



CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA

Revisión/Actualización: 00

Fecha:

Mayo 2018

CODIGO

"NORMAS PARA LA RENOVACION DEL PARQUE INFORMATICO DEL CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA"

Elaborado por:

Ing. Jairon Pineda / Jefe de Informática

Ing. Ricardo Castillo / Técnico de Informática

Fecha: 15/05/2018

Revisado y presentado por:

Revisado por:
Lic. Mario Mauricio Hernández
Jefe Administrativo
Fecha : 15/05/2018

Presentado por:
Lic. Oscar Romero
Subdirector de Operaciones
Fecha:

Aprobado por:

Licda. Zaira Navas
Dirección Ejecutiva
Acuerdo
Fecha

INDICE

CONTENIDO	Nº DE PAG.
DISPOSICIONES GENERALES	3
I. PROPOSITO	3
11. AMBITO DE APLICACIÓN	3
111. BASE LEGAL	3
IV. CONSIDERANDOS	3
V. NORMATIVA GENERALES	3
S. 1 NORMAS GENERALES	3
5. 1.1 <i>Equipo renovado</i>	4
5. 1.2 <i>Periodo de renovación</i>	4
5.1.3 <i>Entrega de equipo renovado</i>	4
5.1.4 <i>Distribución de Equipo renovado</i>	4
5.1.5 <i>Disposición final de Equipos renovados</i>	4
5.1.6 <i>De la Renovación o Reposición de Equipos</i>	4
VI. DISPOSICIONES FINALES	4
VII. VIGENCIA	5
VII. ANEXOS	6



DISPOSICIONES GENERALES

I. PROPOSITO.

Las presentes normas tienen por objeto brindar los lineamientos relacionados con la renovación del parque informático.

Con ello se consigue mejorar la productividad y la calidad de los procesos. Otro objetivo es unificar plataformas para reducir costes operativos y eliminar progresivamente los equipos obsoletos y, a su vez, reducir, o al menos congelar, el gasto de mantenimiento.

11. AMBITO DE APLICACIÓN.

Las siguientes disposiciones se aplican a todos aquellos empleados y empleadas del CONNA que tienen asignado equipo computacional o todas aquellas personas hacen uso de este en calidad de préstamo, y son de observancia obligatoria para todos.

111. BASE LEGAL

Estas disposiciones tienen su base legal en: el Art. 3, 7 y 58 del Reglamento Interno de Trabajo del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia; NORMATIVA Técnicas de Control Interno Específicas del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, publicadas en el Diario Oficial No. 119 Tomo No. 403 de fecha 30 de junio de 2014.

IV. CONSIDERANDOS

- La utilización, regulación y renovación de los recursos de equipo informático permitirá administrar estos recursos de una manera eficiente y ordenada, ya que un mal manejo de los mismos tiene como consecuencias el mal funcionamiento.
- Es prioritario disponer de este manual para proporcionar al CONNA de instrumentos que le faciliten la renovación del parque informático.

V. NORMATIVA GENERALES

S. 1 NORMAS GENERALES

Este documento establece las condiciones para identificar y priorizar la renovación o reposición de las computadoras obsoletos y que han cumplido su ciclo de vida útil contable (Anexo No.1) y de su posterior mantenimiento a cargo del presupuesto de gastos administrados por el Jefe de Informática y Recurso Tecnológicos del CONNA. El equipamiento informático básico, atendiendo a diversos factores como las necesidades específicas de puesto de trabajo, los avances técnicos (obsolescencia) y la disponibilidad presupuestaria, necesita ser actualizado o renovado periódicamente.



5. 1.1 Equipo renovado

El equipamiento a renovar será el que haya cumplido su vida útil y esté declarado como equipo habitual de trabajo.

El usuario beneficiario del 'renovel' no podrá solicitar la renovación del equipo durante un período de tiempo prefijado (actualmente 5 años).

El equipo renovado pasará a ser, de forma automática e inamovible durante un período de tiempo prefijado (actualmente 5 años).

Nótese que, una vez renovado, el equipo antiguo pasará a resguardo de Activo Fijo.

5. 1.2 Periodo de renovación

Se renovarán sólo equipos de: Como mínimo 5 años de antigüedad (en alta en el Inventario General de Bienes del CONNA). En el caso de equipos con menor antigüedad, pero con capacidades operativas limitadas, la unidad de informática realizara la evaluación técnica del equipo, para verificar si procede la renovación para así eximiéndole de la condición de antigüedad.

5.1.3 Entrega de equipo renovado

Cuando reciba el nuevo equipo, el usuario procederá a la firma del acta de recepción del suministro por parte de Activo Fijo.

5.1.4 Distribución de Equipo renovado

La priorización de equipamiento renovado se asignará en el siguiente orden:

- a. Juntas de Protección
- b. Jefaturas de Unidades/Departamentos
- c. Equipo Técnico

5.1.5 Disposición final de Equipos renovados

Se procederá según el reglamento de Activo Fijo de la institución.

5.1.6 De la Renovación o Reposición de Equipos

La renovación de equipos no debe ser entendido como un simple reemplazo durante el periodo de la vida útil de los equipos, sino como un proceso basado en la Evaluación que comprende el marco presupuestal

VI. DISPOSICIONES FINALES

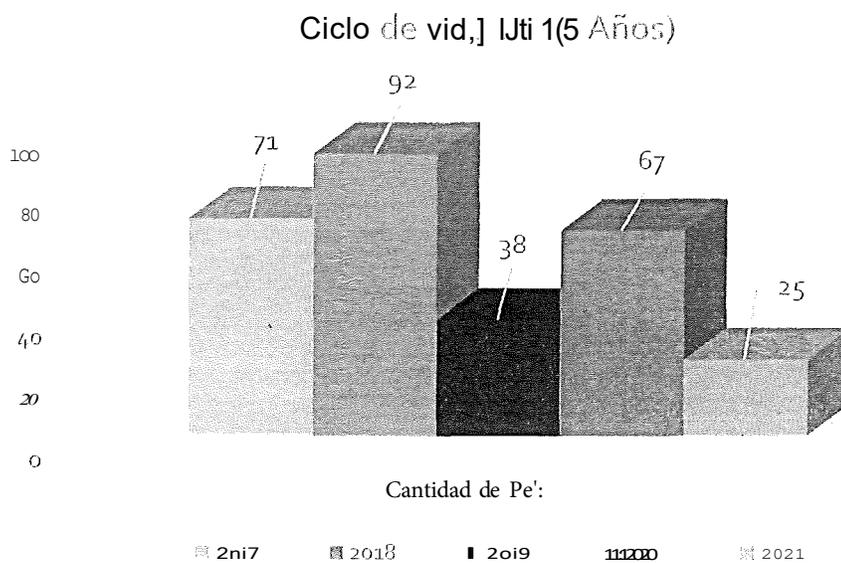
La revisión y actualización de las presentes, serán actualizadas cada dos años.

VII. VIGENCIA

El presente documento entrara en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva y posterior divulgación a todo el personal del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia.

VII. ANEXOS

Anexo No.1





CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA

Revisión/Actualización: 00

00

Fecha:

Mayo - 2018

CODIGO

"NORMATIVAS PARA EL MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE LA PAGINA WEB DEL CONNA"

Elaborado por:

Revisado y presentado por:

Aprobado por:

Ing. Jaén Pineda / Jefe de Informática

Revisado por
Lic. Mario Mauricio Hernández
Jefe Administrativo
Fecha: 15/05/2018

Licda. Zaira Navas
Dirección Ejecutiva
Acuerdo
Fecha

Ing. Ricardo Castillo / Técnico de Informática

Presentado por
Lic. Oscar Romero
Subdirector de Operaciones
Fecha

Fecha: 14/05/2018

Contenido

DISPOSICIONES GENERALES	3
I. PROPOSITO	3
11. AMBITO DE APLICACION	3
111. BASE LEGAL	3
IV. CONSIDERANDOS	3
V. NORMAS GENERALES.....	4
5.1 LA UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS Y LA UNIDAD DE COMUNICACIONES DEL CONNA	4
5.2 FUNCIONARIOS	4
5.3 USUARIOS AUTORIZADOS	4
5.4 USO DE LOS SERVICIOS DE PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS	4
5.5 SOLICITUDES DE PUBLICACIÓN EN www.conna.gob.sv	5
5.6 PUBLICACIÓN DE NOTICIAS	5
5.7 PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS PÚBLICOS	6
5.8 REQUISITOS PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACION	6
5.9 REQUISITOS PARA LA PUBLICACIÓN DE COMUNICADOS Y CONVOCATORIAS	7
5.10 PUBLICACIÓN DE EVENTOS O ACTIVIDADES	8
5.11 REQUISITOS PARA LA PUBLICACIÓN DE EVENTOS O ACTIVIDADES INSTITUCIONALES	8
5.12 RESERVA DEL DERECHO DE CAMBIOS EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL.	8
5.13 DE LA PUBLICACIÓN DE PRODUCTOS DE OTROS MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	9
5.14 CONTENIDOS DE PROGRAMA RADIAL	9
5.15 CONTENIDOS DE IMPRESOS.....	9
5.16 CONTENIDOS DE TELEVISIÓN	9
5.17 DE LOS DERECHOS DE AUTOR	9
5.18 RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES.....	10
5.19 SOBRE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS	10
5.20 SITIOS WEB DE LAS DEPENDENCIAS INSTITUCIONALES	11
VI. CONTROL INTERNO	11
VII. MEDIDAS DISCIPLINARIAS	11
>yui;Jty{GENCIA	12
IX. , fjt, XQ	13



DISPOSICIONES GENERALES

I PROPOSITO

La presente normativa que contiene este documento tiene por objetivo establecer una forma de asegurar las "buenas prácticas" relativas al mantenimiento y actualización de la información publicada en la página Web Institucional del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia.

Las Normas contenidas en este documento definen los "roles" y alcances de los usuarios/as y encargados de desarrollar estas actividades, los cuales tendrán la responsabilidad específica sobre la calidad del contenido de la página Web Institucional del CONNA. También determina los parámetros generales que permitan desarrollar, publicar y visualizar de forma oportuna la información de interés Institucional de todas sus Subdirecciones en atención al servicio de la Niñez y de la Adolescencia.

La Información contenida en la Página Web pretenderá satisfacer las expectativas de todos aquellos que ven a la Institución a través de los "ojos" de la ventana tecnológica, accediendo a nuestra Página Web del CONNA.

11 AMBITO DE APLICACION

Toda la disponibilidad de la normativa relacionadas con el "Mantenimiento y Actualización de la Información de la Pagina Web Institucional", con la finalidad de instituir los alcances y roles de Subdirección y Departamento involucrada en todas las actividades institucionales.

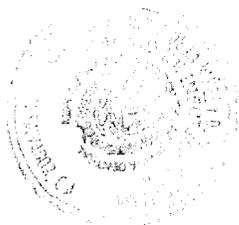
111 BASE LEGAL

Las normativas contenidas en el presente documento tienen su fundamento legal en:

- Reglamento Interno de Trabajo del CONNA; artículos 3,7 y 58. Aprobado según acuerdo N^o emitido en sesión ordinaria N^o XVII de Consejo Directivo de fecha 14 de noviembre de 2013.
- Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, publicadas en el Diario Oficial No.119, Tomo No. 403 de fecha 30 de junio de 2014.

IV. CONSIDERANDOS

- El Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia contará con una fuente de información adaptada para la red informática mundial (Internet), para tener acceso mediante un navegador web.
- El CONNA publicará información de carácter Institucional y de interés de la población salvadoreña en la Página Web, en lo referente a las acciones y actividades de la Niñez y de la Adolescencia la cual deberá estar acorde con las estrategias institucionales y se actualizará periódicamente.



- La Subdirección, Departamento, Unidad o Sede Departamental, deberá de enviar la información sobre el hecho noticioso a la Oficina de la Unidad de Comunicaciones, que desea emitir el respectivo Boletín de Prensa.
- Si se han de incluir fotografías éstas deben ser digitales con el respectivo crédito para su publicación. De no tener imagen fotográfica, el personal de la Unidad de Comunicaciones seleccionará del archivo propio o acudirá a realizar la reportería para la misma. Cuando se incluyan imágenes de Niñas, Niños y Adolescentes, estos deberán contar con el permiso correspondiente o su autorización competente.
- Al recibir la solicitud el personal de la Unidad de Comunicaciones editará para web el texto y procederá a atenderla.
- Cuando el diseño haya sido elaborado y cuente con la autorización del o la solicitante, esta será atendida y publicada en el Portal Web Institucional, se notificará vía correo electrónico al solicitante.

5.7 PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS PÚBLICOS

Al hacerse una solicitud para publicar un archivo de este tipo en el Portal Web Institucional, el Área de Comunicaciones únicamente realizará labores de revisión ortográfica para no afectar el sentido del documento a publicar y no será responsable por las repercusiones o la interpretación que se le dé. Las solicitudes, para todo Documento Público, deberán llegar en texto plano y no en hojas escaneadas ni en imágenes que no permitan la normal labor de las personas encargadas de administrarlos y publicarlos. Las tablas que sean indispensables en el contenido de los Documentos Públicos serán convertidas en archivos .htm o .pdf para ser descargadas dentro del mismo.

La dependencia o funcionario del CONNA que solicite la publicación de un Documento Público sin que se haya emitido legal y oficialmente por la Institución tendrá las responsabilidades disciplinarias y/o legales a las que haya lugar.

5.8 REQUISITOS PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACION.

Para publicar una Información en www.conna.gob.sv se debe:

- Enviar solicitud escaneada mediante correo electrónico, únicamente a través de cuenta institucional, a la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones debiendo estar firmada por la persona responsable, incluyendo el cargo o función dentro de la Institución, y la información a publicar en archivo adjunto.

El adjunto deberá tener las siguientes características: estar realizado en formato Word, fuente Arial 12 puntos, espaciado sencillo, sin tablas.

Al recibir la solicitud el personal del Área de Comunicaciones verificará que se cumplan los puntos anteriores y procederá a atenderla, de lo contrario y con el fin de evitar



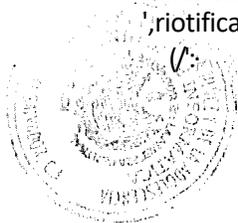
publicaciones anónimas que atenten contra la honra y el buen nombre de los ciudadanos no se publicará la información solicitada.

- Cuando una solicitud de publicación no se pueda subir al Portal de la Página Web del CONNA, por no cumplir con los requerimientos, se le notificará vía correo electrónico a la persona que hizo gestión explicando el motivo del proceso.
- Si se trata de una publicación a nombre de un grupo o colectividad, se exigirá igualmente la cuenta de correo electrónico institucional y nombre del empleado o empleada que actúe como responsable y vocero del grupo interesado en la publicación y de su contenido.
- Una vez que la solicitud haya sido atendida y publicada en el Portal Web Institucional, se notificará vía correo electrónico al solicitante indicándole el vínculo en el que se puede ver.

5.9 REQUISITOS PARA LA PUBLICACIÓN DE COMUNICADOS Y CONVOCATORIAS.

Para publicar un Comunicado y Convocatorias en www.conna.gob.sv se debe:

- Enviar solicitud escaneada mediante correo electrónico, únicamente a través de cuenta institucional, a la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones debiendo estar firmada por la persona responsable, incluyendo el cargo o función dentro de la Institución, y la información a publicar en archivo adjunto.
- El adjunto deberá tener las siguientes características: estar realizado en formato Word, fuente Arial 12 puntos, espaciado sencillo y sin tablas.
- Al recibir la solicitud el personal del Área de Comunicaciones verificará que se cumplan los puntos anteriores previo Visto Bueno de la Directora Ejecutiva y de ser así procederá a atenderla, de lo contrario y con el fin de evitar publicaciones anónimas que atenten contra la honra y el buen nombre de los ciudadanos no se publicará la información solicitada.
- Cuando no se haga efectiva la solicitud de publicación por no cumplir con los requerimientos, se le notificará vía correo electrónico a la persona que hizo la solicitud el motivo registrando el proceso.
- Si se trata de una publicación a nombre de un grupo o colectividad, se exigirá igualmente la cuenta de correo electrónico institucional y la persona que actúe como responsable y vocero del grupo interesado en la publicación y de su contenido.
- Una vez que la solicitud haya sido atendida y publicada en el Portal Web Institucional, se notificará vía correo electrónico al solicitante indicándole el vínculo en el que se puede ver.



5.10 PUBLICACIÓN DE EVENTOS O ACTIVIDADES

La sección Eventos en el Portal Web Institucional estará destinada, en primera instancia, a informar a la población salvadoreña y en especial a los Niños y Adolescentes sobre acontecimientos que sean realizados u organizados por el CONNA o que este haya participado a través de algunos de sus miembros, Subdirecciones o dependencias del CONNA; finalmente, se podrán hacer publicaciones en esta sección que sean completamente ajenos previo estudio y autorización del Área de Contenidos Web de la Unidad de Comunicaciones.

5.11 REQUISITOS PARA LA PUBLICACIÓN DE EVENTOS O ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

Para publicar un Evento en www.conna.gob.sv se debe:

- Enviar solicitud mediante correo electrónico, únicamente a través de cuenta institucional, de la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones, debiendo estar firmada por la persona responsable, incluyendo el cargo o función dentro de la Institución, y la información a publicar en archivo adjunto.
- El adjunto deberá tener las siguientes características: estar realizado en formato Word, fuente Aria! 12 puntos, espaciado sencillo, sin tablas, información de contacto (persona, dependencia, dirección, teléfono y extensión).
- Al recibir la solicitud el personal del Área de Comunicaciones verificará que se cumplan los puntos anteriores y de ser así procederá a atenderla, de lo contrario y con el fin de evitar publicaciones anónimas que atenten contra la honra y el buen nombre de los ciudadanos no se publicará la información solicitada.
- Cuando no se haga efectiva la solicitud de publicación por no cumplir con los requerimientos, se le notificará vía correo electrónico a la persona que hizo la solicitud el motivo registrando el proceso.
- Los eventos o Actividades Institucionales irán apareciendo en el Home cronológicamente de acuerdo a su fecha de realización y tendrán relevancia para estar ahí los que involucren directamente a la Institución y de ser eventos externos se publicarán en el Home única y exclusivamente si hay espacio para ello.
- Una vez que la solicitud haya sido atendida y publicada en el Portal Web Institucional, se notificará vía correo electrónico al solicitante indicándole el vínculo en el que se puede ver.

5.12 RESERVA DEL DERECHO DE CAMBIOS EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL.

La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos se reserva el derecho de hacer cambios en la estructura y ubicación de los enlaces y archivos dentro del Sitio y el Servidor Web para cumplir así con los estándares establecidos y normas de este documento, modificaciones al mismo o acuerdos posteriores que así lo exijan y en los diferentes procesos de implementación de calidad y optimización de recursos institucionales.



5.13 DE LA PUBLICACIÓN DE PRODUCTOS DE OTROS MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

El CONNA cuenta con su propio Sistema de Medios de Comunicación los cuales pueden hacer uso del Portal Web institucional para dar a conocer sus diferentes servicios a la población salvadoreña. Todos y cada uno de los medios de comunicación de la Institución que soliciten que algún material sea alojado y publicado en www.conna.gob.sv deberá cumplir a cabalidad lo estipulado en el presente documento y las normas propias si es que cuentan con ellas. Los tres medios (Redes Sociales, Programa Radial "Habla-Contigo", Impresos) contarán con un acceso directo a su información y contenidos en el Home del Portal Web institucional.

5.14 CONTENIDOS DE PROGRAMA RADIAL.

El portal de la Pagina Web Institucional habilita un link para poder transmitir el programa en vivo y en tiempo real durante su hora de transmisión y cuenta con medios de almacenamiento, un servidor propio que le permitirá guardar en él los archivos que crean necesarios siempre en la medida de las capacidades técnicas del equipo que lo permitan.

