



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

# GUIA TECNICA

UNIDAD DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Salvador, 14 de septiembre de 2023



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

## Tabla de contenido

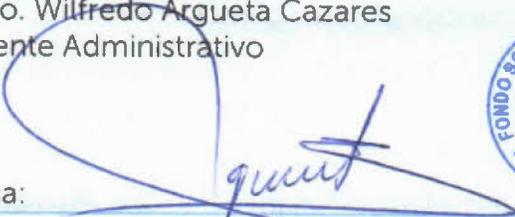
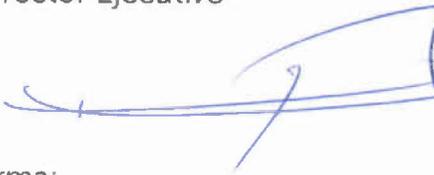
ACUERDO DE APROBACIÓN	3
REGISTRO DE MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES	4
I. INTRODUCCIÓN	6
II. OBJETIVOS	6
III. MARCO LEGAL	6
NORMAS PARA MODIFICAR Y ACTUALIZAR EL INSTRUCTIVO.	6
GUIA DE SISTEMAS INFORMATICOS DEL FOSALUD.	7
A. GUIA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATEGICA.	7
PROCEDIMIENTOS DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATEGICA.	8
B. GUIA DE ADQUISICIÓN, ASIGNACION Y USO DE SOFTWARE, HARDWARE E INSUMOS INFORMATICOS. - 9	
PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIÓN, ASIGNACION Y USO DE SOFTWARE, HARDWARE E INSUMOS INFORMÁTICOS.	13
C. GUIA PARA SOPORTE TECNICO INFORMATICO	18
PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO INFORMATICO	19
D. GUIA PARA DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	20
PROCEDIMIENTOS PARA DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE.	22
E. GUIA PARA EL USO Y ADMINISTRACION DE REDES INFORMATICAS Y COMUNICACIÓN DE DATOS	26





FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

ACUERDO DE APROBACIÓN

Fecha elaboración:  14/09/2023	Responsable de elaboración: Ing. Guillermo Antonio García Fortín Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información   Firma: 
Fecha de revisión:	Responsable revisión: Licdo. Wilfredo Argueta Cazares Gerente Administrativo   Firma: 
Fecha de aprobación por la Dirección Ejecutiva	Responsables aprobación: Dr. Carlos Emilio Nuñez Sandoval. Director Ejecutivo   Firma: 



## REGISTRO DE MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES

Ing. Nelson Najarro	Ing. Nelson Najarro	Ing. Benigno Mercado	2.0
Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	Versión
Fecha: 24/12/2016	Fecha: 5/12/2016	Fecha: 5/12/2016	
Resumen de Modificación: Se actualiza el manual de políticas y procedimientos con el objetivo de incorporar la estructura actual aprobada por el honorable Consejo Directivo del FOSALUD en relación con el funcionamiento de la unidad de tecnologías de información y otros procedimientos necesarios que deben ser incorporados debido a la normativa y funcionalidad vigente.			

Ing. Nelson Najarro	Ing. Nelson Najarro	Ing. Benigno Mercado	3.0
Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	Versión
Fecha: 12/09/2018	Fecha: 12/09/2018	Fecha: 12/09/2018	
Resumen de Modificación: Se actualiza el manual de políticas y procedimientos con el objetivo de eliminar procedimientos tales como el procesamiento de producciones, el cual actualmente es competencia de la gerencia técnica, así como también lo relacionado a descargo de bienes que es parte de la normativa de la unidad de servicios generales. Finalmente se incorporan procesos necesarios para el mejor desarrollo de las tecnologías de información, así como el procedimiento de costeo de software procedente del desarrollo interno.			





FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

Ing. Carlos Fuentes	Ing. Carlos Fuentes	Ing. Benigno Mercado	4.0-2019
Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	Versión
Fecha: 28/02/2019	Fecha: 28/02/2019	Fecha: 28/02/2019	
Resumen de Modificación: Se actualiza el manual de políticas y procedimientos con el objetivo de incluir políticas y procedimientos de medios compartidos, política para la clasificación de información electrónica, separación de roles entre desarrolladores de sistemas y administrador de servidores informáticos, incorporación de políticas redes y comunicaciones. Finalmente se incorporan procesos necesarios para el mejor desarrollo de las tecnologías de información.			

