad a través de la Oficina Administrativa, establece y hace del conocimiento a Los Directores, Jefaturas y Técnicos en general que componen el CNC, las Normas en Materia de Informática para el uso de los Recursos tecnológicos.

3. NORMAS GENERALES

1. Los empleados del Consejo Nacional de Calidad, están en la obligación de cumplir las normas establecidas en este documento, sobre el uso y acceso a los equipos y servicios que ofrece la red; su incumplimiento, será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo del CNC.
2. Las Jefaturas de cada Unidad, Departamento y Directores de los Organismos del Consejo Nacional de Calidad tendrán la responsabilidad de asegurar y garantizar el cumplimiento de las normas establecidas, para lo cual podrán solicitar el apoyo de la Unidad de Informática institucional, en la detección de irregularidades.
3. La Unidad de Informática Institucional, podrá asesorar la ejecución de los traslados de equipos en las áreas involucradas, a fin de garantizar las condiciones mínimas de seguridad para los equipos.
4. La Unidad de Informática Institucional, apoyará las labores de monitoreo de los servicios y equipos que conforman la red (Servidores, Desktop, Laptops, correo electrónico, Internet, impresión, etc.). Controlará el uso y acceso a dichos servicios; además de detectar, reportar y corregir cualquier abuso, acceso no autorizado o violación a las normas establecidas en este documento; este monitoreo

consistirá en la aplicación de auditorías periódicas, y que podrán contemplar grupos aleatorios de estaciones de trabajo o a toda la red LAN/WAN del CNC.

5. La Unidad de Informática Institucional se constituye como Unidad de Servicios Informáticos y Telecomunicaciones para el CNC.
6. Los usuarios son responsables exclusivos de los datos que manipulen en los equipos proporcionados por el Consejo Nacional de Calidad y están normados al uso que la Institución establece en este documento.
7. Los servicios que la Unidad de Informática Institucional presta al CNC, deben ser estructurados formalmente, mediante mecanismos y procedimientos administrativos aceptados y conocidos por todas las áreas del Consejo Nacional de Calidad. Para todos los casos, deben poseer una métrica de calidad de servicios, mediante la cual se midan: tiempos de respuesta, calidad de solución, calidad de satisfacción del usuario, entre otras variables. Lo anterior implica procesos formales de solicitud de servicios, acción, respuesta y aceptación.
8. Será responsabilidad de la Unidad Informática Institucional la administración de los recursos asociados a los sistemas de información del Consejo Nacional de Calidad.
9. La Unidad de Informática Institucional deberá proveer los mecanismos de protección y control necesarios que aseguren la integridad y privacidad de los datos almacenados en los archivos y bases de datos que tenga en custodia.
10. La Unidad de Informática Institucional deberá proveer de los mecanismos de respaldo necesarios que aseguren la continuidad operativa ante siniestros que afecten a los archivos y bases de datos que tenga en custodia.
11. Todo proyecto de modernización o innovación tecnológica que se lleve a cabo en el Consejo Nacional de Calidad y que incluya aspectos relacionados con sistemas de información, equipos computacionales, software y transmisión de datos, voz e imágenes, contará con el apoyo logístico y técnico de la Unidad de Informática Institucional.
12. La Unidad de Informática Institucional, se compromete a salvaguardar todo riesgo y a guardar la más absoluta reserva y/o confidencialidad sobre toda la información, cualquiera que sea su naturaleza, que bajo cualquier medio le sea entregada de parte del Consejo Nacional de Calidad, y que forme parte de los datos, información, procedimientos, conocimientos, comportamientos, actividades, desempeños, funcionamientos, metodologías, rutinas, acciones y en general de toda expresión, en el medio que fuere, que pertenezca a la propiedad exclusiva del Consejo Nacional de Calidad. Esto incluye, toda información de tipo comercial, financiero, metodológicas, de procesos, de conocimientos propios y adquiridos, experimentales, ya sea su conocimiento de carácter privado o público.
13. El equipo informático perteneciente al Consejo Nacional de Calidad, estará bajo la exclusiva administración de la Unidad de Informática Institucional, y por lo tanto queda prohibido al usuario realizar intervenciones no debidas, entre las que se encuentran: manipulación no autorizada, apertura, reemplazo y/o desconexión de componentes, reasignaciones permanentes o temporales sin