La parrilla de programación del programa Radial en la página web del CONNA deberá mantenerse debidamente actualizada y deberá respetarse al pie de la letra y de haber algún cambio en su contenido deberá ser informado al Área de Comunicaciones para su divulgación para quienes visiten la página en cualquier momento y hora.

5.15 CONTENIDOS DE IMPRESOS.

El CONNA cuenta con diversas publicaciones de carácter periódico que son producidas por diferentes dependencias, de la Institución.

Dichos medios escritos dan cuenta de las actividades con enfoques de la Niñez y la Adolescencia y de Proyección Social que realiza el CONNA. Estas publicaciones además de encontrarse disponibles en su versión impresa se pueden consultar a través del Portal Web institucional.

La publicación impresa que desee dar a conocer sus contenidos en www.conna.gob.sv deberá solicitar a la Unidad de Comunicación.

5.16 CONTENIDOS DE TELEVISIÓN.

El CONNA cuenta con producciones propias que serán publicadas en www.conna.gob.sv siempre y cuando cumplan con lo estipulado en el presente documento.

Los productos audiovisuales del CONNA deberán ser entregados al Área de Comunicaciones con un tamaño máximo de 300 MB para ser alojados y publicados en el Sitio Web Institucional.

5.17

DE LOS DERECHOS DE AUTOR

MATERIAL PUBLICADO EN www.conna.gob.sv.

Todo contenido o material publicado en www.conna.gob.sv deberá cumplir con la Legislación sobre Derechos de Autor referida en la Ley de Propiedad Intelectual (DECRETO N! 604) y demás normas y convenios concordantes tanto a nivel nacional como internacional sobre el tema.

El CONNA ni la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos y la Unidad de Comunicaciones, se responsabilizarán por el material que sea publicado sin el cumplimiento de los debidos requisitos y/o procedimientos internos establecidos y sin las autorizaciones expresas de su autor. Toda responsabilidad legal, civil y administrativa sobre estas actuaciones recaerá exclusivamente sobre la persona que infringió las citadas normas.

5.18 RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES.

La Unidad de Comunicaciones del CONNA velará por la no transmisión, publicación, almacenaje o distribución en www.conna.gob.sv de cualquier contenido que atente contra la Constitución Política, la Legislación Nacional, los Reglamentos Internos de la Institución y demás normas aplicables. Incluido el material constitutivo de amenazas legales y violatorio de la propiedad intelectual y los derechos de autor sin el cumplimiento de los requerimientos legales para ello establecidos.

Están prohibidas todas las actuaciones que violen la seguridad de los servicios o de los contenidos publicados en www.conna.gob.sv, en cuyo caso se dará lugar a responsabilidad administrativa, civil o penal de acuerdo al caso en concreto.

5.19 SOBRE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS

CONDUCTA INDEBIDA.

Nadie podrá solicitar la publicación en el Portal Web Institucional bajo ningún formato de contenidos difamatorios, escandalosos, privados sin permiso, que atenten contra la honra, moral, dignidad y buen nombre de la Institución, miembros de la Institución y/o terceros (personas o instituciones), marcas registradas ni propiedad intelectual protegida por la Ley. De llegar a presentarse lo anterior la Unidad de Comunicaciones suspenderá preventivamente los servicios de publicación a quien cometa la falta e informará a la respectiva dependencia en primera instancia y en segunda, si es necesario, a las autoridades competentes para que inicien las acciones a las que haya lugar.

PERJUICIOS A MENORES DE EDAD.

Por ser violatorio de la Ley, está prohibido usar el sistema de publicaciones web del CONNA (Portal Web y Sitios Web) para efectuar cualquier tipo de acción que violente a los Niños, Niñas y Adolescentes. De presentarse tal situación la Unidad de Comunicaciones informará a las autoridades competentes y a la Dirección Ejecutiva sobre quien haya realizado la solicitud para

iniciar las acciones a las que haya lugar y para que, de igual manera, se defina la sanción interna respectivamente.

5.20 SITIOS WEB DE LAS DEPENDENCIAS INSTITUCIONALES

SITIOS WEB DE LAS DEPENDENCIAS INSTITUCIONALES.

Cada una de las Subdirecciones del CONNA deberá tener activa una cuenta de correo institucional y solicitar si fuese necesario un espacio (Sub Pagina del Sitio Web específico) en www.conna.gob.sv; en donde se publicará y se mantendrá actualizada la información que sea pertinente.

PUBLICACIONES DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS INSTITUCIONALES.

El contenido de dichas publicaciones será responsabilidad de la persona encargada de cada Sitio, de no haberla será asumida por el Jefe de la misma, y deberá incorporar la Autorización de la Directora Ejecutiva, o la solicitud hacia ella; con las normas establecidas en el presente documento.

Los requisitos anteriores también se hacen efectivos cuando una dependencia deba publicar algún contenido en el Portal Web Institucional.

USO Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SITIOS WEB.

Cuando el Sitio Web se encuentre funcionando dentro del Portal Web Institucional, la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos entregará a quien lo haya solicitado el usuario y la clave para su administración. Ninguna Dependencia podrá registrar y/o crear dominios a nombre propio del CONNA por fuera de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos. De presentarse este hecho la responsabilidad sobre lo publicado será únicamente de la persona, agrupación o institución encargada de su creación y administración exonerando al CONNA de toda culpa por su manejo indebido.

VI. CONTROL INTERNO

- La Unidad de Comunicaciones presentará un Plan de Trabajo a la Dirección Ejecutiva conteniendo el tipo de información que fue publicada en la página web y la que fue actualizada.
- Dirección Ejecutiva es el responsable de verificar el cumplimiento de la Normativa definida en este documento.
- La Unidad de Auditoría Interna realizará las evaluaciones que correspondan, para garantizar el control interno en la aplicación de las políticas y normativa del mantenimiento y actualización de la página Web del CONNA.

VII. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

En caso de incumplimiento en la aplicación de las normas, la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos comunicará a la Jefatura de Recursos Humanos y a la Subdirección de Operaciones, las áreas, y usuarios que no están cumpliendo con la normativa, para que aplique las sanciones disciplinarias que correspondan.



Faint, illegible text or markings in the top right corner.

VIII. VIGENCIA

Las políticas y normativas contenidas en este documento entrarán en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva.



IX. ANEXO

	INFO-CONNA-F003 J SOLICITUD N2 <input style="width: 50px;" type="text" value="1"/>	Q!
FORMATO PARA LA SOLICITUD DE PUBLICACIONES EN LA PÁGINA WEB V LAINTRANET CONNA UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS		
AREA SOLICITANTE: <input style="width: 500px;" type="text" value="1"/>	FECHA: <input style="width: 100px;" type="text" value="1"/>	HORA: <input style="width: 100px;" type="text" value="1"/>

NOMBRE:	<input style="width: 90%;" type="text"/>
CARGO:	<input style="width: 90%;" type="text"/>
NOMBRE JEFE INMEDIATO:	<input style="width: 90%;" type="text"/>

DONDE DESEA PUBLICAR: Web Intranet

DESCRIPCION DE LA SOLICITUD:

Nombre del archivo	Formato (Word, PDF, EKcel, JPG, PNG, Carel Draw. Si es otro, cuál?)	Medio en el que se entrega (CD, diskette, USB, IP, Sies otro, cuál?)	Nombre del enlace donde se desea publicar

COMENTARIOS ADICIONALES

FECHA DE LA PUBLICACIÓN

Desde:	Día:	Mes:	/Año:
Hasta:	Día:	Mes:	/Año:

CONTACTO

Nombre:	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Extensión:	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Correo:	<input style="width: 85%;" type="text"/>

Responsable de la Publicación:

Favor califique el servicio siendo 1 muy malo y 5 excelente
 la atención recibida fue respetuosa

Nota: Si la solicitud es enviada por correo Electrónico, favor colocar en asunto (Subject): -Para publicar.-
 - Para solicitudes recibidas después de las 5 de la tarde, la publicación se realizará durante la siguiente Jornada (laboral) Mbil



100





CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA

Revisión/Actualización: 00

Fecha:

Mayo 2018

CODIGO

"NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS DEL CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA"

Elaborado por:

Revisado y presentado por:

Aprobado por:

Ing. Jairoh Pineda / Jefe de Informática

Ing. Ricardo Castillo / Técnico de Informática

Fecha: 14/05/2018

Revisado por
Lic. Mario Mauricio Hernández
Jefe Administrativo
Fecha: 15/05/2018

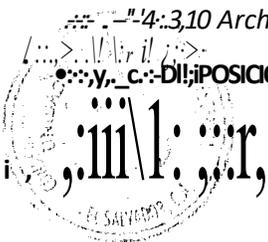
Presentado por:
Lic. Oscar Romero
Subdirector de Operaciones
Fecha :

Licda. Zaira Navas
Dirección Ejecutiva
Acuerdo
Fecha



INDICE

CONTENIDO	Nº DE PAG.
DISPOSICIONES GENERALES	4
I. PROPOSITO	4
I. AMBITO DE APLICACIÓN	4
11. BASE LEGAL	4
111. CONSIDERANDOS	4
IV. NORMATIVA GENERALES	4
NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO	4
4.1 NORMAS GENERALES	4
4.1.1 <i>Planes de Contingencia</i>	4
4.1.2 <i>Proyectos Institucionales</i>	5
4.2. NORMAS SOBRE SISTEMAS INFORMATICOS	5
4.2.1 <i>definición de políticas y procedimientos de los controles generales de los Sistemas de Información</i>	5
4.2.2 <i>Procesamiento electrónico de datos</i>	5
4.2.3 <i>Operaciones en redes y proceso distribuido de datos</i>	5
4.2.4 <i>Licencia de programas</i>	5
4.2.5 <i>Definición de políticas y procedimientos de los controles de aplicación</i>	6
4.3. NORMAS RELATIVAS A LA INFORMACION Y COMUNICACION	6
4.3.1 <i>Adecuación de los Sistemas de Información y Comunicación</i>	6
4.3.2 <i>Sistema de Información</i>	6
4.3.3 <i>Controles sobre Sistemas de Información</i>	6
4.3.4 <i>Proceso de identificación, registro y recuperación de la Información</i>	6
4.3.5 <i>Características de la Información</i>	7
4.3.6 <i>Efectiva comunicación de la Información</i>	7
4.3.7 <i>Canales de comunicación interno y externo</i>	7
4.3.8 <i>Instrucciones por escrito</i>	7
4.3.9 <i>Relaciones Interinstitucionales</i>	7
4.3.10 <i>Archivo Institucional</i>	7
DISPOSICIONES FINALES	7



VI. VIGENCIA 8
VII. GLOSARIO 9



DISPOSICIONES GENERALES

I. PROPOSITO.

Las presentes normas de control interno tienen por objeto brindar los lineamientos relacionados con la información tecnológica: que impactan en la efectividad y confiabilidad de la información suministrada a nivel interno y externo del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia.

1 AMBITO DE APLICACIÓN

El conjunto de Normas de Control Interno de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, constituyen el marco básico regulatorio que establece el Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, al que en lo sucesivo se denominará únicamente como "CONNA", para el desarrollo de sus funciones, el cual es de carácter obligatorio para el personal que ingresa a laborar a la institución.

11. BASE LEGAL

Tiene como base legal las siguientes disposiciones

- Reglamento Interno de Trabajo del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia en sus Art. 3, 7 y 58.
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, publicadas en el Diario Oficial No. 119 Tomo No. 403 de fecha 30 de junio de 2014.
- Ley de la Corte de Cuentas de la Republica, en su Art.5, numeral 2), establece la atribución de dictar las políticas, normas técnicas y demás disposiciones para la práctica del control interno en las entidades sujetas a la fiscalización.

111. CONSIDERANDOS

A. Que el proceso de modernización del Estado ha introducido cambios en los sistemas financieros, operativos, administrativos y de información; por lo que se hace necesario emitir nuevas Normas de Control Interno, para establecer pautas generales que orienten el accionar de las entidades del sector público, como lo es en este caso el Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, un adecuado sistema y medida de control interno, para el logro de la eficiencia, efectividad, economía y transparencia en la gestión que desarrollan.

IV. NORMATIVA GENERALES

NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO

4.1 NORMAS GENERALES

4.1.1 Planes de Contingencia



La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, desarrollará, formulará y mantendrá actualizado, el Plan de Contingencia para el resguardo y protección de, archivo institucional digital, datos e información digital, asegurando la continuidad de las operaciones y la minimización de los riesgos.

4.1.2 Proyectos Institucionales

Para el inicio de todo proyecto relacionado a las tecnologías de información, redes y comunicaciones, el Jefe de Informática y Servicios Tecnológicos, deberá evaluar la necesidad del mismo, las opciones existentes, la factibilidad técnica y económica, proponiendo a la Subdirección de Operaciones y Dirección Ejecutiva proyectos institucionales en la mejora de los Tecnologías de Información y Comunicaciones.

4.2 NORMAS SOBRE SISTEMAS INFORMATICOS

4.2.1 Definición de políticas y procedimientos de los controles generales de los Sistemas de Información

El /la Subdirector(a) de Operaciones mediante la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, establecerá normas y procedimientos sobre los controles generales aplicables a los sistemas de información, que contribuyan a la confiabilidad de los registros y eficiencia de las operaciones institucionales.

4.2.2 Procesamiento electrónico de datos

La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos establecerá normas y procedimientos para las actividades que sean objeto de procesamiento electrónico de datos, y que garanticen que no ocurran en adiciones, eliminaciones o cambios de datos no autorizados, con el propósito de salvaguardar la información que se genere a través de los sistemas.

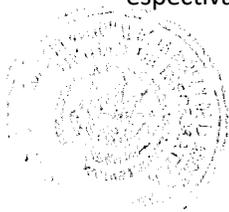
Los sistemas informáticos deben estar integrados, para evitar duplicidad de ingreso de datos y producir información confiable y oportuna para la toma de decisiones, así mismo implementará acciones para garantizar la confidencialidad de la información y la disponibilidad de la misma cuando sea requerida.

4.2.3 Operaciones en redes y proceso distribuido de datos

La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos implementará procedimientos para la administración y control de la red de datos, telefonía y comunicaciones, contando con estándares para los mecanismos de control de programas y equipos (hardware y software).

4.2.4 Licencia de programas

La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos deberá asegurarse que los programas o aplicativos comerciales instalados en los equipos informáticos del CONNA, estén amparados en la respectiva licencia que otorgue a la Entidad el derecho de instalación y uso de los mismos.



La custodia de las licencias estará a cargo de la Jefatura de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, garantizando que estén debidamente resguardadas.

4.2.5 Definición de políticas y procedimientos de los controles de aplicación

La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos establecerá las políticas y procedimientos sobre los controles de aplicación específicos. Las aplicaciones de software que desarrollen en la institución, deberán facilitar el desarrollo integrado de las actividades sistematizadas y la toma de decisiones.

Los controles implementados, deben incluir el mantenimiento de las aplicaciones y la actualización de las versiones implementadas.

Los controles sobre los registros intangibles serán establecidos mediante la Jefatura de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos donde se garantice la identificación del valor de compra, así como el mecanismo de depreciación de los mismos.

4.3. NORMAS RELATIVAS A LA INFORMACION Y COMUNICACION

4.3.1 Adecuación de los Sistemas de Información y Comunicación

La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, diseñará e implantará el sistema de información y comunicación, acorde a las necesidades identificadas, características y objetivos institucionales del **CONNA**.

4.3.2 Sistema de Información

Los Sistemas de Información que desarrolle el **CONNA**, deberán ser relevantes para la toma de decisiones. Podrán ser computarizados, manuales o una combinación de ambos, los cuales estarán orientados a la consecución de los objetivos y metas institucionales.

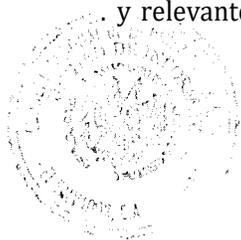
4.3.3 Controles sobre Sistemas de Información

En el sistema de información y comunicación institucional, se establecerán controles que garanticen la calidad, confiabilidad, integridad y exactitud de la información, el cual será supervisado por la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos.

4.3.4 Proceso de identificación, registro y recuperación de la Información

El sistema de información y comunicación que se implemente, deberá incluir los procesos que permitan identificar, registrar y recuperar la información de interés institucional, necesario para satisfacer las demandas cuando estos lo soliciten a la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos.

Las operaciones que afecten la toma de decisiones y acciones sobre los procesos y transacciones deberán clasificarse y registrarse por los servidores, de forma adecuada e inmediata, para garantizar que continuamente se produzca y transmita a los tomadores de decisiones información fiable, útil y relevante.



4.3.5 Características de la Información

Toda información que sea procesada deberá ser clara, precisa, oportuna y suficiente, a fin que el emisor y receptor entiendan el mensaje que se ha de mantener en la Web.

4.3.6 Efectiva comunicación de la Información

La información deberá ser comunicada de tal manera que quien transmite el mensaje lo haga de modo claro y entendible para su interlocutor/es, sin que se genere su confusión, dudas o interpretaciones erróneas.

4.3.7 Canales de comunicación interno y externo

La Dirección Ejecutiva del CONNA, definirá los canales de comunicación a utilizarse, entre los que figuran: acuerdos, resoluciones, circulares, revistas, memorandos, correo electrónico, carteleras, reuniones, comités, eventos de capacitación y página Web.

Se establecerán y mantendrán líneas recíprocas de comunicación en todos los niveles de la organización, potenciando el uso de la comunicación formal, girando indicaciones claras a la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos.

4.3.8 Instrucciones por escrito

Cuando se emitan comunicados estos deberán ser por escritos manera clara, oportuna y concisa, pudiendo utilizar el correo electrónico institucional para su transmisión o memorando interno.

4.3.9 Relaciones Interinstitucionales

La Dirección Ejecutiva, Subdirector/as y demás jefaturas del CONNA, que en el ejercicio de su gestión mantengan comunicación con entidades públicas o privadas, deberán mantener efectivos canales de comunicación, atendiendo las políticas y procedimientos institucionales para la entrega de la información.

4.3.10 Archivo Institucional

La Unidad de Acceso de Información Institucional, establecerá y actualizará el sistema de archivo institucional. El funcionamiento del mismo está regulado en el Instructivo para la Administración de Documentos Resguardados en el Archivo Institucional, el cual contiene los procedimientos para la recepción, clasificación, custodia, restricciones de acceso, tiempos de conservación y proceso de depuración de la información.

V. DISPOSICIONES FINALES

La revisión y actualización de las presentes Normas de Control Interno de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, serán realizadas considerando los resultados de las evaluaciones sobre la marcha, autoevaluaciones y evaluaciones separadas practicadas al Sistema de Control Interno, serán actualizadas cada dos años, según sean las actualizaciones que se realicen en la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos.

VI. VIGENCIA

El presente documento entrara en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva y posterior divulgación a todo el personal del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia.



VII. GLOSARIO

Sistema de Información

Un sistema de información (SI) es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.

TICs

Las TICs (tecnologías de la información y de la comunicación) son aquellas tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, administrar, proteger y recuperar esa información.

El Control Interno Informático

Puede definirse como el sistema integrado al proceso administrativo, en la planeación, organización, dirección y control de las operaciones con el objeto de asegurar la protección de todos los recursos informáticos y mejorar los índices de economía, eficiencia y efectividad de los procesos operativos automatizados. (Auditoría Informática -Aplicaciones en Producción - José Dagoberto Pinilla)

El Informe COSO define el Control Interno como "Las normas, los procedimientos, las prácticas y las estructuras organizativas diseñadas para proporcionar seguridad razonable de que los objetivos de la empresa se alcanzarán y que los eventos no deseados se prevenirán, se detectarán y se corregirán.

