



**Defensoría
del Consumidor**

USO DE CONTRASEÑAS

(CÓDIGO: NOGSI003, VERSIÓN: 02)

Aprobado:



Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor

Fecha:

26 NOV 2010



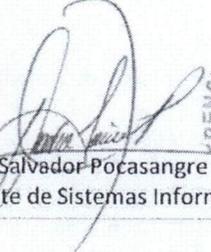
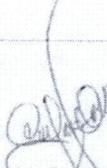
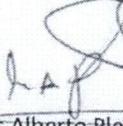
USO DE CONTRASINIALES
(de las actividades de)

de

de las actividades de las

de

	USO DE CONTRASEÑAS			
	GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS			
	CÓDIGO: NOGSI003	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 1 de 4	

<p>Elaboró:</p>   <p>Jorge Salvador Pocasangre Gerente de Sistemas Informáticos</p>	<p>Revisó:</p>   <p>Oscar Joaquín Ortiz Montano Director de Administración</p>   <p>Carlos Alberto Pleitez Fuentes Jefe de Planificación y Calidad</p>
---	--

1. BASE LEGAL

ISO 27001, anexo A, A.11.3.1 Uso de Contraseñas

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para regular la creación y uso de contraseñas robustas, cuando éste sea el mecanismo de autenticación usado para el acceso a determinados sistemas o servicios de la Defensoría del Consumidor (DC).

3. ALCANCE

El presente documento es de aplicación y de obligatorio cumplimiento para todo el personal que, de manera permanente o eventual, preste sus servicios en la DC, incluyendo el personal de organizaciones externas, cuando sean usuarios o posean acceso a los Sistemas de Información de la DC y utilicen contraseñas como medio de autenticación personal.

4. VIGENCIA

El presente documento entrará en vigencia una vez transcurridos ocho días hábiles desde la aprobación por el(la) Presidente(a) de la DC.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

NOUPYC003 Norma General para la Elaboración de Documentos Normativos.

6. RESPONSABLE

El(La) **Usuario(a)**: es responsable de custodiar debidamente las claves y contraseñas que se suministran para el acceso a sistemas o servicios de la DC, impidiendo el uso indebido o acceso por parte de terceros.

Director(a) de Administración: será responsable de velar por el cumplimiento de éste documento.

Gerente(a) de Sistemas Informáticos (GSI): será responsable de velar por el cumplimiento de la presente norma en lo relacionado a los controles que garantizan la confidencialidad e integridad de las contraseñas.

7. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Contraseña: código secreto que se introduce en una máquina para poder accionar un mecanismo o para acceder a ciertas funciones informáticas.

	USO DE CONTRASEÑAS			
	GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS			
	CÓDIGO: NOGSI003	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 2 de 4	

Personal de organizaciones externas: Talento humano que forma parte de estructuras administrativas y sistemas administrativos creadas para lograr metas u objetivos, que no son parte de la DC.

8. REQUISITOS

Uso de contraseñas

- 8.1. Las contraseñas son de uso personal y por ningún motivo se deberán prestar o facilitar a otros(as) usuarios(as).
- 8.2. Las contraseñas no deberán ser reveladas por vía telefónica, correo electrónico o por ningún otro medio.
- 8.3. Las contraseñas no se deberán escribir en ningún medio, excepto cuando son generadas por primera vez por la GSI o entregadas en custodia.
- 8.4. Las contraseñas de usuario(a) de sistema operativo y de aplicaciones [cuentas del Sistema de Atención de Reclamos y Asesorías (SARA), cuentas de correo electrónico, cuentas de servicios Web, intranet, entre otros] deberán cambiarse cada 90 días. Además, deberá cambiarse siempre que el usuario(a) sospeche que la seguridad de su contraseña puede estar comprometida.
- 8.5. Los(Las) usuarios(as) deberán cambiar las contraseñas la primera vez que usen la cuenta asignada.