- autorización, instalación de programas, sistemas, módulos y/o archivos externos, empleo de juegos y/o programas con fines no laborales, modificar la configuración de sistemas, programas o dispositivos.
14. Con el fin de proteger las instalaciones, equipos, datos y sistemas de la acción de virus computacionales, será lo estipulado por la Unidad de Informática Institucional lo que permanezca vigente y con prohibición para los usuarios el modificar y/o transgredir las disposiciones establecidas.
 15. Los usuarios que tengan equipos asignados, serán responsables de la conservación y buen uso de dicho equipo.
 16. Cada usuario será responsable de la administración y de los suministros para el uso de sus equipos, los que serán solicitados conforme a los procedimientos internos de la Unidad de Servicios Generales. Se entenderá por suministro, los materiales de consumo necesarios para la operación y funcionamiento de los equipos, tales como: resmas de papel (carta u oficio), tóner, etc.
 17. La responsabilidad de la realización de los procedimientos de respaldos de las áreas administrativas y organismos que integran el CNC, corresponden a la Unidad de Informática Institucional y para efectos de seguridad y control, se mantendrán respaldos en el Data Center y en algún lugar alternativo a determinar. Se deberán realizar los siguientes tipos de respaldos sobre servidores: respaldos de disco total, respaldos imagen de disco, respaldos de bases de datos y respaldos periódicos.
 18. Los requerimientos de computadoras, ya sea para apoyo de procesos administrativos serán atendidos por la Unidad Informática Institucional en la siguiente modalidad:
 - ✓ Estación de trabajo: Las estaciones de trabajo serán adquiridas y deberán ser renovadas periódicamente. De este modo se asegurará un nivel tecnológico mínimo.
 - ✓ Servidores: Los servidores para procesamiento de datos, que son equipos con tecnología de vanguardia, serán chequeados anualmente y evaluados para su potenciamiento.
 19. Prohíbese la reproducción o copia no autorizada de los programas computacionales que posee el CNC, así como el uso de programas que no hayan sido adquiridos o autorizados por ésta.
 20. Los equipos y software de computación estarán destinados exclusivamente a ser utilizados como apoyo a las funciones propias del CNC.
 21. La Unidad de Informática Institucional administrará y supervisará el funcionamiento, uso y mantenimiento de las redes de computadoras existentes en el CNC.
 22. Las redes de comunicaciones deberán estar afectas a las normas y estándares aceptados en materias de comunicaciones.
 23. El mantenimiento y reparación de equipos informáticos (computadoras, impresoras, etc.), servidores y equipos de comunicaciones deberán contratarse con empresas externas especialistas.

24. El sistema telefónico de la empresa o del CNC deberán poseer la capacidad de operar en forma totalmente automática. Las llamadas que se efectúen por los equipos telefónicos serán responsabilidad de él o los respectivos usuarios a quienes les hayan sido asignados.
25. La Unidad de Informática Institucional será la responsable de estudiar, evaluar y proponer la contratación de enlaces para la transmisión de datos e internet.
26. La operación de los equipos de transmisión de datos será de responsabilidad de la Unidad de Informática Institucional.

3.1 Normas de Administración

Considerando que la información es una herramienta estratégica para mejorar el desempeño y aprovechamiento de los recursos, así como para apoyar las acciones y retos de calidad de los servicios que proporciona el CNC, se establece en el presente instrumentos los lineamientos y bases para la regulación y administración de los recursos tecnológicos.

La administración de recursos informáticos de la red del CNC es responsabilidad de la Unidad de Informática Institucional, en base a esta Norma, las funciones de administración incluyen la administración de los Servidores, Correo Electrónico, Bases de Datos propias del CNC, supervisión del tráfico de la red, la seguridad de accesos a la red y servicios, como Dominios, Directorio Activo, Servidores DHCP, Firewall, y/o la instalación de nuevos enlaces;

La Unidad de Informática Institucional puede desconectar de la red y sin advertencia cualquier dispositivo sospechoso conectado a la Red de Datos.

3.1.1 Hardware.

3.1.1.1 De la Adquisición del Equipo Informático y de comunicaciones.

- La Unidad de Informática Institucional velará para que el hardware de la Institución esté acorde al buen funcionamiento de los software que utilizan los empleados del CNC, y será este el encargado de solicitar la adquisición de equipo o accesorios, junto con las especificaciones técnicas de los equipos para que la Institución cuente con dispositivos de tecnología que agilicen los procesos internos del CNC.
- Todo Jefe de Unidad o Director de Organismo que detecte necesidades específicas de adquisición de hardware, hará la consulta a la Unidad de Informática Institucional para que a través de ésta se valide dicha necesidad, y luego continuar con los procedimientos de compras establecidos por la LACAP, según especificaciones técnicas dadas por la Unidad de Informática Institucional.
- Todo hardware adquirido, independientemente del proceso (compra, donación o producto de transferencia de tecnología), deberá ser recibido por la Unidad de Informática Institucional.

3.1.1.2 De la Instalación del Equipo Informático y comunicaciones

- Todo el equipo informático (computadoras, accesorios, etc.) y de comunicaciones, que esté o sea conectado a la Red de Datos del CNC, o aquel que en forma autónoma se tenga y que sea propiedad de la Institución debe de regularse a las normas y procedimientos de instalación de la Unidad de Informática Institucional.
- La Unidad de Informática Institucional en coordinación con la Unidad de Servicios Generales del CNC deberá tener un registro de todos los equipos informáticos y de comunicaciones propiedad de la Institución.
- El equipo de la Institución que sea de propósito específico y que tenga una misión crítica asignada, requerirá ser ubicado en un área que cumpla con los requerimientos de: seguridad física, condiciones ambientales, alimentación eléctrica y su acceso a la red de datos del CNC.
- La protección física de los equipos informáticos y de comunicaciones corresponde a los empleados a quien se le asigne.
- Todos los Jefes de Área y Directores Técnicos del CNC deberán notificar a la Unidad de Informática Institucional el ingreso de cualquier equipo informático que no sea propiedad del CNC y que estará siendo utilizado en la red de la Institución.