También se puede definir el Control Interno como cualquier actividad o acción realizada manual y/o automáticamente para prevenir, corregir errores o irregularidades que puedan afectar al funcionamiento de un sistema para conseguir sus objetivos. (Auditoría Informática - Un Enfoque Práctico - Mario G. Plattini) Tipos

Aplicación

Cualquier programa que corra en un sistema operativo y que haga una función específica para un usuario. Por ejemplo, procesadores de palabras, bases de datos, agendas electrónicas, etc.

Base de datos

Conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente. En una base de datos, la información se organiza en campos y registros. Los datos pueden aparecer en forma de texto, números, gráficos, sonido o vídeo

Computación

Es la ciencia que estudia el procesamiento automático de datos o información por medio de las computadoras.

Computadora

Dispositivo electrónico capaz de procesar información y ejecutar instrucciones de los programas. Una computadora u ordenador es capaz de interpretar y ejecutar comandos programados para entrada, salida, cómputo y operaciones lógicas.

Conexión Remota

Operación realizada en una computadora remota a través de una red de computadoras, como si se tratase de una conexión local.

e-mail

El e-mail o email, del inglés electronic mail (correo electrónico), ha sido uno de los medios de comunicación de más rápido crecimiento en la historia de la humanidad. Por medio del protocolo de comunicación TCP/IP, permite el intercambio de mensajes entre las personas conectadas a la red de manera similar al correo tradicional.

Internet

Una red mundial, de redes de computadoras. Es una interconexión de redes grandes y chicas alrededor del mundo.

Mail

Programa en ambiente UNIX para la edición lectura y respuesta de emails.

Red

Sistema de comunicación de datos que conecta entre sí sistemas informáticos situados en lugares más o menos próximos. Puede estar compuesta por diferentes combinaciones de diversos tipos de redes. En inglés se le conoce como Network. El internet está compuesto de miles de redes, por lo tanto, al internet también se le conoce como "la red".

Red de Acceso

Conjunto de elementos que permiten conectar a cada abonado con la central local de la que es dependiente.

Software

Se refiere a programas en general, aplicaciones, juegos, sistemas operativos, utilitarios, ANTIVIRUS, etc. Lo que se pueda ejecutar en la computadora.

Unidad de control

La que gobierna todas las actividades de la computadora, así como el CPU es el cerebro de la computadora, se puede decir que la UC es el núcleo del CPU.





CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA

Revisión/Actualización: 00

Fecha:

Mayo 2018

CODIGO

"NORMATIVAS DE RESPALDO DE INFORMACION (BACK-UPS)"

Elaborado por:

Revisado y presentado por:

Aprobado por:

Ing. Jairon Pineda / Jefe de
Informática

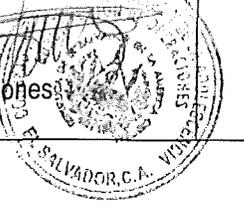
Revisado por
Lic. Mario Mauricio Hernández
Jefe Administrativo
Fecha : 15/05/2018

Licda. Zaira Navas
Dirección Ejecutiva
Fecha

Ing. Ricardo Castillo / Técnico de
Informática

Presentado por:
Lic. Oscar Romero
Subdirector de Operaciones
Fecha:

Fecha: 14/05/2018



DISPOSICIONES GENERALES

I PROPOSITO

Definir y proporcionar las Políticas y Normas relacionadas con el "Respaldo de la Información (Back-Ups)" del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, con la finalidad de mitigar los impactos de pérdida de Información para mantener la continuidad del negocio.

11. AMBITO DE APLICACIÓN

Este documento es de aplicación exclusiva y de cumplimiento obligatorio por todos los empleados y empleadas del CON NA.

111. BASE LEGAL

- a) Reglamento Interno de Trabajo del CONNA; artículos 3,7 y 58. Aprobado según acuerdo N^o emitido en sesión ordinaria N^o XVII de Consejo Directivo de fecha 14 de noviembre de 2013.
- b) Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, publicadas en el Diario Oficial No.119, Tomo No. 403 de fecha 30 de junio de 2014.

IV. CONSIDERANDOS

- Es preciso dotar de Normativas que deben regir al Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia para el Respaldo de Información contenida en sus Servidores y la información de sus empleados.
- El Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia deben contar con Respaldos de Información, para desarrollar su actividad sin interrupciones por hechos o eventos Naturales o por el error de los usuarios.
- Minimizar los riesgos y contar con planes de contingencia que nos permitan actuar de una manera rápida y acertada en caso de afrontar una Emergencia.
- Es imprescindible disponer de estas Políticas y Normativas para dotar al Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia de Instrumentos que le faciliten Salvaguardar la Información Digital.



V. ALCANCE

El método de respaldo, medios de almacenamiento y periodicidad lo definirá la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, atendiendo a los recursos técnicos, financieros y humanos con que disponga.

VI. NORMAS GENERALES.

Asegurar que la información generada por las diferentes unidades administrativas, no se pierda y esté disponible en caso de cualquier contingencia, como daño en los discos duros, o eliminación accidental de la Información.

Por lo tanto, se establecen y aplicarán las siguientes normas:

6.1 NORMATIVA DE RESGUARDO DE LA INFORMACION

El CONNA contará con resguardos de la configuración total de los Servidores de Aplicación, Base de Datos y de Desarrollo en dntas u otro medio magnético designado, ubicado en Cajas de Seguridad en el **CONNA**.

6.1.1 NORMAS SOBRE TIPO DE PROCESO DE RESGUARDO DE INFORMACION

El Jefe de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, a través del Técnico de Informática, deberá realizar los siguientes tipos de procesos de Resguardo de Información:

- Respaldo Completo {FULL}: Considera toda la Información comprendida en el Servidor.
- Respaldo de Incremento {INCREMENTAL}: Se Respaldarán los archivos creados a Diario.
- Respaldo Diferencial: Se respaldarán todos los archivos modificados y creados en la Semana.

6.1.2 NORMAS PARA EL RESGUARDO DE LA INFORMACION

El Jefe de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, a través del Técnico de Informática, deberá:

- Actualizar cada tres meses el respaldo de las configuraciones de los Servidores.
- Efectuar Resguardo de la Información de los Servidores, previo a una modificación significativa en los sistemas Operativos o configuración básicas.
- Efectuar un Respaldo de Información de los Servidores cada fin de Año Fiscal.
- Realizar un respaldo Incremental a diario de los Servidores de Base de Datos, Aplicaciones, y Desarrollo.
- Realizar un respaldo Diferencial, cada viernes de los Servidores de Base de Datos,



Aplicaciones y Desarrollo.

- Los Back-Ups se realizarán en horas no transaccionales, y quedarán en programación para tiempos muertos, lo cual será verificado a través de Procesos Automáticos.

6.2 NORMATI_VA DE RESGUARDO FISICO DE LA INFORMACION.

El CONNA podrá contar de un espacio físico externo contratado en una Institución proveedora de resguardo externo en cajas de seguridad, para almacenar una copia de toda la información respaldada u otro medio de Respaldo de Información Utilizada.

6.2.1 NORMAS PARA EL RESGUARDO FISICO DE LA INFORMACION

- El Jefe de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, administrará los servicios de Resguardo externo de la Información u otro medio de Respaldo Designado.
- La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, contará con juegos mínimos de dispositivos de respaldo de información por cada Servidor

6.2.2 NORMAS PARA AMBIENTES DE DESARROLLO Y PRODUCCION.

- El Jefe de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos Administrará los Ambientes de Desarrollo (Grupo de servidores que guardan las modificaciones al Código fuente de los Aplicativos y Sistemas) y Producción (Grupo de Servidores que tienen los Sistemas en uso por los Usuarios).
- El Técnico de Informática, serán los responsables del manejo de la Información de los ambientes y su configuración.

6.3 NORMATIVA DE REGISTROS DE RESPALDOS DE INFORMACION REALIZADOS

El CONNA contará con un control de Registro de Informes de los Respaldos de Información Realizados.

6.3.1. NORMAS DE REGISTROS DE RESPALDOS DE INFORMACION

El Jefe de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, a través del Técnico de Informática, debe aplicar la siguiente Normativa:

- Llevar el registro de los Respaldos de Información realizada de forma Diaria.
- Registro del retiro de la Información resguardada del Resguardo Físico Externo.
- Registro del ingreso de la Información al Resguardo Físico Externo.



6.4 NORMATIVA DE COMPROBACIÓN DE INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN RESPALDADA.

El CONNA deberá comprobar la confiabilidad del Sistema de Respaldo y Recuperación de la Información.

6.4.1 NORMAS DE COMPROBACION DE LA INTEGRIDAD DE LA INFORMACION.

La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, a través del Técnico de Informática, debe aplicar la siguiente normativa:

- Restaurar una vez cada semestre y/o anual, el escenario adecuado de Respaldo para cada Servidor.
- Configurar el software de Respaldo para que automáticamente determine el éxito o errores en el Respaldo de la Información.
- Verificar por lo menos cada tres meses, la integridad física de los Back-Ups.
- Mantener siempre una copia de la Información de los Servidores, con no menos de 24 horas de Antigüedad.
- Se debe de mantener un monitoreo frecuente sobre el rendimiento y alcance de la Información en la Base de Datos para así asegurar la integridad de la información respaldada.

6.5 NORMAS DE RESPALDO DE INFORMACION PARA LOS USUARIOS FINALES DE COMPUTADORES INSTITUCIONALES (PC ESCRITORIO Y LAPTOPS).

Definir mecanismos de respaldos de la información y programas de manera de asegurar los procedimientos de recuperación de la información y los datos en los equipos de cómputo.

6.5.1 EL NIVEL DE JEFATURAS Y COLABORADORES

Son responsables de velar que se mantenga respaldo de la información de carácter institucional, que se maneja en el área bajo su responsabilidad. Es compromiso del usuario final, el debido resguardo de la información contenida en el computador asignado. Para lo cual habrá de asesorarse con la Unidad de Informática. El respaldo se realizara a través de los siguientes medios:

- Realizar los Respaldos propios de Información en medios físicos como DVD (RW o R), Memoria USB y Externa! Disk.
- Realizar los Respaldos propios de Información de carácter Institucional, en el espacio limitado asignado en el Servidor de Repositorio de Datos.

6.5.2 EL NIVEL DE SUBDIRECCIONES, STAFF Y JEFATURAS

El respaldo de la información se realizará de forma automática (CD), bajo la responsabilidad de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, como mantener



los respaldos de información en condiciones adecuadas de medio ambiente, temperatura, humedad y otros.

VII. CONTROL INTERNO

- La Jefatura de Informática presentará Informes anuales de cumplimiento de las Políticas y Normativas del Respaldo de Información a la Jefatura de Administración.
- La Jefatura de Informática, aplicará el control interno correspondiente para verificar el cumplimiento de las Políticas y Normativas.
- Auditoría Interna realizará las evaluaciones que correspondan, para garantizar el control interno en la aplicación de las Políticas y Normativa del Respaldo de Información.

VIII. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

En caso de incumplimiento en la aplicación de las Políticas y Normativas, la Jefatura Administrativa informará a la Jefatura de Recursos Humanos y Administración la identificación de los usuarios o personas, para que aplique las Sanciones Disciplinarias que correspondan.

IX. VIGENCIA

El presente documento entrará en vigencia a partir de su Aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva.







CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA

CODIGO

Revisión/Actualización: 00

Fecha:

Mayo 2018

"NORMATIVA PARA EL USO DE LA RED, INTERNET, CORREO ELECTRONICO Y PC'S DEL CONNA" ✓

Elaborado por:

Revisado y presentado por:

Aprobado por:

Ing. Jairo Pineda / Jefe de Informática
Ing. Ricardo Castillo / Técnico de Informática

Fecha: 15/05/2018



Revisado por
Lic. Mario Mauricio Hernández
Jefe Administrativo
Fecha: 15/05/2018



Presentado por
Lic. Oscar René Romero
Subdirector de Operación
Fecha:



Licda. Zaira Navas
Dirección Ejecutiva
Acuerdo Administrativo:
Fecha



INDICE

CONTENIDO	Nº DE PAG.
DISPOSICIONES GENERALES	4
I PROPOSITO.....	4
11. AMBITO DE APLICACIÓN.....	4
111. BASE LEGAL.....	4
IV. CONSIDERANDOS.....	4
V. NORMATIVA GENERALES	4
5.1 NORMATIVA PARA EL USO DE RED Y RECURSOS DE INFORMACION	4
5.1.1 NORMATIVA PARA EL USO DE LA RED Y RECURSOS DE INFORMACION	4
5.1.2 NORMATIVAS SOBRE PROHIBICIONES DEL USO DE LA RED Y RECURSOS INFORMACION	5
5.2 NORMATIVA PARA CUENTAS Y CLAVES DE RED DE DATOS, INTERNET, INTRANET Y CORREO ELECTRONICO	6
5.2.1 NORMATIVA PARA CUENTAS Y CLAVES DE RED DE DATOS, INTERNET E INTRANET	6
5.2.2 NORMATIVA PARA CUENTAS Y CLAVES DE CORREO ELECTRONICO	6
5.3 POLITICA PARA EL USO DEL INTERNETY CORREO ELECTRONICO	6
5.3.1 NORMATIVA PARA EL USO DE INTERNET	6
5.3.2 NORMATIVA PARA LECTURA DE MENSAJES DE CORREO ELECTRONICO	7
5.3.3 NORMATIVA PARA EL ENVIO DE MENSAJES DE CORREO ELECTRONICO	8
5.3.4 NORMATIVA DE AUTOFIRMAS DE MENSAJES DE CORREO ELECTRONICO	8
5.3.5 NORMATIVA DE LISTAS DE MENSAJES DE CORREO ELECTRONICO	8
5.4 NORMATIVA GENERALES PARA USO DE RED, INTERNET, INTRANET Y CORREO ELECTRONICO	8
5.5 NORMATIVA GENERAL PARA CUENTAS Y CLAVES DE RED, INTERNET, INTRANET Y CORREO ELECTRONICO	9
5.6 POLITICA PARA EL USO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO	9
5.6.1 NORMATIVA PARA EL CONTROL DEL EQUIPO DE CÓMPUTO POR PARTE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	9
5.6.2 OBLIGACIONES DEL PERSONAL EN EL USO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO	10
VI. PROHIBIONES Y SANCIONES	11
VII. VIGENCIA	12
VIII. GLOSARIO.....	



IX. Anexos : 14
Anexo No.1 Solicitud de Acceso Extraordinario a la Red 14
Ánexo No.2 Solicitud de Inspección de Instalaciones Eléctricas 15



DISPOSICIONES GENERALES

I. PROPOSITO.

Definir la Política y Normativa para "El Uso de la Red, Internet, Correo Electrónico y PC's del CONNA".

11. AMBITO DE APLICACIÓN

Este documento es de aplicación exclusiva y de cumplimiento obligatorio por todos los empleados/ a s del CONNA. Las presentes normativas regulan el uso y acceso a la red y a sus recursos, así como al equipo de cómputo propiedad del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, para cumplimiento obligatorio de todo el personal, contratistas y consultores autorizados.

111. BASE LEGAL

Las políticas y su normativa tienen su base legal en: el Art. 3, 7 y 58 del Reglamento Interno de Trabajo del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia; Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, publicadas en el Diario Oficial No. 119 Tomo No. 403 de fecha 30 de junio de 2014.

CONSIDERANDOS

- A. la regulación de los recursos de red, Internet, Intranet, correo electrónico y equipo informático nos permite administrar estos recursos de una manera eficiente y ordenada, ya que un mal manejo de los mismos tiene como consecuencias el mal funcionamiento. Es por eso la importancia de establecer políticas y normativas para el buen funcionamiento y aplicación de estos recursos.
- B. Es prioritario disponer de estas políticas y normativas para proporcionar al CONNA de instrumentos que le faciliten el buen uso y proteger los recursos red, internet, intranet, correo electrónico y equipos informáticos hardware y software.

V. NORMATIVA GENERALES

Establecer lineamientos y normativas para el uso, desarrollo y adquisición de los recursos y servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones TIC.

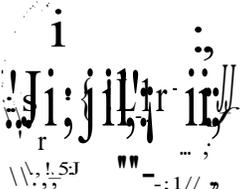
5.1 NORMATIVA PARA EL USO DE RED Y RECURSOS DE INFORMACION

Proteger y optimizar el uso de la red de comunicaciones y los recursos de información institucional.

5.1.1 NORMATIVA PARA EL USO DE LA RED Y RECURSOS DE INFORMACION

- A. El personal y usuarios externos que hacen uso de los recursos de red, deberán tomar en cuenta que se guarden las medidas de seguridad que garanticen la integridad de la información institucional que administran, así como las aplicaciones o programas instalados en los equipos.

Correspondientes



- B. El personal podrá hacer uso de archivos y carpetas compartidas, para realizar alguna tarea o actividad en conjunto. Estos recursos compartidos, no deberán estar en forma permanente en la red, sino por tiempos cortos mientras dura la tarea o actividad.
- C. Los equipos de cómputo propiedad del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia se podrá instalar software debidamente licenciado y propiedad de esta, además de todo aquel programa que se distribuya gratuitamente, con ningún coste adicional para la institución destinado a fines laborales y bajo la supervisión de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos. Sin embargo queda prohibido la instalación de software no licenciado que viole **los Artículos Numero "226 y 227" respecto a la "Violación de Derechos de Autor y Derechos Conexos"**¹.
- D. Todo el personal respetará los derechos y la propiedad de otros y no entrarán, no se apropiarán de forma inadecuada, ni utilizarán inadecuadamente la información de otros usuarios.
- E. Se realizarán inspecciones con autorización por algún medio escrito de la Dirección Ejecutiva por motivos disciplinarios, inspección que no requerirá autorización del usuario.
- F. El personal podrá compartir la impresora asignada en su oficina con previa autorización del jefe superior del área que corresponda a través de la red para otros que deseen hacer uso oficial de ella e informando a la Unidad de Informática para su debida instalación.
- G. El acceso a la red LAN del CONNA, sus recursos y la Internet, para todos los empleados de la institución, se limitará su uso, en el horario de 07:00 AM hasta 18:00 PM de lunes a viernes. Su uso y acceso en horas no hábiles laborales, fines de semana y feriados, será autorizado por la Jefatura respectiva utilizando el Formulario "Control de Acceso a la Red LAN e Internet del CONNA" {Anexo No. 1}.

5.1.2 NORMATIVAS SOBRE PROHIBICIONES DEL USO DE LA RED Y RECURSOS INFORMACION

Se Prohíbe:

- A. Remitir información de carácter confidencial del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia a personas naturales o jurídicas no autorizadas.
- B. Desarrollar actividades lucrativas, comerciales de carácter individual, privado o negocio particular.
- C. Desarrollar actividades con fines o con propósitos ilegales.
- D. La transmisión y acceso de información de mensajes difamatorios, obscenos, pornográficos, ofensivos o que impliquen directa o indirectamente cualquier tipo de acoso, contrarios a las buenas costumbres, a la moral y a los objetivos de la institución.
- E. El envío de mensajes masivamente a todo el personal de la red o segmentos, y facilitaciones de cadenas no relacionados con el que hacer institucional.
- F. La instalación de programas de computación; sino es bajo la supervisión de la unidad de informática y servicios tecnológicos.
- G. Utilizar cualquier método informático para acosar a otros, para infiltrar una computadora o un sistema de computadoras; o utilizar programas que puedan dañar o sustraer o introducir

información de las mismas.

AND De h
OUAUN
L. 2006
2006
2006

27, De los Delitos Relativos a la Propiedad Intelectual Decreto, Legislativo No. 1030 de 1997
Las disposiciones relativas a la Propiedad Intelectual fueron incorporadas en virtud de la
Ley Orgánica del Poder Judicial, Ley N° 27092, del 11 de Agosto del 2005, publicada en el D.O. N° S,
Torrilgo = K-0: i: el 12 de Enero del 2006.