Ing. Guillermo Garcia	Ing. Guillermo Garcia	Lic. Wilfredo Argueta	5.0-2023
Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	Versión
Fecha: 14/09/2023	Fecha: 14/09/2023	Fecha: 14/09/2023	
Resumen de Modificación: Se actualiza el manual de políticas y procedimientos con el objetivo de actualizar e incluir las guías necesarias para el mejor desarrollo de las tecnologías de información. Se separa del Manual de Procesos. Renombrándose Guía Técnica de la Unidad de Tecnologías de información			





## I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual se ha elaborado de acuerdo a lo establecido en la Ley Especial para la Constitución del Fondo Solidario para la Salud y su Reglamento, el Reglamento de las Normas técnicas de Control interno emitido por la Corte de Cuentas de la Republica y el Reglamento de las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del FOSALUD, con la finalidad de sistematizar y facilitar las responsabilidades y funciones del personal, así como todas las acciones encaminadas al cumplimiento eficiente de los objetivos y metas de la institución.

## II. OBJETIVOS

1. Brindar pautas de conducta y una guía sobre los procesos y procedimientos que deben ejecutarse por el personal para los Sistemas Informáticos orientados desde la Unidad de Tecnologías de Información del FOSALUD.
2. Describir de forma clara como debe ejecutarse cada tarea relacionadas a los objetivos y al plan de trabajo de la Unidad de Sistemas Informáticos.
3. Establecer las políticas y procedimientos específicas relacionada con la adquisición, uso y custodia de equipo informático, consumibles y software.

## III. MARCO LEGAL

### NORMAS PARA MODIFICAR Y ACTUALIZAR EL INSTRUCTIVO.

1. Las modificaciones o actualizaciones serán elaboradas y propuestas por la Dirección Ejecutiva por medio de la Unidad de Tecnologías de Información y la Unidad en planificación.
2. Las modificaciones y actualizaciones aprobadas deberán hacerse constar en la hoja de registro de modificaciones y actualizaciones con fechas, autorizaciones y versión, y las mismas deberán comunicarse a las Unidades y cargos relacionados de conformidad con este Manual.



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

## GUIA DE SISTEMAS INFORMATICOS DEL FOSALUD.

La Guía de Sistemas de Tecnologías de Información se fundamentan en el marco legal de FOSALUD, en la normativa legal y normas técnicas de control interno para la gestión pública, en la política pública vigente para el quinquenio 2019-2024, y en el Plan Estratégico Institucional. La política y procedimientos que norman los procesos de Tecnologías de Información del FOSALUD incluye:

- a. Planeación y gestión estratégica.
- b. Adquisición, asignación y uso de software, hardware e insumos informáticos.
- c. Soporte técnico informático.
- d. Desarrollo y Mantenimiento de Software.
- e. Uso y Administración de Redes Informáticas

Cualquier otra normativa aprobada o escrita previo a este Manual perderá vigencia a partir de su aprobación.

### a. GUIA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATEGICA.

1. Se deberá contar con un plan estratégico de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) el cual deberá estar alineado con los objetivos del plan estratégico institucional para garantizar que se responda las necesidades institucionales y deberá ser monitoreado en los planes anuales operativos de la unidad de tecnologías de información.

La Unidad de Tecnologías de Información debe elaborar planes anuales de trabajo diseñados de tal manera que defina los objetivos a cumplir y alineado con los objetivos estratégicos y/o operativos institucionales, actividades a desarrollar, programación, indicadores de gestión y su seguimiento, recursos, responsables y fechas de ejecución.

2. La gestión de riesgos deberá evaluarse anualmente y este análisis al igual que las actividades de mitigación de riesgos deben formar parte plan operativo anual y debe incorporarse los medios de verificación.

Los proyectos que busquen mejorar la infraestructura de la institución en los ámbitos de las Tecnologías de Información deberán ser justificados al menos considerando los costos de transición, viabilidad, capacidad técnica, instalaciones, riesgos tecnológicos, vida útil y tasas de crecimiento de la infraestructura tecnológica. Lo anterior deberá remitirse a la Gerencia Administrativa y Dirección Ejecutiva para aprobación, deberá conformarse una comisión responsable del seguimiento con la finalidad de velar por la correcta ejecución del proyecto. Esta comisión deberá estar compuesta al menos por





## FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

un responsable del área beneficiada o dueña del proceso, el encargado de sección responsable del proyecto y el jefe UTI.