3.1.1.3 Del Mantenimiento del Equipo Informático y de comunicaciones

- Corresponde a la Unidad de Informática Institucional, realizar la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.
- La responsabilidad de supervisar el mantenimiento preventivo o correctivo es de la Unidad de Informática.
- Se autorizará el mantenimiento preventivo y correctivo de bienes que sean propiedad del CNC.

3.1.1.4 De la Reubicación del Equipo Informático y de comunicaciones.

- Todos los Jefes de Área y Directores Técnicos del CNC deberán solicitar a la Unidad de Informática Institucional según sea las necesidades, la reubicación, reasignación, y todo aquello que implique ubicación de los equipos informáticos y de comunicaciones.
- En caso de existir movimientos (reasignación, traslado) de equipos de informática (Computadoras, impresores, monitores, y otros) y de comunicaciones, la Unidad de Informática Institucional notificará a la unidad de Servicios Generales, los cambios realizados.

- El equipo de informática a reubicar o trasladar de cualquier área administrativa u Organismo se hará únicamente bajo la autorización de la Jefatura de la Oficina Administrativa del Consejo.

3.1.1.5 Del control de accesos.

A. Del Acceso a Áreas Críticas.

- El acceso de personal a áreas críticas estará bajo supervisión de la Unidad de Informática Institucional.
- La Unidad de Informática definirá la infraestructura de seguridad necesaria para el CNC.

B. Del control de acceso al equipo informático y comunicaciones.

- Dada la naturaleza de los sistemas operativos y su conectividad en la red, la Unidad de Informática Institucional tiene la facultad de acceder a cualquier equipo informático que se encuentre conectado a la red de datos

C. Del Control de Acceso Local a la Red.

- La Unidad de Informática Institucional con instrucción de la Jefatura de la Oficina Administrativa del Consejo, será responsable de proporcionar a los usuarios el acceso a los recursos informáticos e Internet según cargo y funciones que desempeñan clasificándolos de la siguiente manera: " Acceso completo" a las jefaturas y Direcciones Técnicas , " y acceso limitado al resto del personal .
- La Unidad de Informática Institucional es la responsable de difundir la Información, para el uso de la Red-CNC y de procurar su cumplimiento.
- El acceso al equipo especializado de tecnología (servidores, sans, enrutadores, bases de datos, Switch, Racks, etc.) es la Unidad de Informática Institucional la única unidad autorizada.
- Todo el equipo informático que esté conectado a la Red de Datos: LAN o Wifi, debe de sujetarse a los procedimientos de acceso que emite Unidad de Informática Institucional.
- La información tanto de Servidores como de Equipos de Respaldo son de acceso restringido, por lo que se prohíben los accesos de cualquiera, excepto para el personal de la Unidad de Informática Institucional; autorizados por la jefatura de la OAC.
- La administración de usuarios de cada sistema de información (aplicación) será determinado por la unidad responsable de generar y procesar los datos involucrados en coordinación con la Unidad de Informática Institucional, en los casos que aplique.

3.1.2 Software.

3.1.2.1 De la adquisición de software.

- La Unidad de Informática Institucional, coordinará la adquisición y los mecanismos para proveer de sistemas informáticos a los solicitantes con la Unidad Financiera Institucional y la UACI.
- Corresponderá a la Unidad de Informática Institucional definir el tipo de licenciamiento, certificación y vigencia.
- La Unidad de Informática Institucional, deberá documentar los criterios y justificación de la adquisición y asesoramiento en cuanto a software de últimas versiones.
- La Unidad de Informática Institucional autorizará la instalación de software que provenga de sitios oficiales y seguros.
- Todo software adquirido para la Institución sea por compra, donación o cesión es Propiedad de la Institución y mantendrá los derechos que la ley de propiedad intelectual le confiera. Asimismo, será responsabilidad de la Unidad de Informática Institucional mantener la custodia de los discos originales del software y/o programas fuentes adquiridos.
- La Unidad de Informática Institucional en coordinación con la Unidad de Servicios Generales de la Institución deberá tener un registro de todos los Software propiedad del CNC.

3.1.2.2 De la instalación de software.

- Corresponde a la Unidad de Informática Institucional elaborar los procedimientos para la instalación y supervisión del software básico para cualquier tipo de equipo, en base a esta Norma.
- En los equipos únicamente se permitirá la instalación de software con licenciamiento apropiado y acorde al cumplimiento de la ley de la propiedad intelectual.
- La Unidad de Informática Institucional, es la única autorizada para instalar el software adecuado, de acuerdo al perfil y área de trabajo de los usuarios.
- La Unidad de Informática Institucional, será la responsable de supervisar la instalación de software informático especializado.
- El software que desde el punto de vista de la Unidad de Informática Institucional pudiera poner en riesgo los recursos de la Institución, no será instalado en ningún equipo.

- Con el propósito de proteger la integridad de los sistemas informáticos, es imprescindible que todos y cada uno de los equipos involucrados dispongan de software de seguridad (antivirus, actualización, parches de seguridad, etc.).

3.1.2.3 De la actualización del software.

- La adquisición y actualización de software para equipo informático se llevará a cabo de acuerdo a la disponibilidad financiera y a la programación de presupuesto que anualmente sea propuesta por la Unidad de Informática Institucional.
- Corresponde a la Unidad de Informática Institucional solicitar cualquier adquisición y actualización del software, para lo cual se podrá basar en las especificaciones técnicas del software.
- Las actualizaciones del software de uso común o más generalizado se llevarán a cabo de acuerdo al plan de actualización desarrollado por la Unidad de Informática Institucional.