- H. Se prohíbe ingresar o acceder de forma remota ya sea a través de la Intranet Institucional o, a través de Internet por medio de un dispositivo digital o de comunicación a la red LAN institucional del CONNA o a cualquier otro dispositivo de cómputo y comunicaciones de la institución.
- I. Dejar encendidos equipos de cómputo, impresores, ups u otro equipo informático, fuera de las horas laborales y en periodos vacacionales u asuelto oficiales.

5.2 NORMATIVA PARA CUENTAS Y CLAVES DE RED DE DATOS, INTERNET, INTRANET Y CORREO ELECTRONICO

Establecer los parámetros de las cuentas y claves de acceso a la red de datos, internet, intranet y correo electrónico por parte del personal de la institución.

5.2.1 NORMATIVA PARA CUENTAS Y CLAVES DE RED DE DATOS, INTERNET E INTRANET

- A. El nombre del usuario de una cuenta de Red estará conformada por el primer nombre y su primer apellido o de casada completo separados por un punto(.). En caso de duplicidad se tomará el segundo nombre y su primer apellido.
- B. Cada usuario pertenece a un grupo definido por su área de trabajo (Subdirecciones, Departamentos, Junta de Protección, Equipos Técnicos de Apoyo)
- C. El personal puede borrar, modificar y leer todos los archivos almacenados en la carpeta compartida según su grupo definido por su área de trabajo en el servidor y tienen un espacio de 5 Gigabytes, el cual puede variar dependiendo del uso de la misma.
- D. En el caso de ausencia prevista o retiro de la institución, el personal deberá entregar oportunamente la información de carácter institucional a su Jefe Inmediato, y en el caso de situaciones imprevistas deberá ser el jefe inmediato que solicite por escrito a la unidad de informática y servicios tecnológicos el traslado de la información.
- E. Las cuentas que no se utilicen en el plazo de un mes (1), serán deshabilitadas de forma automática, si no se revise notificación previa del área, unidad o departamento respectivo.

5.2.2 NORMATIVA PARA CUENTAS Y CLAVES DE CORREO ELECTRONICO

- A. El nombre del usuario de una cuenta de correo estará conformada por el primer nombre completo y su primer apellido o de casada completo, separados por un punto (.). En caso de duplicidad se utilizará el segundo nombre.
- B. La contraseña siempre debe contener un dígito (0, 1, 2... 9) como mínimo.
- C. Las cuentas que no se utilicen en el plazo de un mes (1), serán deshabilitadas de forma automática, si no se revise notificación previa del área, unidad o departamento respectivo.

5.3 POLITICA PARA EL USO DEL INTERNET Y CORREO ELECTRONICO

Establecer los controles que se aplicarán al personal, para la navegación en Internet.

5.3.1 NORMATIVA PARA EL USO DE INTERNET

La cuenta de acceso a Internet, será la misma que la cuenta de acceso a la red de datos institucional.



- B. La información enviada o recibida de Internet, debe cumplir con leyes de protección al derecho de autor y no debe comprometer los bienes, la imagen o el prestigio de la Institución.
- C. Todo archivo que sea descargado vía Internet de distintos sitios, será verificado con el software Antivirus con el que cuenta la Institución, antes de ser abierto o ejecutado.
- D. Previo a la instalación de un software libre, shareware, actualizaciones, parches la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos realizará las pruebas correspondientes en un equipo aislado de la red.
- E. El personal nunca debe bajar o instalar freeware, shareware, programas de prueba o cualquier otro tipo de programa del Internet sin un permiso por escrito de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos.
- F. El personal no debe descargar, ni guardar en los equipos de cómputo del CONNA, archivos de juegos, música, películas, pornografía, imágenes personales, entre otros.
- G. El tipo de acceso a internet se clasificara según las siguientes categorías:

Categoría	Que incluye la categoría
FULLACCESO	Acceso total y libre
MULTIMEDIA	Videos, Radios y TV
REDES SOCIALES	Redes Sociales y Chat
RESTRICTIVO	Sin acceso a videos, radios, TV y Redes Sociales
SIN ACCESO	Solo acceso al Correo Institucional.

Se limitará el tipo de acceso a Internet, según la clasificación de navegación adjunta a todos los servidores públicos de la institución, toda solicitud para las categorías "FULL ACCESO", "MULTIMEDIA", "REDES SOCIALES" Y "SIN ACCESO", tiene que ser autorizada por Dirección Ejecutiva.

- H. La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos será la encargada de la entrega, administración, control y retiro de los dispositivos de MODEM USB prepago o postpago de la institución.

5.3.2 NORMATIVA PARA LECTURA DE MENSAJES DE CORREO ELECTRONICO

- A. El personal cada día al iniciar labores debe mantener abierto y minimizado el programa de correo (Outlook).
- B. El espacio en el servidor para cada buzón (bandeja de entrada, elementos enviados, elementos eliminados y cualquier carpeta creada en su buzón) de correo es de 50 Mbyte, por lo tanto, cuando la capacidad del buzón sea excedida, ya no podrá enviar ni recibir mensajes vía WEB.
- C. El personal debe eliminar de manera permanente o trasladar los mensajes en carpetas personales en su equipo, para mantener disponibilidad en el buzón vía WEB.
- D. El personal debe confirmar de recibido y leído la información recibida en caso que le sea solicitado.
- E. Si el personal no tiene tiempo de contestar los mensajes completamente, debe enviar un breve mensaje de forma que la persona que le envió el mensaje sepa que fue recibido.



- F. Si al recibir un correo de mensaje no está en la lista de contactos y considera que este puede ser un virus que no puede ser removido, entonces el mensaje no debe ser salvado o abierto y debé ser eliminado por completo.

5.3.3 NORMATIVA PARA EL ENVIO DE MENSAJES DE CORREO ELECTRONICO

- A. Cualquier mensaje con archivo(s) adjunto(s) sea este un documento, presentación, imagen, video, etc. No deberá exceder 5 MB. El personal debe revisar el tamaño del (los) archivo(s) adjunto(s). El tamaño de archivo aparece entre paréntesis después del nombre y la extensión del archivo. Esta normativa es fundamental para el buen funcionamiento de la mensajería y rendimiento de las cuentas debido a que la capacidad máxima de las cuentas es de 50 MB, al enviar un mensaje superior o cercano a los 5 MB provocará en el buzón del destinatario saturación y este se verá imposibilitado de enviar y recibir mensajes.
- B. El personal no debe de enviar mensajes ofensivos, sarcásticos o abusivos.
- C. El envío de mensajes masivos a una parte o a la totalidad del personal de la institución se permitirá siempre y cuando sea un asunto oficial y bajo supervisión respectiva de jefe superior, el cual deberá solicitar al departamento su autorización para que este pueda ser enviado.
- D. En caso de que un mensaje sea enviado deliberadamente con un programa dañino se tomarán las medidas disciplinarias correspondientes.
- E. Si un usuario se siente ofendido por un mensaje no lo debe responder. Se deberá enviar el mensaje hacia su jefe inmediato superior, con el fin de tomar las acciones respectivas.
- F. No se permite enviar mensajes masivos a correos externos, a través de las cuentas instituciones del CONNA, ya que la dirección IP publica de la institución puede ser bloqueada por este tipo de acciones.

5.3.4 NORMATIVA DE AUTO FIRMAS DE MENSAJES DE CORREO ELECTRONICO

- A. La auto firma debe utilizarse en todos los mensajes que sean enviados.
- B. La firma de los usuarios debe ser breve e informativa con datos profesionales (no mayor de tres líneas).
- C. No se incluirá la dirección de correo en la firma, ya que automáticamente es parte del mensaje.
- D. Si tiene consultas o dudas de cómo poner su firma la puede realizar al Departamento de Informática, para que se le den las indicaciones pertinentes.

5.3.5 NORMATIVA DE LISTAS DE MENSAJES DE CORREO ELECTRONICO

- A. No utilizar la cuenta de correo institucional para suscribirse a listas de amigos por internet, esto provoca que gran cantidad de mensajes lleguen al buzón de correo provocando saturación.

5.4 NORMATIVA GENERALES PARA USO DE RED, INTERNET, INTRANET Y CORREO ELECTRONICO

- A. El uso personal de la red, internet, intranet y el correo electrónico, es una herramienta de trabajo a costo de la institución, para asistir en tareas relativas al que hacer de la institución y en beneficio a la niñez y adolescencia salvadoreña.
- B. Este servicio se pondrá a disposición del personal con previa autorización de los jefes de área y jefes de unidades asesoras y lo podrán notificar al Jefe de Informática, a través de un memorando.



- C. En el caso de proveedores o consultores, que estén proporcionando servicios a la institución, y que requieran acceso de algún recurso, será el jefe de área o unidad asesora que estén recibiendo el servicio, quienes darán su autorización y b comunicarán por escrito a la unidad de informática y servicios tecnológicos.
- D. La información institucional solo podrá ser transmitida a instituciones de Gobierno, empresas privadas con previa autorización del jefe superior del área donde corresponde; siempre y cuando estén vinculadas con las tareas encomendadas en sus áreas de trabajo.
- E. Se podrá realizar comunicación con cualquier otro usuario interno, siempre y cuando estén vinculadas con las tareas encomendadas en sus áreas de trabajo.

5.5 NORMATIVA GENERAL PARA CUENTAS Y CLAVES DE RED, INTERNET, INTRANET Y CORREO ELECTRONICO

- A. Para solicitar la creación, modificación o eliminación de una cuenta de red, Internet, Intranet y correo institucional serán los jefes de área y los jefes unidades asesoras quienes lo gestionaran por escrito a la jefatura de informática, detallando nombre completo de la persona, cargo y unidad a la que pertenece, justificando la creación, modificación o eliminación.
- B. La unidad de informática y servicios tecnológicos proporcionará una contraseña temporal, para que el personal en su primera sesión cambie la contraseña que el desee.
- C. La longitud de la contraseña deberá ser siempre menor que 20 caracteres y mayor a 8 caracteres.
- D. El personal no debe construir contraseñas idénticas a contraseñas anteriores.
- E. Las claves de acceso se cambiarán por solicitud expresa de los jefes de área y los jefes unidades asesoras.
- F. El personal no compartirá su cuenta con nadie, ni dejarán abiertas las sesiones de trabajo; manteniendo las cuentas y contraseñas confidenciales, siendo responsables de cualquier violación que ocurra bajo sus cuentas.
- G. Cualquier evidencia de acceso no autorizado a la cuenta personal, deberá ser informada en el momento a su jefe inmediato y al jefe de informática.
- H. El Departamento de Recursos Humanos y/o la Jefatura Inmediata, informará con anterioridad y anticipación al Jefe de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos (48 horas máximo), respecto a los servidores públicos que terminen su relación laboral con el CONNA, o cese en el cargo que originó el uso de la red LAN, Internet y Correo Institucional, ya sea de forma temporal o definitiva, para deshabilitar dichos servicios informáticos y así proteger y resguardar la información institucional almacenada en los equipos de cómputo que hayan utilizado dichos empleados; de lo contrario se bloquearan dichos servicios de forma inmediata vencido el plazo.

5.6 POLITICA PARA EL USO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO

Establecer la normativa para el buen cuidado y uso de los equipos informáticos asignados al personal por cada una de las áreas que conforma el CONNA.

5.6.1 NORMATIVA PARA EL CONTROL DEL EQUIPO DE CÓMPUTO POR PARTE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS

El hardware y el software se entregará debidamente configurado al personal de la institución.



- B. El nombre y la dirección IP de las máquinas, será administrado por la unidad de informática y servicios tecnológicos, para que ningún usuario pueda hacer modificaciones a los mismos.
- C. Se configurará la PC con usuario de red sin derechos de administrador sobre el equipo, con excepción de funciones de usuario o software que así lo requieran.
- D. Se instalará un antivirus/antispysware en cada computadora y se actualizará en forma automática.
- E. La unidad de informática y servicios tecnológicos y activo fijo deberá ser informado del traslado a otras oficinas o su salida, de todas las computadoras propiedad de la institución.
- F. La unidad de informática y servicios tecnológicos, realizará un inventario de hardware y software, para desinstalar todo software no autorizado y comunicando al jefe inmediato superior d)l hallazgo.

5.6.2 OBLIGACIONES DEL PERSONAL EN EL USO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO

Del Hardware

- A. Será obligación de cada usuario, el manejo adecuado y la custodia del equipo de cómputo asignado propiedad de la institución.
 - B. Solicitar al Departamento de Servicios Generales la inspección y visto bueno de las instalaciones eléctricas, previo a la conexión de los equipos informáticos o durante el uso diario de los equipos, si este notase algún brusco en el voltaje del fluido eléctrico. (Anexo No. 2).
 - C. No se deberá consumir ningún tipo de alimentos o bebidas cuando esté haciendo uso del equipo de cómputo, ya que corre el riesgo de derramarlos sobre éstos y provocar desperfectos a los mismos.
 - D. No abrir bajo ningún concepto la estructura de los equipos.
 - E. Cualquier fallo del equipo comunicarlo a la unidad de informática y servicios tecnológicos para su revisión.
 - F. Para evitar cualquier introducción de elementos extraños que puedan perjudicar el hardware o quebrar alguna parte del hardware, no colocar ningún objeto sobre los equipos como vasos, adornos, clip y objetos pesados.
 - G. Los equipos informáticos deberán estar en área cerradas, de preferencia dotados de aire acondicionado para alcanzar temperatura óptima en la que puedan desarrollarse normalmente.
 - H. No obstaculizar el paso de aire a los equipos ya que estos poseen ciertas ranuras que les permiten expulsar el calor.
 - I. No extraer bruscamente los cables conectados a la unidad que podrían dañar los diferentes periféricos instalados en el equipo (impresores, teclado, ratón, bocinas, y tarjetas de red).
 - J. Presionar los botones del panel de control del impresor o de los equipos de alimentación ininterrumpida (UPS) con la yema de los dedos.
 - K. En casos de atascamiento de papel en las impresoras, se recomienda no halar bruscamente el papel atorado, para evitar daños severos al impresor, si este no se puede remover, llamar al Administrador de Contratos o Compañía que brinda este servicio.
 - L. Evitar introducir cualquier tipo de objeto al impresor (grapapas, clip, lápiz, etc.). debido a que es un dispositivo delicado y con facilidad puede dañarse.
- NO halar los cables de los equipos, ya que esto puede dañar las líneas de transmisión de datos.

- N. Mantener limpia el área donde se encuentra ubicado el equipo, así como la parte externa del equipo (case, monitor, teclado, mouse, impresores, etc.).
- O. Al finalizar las labores diarias, los empleados deberán dejar apagado y cubierto el equipo de cómputo (si es posible) y UPS bajo su responsabilidad.
- P. Si utiliza equipo portátil o laptop este debe quedar debidamente guardado bajo llave al finalizar labores.
- Q. No mover o trasladar los equipos de cómputo sin previa autorización del Encargado de Activo Fijo y supervisión de la Unidad de Informática y Servicios tecnológicos.

Del Software

- A. El personal deberá almacenar sus archivos bajo la carpeta Mis Documentos.
- B. No se deberá tener juegos, ni vídeos o que no tengan nada que ver con el desarrollo de sus funciones en los discos duros de las computadoras.
- C. Deberá deshabilitarse todo tipo de juegos en las computadoras.
- D. No borrar o eliminar bajo ningún concepto el software de las computadoras (aplicaciones, programas, etc.) ya que pueden entorpecer la ejecución de otras aplicaciones, sólo el personal de Informática tiene autorización de realizar cambios que considere necesarios.
- E. No instalar nuevo software en los equipos sin la autorización y supervisión de la Unidad Informática y Servicios Tecnológicos.
- F. Evitar hacer cambios en la configuración del sistema de la computadora.
- G. Está prohibido instalar software sin licencia o software pirata. Todo el software instalado en los equipos debe poseer su licencia que lo respalde a menos que este software sea gratuito, shareware (limitado por un periodo de uso) o de código abierto.
- H. Cualquier otro software que necesite el empleado para el desarrollo de sus labores, deberá ser justificado y autorizado por el jefe inmediato superior y contar con la asesoría técnica de informática.
- I. Si el Servidor de Informática, detecta cualquier software que no está legalizado por el CONNA, este lo eliminara directamente sin previa a autorización del usuario/a.

VI. PROHIBIONES Y SANCIONES

ACCIONES DISCIPLINARIAS

- A. El Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia a través de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos realizará monitoreos periódicos en la base de datos del correo electrónico e internet, para revisar y comprobar su uso.
- B. La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, comunicará por algún medio escrito a la Jefatura de Administración para su gestión ante el jefe inmediato superior de los empleados que se encuentren haciendo mal uso del servicio de correo electrónico, internet, intranet y equipo informático. El jefe inmediato superior deberá informar por algún medio escrito de esta situación a la jefatura de Recursos Humanos o Subdirección en su defecto.
- C. Los Jefe de Área, y/o Unidad con copia a la jefatura de Recursos Humanos impondrá acciones disciplinarias a los empleados que se identifique que están haciendo mal uso del correo electrónico o internet.

- D. Las sanciones podrán ser desde una llamada de atención, la pérdida de la autorización del uso de la red, del correo electrónico o internet, hasta la toma de acciones legales, según el caso.
- E. El personal que no atienda estas políticas y normativas, estará sujeto a las **NORMATIVA** disciplinarias establecidas por la Administración en el reglamento interno de trabajo.

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

En caso de incumplimiento en la aplicación de las Políticas y Normativas, la Jefatura Administrativa informará a la Jefatura de Recursos Humanos y Administración la identificación de los usuarios o personas, para que aplique las Sanciones Disciplinarias que correspondan.

VII. VIGENCIA

El presente Instructivo entrará en vigencia a partir del día de su aprobación. Dado en San Salvador, a los ___ del mes de ___ de dos mil diecisiete.

VIII. GLOSARIO

USO DE RED Y RECURSOS DE INFORMACION

El uso de la red y recursos de información están disponibles para fortalecer el flujo de información interna y apoyar las tareas encomendadas para mejorar las labores; por lo que debe guardarse las medidas de seguridad que garanticen la integridad de los sistemas de cómputo instalados y su acceso por otros, para hacer el trabajo eficiente y productivo.

CORREO ELECTRÓNICO

Es un sistema de mensajería informática similar en muchos aspectos al correo acostumbrado (Hotmail, Yahoo!, Gmail, etc.) pero mucho más rápido. El correo electrónico o e-mail es una forma de comunicarse por una red o por el internet.

INTERNET

El internet es una red electrónica de comunicaciones que provee recursos vastos y diversos. Es una comunidad de computadoras conectadas entre sí, por líneas de comunicaciones especiales, que oscila entre 30 millones de Usuarios permanentes o eventuales y se extiende a lo largo de 170 países, agrupando gran cantidad de asociaciones y empresas.

DIRECCION IP

Protocolo de internet. Dirección única de un dispositivo en una red TCP/IP, la cual consiste en cuatro números entre 0 y 255 separados por puntos.

TCP/IP

Protocolo de control de transmisión por medio de paquetes de mensajes y protocolo de interconexión de redes.

SHAREWARE



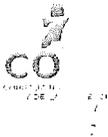
Programas que son gratis por un período de tiempo y posteriormente se tiene que comprar la licencia.

FREWARE

Software que ha sido puesto a disposición de la comunidad por sus autores. Estos programas pueden ser utilizados y distribuidos sin necesidad de paga alguna.

CODIGO ABIERTO

(Del inglés open source) es el término por el que se conoce el software distribuido y desarrollado libremente.



