

El Salvador



CORPORACION SALVADOREÑA
DE TURISMO

MANUAL DE USO DE EQUIPO INFORMÁTICO

San Salvador, Noviembre de 2010

f

CAPITULO PRELIMINAR

Objetivo del control del equipo y software computacional.

Establecer las normas de uso, mantenimiento, administración, aprovechamiento y salvaguarda del equipo y software computacional de la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR).

Ámbito de aplicación

Las siguientes disposiciones se aplican a todos aquellos empleados de CORSATUR 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.

Referencias

El presente manual se basa en el mandato del artículo 43 del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Corporación Salvadoreña de Turismo.

Terminología

Para los fines del presente manual, se referirán como:

- a) **Corporación:** a la Corporación Salvadoreña de Turismo.
- b) **Institución:** a la Corporación Salvadoreña de Turismo.
- c) **Manual:** a las presentes disposiciones sobre el uso del equipo y software computacional.
- d) **UDT:** Unidad de Desarrollo Tecnológico (informática)
- e) **Unidades Administrativas:** a las diferentes unidades que conforman la Corporación:
- f) **Presidencia, Gerencia General, Finanzas, Desarrollo, Seguridad Turística, Mercadeo Fomento, Comunicaciones, Jurídico, Auditoría, Unidad de Desarrollo Tecnológico, Gerencia Administrativa** y todas aquellas que en un futuro se establezcan.
- g) **Servidores Públicos:** a los funcionarios, empleadas y toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza para y a la orden de la Corporación.
- h) **Usuario:** servidor público que está autorizado para hacer uso del equipo y software.
- i) **Resguardante:** servidor público a quien se le ha asignado y tiene bajo su responsabilidad equipo y/o software propiedad de la Corporación.
- j) **Equipo:** servidores, computadoras personales, computadoras portátiles, impresoras, scanners, equipos de potencia ininterrumpida (ups) y otros que clasifique la UDT.
- k) **Software:** todos los programas y Utilitarios que son necesarios para el funcionamiento de los equipos y realizar los labores de la institución.

CAPITULO I

Art. 1.- La UDT, 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 la corporación, con el objeto de asegurar la conectividad y compatibilidad necesaria para la transmisión y portabilidad de datos.

Art. 2.- La UDT junto al área administrativo se encargarán de tramitar y fundamentar las adquisiciones de equipo y software, en base a los requerimientos de las Unidades Administrativas de la Corporación, debidamente justificadas.

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

Art. 4.- La UDT es la responsable de resguardar, conservar y llevar un inventario detallado de los manuales, medios de instalación, licencias (DVD'S, CDs u otros) y todas aquellos documentos que sean necesarios para establecer su adquisición legal.

Art. 5.- La UDT junto con la Jefatura de la Unidad Administrativa involucrada, serán las encargadas de asignar o reasignar el equipo informática, dejando constancia en el sistema de Activo Fijo y en el inventario individual del equipo que tendrá a su carga cada resguardante y de los cambios que se produzcan.

Art. 6.- El equipo y software asignados a los resguardantes que dejen de prestar sus servicios de manera definitiva para la corporación deben de entregarse a su jefe inmediato y al encargado de Activo Fijo los equipos computacionales en buen estado.

Art. 7.- Cuando algún área de la corporación ya no necesite el equipo o software que le fue asignada o se dañe de manera irreparable, debe ponerlos a disposición de la UDT y del encargado de Activo Fijo para su reasignación o baja del inventario individual de equipo y del sistema de activo fijo.

CAPITULO II

Art. 8.- Son obligaciones de los usuarios con respecto al equipo y software:

- a) Cuidar la integridad, 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.
- b) Solicitar asesoría o soporte a la UDT en cualquier situación relacionada al equipo computacional o software.
- c) Reportar a la UDT las fallas que se detecten en el funcionamiento del equipo asignado a fin de solventar el problema a la brevedad posible y llevar una bitácora de las fallas o malfuncionamiento, absteniéndose de intentar la reparación por sí mismas.
- d) Solicitar el apoyo a la UDT cuando sea necesaria instalar o remover algún dispositivo, o modificar las características físicas del equipo asignado.
- e) Otorgar acceso a su equipo asignado solo al personal **autorizado** de soporte o mantenimiento para que estos lleven a cabo su labor.