3.1.2.4 De la auditoria de software instalado.

- La Unidad de Informática Institucional es la responsable de realizar revisiones periódicas para asegurar que sólo programas con licencias autorizadas estén instalados en las computadoras de la Institución.
- Corresponderá a la Unidad de Informática Institucional programar y notificar de las visitas para realizar la auditoria a los equipos informáticos.

3.1.2.5 Desarrollo de software de la Institución.

- La Unidad de Informática Institucional deberá de llevar un registro interno de las aplicaciones, programas, etc. que se desarrollen para el CNC y sus organismos, a fin de establecer un control eficiente de activos intangibles y garantizar la conservación, consulta y descarga de aplicaciones, programas y códigos que hayan sido desarrollados internamente.
- Corresponderá a La Unidad de Informática Institucional definir el estándar de programación y metodologías que se llevarán para ejecutar los proyectos institucionales.
- La Unidad de Informática Institucional será la responsable de coordinar y brindar asesoría técnica al CNC y sus organismos, cuando el proyecto de desarrollo sea elaborado por una empresa externa.
- La administración y configuración de los equipos de telecomunicaciones (servidor web, base de datos, etc.) que sean necesarios para alojar las aplicaciones y programas desarrollados para el CNC y sus Organismos, será responsabilidad de la Unidad de Informática Institucional.

- La capacitación a los usuarios en el uso de los aplicativos desarrollados internamente será coordinada por la Unidad de Informática Institucional.

3.1.3 Respaldos de la información.

- Corresponderá a la Unidad de Informática Institucional promover y difundir los mecanismos de respaldo y salvaguarda de los datos.
- Las copias de respaldo se encontrarán en disco duro o cinta magnética ubicadas en un lugar alternativo que será determinado por la Unidad de Informática Institucional.
- Para asegurar la continuidad y el restablecimiento oportuno de los sistemas de información en caso de desastres y cualquier otro evento, la Unidad de Informática Institucional realizará periódicamente resguardos de la información y de bases de datos (Backup) los cuales deberán ser resguardados en cintas y discos duros que garanticen la confidencialidad y la disponibilidad de la misma.
- La Unidad de Informática Institucional, deberá realizar back up de información de cada usuario periódicamente y específicamente al final de año, incluyendo en dicha información correos a la fecha y carpeta Mis Documentos, Escritorio, etc. Para esto se proyecta contar con una solución completa de respaldo la cual incluye un servidor de respaldo y un equipo para almacenarlo.

3.1.4 Infraestructura Física.

- La Unidad de Informática Institucional, velará que la instalación de los equipos informáticos se realice en lugares con las condiciones ambientales adecuadas; es decir, temperaturas apropiadas, buena iluminación, libre de humedad (sin goteras o filtraciones, etc.), al mismo tiempo el usuario velará para que se mantengan dichas condiciones. En caso de surgir algún problema que impida tener las condiciones exigidas, la Unidad de Informática Institucional, hará las recomendaciones necesarias tanto a la Jefatura de la Oficina Administrativa del Consejo como al usuario para su adecuación.
- La Unidad de Informática Institucional, debe garantizar que las mesa, escritorios mobiliario o estantes a ser utilizadas para la colocación de los equipos (Computadoras personales, impresoras, fotocopiadoras, etc.), se encuentren en buenas condiciones. De ser necesario, la Unidad de Informática Institucional, hará las recomendaciones necesarias para su adquisición e instalación a la Unidad de Servicios Generales.
- Las inundaciones no deben ser factibles debido a que las instalaciones del Data Center no deben estar ubicadas cerca de tuberías de agua ni los techos deben tener goteras.
- Las Instalaciones eléctricas deben estar debidamente polarizadas.

- En las instalaciones del Data Center deben existir extintores y un sistema especializado que alerte en caso de emergencia.
- La limpieza del data center debe ser al menos una vez a la semana, evitando toda la papelería innecesaria.
- Prohibición de fumar en las oficinas, a fin de prevenir un incendio.
- Los equipos del Data Center deben estar a una temperatura media de 15 a 25 grados centígrados con un sistema de aire acondicionado independiente.
- El Data Center permanecerá constantemente cerrado, teniendo acceso solamente el Personal Autorizado por Unidad de Informática Institucional.
- El Data Center es el lugar más privado, el cual es controlado por personal de la Unidad de Informática Institucional. Por norma, nadie debe entrar al mismo. Se excluye de esta norma al personal de mantenimiento o servicio, siempre que sea para actividades propias de su cargo, con el conocimiento y la supervisión del personal de la Unidad de Informática Institucional.
- La autorización para el acceso del personal al equipamiento de conectividad y a los servidores de datos debe ser gestionada ante el responsable de la Unidad de Informática Institucional, por el Jefe de la Unidad o Dirección Técnica Interesada, previa justificación.
- Los usuarios no pueden acceder a ningún recurso informático hasta que sean autorizado propiamente.
- La autorización de acceso a los recursos es exclusiva del usuario al que le es asignada y no es transferible a otros usuarios o dispositivos.
- Las instalaciones que alberguen equipo de computación deberán estar correctamente polarizadas, y unidas entre sí para efecto de garantizar una red de polarización efectiva.