IX. Anexos

Anexo No.1 Solicitud de Acceso Extraordinario a la Red

INFO-CONNA-Fo17t

Solicitud de Acceso Extraordinario a la Red

Fecha de Solicitud: _____

Hora: _____

Nombre de la persona solicitante:

Unidad Organizativa Solicitante:

Persona autorizada para laborar extra:

Actividad a desarrollar que justifique el acceso extraordinario a la red:

Tiempo de realización de jornada extraordinaria, de: _____ hasta:

Fecha de realización de jornada extraordinaria:

Espacio de autorización para realización de acceso extraordinario a la red:

Autoriza: Nombre y firma de Jefatura

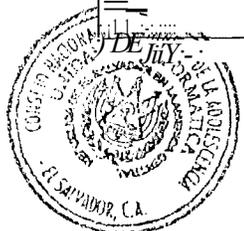
Inmediato(a)

Sello de Unidad Organizativa



Anexo No.2 Solicitud de Inspección de Instalaciones Eléctricas

 <p>IX conna CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA</p> <p>FORMATO PARA LA SOLICITUD DE INSPECCION DE LAS INSTALACIONES ELECTRICAS</p> <p>CONNA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES</p> <p>AREA SOLICITANTE: <input style="width: 80%;" type="text"/></p>	<p>SOLICITUD Nº <input style="width: 80%;" type="text"/></p> <p><i>ffli</i></p> <p>FECHA: <input style="width: 80%;" type="text"/></p> <p>HORA: <input style="width: 80%;" type="text"/></p>
<p>NOMBRE: _____</p> <p>CARGO: _____</p> <p>NOMBRE JEFE INMEDIATO: _____</p>	
<p>DESCRIPCION DE LA SOLICITUD:</p> 	
<p>COMENTARIOS ADICIONALES</p> 	
<p>CONTACTO</p> <p>Nombre: <input style="width: 90%;" type="text"/></p> <p>Extensión: <input style="width: 90%;" type="text"/></p> <p>Correo: <input style="width: 90%;" type="text"/></p>	



1
2
3
4
5
6
7
8
9
10





 <small>UNIDAD DE INFORMÁTICA Y DE J. TECNOLÓGICAS</small>	CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA			CODIGO
	Revisión/Actualización: 00	Fecha:	Mayo 2018	

"NORMATIVAS TECNOLOGICAS PARA LA GESTION DE EQUIPO INFORMATICO DEL CONNA" ✓

Elaborado por:	Revisado y presentado por:	Aprobado por:
 Ing. Jairo Pineda / Jefe de Informática  Ing. Ricardo Castillo Técnico de Informática Fecha: 14/05/2018 	 Revisado por Lic. Mario Mauricio Hernández Jefe Administrativo Fecha : 15/05/2018   Presentado por: Lic. Osear René Romero Subdirector de Operaciones Fecha: 	 Licda. Zaira Navas Dirección Ejecutiva Acuerdo Administrativo: Fecha



Contenido

DISPOSICIONES GENERALES	3
I. PROPÓSITO	3
11.AMBITO DE APLICACION	3
111.BASE LEGAL	3
IV. CONSIDERANDOS	3
V.NORMAS GENERALES	3
VI. OTRAS CONSIDERACIONES ESPECIALES	5
VII. PROHIBIONES, CONTROLES Y SANCIONES	6
1. ACCIONES DISCIPLINARIAS	6
2. MEDIDAS DISCIPLINARIAS	7
VIII. VIGENCIA	7



DISPOSICIONES GENERALES

I. PROPÓSITO

Establecer las políticas adecuadas para la asignación, reemplazo y retiro de equipos informáticos del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia.

11.AMBITO DE APLICACION

Abarca a todos los equipos informáticos de procesamiento de nueva adquisición o en uso del CON NA que incluyen: PC's, laptops, impresores y escáneres. Se excluyen los equipos de comunicaciones y servidores por ser equipos de propósito especial.

111.BASE LEGAL

La normativa tiene su base legal en el Art. 3, 7 y 58 del Reglamento Interno de Trabajo del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia; Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, publicadas en el Diario Oficial No. 119 Tomo No.403 de fecha 30 de junio de 2015.

IV. CONSIDERANDOS

- A. La regulación de los dispositivos de informáticos nos permite administrar estos recursos de una manera eficiente y ordenada, ya que un mal manejo de los mismos tiene como consecuencias el mal funcionamiento y despilfarro. Es por eso la importancia de establecer políticas y normativas para el buen funcionamiento y aplicación de estos bienes.
- B. Es prioritario disponer de estas normativas para proporcionar al CON NA de instrumentos que le faciliten el buen uso y proteger los recursos de la institución.

V.NORMAS GENERALES

Establecer Normas Generales a contemplar en el uso de los recursos y servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones, para asegurar la integridad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la confidencialidad e integridad de la información que se manipula a través de ella.

RESPONSABILIDADES

Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos

- Solicitar el visto bueno a Dirección Ejecutiva de los informes que la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos elabore como resultado de un proceso de evaluación de equipos informáticos para su asignación, reemplazo y/o retiro.
- Realizar la instalación de equipos informáticos que se asignen o reemplacen.
- Asignar equipo informático de nueva adquisición de acuerdo a necesidades de las diferentes unidades organizativas de la institución, previa verificación de la asignación presupuestaria.

Reemplazar el equipo informático existente en la institución de acuerdo a necesidades, o por



solicitud expresa de las diferentes unidades organizativas de la institución.

- Emitir un informe de evaluación para retirar equipos cuya vida útil expiró.
- Realizar diagnóstico de hardware al menos una vez al año previo a la elaboración de cada presupuesto anual institucional, informando a cada unidad organizativa la inclusión de la adquisición de nuevo equipo o actualización de capacidad (memoria, disco duro, etc.) Para que el equipo tenga un mejor desempeño, si éste fuere necesario.
- Llevar un control de las condiciones funcionales de los equipos.

Jefatura Administrativa y/o Encargado de Activo Fijo

- Remitir a la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos todo equipo informático de nueva adquisición para su respectiva asignación y configuración.
- Proveer seguridad y resguardo físico a los equipos computacionales mientras son asignados a los empleados.
- Informar a la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos sobre el retiro físico de equipos informáticos que estaban asignados a algún empleado.
- Informar oportunamente a la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos sobre el traslado de un usuario a otra unidad organizativa luego que el activo informático ha sido descargado del usuario que se traslada.
- Evaluar los informes que la Unidad de informática y Servicios Tecnológicos presente como resultado de un proceso de evaluación de equipos informáticos para su asignación, remplazo y/o retiro, para su aprobación o denegación.

Subdirecciones, Jefaturas y Coordinadoras/es de todas las Unidades Organizativas

- Informar a la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos sobre todo movimiento y traslado de equipos informáticos.
- Solicitar a la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos la evaluación de equipo informático en caso de reemplazo o retiro.
- Informar oportunamente a la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos sobre el ingreso de nuevos empleados, para la asignación y configuración de equipo informático a empleados de nuevo ingreso, si el cargo que desempeña así lo requiere.
- Informar oportunamente a la unidad de informática y servicios tecnológicos a través del departamento de Recursos Humanos, sobre aquellos usuarios que van a notificarles que han sido destituidos de la institución, para la des configuración de los servicios de tecnología y respaldo de información.



VI. OTRAS CONSIDERACIONES ESPECIALES

- Los reemplazos y retiros se harán de acuerdo a las evaluaciones realizadas por la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos o de acuerdo a la recepción de solicitudes hechas por las unidades organizativas del CONNA.
- La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos evaluará los equipos informáticos de acuerdo a las siguientes consideraciones:
 1. Capacidad del equipo (memoria, disco duro y procesador en el caso PC's y laptops).
 2. Utilización del equipo (funciones del usuario y sistemas o programas instalados).
 3. Seguridad física y lógica de los datos.

Después de hacer la evaluación del equipo, la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos deberá presentar un informe a la Jefatura de Administración, para ser revisado y aprobado/denegado por este.

- La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos revisará los equipos no funcionales para una determinada unidad organizativa; con los cuales se podrán tomar los siguientes cursos de acción:
 1. Se asignarán a las unidades que demandan menores capacidades técnicas de los equipos; siendo las características de estos equipos heredados suficientes para su operación diaria.
 2. La jefatura administrativa, a través del encargado de activo fijo, conservará como respaldo estos equipos para casos de contingencia, descarte, donación o subasta, conforme al Manual de Bienes Muebles.
- La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos revisará los equipos en desuso para una determinada unidad organizativa; con los cuales se podrán tomar las siguientes acciones:
 1. Se reasignarán los equipos, a las unidades que demandan recursos y capacidades tecnológicas; siendo las características de estos equipos heredados suficientes para su operación diaria.
 2. La jefatura administrativa, a través del encargado de activo fijo, conservará como respaldo estos equipos para casos de contingencia, descarte, donación o subasta.
- Los usuarios no deberán mover los equipos de cómputo bajo ninguna circunstancia, a menos que sean por motivos de fuerza mayor (incendios, lluvia, terremotos, etc.), o bajo autorización del Encargado de Activo Fijo.
- Si algún dispositivo de cómputo presenta alguna falla técnica o se daña, debe ser enviado a la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, para que estos lo envíen a la empresa proveedora y se aplique la garantía o seguro según sea el caso, de estos dispositivos, para su debido diagnóstico, siendo que, si tiene reparación o no, o se sustituya por completo por aplicación de garantía de fábrica vigente a la fecha del siniestro. Cuando el daño sea causado por el usuario asignado el costo implicado corre por cuenta del de este de acuerdo al diagnóstico recibido por

el proveedor ya sea que ha sufrido daños, golpes, descuido, negligencia o pérdida, por parte del usuario y dichos eventos están fuera de garantía del fabricante o seguros, por lo cual este deberá reponer el equipo de cómputo, que le fue asignado con un dispositivo igual, o con similares características o superior.

- El Departamento de Recursos Humanos y/o la Jefatura Inmediata, informará con anterioridad y anticipación al Encargado de Activo Fijo del CONNA y al Jefe de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos cuando un empleado(a) no ejerza sus actividades laborales con el CONNA, por las razones siguientes:
 - a) Cuando cese en el cargo ya sea de forma temporal o definitiva, para realizar el proceso de entrega de los bienes informáticos asignados {Computadora de Escritorio, Laptop, Impresor, Escáner, Unidades de almacenamiento masivo como UBS, discos duros portátiles, DVD, etc.}.
 - b) Cuando se realicen traslado de personal a otras áreas de la organización institucional.
 - c) Cuando este solicite permiso sin goce de sueldo por más de 60 días.

En la cual cada Jefe de Departamento, Unidad o Coordinador(a) realizará un acta de entrega de todos los dispositivos de computó y comunicaciones asignado al empleado(a) en la cual ya no laborara en la institución, los cuales serán entregados a Activo Fijo; dicho proceso podría ser también auditado a través de la Unidad de Auditoría Interna del CONNA, para así proteger y resguardar los equipos y la información institucional almacenada en dichos dispositivos de cómputo que hayan sido utilizados por los servidores públicos; de lo contrario se retirarán los equipos de forma inmediata.

- La Dirección Ejecutiva del CONNA, autorizará excepcionalmente mediante Resolución expresa, la entrega y uso de equipo de cómputo a otros funcionarios del CONNA que, por la índole de sus funciones, requieran de este medio de trabajo institucional.
- Los dispositivos de cómputo, así como sus respectivos accesorios, serán entregados única y exclusivamente al responsable directo, junto con el acta de entrega de activo fijo, en el cual constará una descripción detallada del bien y sus accesorios, así como su estado. Se entregará una copia del acta de activo fijo al funcionario o empleado público y al jefe inmediato superior. Además, se deberá hacer uso adecuado de los bienes asignados de conformidad a la normativa establecida de los controles internos del CONNA.
- Con respecto a los dispositivos de almacenamiento extraíble se bloqueará el uso de las unidades USB, DVD y CD en todos los equipos de cómputo que este conectados a la red LAN institucional del **CONNA**.

VII. PROHIBIONES, CONTROLES Y SANCIONES

ACCIONES DISCIPLINARIAS



- A. La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos comunicará por algún medio escrito a la Jefatura de Administración para su gestión ante el jefe inmediato superior de los empleados que se encuentren haciendo mal uso de los equipos informáticos. El jefe inmediato superior deberá informar por algún medio escrito de esta situación a la jefatura de Recursos Humanos o Subdirección en su defecto.
- B. Cada Subdirección, Coordinador(a) y Jefatura con copia a expediente de Recursos Humanos, aplicando el Reglamento Interno de Trabajo, impondrá acciones disciplinarias a los empleados que se identifique que están haciendo mal uso de los equipos de cómputo institucionales.
- C. Las sanciones podrán ser desde una llamada de atención, la pérdida de la autorización del uso del equipo asignado, hasta la toma de acciones legales, según el caso.
- D. El personal que no atienda estas políticas y normativas, estará sujeto a las **NORMATIVA** disciplinarias establecidas por la Administración en el reglamento interno de trabajo.

2. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

En caso de incumplimiento en la aplicación de las Políticas y Normativas, la Jefatura Administrativa informará a la Jefatura de Recursos Humanos y Administración la identificación de los usuarios o personas, para que aplique las Sanciones Disciplinarias que correspondan.

VIII. VIGENCIA

El presente documento entrara en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva.







CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA

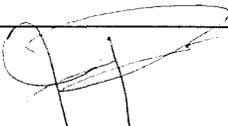
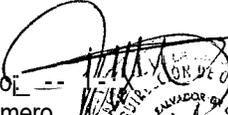
Revisión/Actualización: 00

Fecha:

Mayo 2018

CODIGO

"MANUAL DE USO DEL EQUIPO INFORMATICO PARA PERSONAL DEL CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA"

Elaborado por:	Revisado y presentado por:	Aprobado por:
<p> Ing. Jairo Pineda / Jefe de Informática</p> <p> Ing. Ricardo Castillo Técnico de Informática</p> <p>Fecha: 14/05/2018</p> 	<p> Revisado por Lic. Mario Mauricio Hernández Jefe Administrativo Fecha: 15/05/2018</p> <p> Presentado por Lic. Osear Romero Subdirector de Operaciones Fecha</p> 	<p> Licda. Zaira Navas Dirección Ejecutiva</p> <p>Acuerdo N°</p> <p>Fecha</p>

Contenido

DISPOSICIONES GENERALES	3
I. PROPOSITO	3
11. AMBITO DE APLICACIÓN	3
111. BASE LEGAL	3
IV. CONSIDERANDOS	3
V. NORMATIVA GENERALES	3
a. CUSTODIA DEL EQUIPO INFORMATICO	3
b. OBLIGACIONES DEL USUARIO Y JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	6
c. DISPOSICIONES GENERALES A I PERSONAL RESPONSABLE DEL EQUIPO Y DEL SOFTWARE	?
VI. PROHIBIONES Y SANCIONES	11
VII. VIGENCIA	12
VIII. ANEXOS: FORMULARIOS	13
a. Anexo 1: Formulario de reporte de servicio técnico	13
b. Anexo 2: Reporte de formulario de retiro de equipo informático	14
c. Anexo 3: Reporte de solicitud técnica baja de bien informático	15
d. Anexo 4: Reporte de solicitud de reparación de equipo informático	16
e. Anexo 5: Reporte de solicitud de respaldo de información y datos	17
f. Anexo 6: Reporte Único de solicitud de soporte técnico	18
g. Anexo 7: Reporte de solicitud de creación de cuentas de usuario de red	19
h. Anexo 8: Reporte de solicitud de acceso a Internet.	20
i. Anexo 9: Reporte de acta de visitas técnicas	21
j. Anexo 10: Reporte de solicitud de cuenta de acceso a los servicios de correo institucional del CON NA	22
k. Anexo 11: Reporte de solicitud de ALTA/BAJA en aplicaciones informáticas	23
l. Anexo 12: Reporte de solicitud de cambio de contraseña (Cuenta genérica o bloqueada)	24
m. Anexo 13: Reporte de préstamo de equipo de cómputo	25
n. Anexo 14: Reporte de solicitud de acceso extraordinario a los servicios de la red LAN del CON NA	26
o. Anexo 15: Reporte de entrega de equipo de cómputo y comunicaciones	27
p. Anexo 16: Reporte de control de salida de equipo de cómputo	28
A exo 17: Reporte de solicitud de publicaciones página Web	29



DISPOSICIONES GENERALES

I. PROPOSITO.

El presente manual describe los lineamientos a seguir sobre el uso del equipo informático asignado a empleados y empleadas de todas las dependencias del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencias, CONNA, el cual da a conocer los lineamientos obligatorios para todos. El resguardo del equipo, software y de la información contenida en los equipos informáticos es responsabilidad directa del usuario a quien ha sido asignado este tipo de recurso.

11. AMBITO DE APLICACIÓN.

Las siguientes disposiciones se aplican a todos aquellos empleados y empleadas del CON NA que tienen asignado equipo y software computacional o todas aquellas personas hacen uso de este en calidad de préstamo, y son de observancia obligatoria para todos.

111. BASE LEGAL

Estas disposiciones tienen su base legal en: el Art. 3, 7 y 58 del Reglamento Interno de Trabajo del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia; **NORMATIVA** Técnicas de Control Interno Específicas del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, publicadas en el Diario Oficial No. 119 Tomo No. 403 de fecha 30 de junio de 2014.

IV. CONSIDERANDOS

- la regulación de los recursos de red, Internet, Intranet, correo electrónico y equipo informático permitirá administrar estos recursos de una manera eficiente y ordenada, ya que un mal manejo de los mismos tiene como consecuencias el mal funcionamiento. Es por eso la importancia de establecer un manual para el buen funcionamiento y aplicación de estos recursos.
- Es prioritario disponer de este manual para proporcionar al CONNA de instrumentos que le faciliten el buen uso y proteger los recursos red y equipos informáticos hardware y software.

V. NORMATIVA GENERALES

A. CUSTODIA DEL EQUIPO INFORMATICO

- 1.- El Jefe de la Unidad de Informática, considerando los avances tecnológicos y las



necesidades de la Institución, establecerá, difundirá, y actualizará periódicamente los estándares básicos de los equipos y del software a utilizar en todas las dependencias del CONNA, con el objeto de asegurar la conectividad y compatibilidad necesaria para la transmisión y portabilidad de datos.

2.- El Jefe de la Unidad de Informática se encargará de tramitar y fundamentar las adquisiciones de equipo y software, en base a los requerimientos de las áreas de la Institución debidamente justificados.

3.- El resguardo del equipo y software es responsabilidad directa de cada uno de los empleados y empleadas, a quien han sido asignados estos recursos. En el caso de equipos compartidos, los usuarios foráneos son ca-responsables directos junto con el resguardante. Para los equipos que funjan como servidores, así como del software instalado en ellos, el resguardante es el administrador del servidor.

4.- En caso de préstamo de equipo informático propiedad del CONNA a usuarios foráneos en calidad de servicio social, implementación de proyectos, entre otros, deberá de ejecutarse únicamente en relación a actividades laborales vinculadas a del Área de la Institución que lo requiera, y dicho equipo será responsabilidad del Servidor Público que lo solicite, el cual deberá monitorear constantemente que se le esté dando un uso ideal correcto.

5.- Todo empleado(a) que necesite su equipo de computación para realizar actividades institucionales fuera de la oficina deberá de gestionar con el Encargado de Activo Fijo, la autorización, siendo este responsable de cualquier daño o pérdida que pueda sufrir el bien solicitado", ya que actualmente si utilizan los equipos fuera de las instalaciones y además el usuario está en la obligación a devolver el equipo en las condiciones que fue retirado.

6.- Todo equipo informático en especial el equipo portátil debe estar debidamente identificado de forma visible con el código de activo fijo.

7.- El Jefe de la Unidad de Informática es el responsable de resguardar, conservar y llevar un inventario detallado de los manuales, medios de instalación, licencias (DVD, CD u otros) y todos aquellos documentos que sean necesarios para establecer su adquisición legal.

8.- La asignación y distribución de los equipos informáticos dependerán de las propuestas que se le presenten a la Dirección Ejecutiva y es El Jefe de la Unidad de Informática junto con la Jefatura de la Unidad Administrativa los involucrados en dar el seguimiento a la entrega de estos equipos informáticos, dejando constancia en el sistema de Activo Fijo en el inventario individual del equipo que tendrá a su cargo cada resguardante y de los

cambios que se produzcan.