A

- f) Apagar por completo el equipo al término de la jornada, salvo aquellas que por su naturaleza y servicio requieran estar encendidas las 24 horas.
- g) 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, CDs, DVDs, memorias Flash (USB), otras redes, internet o cualquier otra, para asegurarse que estén libres de virus informáticos. Actualizar las firmas y el software antivirus cuando la UDT lo informe siguiendo los procedimientos que ella establezca.
- h) 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 CDs, DVDs u otros.

Art. 9.- La UDT tendrá las siguientes funciones:

- a) Determinar en coordinación de las Unidades administrativas, las necesidades de equipo computacional y de software y asignar o reasignar el equipo y software que se reciba.
- b) Mantener informada a la Gerencia General sobre las necesidades de equipo y software.
- c) Mantener actualizados los registros correspondientes al inventario de equipo computacional y software en coordinación con el encargado de activo fijo.
- d) 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.
- e) Emitir un dictamen técnico para la baja de los equipos considerados obsoletos o irreparables.
- f) Dar el soporte al usuario para el uso correcta del equipo.
- g) Apoyar en el servicio respecto a la conexión, instalación y configuración del equipo, del software y de los servicios de red e Internet.
- h) Difundir y promover el conocimiento del manual entre los servidores públicos o usuarios.
- i) Dictaminar la viabilidad y apoyar a las gerencias y jefaturas en las acciones y operativos de soporte informático que se soliciten.

Art. 10.- Para cualquier instalación de software de cualquier tipo y en cualquier máquina se deberá contar por escrito con el consentimiento del Gerente o responsable de la Unidad Administrativa y de la UDT, para lo cual deberá presentar por escrito 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 instalada en un equipo informático que no cumpla con lo estipulado anteriormente, será desinstalado sin previo aviso y sin que ello origine ninguna responsabilidad del personal de la Unidad de Desarrollo Tecnológico de la Institución.

Art. 11.- 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 a la Corporación, 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.

Art. 12.- 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 a la Gerencia de la unidad correspondiente y a la UDT la realización de los trámites correspondientes. Se exceptúan de esta disposición a los equipos portátiles y dispositivos móviles asignados a usuarios en particular.

Art. 13.- El equipo que deba salir de las instalaciones de la Corporación por cualquier motivo, ya sea para su reparación u otra causa, deberá ser debidamente autorizada por la Gerencia Administrativa (encargada de Activo Fijo) y dejar constancia en portería.

Art. 14.- Para evitar accesos no autorizados a las computadoras e información de la Corporación, se debe activar la opción de contraseña de encendido y las contraseñas de seguridad para el acceso a los archivos que el software les permita, debiendo hacer del conocimiento de estas contraseñas a su superior jerárquico, el cual deberá tener a resguardo todas las contraseñas actualizadas de sus subalternos.

Art. 15.- Los sitios de música en línea (radios con páginas web) congestionan el ancho de banda con el consiguiente detrimento 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.

Art. 16.- Programas que en nada contribuyen con su trabajo en la Corporación están prohibidos, como los siguientes:

- a) MESSENGER (ya sea de MSN, YAHOO ó cualquier otro).
- a) Programas o páginas web de redes sociales como FACEBOOK, TWITTER, HIS, MySPACE, Etc.
- c) Descarga de música como LIMESHARE, ARES, MUSICMATCH, KAZAA, Etc.
- d) JUEGOS EN LÍNEA.
- e) PORNOGRAFÍA, Etc.

Respecto de los dos primeras cosas, se exceptúan aquellos usuarios que los utilizan para el desarrollo de sus funciones y han sido previamente autorizados por la Gerencia General.

Art. 17.- Se prohíbe a los usuarios la utilización del equipo para fines distintos a los que por su trabajo ejecuta dentro de la Corporación.

Art. 18.- La Información contenida en los documentos electrónicos generada en el desarrollo de sus labores como funcionaria pública, ya sean estos documentos en Word, Excel, PowerPoint, pdf, bases de datos, datos estadísticos, etc. Son propiedad de la Institución y deberá ser resguardada como tal y mantenida su confidencialidad, y solo pasarán a ser de dominio público las expresamente autorizadas por la Presidencia ó Gerencia General para ese fin.