3.1.5 Infraestructura Red de PC's.

A. Identificaciones de usuarios.

Todos los usuarios que acceden a recursos informáticos de la red requieren de una única e intransferible identidad, normalmente llamado "Cuenta de Acceso y Contraseña" para una persona, y un nombre de máquina para una computadora personal. Esta identidad se usa para representar un usuario o dispositivo en los ambientes informáticos de la red.

- La Unidad de informática Institucional proporcionará este identificador como parte del proceso de autorización. Los identificadores concedidos expiran cuando la Jefatura de la Unidad o departamento Administrativo o Dirección de Organismo lo solicite expresamente a la Unidad de Informática Institucional la suspensión de acceso para dicho identificador de usuario, o cuando

se compruebe un uso indebido. Será responsabilidad de RRHH a informar a la Unidad de Informática Institucional cuando un empleado cese su función para que este sea dado de baja del permiso de acceso existente.

- El mal uso de la identidad de un usuario o un dispositivo constituye falsificación o falsedad. Las acciones que involucren accesos desautorizados, impropios o el mal uso de recursos informáticos de la red están sujetas a sanciones disciplinarias.

B. Las contraseñas

- Los usuarios tienen la responsabilidad de resguardar el acceso a los recursos informáticos con las contraseñas confidenciales que les fueron confiadas. Estas contraseñas deben construirse de manera que sean difíciles de suponer o adivinar por otros usuarios, deben expirar periódicamente y poseer una longitud mínima de ocho caracteres.
- Todas las acciones realizadas bajo los auspicios de un identificador de usuario y sus consecuencias legales son responsabilidad del usuario titular del identificador. Toda sospecha de vulnerabilidad en la seguridad debe ser notificada inmediatamente a la Unidad de Informática Institucional.
- Cuando un usuario olvide, bloquee, extravíe su contraseña, o tenga la sospecha de que su contraseña es del conocimiento de otra persona, deberá acudir a la Unidad de Informática Institucional para que se le proporcione una nueva contraseña.
- Está prohibido que las contraseñas se encuentren de forma legible en cualquier medio impreso y dejarlos en un lugar donde personas no autorizadas puedan descubrirlos.
- Sin importar las circunstancias, las contraseñas nunca se deben compartir o revelar. Hacer esto responsabiliza al usuario que prestó su contraseña de todas las acciones que se realicen con el mismo.
- Los usuarios no deben almacenar las contraseñas en ningún programa o sistema que proporcione esta facilidad.
- Las contraseñas para el acceso a la red caducarán cada 90 días, y la nueva contraseña a ingresar deberá ser siempre diferente a la anterior, ésta podrá contener: mayúsculas, minúsculas, números o caracteres especiales.

3.1.6 Seguridad de los Datos

- Es altamente recomendado que los usuarios bloqueen las Computadoras (Ctrl + alt + Supr), al momento de ausentarse para evitar que personas ajenas puedan violentar la información en los equipos.
- Toda la información que se encuentre contenida o circule en la red de computadoras de la Institución y que no ha sido específicamente identificada como

propiedad de terceros, será tratada como parte de la información perteneciente al CNC. Esta norma se aplicará para prohibir el acceso, divulgación, modificación, cambio, destrucción, pérdida o abuso no autorizado de la información.

- Adicionalmente, es norma de la Institución, proteger aquella información perteneciente a terceros y que haya sido confiada al CNC en cumplimiento a los convenios establecidos, si lo hubieran.
- La instalación y configuración de sistemas operativos, programas, aplicaciones y otras tareas administrativas de los equipos informáticos definidos en el alcance de la presente norma, será realizada exclusivamente por personal técnico previamente autorizado para tal fin y de acuerdo a los estándares definidos por la Unidad de Informática Institucional.
- Con la puesta en marcha de esta y otras normas, para la utilización del recurso informático, además de las medidas de protección a la red como el Firewall, entre otros; se trata de garantizar la Integridad de la información y el rápido acceso a la misma, así como su disponibilidad por lo que la instalación de cualquier software adicional, deberá ser previamente autorizado. Debe resaltarse la frase “cualquier software”, ya que en Internet existen disponibles copias de software en versiones Shareware, Freeware o Trial (prueba por tiempo limitado) y de acuerdo a recientes advertencias de fabricantes de antivirus que algunos Hackers están incluyendo virus o troyanos que se instalan junto con el programa ofrecido, burlando de esta forma la seguridad del equipo.

3.2 Normas de Uso de las Impresoras, Scanner y Fotocopiadoras.

- Estos dispositivos deberán ser utilizados sólo para el uso de trabajos relacionados con las funciones de las diferentes áreas que conforman el CNC.
- Antes de utilizarse se deberá verificar que el equipo cuente con la suficiente cantidad de papel en las bandejas respectivas y el tamaño adecuado, de acuerdo a la configuración de las mismas; para evitar atascos de papel, y evitar daños en el equipo.
- Evitar manipular al panel de configuración de los equipos; para evitar perder la configuración del servicio en red, si se utiliza en manera inadecuada.
- No introducir objetos de metal (grapas, clips) o colocarlos sobre los equipos.
- Los usuarios no deben interrumpir los servicios de impresión propios, no deben apagar el equipo, reiniciarlo o borrar los trabajos de la cola de impresión de otros usuarios.
- Cuando existan problemas relacionados con los equipos, los usuarios deberán de informar a la Unidad de Informática Institucional para que haga las correcciones en el lugar o las que se requieran.