3. FOSALUD contará con la seguridad del sistema informático mínimo de respaldos de datos de forma periódica, medios de almacenamientos de datos, protección contra amenazas de software a través de antivirus y protección contra amenazas externas a través de firewall. La Jefatura de la Unidad de Tecnología de Información o el encargado de la Sección de Seguridad informática y Administración de servidores o su delegado aplicará políticas de acceso y restricción a nivel en las redes internas, DMZ u otros de forma que se pueda mantener una seguridad perimetral adecuada. Es obligatorio el uso de programas antivirus en equipos utilizados por los usuarios en donde el sistema operativo, por riesgo, así lo requiera. Se deberá mantener respaldos periódicos de las configuraciones y datos existentes en los servidores. Para la protección eléctrica de usarán como mínimo UPS en equipos de usuarios y servidores. El acceso al área de servidores estará restringido, pudiendo ingresar solo personal de la Unidad de Tecnologías de Información a y/o personal externo que deba realizar actividad de soporte o asistencia a los servicios y/o equipos en el lugar previa coordinación con el jefe de la Unidad de Tecnologías de Información.
4. La unidad de tecnologías de información deberá proponer alternativas de continuidad operativa en sitios remotos, en donde al menos se contemple el respaldo de sistemas de información, servicios electrónicos críticos y datos de los usuarios. Además, deberá establecer planes de contingencia, las cuales deberán revisarse anualmente.

### PROCEDIMIENTOS DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATEGICA.

#### Propósito del procedimiento.

El propósito del procedimiento planeación y gestión estratégica es establecer los pasos o actividades necesarios que permitan el crecimiento sostenido de las TIC en la institución, así como el mantener la operatividad y funcionamiento de estos.

#### Alcance del procedimiento.

Este procedimiento tiene alcance en su aplicación para todo el personal técnico y administrativo, jefaturas, Gerencias y Unidades, así como los diferentes equipos y servicios proporcionados desde la sede administrativa.





FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

## Descripción del procedimiento

### Plan de Contingencias

Los planes de contingencia deberán revisarse anualmente, este documento deberá formar parte de la programación operativa de la unidad en lo referente a las pruebas y seguimientos. En el documento de planes de contingencia deberá considerarse al menos lo siguiente:

- 1) Riesgos detectados (base análisis de riesgos)
- 2) Actividades que realizar para suplir la contingencia
- 3) Ubicación y accesos de los respaldos y/o repositorios de datos.
- 4) Personal técnico y encargado responsables.
- 5) Cronograma de pruebas de los planes

Este documento deberá ser presentado a la Gerencia administrativa Y Dirección Ejecutiva para su aprobación.

### b. GUIA DE ADQUISICIÓN, ASIGNACION Y USO DE SOFTWARE, HARDWARE E INSUMOS INFORMATICOS.

1. El hardware (equipo), el software (intangibles) e insumos (suministro) informáticos propiedad de FOSALUD son los equipos de computadoras de escritorio y computadoras portátiles –laptop u otro equipo, y componentes periféricos –servidores, impresor, escáner, dispositivos de almacenamiento, etc.-, que junto con los sistemas operativos y aplicaciones, y utilizando insumos como tintas, tóner u otro material consumible, funcionan como un sistema informático y han sido adquiridos, recibidos en donación o desarrollados por FOSALUD.
2. El objetivo de los activos informáticos propiedad de la institución tiene por finalidad estricta apoyar el trabajo técnico y administrativo, regulado por la normativa vigente y por lo que debe evitarse el uso de estos para cualquier fin diferente. Sera responsabilidad de cada usuario que tiene asignado dicho activo el velar por el cumplimiento de lo anterior, del resguardo y uso de este. Además, estos activos no pueden ser trasladados o reasignados sin previa autorización, por escrita, del jefe de la Unidad de Tecnologías de Información y el Jefe de Control de Bienes. Para los activos intangibles se prohíbe la descarga, almacenamiento e instalación de software que no tengan un respaldo de licencia para su uso y archivos multimedia que infrinjan las leyes de propiedad intelectual.
3. La adquisición de software, hardware e insumos informáticos se realizará por medio de un Programa Anual de Compras contenido en el marco del Plan Operativo y el Presupuesto Anual, elaborado por la Unidad de Tecnologías de





#### FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

Información en coordinación con Gerencias y Unidades y conforme con las necesidades solicitadas por éstas, y cumpliendo las normas legales, técnicas y administrativas. La adquisición de software de ofimática para los usuarios deberá considerar software actualizado a su última versión estable.