9.- El equipo y software asignados a los resguardante que dejen de prestar sus servicios de manera definitiva para el CON NA deben entregar al encargado de Activo Fijo los equipos computacionales en buen estado.

10.- Cuando alguna Subdirección, Departamento, Unidad o Sede departamental del CON NA ya no necesite el equipo o software que le fue asignado o se dañe de manera irreparable, debe ponerlos a disposición del Jefe de la Unidad de Informática y del encargado de Activo Fijo, para su reasignación o baja del inventario Individual de equipo y del sistema de activo fijo (Anexo No. 3).

11.- Para cualquier instalación de software de cualquier tipo en una máquina se deberá contar por escrito con el consentimiento del Jefe de la Unidad de Informática, para lo cual en dicho informe deberá presentar por las justificaciones de la necesidad del software, así como las licencias, documentos o evidencias de la obtención y uso legal del mismo. Cualquier software o aplicación instalado en un equipo informático que no cumpla con lo estipulado anteriormente, será desinstalado sin previo aviso y sin que ello origine ninguna responsabilidad del al Jefe de la Unidad de Informática del CON NA.

12.- Los usuarios son responsables del equipo a su cargo, así como del software y de la información contenida en ellos. En los casos justificados en que se deba permitir el uso del equipo y software a personas ajenas al CONNA, como proveedores, personal de trabajo social o personal bajo honorarios, el usuario es responsable de que el equipo y software sean utilizados conforme a lo dispuesto por el manual.

13.- El equipo debe permanecer en el área u oficina donde fue originalmente asignado y para reubicarlo a un lugar distinto o reasignarlo a otra persona, se debe solicitar al área de la Institución correspondiente y al Jefe de la UI la realización de los trámites correspondientes. Se exceptúan de esta disposición a los equipos portátiles y dispositivos móviles asignados a usuarios en particular.

14.- El equipo que deba salir de las instalaciones del CONNA por cualquier motivo, ya sea para su reparación u otra causa, deberá ser debidamente autorizado por el encargado de Activo Fijo y dejar constancia a la UI para solicitar un reporte de las condiciones actuales.

15.- Para evitar accesos no autorizados a las computadoras e información del CONNA, se debe contar con una contraseña de seguridad para restringir el acceso a los archivos en el equipo, la contraseña debe caducar cuando el sistema operativo lo solicite.

16.- Los sitios de multimedia como música, videos, galerías fotográficas en línea, congestionan el ancho de banda con el consiguiente deterioro en la velocidad de

comunicación de los otros usuarios de la red. Además, los sitios de descarga de música o videos, utilizan casi todo el ancho de banda del que se dispone y son una de las más grandes fuentes de infección de virus a nivel mundial; por lo tanto, no están permitidos.

17.- La Información contenida en los documentos electrónicos generada en el desarrollo de sus labores como funcionario público, ya sean estos documentos en Word, Excel, PowerPoint, pdf, bases de datos, datos estadísticos, entre otros, son propiedad del CON NA y deberá ser resguardada como tal y mantenida su confidencialidad, y solo pasarán a ser de dominio público las expresamente autorizadas por el Titular de la Institución para ese fin.

18.- Cada usuario deberá acatar todas las políticas de Administración de Red (Active Directory) para el manejo de la red LAN del CONNA.

19.- El Jefe de la Unidad de Informática será el administrador de todos los servidores informáticos implementados en el CON NA junto con los usuarios que así se designen para este fin, y deberá estar en posesión de las claves de Administrador de estos sistemas.

ele'

20.- El uso de ordenadores que no pertenezcan al CON NA no está permitido, a excepción de aquellos que sean autorizados por el Titular de la Institución o pertenezcan a consultores externos o visitantes especiales.

21.- El Servidor Público tiene derecho a una dirección de correo electrónico con el dominio de la Institución.

22.- El correo electrónico autorizado para la generación, transmisión y recepción de información generada en el CON NA es el correo Institucional.

B. OBLIGACIONES DEL USUARIO Y JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

de"9

i. Son obligaciones del empleado(a) con respecto a la asignación del equipo y software las siguientes:

- Cuidar la integridad, del buen uso y limpieza del equipo, conforme a sus respectivos manuales de usuario y usarlo exclusivamente para los fines institucionales para los que éste ha sido designado.
- Solicitar asesoría o soporte al Jefe de la Unidad de Informática en cualquier situación relacionada al equipo computacional o software.
- Cuando un equipo informático y de comunicaciones presente problemas este deberá de reportarse al Jefe de la Unidad de Informática identificando el problema



que este tenga a fin de solventar el problema de la falla a la brevedad posible, para el registro y control del diagnóstico, en el departamento de Informática, llevará una bitácora de los fallos o malfuncionamiento, absteniéndose de intentar la reparación por sí mismos, dicha bitácora será llevada por un "Reporte de Servicio Técnico" el cual deberá ser llenado por el Jefe de la Unidad de Informática y firmado por el usuario (Anexo No. 6).

- Toda Subdirección, Departamento, Unidad o Sede departamental del CONNA, deberá de solicitar el apoyo al Jefe de la Unidad de Informática cuando sea necesario instalar un bien o servicio ya sea para remover algún dispositivo, o modificar las características físicas del equipo asignado (Anexo No. 4).
- Se otorgará acceso al equipo asignado solo al personal **autorizado** de soporte o mantenimiento para que estos lleven a cabo su labor, dicho soporte debe ser solicitado al correo electrónico asignado por la Unidad de Informática (Anexo No. 7).
- Es responsabilidad de cada uno de los empleados y empleadas apagar por completo el equipo al término de la jornada laboral, periodo de vacaciones y feriado oficiales, salvo aquellos que por su naturaleza y servicio requieran estar encendidos las 24 horas (Servidores).
- Mantener activo el software antivirus en las computadoras y verificar **sin excepción alguna** los archivos que provengan de medios de almacenamiento externos, ya sean disquetes, CD, DVD, memorias Flash (USB), otras redes, Internet o cualquier otro, para asegurarse que estén libres de virus informáticos. Actualizar las firmas y el software antivirus cuando el Jefe de la Unidad de Informática lo informe siguiendo los procedimientos que establezca.

ii. El Jefe de la Unidad de Informática tendrá las siguientes funciones principales:

- Determinar en coordinación de las Áreas de la Institución, las necesidades de equipo computacional y de software y asignar o reasignar el equipo y software que se reciba bajo autorización de Dirección Ejecutiva.
- Mantener informado al Titular de la Institución sobre las necesidades de equipo y software.
- Mantener actualizados los registros correspondientes al inventario de equipo computacional y software en coordinación con el encargado de activo fijo.
- Diseñar, implementar y supervisar que el equipo este incorporado a un programa de mantenimiento preventivo; así como vigilar que el mantenimiento correctivo



requerido sea realizado en el menor tiempo posible.

- Emitir un dictamen técnico para la baja de los equipos considerados obsoletos o irreparables.
- Dar el soporte a todo el personal de las diferentes dependencias del CONNA, que tengan asignado su computadora haciendo el usuario para el uso correcto del equipo.
- Brindar todo el apoyo a cada uno en todos los servicios de informática relacionados con la conexión, instalación y configuración del equipo, software y de los servicios de red e Internet, el cual deberá de ser solicitado (Anexo N° 1).
- Difundir y promover el conocimiento del manual entre los servidores públicos o usuarios.
- Dictaminar la viabilidad y apoyar a las subdirecciones, departamentos, unidades y sedes departamentales, en las acciones y operativos de soporte informático que se soliciten.
- Realizar los respaldos de los datos contenidos en el disco duro de su computadora asignada, con una periodicidad adecuada y conservándolos en un medio extraíble como CD, DVD u otros (Anexo No. 5).
- Corresponde al Jefe de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos resolver las dudas sobre la interpretación de las disposiciones contenidas en el presente Manual para todos los efectos o resolver sobre situaciones no previstas en ella. El campo de la informática es muy dinámico y cambiante por lo que nuevas disposiciones se irán agregando a medida que los avances tecnológicos así lo demanden, las cuales serán propuestas por la Jefatura de Informática, deberán tener el Visto Bueno del Subdirector de Operaciones.
- Realizar auditorías de sistemas para la verificación del equipo y software, cualquier anomalía será motivo de sanción de acuerdo con las disposiciones de este Manual.

C. DISPOSICIONES GENERALES A PERSONAL RESPONSABLE DEL EQUIPO Y DEL SOFTWARE

i. Disposición General

Es responsabilidad de cada uno del empleado o empleada que tiene asignado su equipo de trabajo que estos son propiedad del CONNA y patrimonio de la nación, por lo tanto, se

deberán de mantener en un buen estado y usándolo responsablemente, para lo cual deberá atender las siguientes disposiciones generales:

1.- Todo el personal que tenga asignado el equipo de cómputo no deberá ingerir alimentos y mucho menos bebidas cerca del teclado, ratón o cualquier otro equipo de computación. Estos equipos electrónicos son altamente sensibles a la humedad y esta puede llegarse a arruinar irreparablemente con el consiguiente costo económico para el responsable del equipo.

2.- Es importante utilizar el modo para el ahorro de energía. No dejando encendido el monitor si no se va utilizar el equipo por un período largo de tiempo, pues esto equivale a tener encendido un televisor que nadie está viendo y gastando energía eléctrica. Si su equipo no posee el modo de ahorro de energía, apáguelo, este es el dispositivo que más energía consume, no es necesario apagar del todo su computador.

3.- Cada empleado o empleada deberá de organizar la información contenida en su disco duro en carpetas o subdirectorios descriptivos con nombres relacionados con el contenido y evitando nombres de personas, de manera que sea fácil de ubicar la información por las demás personas de la misma área.

4.- Se deberá realizar la depuración periódica de la información que contenga a su cargo para evitar la diversificación de versiones obsoletas de un mismo documento.

5.- Cuando su bandeja de correo institucional se encuentre llena o saturada es necesario que se haga una limpieza de estos que no contengan ninguna utilidad dejando únicamente aquellos que considere importantes.

6.- Se deberá hacer un buen uso adecuado del INTERNET para fines que nada tienen que ver con su trabajo, el navegar por diversión congestiona el ancho de banda y reduce la velocidad de respuesta para los demás usuarios.

ii. **Uso adecuado de la información y datos en equipo de informática asignado al personal**

- La información que posee la institución es muy valiosa y debe ser protegida por todos; los virus pueden ser muy destructivos y arruinar meses/años de trabajo e investigación, la negligencia en el uso adecuado de su computador le expondrá sanciones graves y otras consecuencias.
- Si recibe correos de personas desconocidas, sin remitente o que le puedan plantear alguna duda sobre su contenido, **no los abra**, los antivirus no garantizan un 100% de protección, lo que debe de hacer es comunicarse con la Unidad de Informática y



Servicios Tecnológicos.

- Si en sus mensajes de correo recibe archivos adjuntos (attachments) con la extensión .ZIP (comprimidos) de remitentes desconocidos, **no los abra**, pida una confirmación al remitente para verificar su contenido, este tipo de archivos son de los más usados para la propagación de virus informáticos.
- Otro medio común de propagación de virus, además de las memorias Flash (USB) son los CDs y DVDs piratas asegúrese de pasarles el programa antivirus antes de utilizarlos. Asimismo, sitios de Chato de mensajería instantáneas.
- Evite visitar páginas web que desconozca, algunos de estos lugares son fuentes reconocidas de infección de virus que para el usuario son transparentes o sea que ni se da cuenta que está siendo infectado

E 9

iii. Uso adecuado del correo institucional (SPAM y SPYWARE)

- Las cuentas de correo electrónico tienen un espacio o capacidad limitada, por este motivo es necesario bloquear y eliminar todo el Correo Electrónico Comercial No Solicitado (mejor conocido como Spam) que en la actualidad se ha convertido en un serio problema, pues afecta la capacidad de los servidores por la enorme cantidad de correos de este tipo que se reciben a diario.
- La mejor forma de evitar el Spam es previniendo que nuestras direcciones de correo electrónico sean obtenidas por aquellas fuentes generadoras de Spam. En otras palabras, se trata de no exponerse a que nuestras direcciones de correo sean copiadas por métodos y técnicas que son transparentes para el usuario.
- No responda de ninguna forma a correos no solicitados, responder a estos correos permite que su dirección de correo sea objeto de más Spam. Esto incluye las opciones para des-inscribirse de recibir este tipo de correos, que lo que hace es nada más que comprobar que su dirección de correo es válida.
- Evite en lo posible proporcionar su dirección de correo electrónico en internet o públicamente en grupos de discusión.
- Descarte y rechace los correos del tipo "Cadenas" o cualquier tipo de correo que le solicita que sea re-enviado para ayudar al niño enfermo, para evitar la mala suerte, etc. Estos correos son en realidad correos Trampa, son trucos para capturar direcciones de correo válidas y poder así enviar correo Spam.

E 9

- Recuerde que los correos de cadena de cualquier tipo (chistes, alarmistas, religiosos, etc.) tienen como misión la de servir de anzuelo y utilizan técnicas sofisticadas para tomar su dirección de correo electrónico sin su consentimiento/conocimiento para poder enviarle correo no solicitado o Spam.
- Programas que aparentemente no cuestan ni un centavo y pueden descargarse gratuitamente de la Web, al igual que los correos de cadena también funcionan como carnada y desafortunadamente una vez instalados en su computadora, toman su dirección de correo y se la transmiten a las personas que los han desarrollado para luego venderlas.
- Este tipo de programas han llegado a un nivel de sofisticación que son capaces de enviar información de todo lo que hace en su máquina incluyendo passwords, claves de acceso, etc. Estos programas que invaden la privacidad se conocen como SPYWARE.
- La Unidad de Informática brindará asistencia técnica y soporte técnico, el cual será solicitado por medio de un correo electrónico asignado por el Jefe de la UI, el cual se llenará en el asunto "Asistencia Técnica" o "Soporte Técnico", y describir la necesidad en el contenido del mensaje. El formulario será firmado y sellado por el usuario, en el caso de los Titulares podrá firmar el asistente en función.

VI. PROHIBIONES Y SANCIONES

--h/\ACCIONES DISCIPLINARIAS

- a) La Unidad de Informática realizará monitoreos periódicos para verificar el buen uso de los equipos designado a los empleados de la institución.
- b) La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos comunicará por algún medio escrito a la jefatura de Administración para su gestión ante el jefe inmediato superior de los empleados que se encuentren haciendo mal uso de los equipos informáticos. El jefe inmediato superior deberá informar por algún medio escrito de esta situación a la jefatura de Recursos Humanos o Subdirección en su defecto.
- c) Cada Subdirector/a, Jefe /a o Coordinador/a, con copia a Recursos Humanos, impondrá acciones disciplinarias a los empleados que se identifique que están haciendo mal uso de los dispositivos informáticos y si la incidencia llega más de lo establecido entonces será remitido a la Dirección Ejecutiva.

d) Las sanciones podrán ser desde una llamada de atención, la pérdida de la autorización del uso de los equipos, hasta la toma de acciones legales, según el caso.



Lb *[Handwritten signature]*

- e) El personal que no atienda las acciones disciplinarias de este manual estarán sujetos a las **NORMATIVA** ya establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo del CONNA.
- f) Programas que en no contribuyen con su trabajo en el CONNA están prohibidos, como los siguientes:
 - MESSENGER (ya sea de MSN, YAHOO o cualquier otro),
 - Programas o páginas web de redes sociales como FACEBOOK, TWITTER, HIS, MySPACE, INSTAGRAM, Pinterest, entre otros.
 - Descarga de música como LIMWARE, ARES, MUSICMATCH, KAZAA, entre otros.
 - JUEGOS EN LÍNEA,
 - PORNOGRAFÍA, entre otros.
 - Respecto de los dos primeros casos, se exceptúan aquellos usuarios que los utilizan para el desarrollo de sus funciones y han sido previamente autorizados por el Titular de la Institución.
- g) Se prohíbe a los usuarios la utilización del equipo para fines distintos a los que por su trabajo ejecuta dentro del CONNA.

e19

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

- a) En caso de incumplimiento en la aplicación al presente manual, cada Subdirector/a, Jefe/a, Coordinador/a, deberá de informar la Jefatura Administrativa informará a la Jefatura de Recursos Humanos y Administración la identificación de los usuarios o personas, para que aplique las Sanciones Disciplinarias que correspondan, cuando estos ya se hayan agotado las previamente establecidas en el RIT del CONNA.
- b) La transgresión de las disposiciones establecidas en este Manual será objeto de sanciones administrativas. Independiente de las sanciones de carácter penal que pudieran desprenderse de la conducta y mal uso intencionado de los equipos y de la información contenida en estos.

e,9

VII. VIGENCIA

El presente documento entrara en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva.





VIII. ANEXOS: FORMULARIOS

a. Anexo 1: Formulario de reporte de servicio técnico

 <small>CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA</small>		FECHA: <input type="text"/>
REPORTE DE SERVICIO TECNICO		HORA: <input type="text"/>
CONNA UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS		
SERVICIOS SOLICITADOS:	ASISTENCIA TECNICA <input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNICO <input type="checkbox"/>
	Equipo Informatico <input type="checkbox"/>	Periferico <input checked="" type="checkbox"/> Software <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
AREA SOLICITANTE:	<input type="text"/>	
DETALLE DEL SERVICIO		
CODIGO ACTIVO FIJO	SEGUIMIENTO: <input type="checkbox"/> NORMAL <input type="checkbox"/> URGENTE	USUARIO:
OBSERVACIONES		(Nombre, firma y sello)
		REVISIA:
		(Nombre)
INFO-CONNA-F001		



b. Anexo 2: Reporte de formulario de retiro de equipo informático

 <p>REPORTE DE RETIRO DE EQUIPO INFORMÁTICO</p> <p>INFORME TÉCNICO CONNA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS</p>	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>FECHA: <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>HORA: <input style="width: 100%;" type="text"/></p> </div>
<p>USUARIO: _____</p> <p>DEPENDENCIA: _____</p>	

DETALLE DEL INFORME								
EVENTO: _____								
DATOS DEL EQUIPO								
DISPOSITIVO DE COMPUTO:								
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; padding: 2px;">MARCA:</td> <td style="border: 1px solid black; height: 15px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">MODELO:</td> <td style="border: 1px solid black; height: 15px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Nº DE SERIE:</td> <td style="border: 1px solid black; height: 15px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Nº DE ACTIVO FIJO:</td> <td style="border: 1px solid black; height: 15px;"></td> </tr> </table>	MARCA:		MODELO:		Nº DE SERIE:		Nº DE ACTIVO FIJO:	
MARCA:								
MODELO:								
Nº DE SERIE:								
Nº DE ACTIVO FIJO:								
OBSERVACIONES								

<p>EMITE: _____</p> <p>NOMBRE Y APELLIDO: _____</p> <p>CARGO: _____</p>	<p>RECIBE: _____</p> <p>USUARIO: _____</p> <p>CARGO: _____</p>
PARA USO INTERNO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	
<p>1. CONDICIONES DE ENTREGA</p> <p>Equipo Completo</p> <p>Equipo funcionando correctamente</p> <p>Presenta rayones/golpes</p> <p>Guardado correctamente</p>	<p>2. OBSERVACIONES SOBRE ENTREGA DEL EQUIPO</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>





c. Anexo 3: Reporte de solicitud técnica baja de bien informático

tx conna
UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS

!solicitud N!! 1

FECHA: _____

HORA: _____

REPORTE DE SOLICITUD TECNICA BAJA DE BIEN INFORMATICO

CONNA

UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS

AREA SOLICITANTE: _____

NOMBRE: _____

CARGO: _____

NOMBRE JEFE INMEDIATO: _____

CARACTERISTICAS DEL BIEN INFORMATICO

DESCRIPCION:

MARCA	MODELO	N!! INVENTARIO	N!! SERIE	VALOR ESTIMADO	MOTIVO BAJA

OBSERVACIONES Y/O DESCRIPCION:

CLAVES PARA DAR DE BAJA: DAÑADO DESUSO IRREPARABLE

V.B. JEFE ADMINISTRATIVO

V.B. ENCARGADO DE ACTIVO FIJO

NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE



d. Anexo 4: Reporte de solicitud de reparación de equipo informático




REPORTE DE SOLICITUD DE REPARACION DE EQUIPO INFORMatico

CONNA
UNIDAD DE INFORMATICA V SERVICIOS TECNOLOGICOS

FECHA:
 HORA:

DEPENDENCIA: _____

EQUIPO:

MARCA	MODELO	N!! INVENTARIO	N!! SERIE

DESCRIPCION DE LA FALLA: _____

RESPONSABLE DEL EQUIPO: _____

NOMBRE DEL PROVEEDOR: _____

FECHA V HORA DE SOLICITUD DEL SERVICIO: _____

REPORTADO POR: _____

PARA USO EXCLUSIVO DEL TECNICO

FECHA DE ATENCION: _____

NOMBRE DEL TECNICO: _____

DESCRIPCION DEL MANTENIMIENTO: _____

PARA USO EXCLUSIVO DEL SOLICITANTE

EL EQUIPO

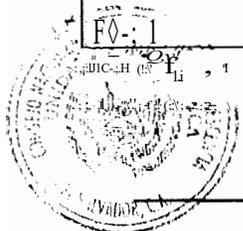
FUE RECIBIDO A SATISFACCION

QUEDA PENDIENTE POR REPUESTOS V PARTES

QUEDA PENDIENTE PARA SER RETIRADO EN EL TALLER DEL PROVEEDOR

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____ FIRMA: _____

FECHA V HORA: _____



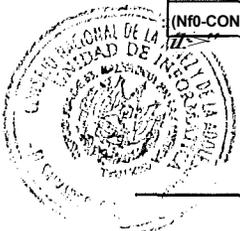


e. Anexo 5: Reporte de solicitud de respaldo de información y datos

		Isouc1TUD Nº: _____	
REPORTE DE SOLICITUD DE RESPALDO DE INFORMACION Y DATOS		FECHA: _____	
CONNA UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS		HORA: _____	
DATOS GENERALES DE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE			
DEPENDENCIA:	_____		
EMPLEADO:	_____		
CARGO:	_____		
JEFE INMEDIATO:	_____		
CORREO ELECTRONICO:	_____		
TIPO DE INFORMACION A ALMACENAR			
CONFIDENCIAL:	<input type="checkbox"/>	NO CONFIDENCIAL:	<input type="checkbox"/>
SOFTWARE:	<input type="checkbox"/>	SISTEMAS DE INFORMACION:	<input type="checkbox"/>
BASES DE DATOS:	<input type="checkbox"/>	ARCHIVOS DE TRABAJO USUARIO:	<input type="checkbox"/>
		OTRO:	_____
MEDIO DE RESPALDO			
CD/DVD	<input type="checkbox"/>	DISCO DURO EXTERNO	<input type="checkbox"/>
		SERVIDOR	<input type="checkbox"/>
		CLOUD	<input type="checkbox"/>
		USB	<input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES			
_____		_____	
NOMBRE Y FIRMA SOLICITANTE		FIRMA DE RECIBO	
		UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	
(Nf0-CONNA-F005)			

L

cc





f. Anexo 6: Reporte Único de soporte técnico

AX CONNA		FORMATO UNICO DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO	1.--31,t IHFO,COHA-F(V)
1. EOEI.SOLICITANTE		C.P. INICION	D. MES
7E4*10TUHDIC	SEDE 1	CA:IRA.	11:HO/O,EXT 1

2. INFORMACION GENERAL DEL SOPORTE		
• INVENTARIO DEL EQUIPO	UBICACION DEL EQUIPO	# CASO (Soporte Técnico)
<input type="checkbox"/> Mismo del usuario <input type="checkbox"/> Otro (Escriba Ubicación)		
Indique el motivo de la solicitud marcando alguna(s) de las opciones nombradas y en negrita		
<input type="checkbox"/> Aa.Td<nI <input type="checkbox"/> Ne.1r...itHtkú-li <input type="checkbox"/> J.W1W1e;...új <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Re<11kñ <input type="checkbox"/> T d á J 1b1k1 <input type="checkbox"/> P11rcll <input type="checkbox"/> lb11"j <input type="checkbox"/> a...	<input type="checkbox"/> M8menimic/TID- <input type="checkbox"/> Wic! co , E)U, <input type="checkbox"/> 'ih:tidl [b:lláih! <input type="checkbox"/> FVMS UI- <input type="checkbox"/> a...
OBSE IOHES;it'aHf1kier1mide1f11.lf_dallil .. dalir1;f:l:fa11'1H/LiAlnOODm-;o;h."llll htlldair:;no;ill):1at,ui)		

<input type="checkbox"/> Cl:llda de ...egurdad <input type="checkbox"/> ..,.,.,.,.,.,.,.,. <input type="checkbox"/> ..,.,.,.,.,.,.,.,.	<input type="checkbox"/> 81éclktú <input type="checkbox"/> 0 ljdici d'8'	<input type="checkbox"/> O. -a- <input type="checkbox"/> 0 Ot1,00	<input type="checkbox"/> Máléll <input type="checkbox"/>
OOSE!t\IJCIOHES((Bwt@t'1!éhl-illl q,új11,u,eo;_p@Hfffil oill11L<1iri!vc1o""J			

Otro:
 DE:CAIN:U'II dillm d' l'atéVII

Recuerda llenar su solicitud en la parte de abajo. Favor escribir en la siguiente sección, en caso de ser necesario del área de Informática y Tecnología

DE:AIK911CO	OIA 11ES A1Q
scul et(QN	1 CA 1 1E 1 1E
OIIERVACIONES	

...m-lb.li.lif-
 ...Je...trsvclalIDFkllf3lll
 ...s1u-4"ht);
 ...M...W...I...
 ...la,il),1"IRWWM:ill"lltulla-f'l...J...ra.MV:1-
 ...NaNWDI ...dE:1P:illbacMloo11;imllllyj,WfEBr;-EJ
 ...M...SPTUI;ll-&:3f'Ylj...Th v-d;.
 ...lRlRil,il"l,mOill...mMlllCl-W:WQF+1
 ...CalcTW31Sdl;ll "QE-MI "M
 ...ilX'Ilb;:i- IPlá M

FIIIW.DELUSUJIR!(U	SOPORTE TÉCNICO	ACEPTADO / CONFORME
--------------------	-----------------	---------------------

Con. Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, No. 2, Edificio Salvador, El Salvador - Tel: (503) 2222-1111





g. Anexo 7: Reporte de solicitud de creación de cuentas de usuario de red

 CONNA CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA	!souc1TUD Nº: _____		
	REPORTE SOLICITUD CREACION DE CUENTAS DE USUARIO DE RED		
CONNA UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS		FECHA: _____	
		HORA: _____	
DATOS GENERALES DE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE			
DEPENDENCIA:	_____		
EMPLEADO:	_____		
CARGO:	_____		
JEFE INMEDIATO:	_____		
CORREO ELECTRONICO:	_____		
DATOS DEL USUARIO DE RED			
¡TIPO DE SOLICITUD:			
CREACION <input type="checkbox"/> MODIFICACION <input type="checkbox"/> ELIMINACION <input type="checkbox"/>			
NOMBRE USUARIO RED LAN: _____			
TIPO DE ROL: ADMINISTRADOR <input type="checkbox"/> USUARIO OPERATIVO <input type="checkbox"/>			
OBSERVACIONES			
_____ NOMBRE Y FIRMA SOLICITANTE Subdirección/Jefatura Unidad/Opto.		_____ FIRMA DE RECIBO UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOSTECNOLOGICOS	
INFO-CONNA-F007			





h. Anexo 8 Reporte de solicitud de acceso a Internet

INFO-CONNA-FOOB

FORMATO DE SOLICITUD DE ACCESO A INTERNET

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE, .:				
Nombre de la Dependencia u Organismo				
Nombre de la Unidad Orgánica (Dirección y Departamento) al que pertenece				
Ubicación física o domicilio (Edificio, calle, número, colonia, ciudad)				
Nombre Completo del Usuario		Número de Empleado	Puesto	
Función principal del usuario				
Teléfono v Extensión	Cuenta		Firma de Aceptación del Usuario	
	Tipo	Fecha de Caducidad		TIPO DE ACCESO FUU 1 PAR-CIA L
	Definitiva	No Llenar		
Temporal				
Dirección de Correo Electrónico		Horario de trabajo	Horario de uso	
Tipo de información a consultar debe estar relacionada con la función desempeñada				

• Acepto sujetarme a las disposiciones del Reglamento de Acceso a Internet

AUTORIZACIÓN DEL RESPONSABLE INFORMÁTICO	
Hombre	
Teléfono o Extensión	Extensión
	de 29
Vo. Do. DEL RESPONSABLE ADMINISTRATIVO	
Nombre	
Teléfono o Extensión	Extensión
	de 3
Fecha (dd/mm/aaaa)	
/ /	





CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA

Manual de uso del equipo informático para personal del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia



Reporte de solicitud de cuenta de acceso a los servicios de correo institucional del CONNA

conna

CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA

SOLICITUD N°

liff.t

REPORTE SOLICITUD CREACION CUENTA CORREO INSTITUCIONAL

CONNA

UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS

FECHA:

HORA:

DATOS GENERALES DE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE

DEPENDENCIA:

EMPLEADO:

CARGO:

JEFE INMEDIATO:

CORREO ELECTRONICO:

NOMBRE Y FIRMA SOLICITANTE
Subdirección/Jefatura Unidad/Opto.

FIRMA DE RECIBO
UNIDAD DE INFORMATICA YSERVICIOS TECNOLOGICOS

DATOS DE LA CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL

TIPO DE SOLICITUD:

CREACION

MODIFICACION

DESABILITADO

ELIMINACION

NOMBRE DEL USUARIO CORREO INSTITUCIONAL: _____@conna.gob,sv

FECHA DE CADUCIDAD: _____

PROPOSITO DE LA CUENTA: _____

Instrucciones para rellenar a Impreso:

- Consigna todos los datos con la mayor claridad posible.
- El solicitante debe detrs- un cargo o puesto m a CONNA que justifique la creación delacuerta.
- Especificar lo mejor posible la descripción del propósito de la cuenta

NOTA: La cuentas que no se utilicen en el plazo de 3 mesu serán deshabilitadas.

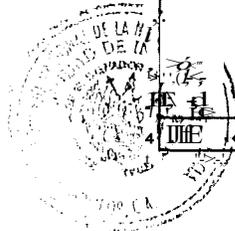
PARA USO EXCLUSIVO DE LA UNIDAD DE INFORMATICA

DATOS DE LA CUENTA CREADA

USERNAME: _____

CONTRASEÑA: _____

FECHA DE CREACION: _____



AF011



k. Anexo 11: Reporte de solicitud de ALTA/BAJA en aplicaciones informáticas



**SOLICITUD ALTA/BAJA EN
APLICACIONES
ADMINISTRATIVAS**

Teléfono

Como responsable de la Subdirección/Unidad/Area/Departamento:

Solicito: A B
 BJ.jaO

Acceso a Unidad de Red: D

En el acceso a las aplicaciones:

1	
2	
3	
4	

Para el personal que detallo a continuación:

Nombre	Código Empleado	Coneo electrónico

Observaciones:

En San Salvador, el ____ de _____ de _____

Pdo.: _____



INFO-CONNA-FOII

I. Anexo 12: Reporte de solicitud de cambio de contraseña (Cuenta genérica o bloqueada)



Solicitud de Cambio de Contraseña -Cuenta genérica o bloqueada-

SOLICITA EL CAMBIO DE CONTRASEÑA:

(Apellido, Nombre): _____
CODIGO EMPLEADO; _____
 Sub Dirección/Unidad/Área Departamento: _____
 Sede: _____
 Teléfono: _____

Solicito el cambio de contraseña en el sistema de mi CMGO/funcionario de: _____

DATOS DE LA CUENTA DE CORREO:

Tipo de cuenta de correo: Cuenta de correo personal o de solicitud
 Cuenta de correo genérica

Nombre de la cuenta: _____ @conna.gov.sv

Identificación de la solicitud de cambio de contraseña

DATOS DE LA CUENTA DE ACTIVE DIRECTORY:

Nombre de la Cuenta de Active Directory: _____
 Motivo de la solicitud de cambio de contraseña: _____

SOLICITO: que se me permita cambiar la contraseña de mi cuenta de correo genérica.

En San Salvador, a _____ de _____ de _____

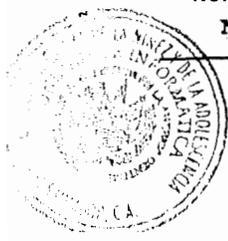
Fdo.: _____

NOTA: La cuenta que se solicita debe haber sido creada en el sistema de correo electrónico.

DATOS DE LA RESPUESTA (A rellenar por la Unidad de Informática y Recurso Humano):

Nombre de la cuenta: _____ Fecha: _____
 Nueva contraseña: _____

mro-comA-rou



m.Anexo 13: Reporte de préstamo de equipo de cómputo

INFO-CONNA-F013



Formato de Préstamo de Equipo de Cómputo

Fecha de préstamo: Hora:

Nombre: _____

Subdirección/Unidad/Departamento: _____

- D O-ROM
- D Cargador
- D Declado
- O otros
- D Accesorio/otro
- D Unidad DVD/CD externa
- D Mouse

CANTIDAD	DESCRIPCION	MODELO	MARCA	N° DE SERIE	N° ACTIVO FIJO

Fecha de Devolución:

El usuario deberá responder por cualquier daño o pérdida parcial o total, será su responsabilidad devolver el equipo de cómputo o dispositivo en buenas condiciones dentro del periodo establecido de servicio.

Unidad de Informática

Nombre y Firma de quien recibe

Observaciones: _____

n. Anexo 14: Reporte de solicitud de acceso extraordinario a los servicios de la red LAN del CON NA

INFO-CONNA-F014



Solicitud de Acceso Extraordinario a la Red

Fecha de Solicitud:

Hora:

Nombre de la persona solicitante:

Unidad Organizativa Solicitante:

Persona autorizada para laborar extra:

Actividad a desarrollar que justifique el acceso extraordinario a la red:

Tiempo de realización de jornada extraordinaria, de: _____ hasta: _____

Fecha de realización de jornada extraordinaria: _____

Espacio de autorización para realización de acceso extraordinario a la red:

Autoriza: Nombre y firma de Jefatura
Inmediato(a)

Sello de Unidad Organizativa

Firma y Sello
Unidad de Informática y Recursos Tecnológicos





a. Anexo 15: Reporte de entrega de equipo de cómputo y comunicaciones

INFO-CONNA-F015



Formato de Entrega de Equipo de Cómputo y Comunicaciones



Fecha de entrega:

Hora:

Nombre: _____

Subdirección/Unidad/Departamento: _____

D O-ROM

D Accesorio/otro

D Cargador

D Unidad DVD/CD externa

Teclado

D Mouse

O cable de Red

D Cable Impresor (USB)

D Memoria USB

CANTIDAD	DESCRIPCION	MODELO	MARCA	N' DE SERIE	N° ACTIVO FIJO

El usuario deberá responder por cualquier daño o pérdida parcial o total, será su responsabilidad cuidar el equipo de cómputo o dispositivo en buenas condiciones.

Unidad de Informática

Nombre y Firma de quien recibe

Observaciones: _____



p. Anexo 16: Reporte de control de salida de equipo de cómputo



CONTROL DE SALIDA DE EQUIPO DE COMPUTO

UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS

SOLICITUD Nº: _____

Por medio de la presente, se informa de la salida de las instalaciones del CON NA (Oficinas centrales) del siguiente tipo de equipo y/o dispositivo:

DISPOSITIVO DE COMUNICACIÓN MOVIL	<input type="checkbox"/>	EQUIPO DE COMPUTO	<input type="checkbox"/>
DISPOSITIVO DE COMUNICACIÓN FIJA	<input type="checkbox"/>	EQUIPO DE RED	<input type="checkbox"/>

con destino a las oficinas de la Empresa _____
ubicada en _____, teléfono Nº _____, para efectos de:

DIAGNOSTICO	<input type="checkbox"/>	APLICACIÓN GARANTIA	<input type="checkbox"/>
REPARACION	<input type="checkbox"/>	MANTENIMIENTO	<input type="checkbox"/>

OTROS: _____

CANTIDAD	DESCRIPCION DEL BIEN	MARCA	MODELO	Nº INVENTARIO	Nº SERIE	ESTADO DEL BIEN

JEFATURA ADMINISTRATIVA
Lic. Mario Hernandez

ENCARGADO DE ACTIVO FIJO
Lic. Walter Lopez

JEFATURA UNIDAD DE INFORMATICA
Ing. Jairo Pineda

Recibe (Nombre Completo): _____
Fecha y hora: _____



INFO-CONNA.FDIS.//



q. Anexo 17: Reporte de solicitud de publicaciones página Web

 FORMATO PARA LA SOLICITUD DE PUBLICACIONES EN LA PAGINA WEB Y LA INTRANET CON NA UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	SOLICITUD Nº 1
	FECHA: <input type="text"/> HORA: <input type="text"/>
AREA SOLICITANTE: <input type="text"/>	

NOMBRE:

CARGO:

NOMBRE JEFE INMEDIATO:

DONDE DESEA PUBLICAR: Web Intranet

DESCRIPCION DE LA SOLICITUD:

Nombre del archivo	Formato (Word, PDF, Excel, JPG, PNG, Carel Draw. Si es otro, cuál?)	Medio en el que se entrega (CD, diskette, use, IP, Si es otro, cuál?)	Nombre del enlace donde se desea publicar

COMENTARIOS ADICIONALES

FECHA DE LA PUBLICACIÓN

Desde: Día: Mes: Año:

Hasta: Día: Mes: Año:

CONTACTO

Nombre:

Extensión:

Correo:

Responsable de la Publicación:

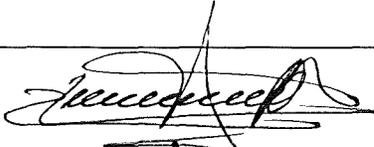
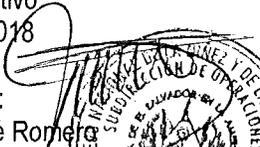
Favor califique el servicio siendo 1 muy malo y 5 excelente
la atención recibida fue respetuosa

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------



Enviar por correo electrónico, favor colocar en el asunto (Subject): "Para publicar"
 5 días hábiles después de las 5 de la tarde, la publicación se realizará durante la jornada (laboral) hábil
 INFO-CONNA-ID-0017



 <p>CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA</p>	REVISIÓN/ACTUALIZACIÓN: 00 Fecha: Mayo 2018			CODIGO
	<p>"NORMATIVAS DE CONTROL DE USO DEL SERVICIO TELEFONICO DEL CONNA"</p>			
Elaborado por:  Ing. Jairo Pineda / Jefe de Informática	Revisado y presentado por:  Revisado por: Lic. Mario Mauricio Hernández Jefe Administrativo Fecha: 15/05/2018	Aprobado por:  Ucda. Zaira Navas Dirección Ejecutiva Fecha:		
 Ing. Ricardo Castillo / Técnico de Informática Fecha: 14/05/2018	 Presentado por: Lic. Oscar René Romero Subdirector de Operaciones Fecha:			

Contenido

DISPOSICIONES GENERALES.....	3
I. PROPOSITO	3
11. AMBITO DE APLICACIÓN	3
111. BASE LEGAL.	3
IV. CONSIDERANDOS	3
V. NORMAS DE ELEMENTOS Y TIPO DEL SERVICIO DE TELEFONIA	3
VI. NORMAS GENERALES	4
6.1 CLASIFICACION DE LOS SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA	4
6.2 HORARIO Y ASIGNACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONIA.....	5
6.3 RESPONSABILIDADES.....	6
6.4 ASIGNACION Y USO DEL SERVICIO DE TELEFONOS CELULARES DE PROPIEDAD DEL CON NA	7
6.5 RESPONSABILIDADES POR LA ASIGNACION DEL BIEN	8
6.6 OBLIGACION DE DEVOLUCION DEL TELEFONO CELULAR.....	10
VII. PROHIBIONES, CONTROLES Y SANCIONES	11
IX. MEDIDAS DISCIPLINARIAS	12
X. VIGENCIA	12



DISPOSICIONES GENERALES

I. PROPOSITO.

El presente documento establece los mecanismos para el uso y control de los servicios de telefonía fija y móvil en el Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia (CONNA), que sean de su propiedad. Regula además los deberes, obligaciones y prohibiciones que deben cumplir y observar los empleados que los utilicen en el cumplimiento de sus funciones, buscando el adecuado provecho de su utilización.