- La Unidad de Informática Institucional es la responsable de administrar estos equipos y de asignar periódicamente a cada usuario la cantidad de impresiones y copias de acuerdo a sus funciones.

3.3 Normas de Uso de los Equipos Telefónicos.

- Los teléfonos fijos asignados a cada empleado serán de uso exclusivos para actividades dentro de la institución con relación al trabajo que desempeña.
- Desde los teléfonos fijos no se podrán hacer llamadas a números celulares ni llamadas internacionales solo a números fijos, de requerir una llamada a celulares o llamadas internacionales deberá solicitarse a Recepción quien llevará el registro de las personas que han solicitado dicho servicio.
- Cuando existan problemas relacionados con el teléfono fijo asignado, los usuarios deberán de informar a la Unidad de Informática Institucional para solucionarlo.
- La Unidad de Informática Institucional será la responsable de llevar el control e inventario de los números de extensiones asignados así como configurarlos con el nombre completo de los empleados del CNC.
- La Unidad de Informática Institucional será la responsable de administrar la planta telefónica y realizar actualizaciones del software que sirvan para el óptimo funcionamiento de los aparatos telefónicos.

3.4 Normas de uso de Internet.

El CNC a través de la Unidad de Informática Institucional, proporcionará acceso a la red local e Internet para optimizar la obtención de recursos e información necesarios para complementar el trabajo encomendado a los empleados del Consejo. Por lo que la Unidad de Informática Institucional realizará monitoreo de seguridad y desempeño de la red, a partir de lo cual puede establecer restricciones o limitaciones a la utilización de estos recursos.

Los usuarios deberán abstenerse de:

- Visitar sitios de Internet cuyo contenido sea ilegal, obsceno u ofensivo, de juegos, horóscopos, chats y redes sociales (Facebook, Twitter, etc.).
- Enviar material obsceno o difamatorio; o cuyo objetivo sea incomodar o fastidiar a cualquier otra persona.
- Descargar, copiar, almacenar, o instalar software de internet en los equipos, que no estén relacionados con el área de trabajo o que no represente material de apoyo a las labores que desempeña el CNC.
- Realizar instalaciones de accesos no autorizado, ya sea por Conmutación Telefónica (VoIP) o Conexión Dedicada (Red LAN), debido al riesgo implícito de intrusión o infección.

- Usar programas o aplicaciones potencialmente peligrosas para el rendimiento de la red, tales como uso inadecuado de servicios de mensajería instantánea pública (Messenger y variaciones), así como gestores de descargas Punto a Punto (Rapidshare, Mega, etc.) o basados en redes Gnutella (Ares, Limewire, Edonkey, etc.) Debido al detrimento causado en la red.
- Subir (upload), Descargar (download), o transmitir software o cualquier material protegido por derechos de autor perteneciente a terceros o a la Institución sin previa autorización de la Unidad de Informática Institucional.

3.5 Normas de uso de Correo Electrónico.

- Como una herramienta de mejora al desempeño y la productividad, la Institución impulsa la utilización del correo electrónico para la agilización de las comunicaciones. Todos los mensajes generados o conducidos por las redes de comunicación, serán considerados propiedad del CNC y los organismos que lo integran.
- Independientemente de las circunstancias, las contraseñas individuales de las cuentas de correo se aplicaran las normas establecidas para las contraseñas de red.
- Los usuarios en general no deben interceptar o exponer, o ayudar a la interceptación o exposición de los mensajes electrónicos de la red Institucional. La Unidad de Informática Institucional tiene claro su compromiso respecto a los derechos de privacidad de cada usuario.
- El usuario deberá evitar la distribución y propagación de mensajes no solicitados o envío masivo de Archivos Anexos (Attachments) a un elevado número de destinatarios, lo cual sature la red.
- La Unidad Informática Institucional definirá la cantidad máxima de archivos a adjuntar en el correo electrónico. Cada cuenta de correo es personal y cada empleado es el ÚNICO responsable de su cuenta.
- El envío de correo a un Grupo que incluya "Todos los usuarios del CNC", será exclusivo para usuarios definidos y serán establecidos por la Unidad de Informática Institucional.
- Los mensajes que informan sobre virus, serán enviados solamente por la Unidad de Informática Institucional. Si ha recibido o tiene alguna información al respecto informe a dicha Unidad.
- Es prohibido utilizar los recursos del CNC para enviar correos con material que ofendan la moral y buenas costumbres o que estén fuera de los objetivos de la Institución. Esto es considerado una falta grave, y será sancionada.
- Es prohibido utilizar el correo para acciones comerciales ajenas a las que brinda el CNC y sus Organismos.
- Es prohibido utilizar el correo para acciones religiosas, sociales, políticas, recreacionales, culturales, educativos, caritativos, sin la debida autorización.