Art. 19.- Cada usuario deberá hacer un respaldo mensual de la documentación contenida en los ordenadores que les han sido asignados y guardarla en una carpeta que se llamará igual que el nombre de usuario que le ha sido asignada, por ejemplo: JPEREZ, lo cual deberá hacer llegar a su jefe inmediato para su conservación. Esta información se refiere solo a documentos Word, Excel, PowerPoint, pdf, Etc. **NO** fotografías **NI** videos. Los respaldos de sistemas especializados serán hechos por la UDT **mensualmente el último día hábil del mes.**

Art. 20.- El jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológica será el administrador de todos los sistemas informáticos implementados en la institución junto con los usuarios que así se designen para este fin, y deberá estar en posesión de las claves de Administrador de estos sistemas.

Art. 21.- El uso de ordenadores que no pertenezcan a la corporación no está permitida, a excepción de aquellos que sean autorizados por la Gerencia General o pertenezcan a consultores externos o visitantes especiales.

CAPITULO III

Art. 22.- La transgresión de las disposiciones establecidas en este Manual será objeto de sanciones administrativas establecidas en el reglamento interno de trabajo, independiente de las sanciones de carácter penal que pudieran desprenderse de la conducta y mal uso intencionada de los equipos y de la información contenida en estos.

Art. 23.- Corresponde a la Gerencia General 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 UDT, deberán tener el Visto Bueno de la Gerencia General y finalmente serán aprobadas por la Junta Directiva para su entrada en vigencia.

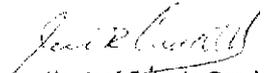
Art. 24.- Corresponde a la Unidad Interna de Control de la Corporación y a la UDT, la vigilancia del cumplimiento del presente Manual.

CAPITULO IV

Art. 25.- El presente Manual entrará en vigencia a partir del diecinueve de noviembre de dos mil diez, fecha de su aprobación mediante Acuerdo de Junta Directiva N° 1341-200/2010.



Ing. Roberto Edmundo Viera Díaz
Gerente General


Lic. José Roberto Candell
Jefe de Unidad de Desarrollo Tecnológica


Ing. Mauricio David Menéndez
Jefe Unidad de Desarrollo Institucional

ANEXO

Disposiciones Generales al personal responsable del equipo y del software

GENERALES

- Recuerde que el equipo que le ha sido asignado es propiedad de la Corporación y patrimonio de la nación, cuidelo y úselo responsablemente.
- No ingiera 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 irremediablemente con el consiguiente costo económico para el responsable del equipo.
- Se realizarán auditorías sorpresa para la verificación del equipo y software, cualquier anomalía será motivo de sanción de acuerdo con la **Décima** disposición de este Manual.
- Se debe ejecutar periódicamente los programas que mejoran el rendimiento de su disco duro como el liberador de espacio y desfragmentador del disco. Si no sabe cómo utilizarlos solicite asesoría al respecto a la UDT.
- Utilice el utilitario para el ahorro de energía. Es importante no dejar encendida 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 máquina no posee el utilitario de ahorro de energía, apáguelo, este es el dispositivo que más energía consume, no es necesario apagar del todo su computador.
- Organice la información contenida en su disco duro en carpetas o subdirectorios descriptivos con nombres relacionados con el contenido y evitanda nombres de personas, de manera que sea fácil de ubicar la información por los demás personas de la misma área.
- Depure periódicamente la información contenida en el equipo que tenga a su cargo para evitar la diversificación de versiones obsoletas de un mismo documento. Elimine los correos viejos que ya no tiene ninguna utilidad estarlos conservando.
- Evite usar la herramienta 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.
- Después de navegar por la internet, y si ya no va a hacer uso de este servicio, se debe salir del programa Explorar para no congestionar el tráfico y así permitir que otros usuarios tengan una mejor velocidad de respuesta. La reconexión con internet dedicado es casi instantánea.

VIRUS COMPUTACIONALES

- 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**, las antivirus no garantizan un 100% de

protección, lo que puede hacer es escribirle al remitente diciéndole que se identifique, si esta persona le interesa comunicarse con Ud. Lo más seguro es que le volverá a escribir, los archivos infectados deberán ser borrados definitivamente.

- 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 Chat ó 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.
- Al estar interconectados por nuestra red interna, una acción irresponsable de una persona puede repercutir en varios ó en todos los que tienen acceso a la red.

SPAM y SPYWARE

- Las cuentas de correo electrónico tienen un espacio ó 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 correos 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 en la Internet ó 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.
- Recuerde que los correos de cadena de cualquier tipo (chistes, d'armistas, 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 enviarte correo no solicitado ó 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 venderlos.

- 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.