Selección y custodia de contraseñas

- 8.6. La seguridad de este tipo de autenticación se basa en dos premisas:
 - a. La contraseña personal solo la conoce el(la) usuario(a).
 - b. La contraseña es lo suficientemente "fuerte" para no ser descifrada.
- 8.7. La contraseña para ser considerada "fuerte" (segura) debe poseer las siguientes características:
 - a. Debe tener como mínimo 8 caracteres.
 - b. Utiliza caracteres de tres de los cuatro grupos siguientes y siempre que uno de ellos deberá ser un símbolo:
 - i. Letras minúsculas
 - ii. Letras mayúsculas
 - iii. Números (por ejemplo, 1, 2, 3).
 - iv. Símbolos (por ejemplo, !, @, #, =, - *, etc.)
- 8.8. La contraseña no debe ser, ni derivarse de una palabra de diccionario, de la jerga o de un dialecto.
- 8.9. La contraseña no debe derivarse del nombre de el(la) usuario(a) o de un pariente cercano.
- 8.10. La contraseña no debe derivarse de información personal (del número de teléfono, número de DUI, fecha de nacimiento, etc.) de el(la) usuario(a) o de un pariente cercano.
- 8.11. Las contraseñas no podrán contener 3 o más caracteres consecutivos del nombre de el(la) usuario(a) o del nombre completo de la persona.
- 8.12. No debe utilizar la misma contraseña que utiliza para las cuentas de recursos y servicios institucionales en otras cuentas (acceso a su proveedor de servicios personal, acceso a servicios de su banco, entre otros).
- 8.13. No debe compartir las cuentas y contraseñas con nadie. Todas las contraseñas deben ser tratadas como información sensible y confidencial.

	USO DE CONTRASEÑAS			
	GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS			
	CÓDIGO: NOGSI003	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 3 de 4	

- 8.14. No debe revelar su contraseña por teléfono a nadie, incluso aunque reciba una solicitud en nombre del personal de la GSI o de un superior en la institución.
- 8.15. Nunca escriba la contraseña en papel. Tampoco almacene contraseñas en archivos de computadora sin encriptar o proveerlo de algún mecanismo de seguridad.
- 8.16. No debe revelar su contraseña a sus superiores, ni a sus colaboradores.
- 8.17. No hable sobre una contraseña delante de otras personas.
- 8.18. No revele su contraseña en ningún cuestionario o formulario, independientemente de la confianza que le inspire el mismo.
- 8.19. No comparta la contraseña con familiares.
- 8.20. No debe revelar la contraseña a sus compañeros(as) cuando se ausente de la institución.
- 8.21. No debe utilizar la característica de "Recordar Contraseña" existente en algunas aplicaciones (Outlook, Internet Explorer, Chrome).
- 8.22. Debe reportarse a la GSI cualquier sospecha que una persona esté utilizando la contraseña y una cuenta que no le pertenece.

Estándar para el desarrollo de aplicaciones

- 8.23. La GSI deberá asegurar los mecanismos de autenticación utilizados en el desarrollo de sistemas institucionales, garantizando que los sistemas desarrollados contienen las siguientes precauciones en términos de seguridad respecto a la selección y uso de contraseñas:
- No deben almacenar contraseñas en texto claro o en ninguna forma fácilmente reversible
 - Deben proveer de algún tipo de mecanismo de roles, de forma que un(a) usuario(a) pueda tomar las funciones de otro sin necesidad de conocer la contraseña del anterior.
 - Deben proveer de un mecanismo para expirar las contraseñas y obligar a los(las) usuarios(as) al cambio de la misma.
 - Se debe limitar el número de intentos de accesos sin éxito consecutivos.
 - Debe proveer un mecanismo de notificación a el(la) propietario(a) de la cuenta para los casos en que sobrepase el número de intentos de acceso sin éxito consecutivos.

Infracciones y sanciones

- 8.24. El incumplimiento de la presente norma puede llegar a comprometer la seguridad de la totalidad de la red corporativa de la DC.
- 8.25. Las jefaturas aplicarán lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo que rige al personal de la Institución, en el caso de incumplimiento de la presente norma.

9. ANEXOS

No aplica

	USO DE CONTRASEÑAS			
	GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS			
	CÓDIGO: NOGSI003	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 4 de 4	

HISTORIAL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
02	22/11/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Se agregó la base legal • Se modificó numeral 4 VIGENCIA de la manera siguiente: "El presente documento entrará en vigencia una vez transcurridos ocho días hábiles desde la aprobación por el(la) Presidente(a) de la DC". • Se modificó numeral 8.25, sustituyendo: La Dirección Administrativa por las Jefaturas. • Se modificó numeral 6 en El(La) Usuario(a), sustituyendo "como usuario" por "a sistemas o servicios de la DC" • Se agregó en el numeral 7 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA, lo siguiente: Personal de organizaciones externas: Talento humano que forma parte de estructuras administrativas y sistemas administrativos creadas para lograr metas u objetivos, que no son parte de la DC.