- No se deberá usar el correo electrónico para violar las normas éticas, la agresión a la reputación de las personas, amenazas, uso de lenguaje obsceno y abusivo, violación de la propiedad intelectual, etc.
- Está prohibido enviar o remitir correos de tipo “Cadena”. Estos son los que piden reenviar a todos sus conocidos; ignórelo e infórmelo a la Unidad de Informática Institucional.
- Cuando se recibe correo de un desconocido y si contiene un anexo, no lo abra y elimínelo, ya que puede contener virus.
- Cree sus propios grupos de destinatarios frecuentes de correo, en su Libreta personal de Direcciones. Esto le hará más fácil el trabajo.
- Sea muy selectivo con los destinatarios de sus correos. Hacer una depuración periódica de los correos electrónicos cuyas direcciones no sean válidas o correctas, No envíe mensajes “con copia a personas innecesarias, ya que esto duplica la cantidad de mensajes y el consumo de ancho de banda.
- De a sus mensajes un título claro (en el mismo campo “Asunto”). Esto permite al que lo recibe, hacerse una idea de lo que le llega, y evaluar si se desea abrirlo o no.
- La Unidad de Informática Institucional velará por el cumplimiento de estas disposiciones, y deberá Informar a los titulares si se considera que se está realizando un mal uso.

3.6 Normas de Prevención, Manejo y Contención de Virus Informáticos.

Para evitar la pérdida de información Institucional, minimizar intrusiones y preservar el rendimiento de las redes informáticas, es necesario realizar un esfuerzo por parte de usuarios y administradores para eliminar amenazas de virus y contener la propagación de Infecciones informáticas.

3.6.1 Usuarios.

- El usuario deberá permitir los procesos de búsqueda de virus que los programas instalados efectúen y por ningún motivo deberá interferir o desactivar las aplicaciones de seguridad vigentes.
- Evitar el uso, descarga o instalación de software o aplicaciones inseguras o no autorizada por la Unidad de Informática Institucional.
- Está Prohibido modificar los parámetros de configuración de red de los equipos informáticos.
- Se deberá prestar atención a cualquier funcionamiento irregular o anómalo de los equipos informáticos, como son: tiempo excesivo de carga de sistema operativo o aplicaciones, retraso exagerado en comunicaciones de red local o Internet, surgimiento de iconos desconocidos en el escritorio, tráfico de red elevado aun cuando la máquina no realiza ningún proceso en red, etc. Estas anomalías deben informarse inmediatamente la Unidad de Informática Institucional.

- Al detectarse cualquier situación anómala se deberá desconectar el equipo de la red local o sustracción de datos mediante unidades extraíbles u otro medio removible e informar inmediatamente a la Unidad de Informática Institucional
- El usuario estará sujeto a las disposiciones y/o recomendaciones hechas por la Unidad de Informática Institucional en cuanto a la estandarización del uso de utilitarios diversos.

3.6.2 Unidad de Informática Institucional.

- Velará por la puesta al día de aplicaciones, antivirus y obtención de actualizaciones de seguridad de los Sistemas Operativos y aplicaciones en uso.
- Se realizarán verificaciones periódicas de equipos en sectores que históricamente hayan sido afectados por infecciones para deducir procedimientos inadecuados o mal uso por parte de los usuarios.
- Al encontrarse una computadora o red infectada, se aislará del resto de la red y se procederá a la limpieza o restauración del equipo. Durante este proceso, se deberá informar al usuario sobre la fuente de infección y se ofrecerán alternativas de solución para la continuidad del trabajo desempeñado en el equipo en cuestión.
- La Unidad de Informática Institucional tendrá identificado la clasificación de los usuarios, los cuales estarán sujetos a las restricciones según las atribuciones asignadas a cada uno de ellos.

3.7 Norma de Contingencia.

- Con la finalidad de contar con alternativas de actuación ante situaciones imprevistas o contingencias que pongan en riesgo los recursos tecnológicos, se proyecta contar con un Plan de Contingencia de los sistemas de Información.

4. Sitio Web.

- Con el objeto de tener un sitio WEB para brindar a la ciudadanía y al mundo entero, un espacio informativo de las principales actividades realizadas del CNC, se establece como norma que en la Unidad de Informática Institucional gestionará todo lo relativo para el óptimo funcionamiento del sitio WEB institucional. Y la dirección debe ser: www.cnc.gob.sv. De igual manera realizará las gestiones para los sitios WEB de cada Organismo
- El diseño, mantenimiento y administración de los sitios Webs corren a cargo de la Unidad de Informática Institucional; la parte creativa e imagen gráfica, corresponde al Departamento de Comunicaciones y la realizará en conjunto con la Unidad de Informática Institucional. Para evitar una monotonía visual, se podrá cambiar periódicamente el diseño de fondo previa autorización de parte de la Jefatura Administrativa del Consejo y los Directores Técnicos, al menos una vez al año.
- El Departamento de Comunicaciones y la Unidad Informática Institucional serán los responsables de publicar y actualizar el contenido del sitio Web Institucional y organismos. Para recopilar la información

La ser publicada y/o actualizada, los jefes de las distintas Unidades Administrativas y organismos proporcionarán la información al Departamento de Comunicaciones y/o la Unidad Informática Institucional que requieran publicar en la página WEB del CNC y sus organismos. Responsabilidades de los Usuarios