II. AMBITO DE APLICACIÓN.

Este documento es de aplicación exclusiva y de cumplimiento obligatorio por todos los empleados y empleadas del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia (CONNA). En lo relacionado al servicio de telefonía fija y móvil.

III. BASE LEGAL.

Tiene como base legal las siguientes disposiciones:

- a) Reglamento Interno de Trabajo del CONNA; artículos 3, 7 y 58. Acuerdo N°. 1 emitido en sesión ordinaria No. XVII de Consejo Directivo de fecha 14 de noviembre de 2013.
- b) Normas Técnicas de Control Interno Especificas del CONNA; Diario Oficial No. 119, Tomo No. 403 de fecha 30 de junio de 2014.
- c) Ley de Corte de Cuentas de la Republica
- d) Ley de Ética Gubernamental.

IV. CONSIDERANDOS

- a) Que es necesario regular los servicios de telecomunicaciones proporcionados al personal del CONNA en el desempeño de sus funciones.
- b) Que es importante la optimización del recurso económico de la Institución, mediante la administración eficiente y ordenada de los servicios.
- c) Es prioritario disponer de estas normativas de control interno para que el CONNA cuente con los instrumentos que le faciliten el buen uso y protección los recursos económicos de la institución.

V. NORMAS DE ELEMENTOS Y TIPO DEL SERVICIO DE TELEFONIA

- **ELEMENTOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA.** Se establecen los siguientes elementos del servicio de telefonía:

Línea telefónica Interna: Aquella línea otorgada a los empleados y empleadas del



CONNA, que permite la comunicación con las distintas unidades existentes al interior de la entidad, la recepción de llamadas externas comunicadas a través de la central telefónica, en el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Central de Telefonía: Equipo instalado en el Data Center Principal de la Oficina Central del CONNA, para la administración de las llamadas externas y su derivación a los teléfonos internos. Asimismo, efectuar llamadas al exterior a teléfonos fijos, celulares y cuando corresponda al exterior del país.

Equipo de Comunicación Departamental: Equipo instalado en las Juntas de Protección de la Niñez y de la Adolescencia Departamentales, para permitir el uso independiente de las líneas públicas locales, así como efectuar llamadas a nivel nacional a teléfonos fijos, celulares.

Directorio telefónico Institucional: Relación de las líneas telefónicas instaladas en el CONNA.

- **TIPOS DE SERVICIOS.**

Para efectos del presente documento se establecen los siguientes tipos de servicios:

Línea Telefónica Fija: Aquella línea telefónica instalada con una conexión física otorgada por cualquier Compañía Telefónica o Empresa local o nacional al CONNA, para facilitar la comunicación de los empleados y empleadas que se desempeñan sus labores en el mismo.

Línea Telefónica Celular: Aquella línea telefónica que no depende de una conexión física, otorgada a determinados empleados y empleadas del CONNA, que permite la comunicación de los mismos con teléfonos fijos y celulares, en cualquier momento y lugar que se encuentren.

VI. NORMAS GENERALES

6.1 CLASIFICACION DE LOS SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA

- **El CONNA** se reserva el derecho de cambiar, eliminar, reemplazar el servicio, equipo, compañía proveedora, etc., así como las condiciones y restricciones vigentes.
- **CLASIFICACIÓN.** Para los efectos del presente documento las líneas telefónicas del CONNA serán utilizadas bajo la siguiente clasificación:

✓ De uso para Unidades Directivas, que son aquellas líneas directas asignadas al



servicio de la Dirección Ejecutiva del CONNA.

De uso Operativo, aquellas líneas telefónicas directas que son otorgadas a servidores públicos del CONNA previa autorización expresa por la Máxima Autoridad Ejecutiva correspondiente.

De uso institucional, todas las líneas telefónicas que se conectan a las Centrales Telefónicas.

- **LINEAS DE USO LIMITADO.** Estas líneas telefónicas tendrán como restricción las llamadas al exterior, y un monto máximo de consumo según sea el caso.
- **LINEAS DE USO INSTITUCIONAL.** Las líneas de uso institucional, denominados internos, son las conectadas a los equipos de comunicación nacional y departamental del CONNA, estarán autorizadas por los responsables de las Unidades organizacionales correspondientes.
- **TODOS LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL CONNA** que dispongan de una línea interna podrán realizar llamadas para fines de comunicación interinstitucional entre departamentos a nivel nacional, excepto para llamadas a celulares, internacionales y particulares. Asimismo, la Central de Telefonía registrará automáticamente el tráfico de las llamadas efectuadas y podrá generar reportes estadísticos para análisis administrativo y técnico, siempre y cuando se cuente con el software necesario para ello.

6.2 HORARIO Y ASIGNACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONIA

- **HORARIOS DE USO.** El servicio de telefonía está disponible horario 7x24x365 días continuos.

El tipo de salida a la telefonía fija se clasificará según las siguientes categorías:

Categoría	Que incluye la categoría
FULLACCESO	Acceso libre de llamadas a celulares y llamadas internacional y red del CONNA .
INTERMEDIO	ACCESO libre a llamadas locales y celulares de la red del CONNA.
RESTRICTIVO	ACCESO libre a llamadas locales y celulares de la red CONNA (5 minutos de llamadas salientes y después se cuelga la llamada.)



Se limitará el tipo de salida a la telefonía fija, según la clasificación adjunta a todos los servidores públicos de la institución, toda solicitud para la categoría "FULL ACCESO", tiene que ser autorizada por Dirección Ejecutiva. Y para las categorías "INTERMEDIO" Y "RESTRICTIVO", será autorizada por el jefe inmediato.

6.3 RESPONSABILIDADES

- **SUBDIRECCION DE OPERACIONES.** El Departamento de Administración del CONNA, tienen las siguientes responsabilidades:

Analizar las necesidades de comunicación de los servidores públicos de todos los niveles jerárquicos del CONNA, establecer y solicitar a la Dirección Ejecutiva la autorización de los servicios de comunicación solicitados.

Solicitar a la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos la instalación y habilitación de aparatos telefónicos para los servicios de comunicación.

Controlar el uso de los servicios de comunicación de los servidores públicos del **CONNA.**

Realizar el seguimiento y control del uso de los servicios de comunicación en el CONNA, y del control de los montos facturados por las empresas que prestan el servicio de comunicación.

Efectuar la consolidación de los registros presentados por los operadores de atención y de las facturas mensuales para ser revisadas y dar el visto bueno por el Administrador del Contrato.

Evidenciado el exceso de llamadas por motivos no institucionales, el Administrador del Contrato, comunicaran al Jefe(a) Administrativo(a) para realizar las medidas administrativas correspondientes.

Efectuar los trámites necesarios para que se realice el pago de los servicios en forma oportuna y evitar de este modo la suspensión del servicio.

- **SERVIDORES PUBLICOS CON ACCESO A SERVICIO DE COMUNICACIÓN EXTERNA.** Los servidores públicos con acceso a los servicios de comunicación externa (líneas fijas externas, celulares externos) tienen las siguientes responsabilidades:

- ✓ Utilizar el servicio de comunicación externo, sólo cuando la necesidad no pueda ser



cubierta a través del sistema de comunicación interno.

Utilizar el servicio de comunicación externo, sólo para fines institucionales.

Someterse a control y verificación de las llamadas realizadas y presentar informe cuando sea requerido.

Es obligación reportar cualquier falla detectada en los equipos de comunicación fija y celular, si este daño fuese ocasionado intencionalmente o el diagnóstico técnico determine que fue negligencia por parte del portador del dispositivo de comunicación, la /él Subdirector de Operaciones determinará la acción a seguir para la reparación de dicho dispositivo fijo o móvil de comunicación.

- **OPERADORES DE ATENCIÓN.** Los servidores públicos del CONNA responsables de la atención de las llamadas externas tienen las siguientes responsabilidades:

Velar por la imagen institucional, desarrollando su trabajo en forma prudente, tratando con cortesía a quienes se comunican con el CONNA y entablar la comunicación solicitada.

Cumplir con el horario de atención establecido.

6.4 ASIGNACION Y USO DEL SERVICIO DE TELEFONOS CELULARES DE PROPIEDAD DEL CONNA

- **SERVIDORES PÚBLICOS A QUIENES SE LES PODRÁ ASIGNAR UN TELÉFONO CELULAR.** Sólo los empleados/as que se detallan a continuación podrán utilizar teléfonos celulares de propiedad del CONNA o mediante Resolución expresa, según sea la necesidad e importancia de tener un aparato móvil, se les podrá proporcionar previa autorización por máxima autoridad (Director/a Ejecutiva), el uso de teléfonos celulares a otros funcionarios del CONNA que, por la índole de sus funciones, requieran de este medio de comunicación.

Dirección Ejecutiva del CONNA

Subdirector(es) del CONNA

Jefes(as) de Departamentos y Unidades, valorado según el perfil de puestos y funciones.

Coordinadores/as de Juntas de Protección, Personal de Turno y Notificadores de las Juntas de Protección Departamentales del CONNA.

✓ Equipos de Asistencia Técnica a Comité Locales (EATCL)



Personal de Transporte y Mantenimiento (Motoristas) del CON NA
Técnico Departamento

- **ENTREGA:** Los teléfonos celulares, así como sus respectivos accesorios (baterías, cargadores, estuches, etc.), serán entregados única y exclusivamente al responsable directo, junto con el acta de entrega y recomendaciones de activo fijo, en el cual constará una descripción detallada del bien y sus accesorios, así como su estado. Se entregará una copia del acta de activo fijo al funcionario o empleado/a público. Además, se entregará el Instructivo referente al uso de teléfonos celulares corporativos institucionales del CONNA, las características del servicio y responsabilidades del portador del dispositivo móvil.
- **CLASIFICACION DE USO DE TELÉFONOS CELULARES.** El uso de los servicios de telefonía celular se clasificará del siguiente modo:

Celulares de uso y consumo exclusivo (Dirección Ejecutiva).

Celulares de uso y consumo limitado (Subdirectores y Subdirectoras)

Celulares de uso controlado y consumo limitado (jefaturas, coordinadores/as y turno)

Celulares de uso básico (motoristas, notificadores de Juntas de Protección, servicios generales y técnicos).

6.5 RESPONSABILIDADES POR LA ASIGNACION DEL BIEN

- Los servidores públicos a los que, de conformidad con los acápite anteriores, se les haya entregado un teléfono celular para su uso, tendrán responsabilidad exclusiva sobre la custodia, conservación y uso del bien asignado, así como de sus respectivos accesorios (baterías, cargadores, estuches, chips, manos libres etc.).
- El teléfono celular deberá ser de uso exclusivo de la o del servidor público a quien se le fue asignado, para atender y realizar llamadas relativas al cumplimiento de las funciones propias de su cargo. En consecuencia, queda terminantemente prohibida la cesión o préstamo de estos teléfonos celulares, a otra persona, así esta pertenezca al **CON NA**.
- **El CONNA no cubrirá gastos de llamadas fuera del plan asignado, ni extravió, pérdida, robo y/o hurto del aparato móvil.**

En caso de robo o hurto del equipo celular, se debe de actuar de manera diligente e



inmediata de la siguiente forma:

Comunicarse con la Empresa proveedora del servicio de comunicación móvil, para solicitar el bloqueo del chip y el equipo, a través del número telefónico asignado en las recomendaciones que se le extienda, e informar inmediatamente al Jefe de Informática o Administrador de este contrato de servicios por cualquier medio de comunicación (por vía teléfono o correo electrónico)

Solicitar al Administrador de Contratos de este servicio de comunicación, la hoja de desactivación del aparato móvil.

El empleado/a que tenga asignado el aparato móvil deberá realizar la respectiva denuncia en la delegación de la PNC más cercana de donde fue el robo o hurto.

Entregar o enviar por correo electrónico al Administrador de Contratos o Jefe de Informática y Servicio Tecnológicos la denuncia original.

El administrador de contrato tramitará la reposición del equipo robado o hurtado y el costo del deducible será pagado por el usuario portador del dispositivo móvil a la ejecutiva de cuentas de la Empresa de Servicios Móvil en oficinas centrales del CONNA. La sustitución y entrega del equipo móvil estará sujeto a la disponibilidad de inventario con los que cuenta la compañía de telecomunicaciones.

- Si el teléfono presenta alguna falla técnica o se daña, debe ser reportado y enviado a la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, para que estos lo envíen al Taller de Servicios Técnicos de la empresa proveedora de comunicaciones, para su debido diagnóstico, siendo que, si tiene reparación o no, el costo implicado corre por cuenta del portador de la línea de comunicación móvil. En caso de que dispositivo móvil tenga el diagnóstico de "Irreparable" por causa de daño por golpes, descuido, negligencia o deterioro, dichos eventos están fuera de garantía del fabricante, por lo cual el portador de la línea móvil, deberá reponer el teléfono celular que le fue asignado con un dispositivo igual, o con similares características o superior.
- En caso de extravió, el portador del dispositivo móvil, debe informar de forma inmediata y por escrito (Memorándum) a su Jefatura, al Encargado de Activo Fijo del CONNA y a la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos, para su debido proceso de reposición del equipo que le fue asignado, por un teléfono celular igual o con similares características o superior por parte del portador de la línea móvil. Ya que dicho incidente no lo cubre la garantía del fabricante y el dispositivo móvil es propiedad del CONNA.
- De comprobarse que el robo, hurto, extravió, daños o deterioro, se produjo por falta de cuidado por parte del servidor público responsable de la custodia y uso del celular, este deberá cubrir el costo de la reparación de los daños o proceder a la reposición del equipo que le fue asignado con iguales o similares características o superior.



- El celular es una herramienta de trabajo que se debe utilizar para facilitar las comunicaciones entre oficinas y además con las personas que prestan su servicio fuera de las mismas.
- El celular debe permanecer encendido y cargado durante las horas laborales o de acuerdo a la responsabilidad y requerimientos propios del cargo, para el caso especial de las Juntas de Protección de Turno, estos deberán estar disponibles las 24 horas del día, para atender cualquier llamada de emergencia en atención a la niñez y adolescencia.
- Los celulares deben estar a servicio permanente de las áreas u oficinas de la institución a las que fueron asignados.
- Es responsabilidad de los empleados, hacer un buen uso de los servicios de comunicación (telefonía fija y móvil), para lo cual se remitirá mensualmente a la Subdirección y Unidades correspondientes, un detalle de todas las llamadas, duración y costo para su respectiva verificación.
- Para la solicitud de saldo fuera del plan asignado se deberá gestionar con el jefe administrativo, quien girará las indicaciones al Administrador de Contrato.

6.6 OBLIGACION DE DEVOLUCION DEL TELEFONO CELULAR

- **OBLIGACIÓN DE DEVOLUCION DEL TELÉFONO CELULAR.** Cada Subdirector/a, Coordinador/a, informará con anterioridad y anticipación al Encargado de Activo Fijo y a la Jefatura de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos o Administrador de Contratos de este servicio, si algún empleado/a termina su relación laboral con el CONNA, o goza de permisos de licencias por maternidad, permisos sin goce de sueldos por un promedio de 60 días, el cual deberá devolver el dispositivo móvil junto con sus accesorios a su Jefe Inmediato y este lo remitirá al Encargado de Activo Fijo en el CON NA y a la Jefatura Administrativa, para su resguardo próxima asignación cuando le sea solicitado nuevamente.

En caso contrario, si este aparato móvil no es informado oportunamente se realizarán las siguientes acciones:

De persistir la omisión en la entrega del teléfono, el Jefe Administrativo del CONNA, comunicará el hecho al Departamento de Recursos Humanos, solicitando se realicen las acciones que corresponda.

Al finalizar el año en curso, el CONNA, mediante un acuerdo anual a través de Dirección Ejecutiva, determinará la responsabilidad al Jefe/a que no reportó el



aparato móvil, deduciendo responsabilidades por la línea asignada y los costos que estos ocasionaron en el pago del servicio prestado.

- **RESTRICCIONES DE ASIGNACIÓN.** Ningún servidor público del CONNA podrá tener asignado más de un celular institucional.
- **RETIRO DEL USO DEL TELÉFONO CELULAR.** El CONNA puede retirar el uso de teléfono celular en cualquier momento, por incumplimiento a las disposiciones de este documento, por limitaciones presupuestarias, o por cualquier otra causa que la Dirección Ejecutiva del CON NA determine.

VII. PROHIBIONES, CONTROLES Y SANCIONES

- **PROHIBICIONES.** Quedan absolutamente prohibidas las siguientes actividades o acciones respecto al uso de los servicios de comunicación desde los teléfonos del **CONNA:**

Efectuar llamadas personales usando el teléfono o el chip de otro servidor público.

Los faxes instalados en el CONNA no deben ser utilizados para uso de llamadas a celulares, ni a larga distancia.

El uso de los celulares del CON NA se restringe exclusivamente para tareas laborales, de acuerdo al plan o saldo proporcionado.

El servidor público que tenga asignado un celular del CONNA, no podrá realizar o gestionar por su cuenta ante el proveedor del servicio, la modificación de la configuración de las líneas o teléfonos asignados, cambios de número, o modificaciones en las limitaciones de comunicación establecidas a la línea que le fue asignada.

Utilizar y proporcionar números telefónicos institucionales con fines de referencias comerciales, bancarias y sociales.

Otras que sean contrarias al buen uso de los equipos asignados.

CONTROLES.



El Administrador de Contrato realizará controles sobre las facturas a fin de determinar si los celulares se están utilizando para tareas laborales únicamente.

Se realizarán controles por parte de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos y si fuese necesario por la Unidad de Auditoría Interna, tanto en lo que respecta a las llamadas realizadas, como a las páginas Web visitadas y consumo de Internet (para los celulares que cuenten con dicho Plan).

Al administrador de Contrato suministrara el registro de llamadas, por número telefónico en forma mensual. Además, incluirá el detalle de detalle de las llamadas realizadas y recibidas, especificando número origen, número destino, tipo de llamada, fecha y hora de la llamada, duración de la llamada, costo de la llamada.

Cuando el saldo asignado a su plan se le haya finalizado, deberá enviar un correo electrónico al Jefe Administrativo, con copia al Administrador de Contratos, solicitando disponibilidad de saldo o minutos, para realizar sus actividades laborales de comunicación durante el tiempo que finalice el mes del plan proporcionado.

El Administrador de Contrato es el único autorizado por la Dirección Ejecutiva para el acceso a las configuraciones y controles vía web de los servicios contratados por la Institución.

VIII. SANCIONES.

El incumplimiento o la infracción a lo dispuesto en este documento, se tramitará y sancionará conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y a la normativa referida al uso de equipo informático.

IX. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

En caso de incumplimiento en la aplicación de las Políticas y Normativas, la Jefatura Administrativa a través de un informe que le remita el Administrador de Contratos de este servicio, comunicará a la Jefatura de Recursos Humanos y Administración la identificación de los usuarios o personas, para que aplique las Sanciones Disciplinarias que correspondan.

X. VIGENCIA

El presente documento entrará en vigencia a partir de su Aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva.