5. Responsabilidades de los usuarios.

- Pegar en los equipos informáticos (Monitor, CPU, teclados, ratón e impresoras) o telefónicos, cualquier tipo de calcomanías o etiquetas excepto las que no sean identificación de control de inventario del bien u otro de uso administrativo.
- Cambiar los parámetros de configuración del equipo informático (impresoras conectadas, resolución de video, conexión a los servidores, configuración de red, etc.), sin previa autorización y/o asesoría de la Unidad de Informática Institucional.
- Cambiar los parámetros de configuración del Equipo Telefónico, sin previa autorización y/o asesoría de la Unidad de Informática Institucional.
- Instalar juegos o software en las computadoras asignadas que no esté autorizado por la Unidad de Informática Institucional.
- Intercambiar componentes de los equipos informáticos, tales como; teclado, ratón (Mouse), CPU, monitor, sin la previa autorización de la Unidad de Informática, esto prevé el descontrol del inventario.
- Desconectar los equipos informáticos de la red LAN del CNC.
- Desconectar los equipos telefónicos de la red telefónica del CNC.
- Mover los equipos (Computadoras, impresoras, teléfonos, etc.), sin previa autorización de la Unidad de Informática.
- Consumir alimentos, bebidas y fumar en las áreas donde están instalados los equipos.

6. Responsabilidades Generales.

La Unidad de Informática Institucional ha sido designada para establecer una línea clara de autoridad y responsabilidad en materia de Informática. Dicha Unidad será la encargada de verificar el cumplimiento de los estándares de seguridad proporcionados en este documento, incluyendo el hardware, software y respaldo de la información con los encargados de cada área.

Es responsabilidad de los usuarios de los recursos tecnológicos del CNC cumplir las Normas de Administración y Control de los Recursos Tecnológicos del presente documento. Asimismo, todos los usuarios cuando utilicen dichos recursos deberán actuar de manera responsable y ética.

7. Sanciones.

Todo empleado que tenga asignado o utilice equipo de computación deberá conocer las Normas Institucionales en Materia de Informática, por lo cual no existirá excusa para no cumplirlas, la Unidad de Informática Institucional dará un primer llamado de atención por vía escrita a aquellos usuarios de equipo que no respeten dichas normas con copia al jefe inmediato superior; si esta condición persiste, se informará a la Jefatura de la Oficina Administrativa del Consejo y al área de Recursos Humanos para que aplique las sanciones correspondientes.

8. Vigencia.

Este manual será obligatorio a partir de la fecha de aprobación.

9. De las reformas al documento.

Estas normas serán periódicamente revisadas y actualizadas con aprobación de la Jefatura de la Oficina Administrativa del Consejo a propuesta de la Unidad de Informática Institucional, acompañando la petición con una exposición de motivos y la justificación correspondiente.

10. Modificación.

El presente manual podrá ser reformado en armonía con los requerimientos institucionales, a iniciativa de los Directores Técnicos, Jefe OAC, Asistente General y del Consejo Nacional de la Calidad, a través de su Presidente.

Las reformas a que se refiere el párrafo anterior deberán ser aprobadas mediante acuerdo del Consejo Nacional de Calidad. La Oficina Administrativa del Consejo Nacional de Calidad (OAC), coordinará y vigilará el cumplimiento de las Políticas, Normas, Procedimientos y Manuales Básicos de la Organización de conformidad al (Art. 17, 18 y 19 de la Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad.

POR LO TANTO DE CONFORMIDAD A:

Ley de la Corte de Cuentas de la Republica:

- a) Normas Técnicas y Políticas Art. 24.- Para regular el funcionamiento del sistema, la Corte expedirá con carácter obligatorio: 1) Normas Técnicas de Control Interno, que servirán como marco básico para que las entidades del sector público y sus servidores controlen los programas, la organización y la administración de las operaciones a su cargo; 2) Políticas de Auditoría que servirán como guía general para las actividades de auditoría interna y externa que deban realizarse en el sector público; 3) Normas de Auditoría Gubernamental que especificarán los requisitos generales y personales del auditor, la naturaleza, características, amplitud y calidad de sus labores, y la presentación, contenido y trámite de su informe; 4) Reglamentos, manuales, instructivos y demás disposiciones necesarias para la aplicación del Sistema.
- b) Normas Institucionales Art. 25.- Dentro del marco de las normas y políticas a que se refiere el artículo anterior, cada entidad pública que lo considere necesario dictará las normas para el establecimiento y operación de su propio sistema de control interno. La Corte verificará la pertinencia y la correcta aplicación de los mismos.

c) Establecimiento Art. 26.- Cada entidad y organismo del sector público establecerá su propio Sistema de Control Interno Financiero y Administrativo, previo, concurrente y posterior, para tener y proveer seguridad razonable:1) En el cumplimiento de sus objetivos con eficiencia, efectividad, y economía; 2) En la transparencia de la gestión; 3) En la confiabilidad de la información; 4) En la observancia de las normas aplicables.

El Consejo Nacional de Calidad en punto _____ del acta No 23 ____ de fecha veinticuatro de Julio de dos mil catorce, APRUEBA:

I. **MANUAL DE NORMAS DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS**

En las oficinas del Consejo Nacional a las once horas _____ día veinticuatro días de julio de 2014.

NOTIFÍQUESE

CONSEJO NACIONAL DE LA CALIDAD