4. Los activos informáticos deberán contar con seguro contra todo riesgo, administrado por la Unidad de Tecnologías de Información en el caso de equipos informáticos móviles y por la unidad de control de bienes para el resto del activo. Además, la Unidad de Tecnologías de Información a través de su sección de administración de activos y soporte tecnológico, deberá crear un documento anual de Plan de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo informático y ejecutarlo, con el propósito de mantener en correcto funcionamiento los equipos informáticos, durante su vida útil. Como mínimo deberá contemplarse dos mantenimientos preventivos anuales para equipos de oficina y dos para equipos servidores.
5. Los equipos de comunicación de datos, red informática, deberán estar resguardados para evitar el acceso externo a los mismos. Este deberá estar controlado con llave la cual estará custodiada por el encargado de la sección de redes y comunicaciones, el acceso físico a servidores estará custodiado por el jefe UTI o su delegado. Para el acceso a personal de la UTI al área de servidores, deberá llevarse un control de bitácora de acceso digital o físico.
6. La comunicación electrónica (correo electrónico, página web, aula virtual, intranet, etc.) tendrán como finalidad el uso institucional. Las publicaciones en el sitio web institucional e intranet son responsabilidad de la Unidad de Comunicaciones y el soporte técnico en concepto de actualizaciones y solución de problemas de acceso por los usuarios, a dichos servicios, deberá ser brindado por la unidad de tecnologías a través de los encargados y/o responsables de cada servicio. El correo electrónico es el medio oficial para la comunicación de usuarios técnicos y administrativos que requieran esta herramienta para el desempeño de sus responsabilidades, los usuarios deberán priorizar su uso sobre los medios que requieran impresión o gastos de otros suministros, de la misma forma es responsabilidad de estos no proporcionar sus credenciales a terceros y las consecuencias provenientes de esta acción. Queda prohibido el uso del correo electrónico institucional para suscripciones de páginas web que no tengan nexos para el desarrollo de actividades de la Institución.





FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

7. La información que se utiliza de forma compartida entre unidades y usuarios para los distintos procesos administrativos deberá manejarse mediante plataformas seguras que permitan el uso de contraseñas y no el acceso libre, los jefes de unidad son los responsables de solicitar de forma escrita o mediante correo electrónico, la creación de estos recursos compartidos, quienes deberán acceder y cuáles serán sus privilegios (lectura, escritura y modificación).
8. Para la compra de equipo informático debe orientarse que los equipos adquiridos (cuando son varios equipos) que requieran la misma capacidad u obligatoriamente debe garantizarse su compatibilidad en el trabajo conjunto, se incorporen en un mismo volumen o ítem a comprar, de forma que se cuente con un estándar de equipamiento compatibles entre sí. Como mínimo los equipos de alta capacidad como servidores deben considerar tener fuentes redundantes, interfaces Ethernet de redundancia y capacidad de almacenamiento y/o procesamiento necesario para responder a la actividad por la que serán adquiridos.
9. Para la compra de equipos informáticos deberá contemplarse garantías de fabricante de al menos un año de cobertura posterior a la recepción y de al menos tres años para equipos servidores.
10. El monitoreo de los servicios brindados por la unidad de tecnología será responsabilidad del personal que administra cada servicio. Dentro de este monitoreo deberá estar contemplado el funcionamiento del servicio en sí mismo y del equipo (hardware) que lo soporta. El resultado de dichos monitoreos deberá informarse de forma periódica.
11. Las configuraciones del servidor web responderán a los lineamientos girados por Presidencia de la República, en caso de que no existan se establecerán lineamientos internos que aseguren su correcto funcionamiento.
12. Las contraseñas de equipos servidores y/o de seguridad serán manejados por el personal que administra dichos servicios, por lo que deberá haber al menos dos personas de la unidad que conozcan estos datos o por lo menos deberán tener usuarios de administración diferentes para acceso a los servicios. Para los servicios administrados por el jefe de la unidad, las contraseñas deberán ser del conocimiento de al menos uno de los tres encargados responsables de sección.
13. Para la actualización de software y/o instalación de parches deberá considerarse la instalación oportuna de aquellos elementos críticos y necesarios, para el correcto funcionamiento del software. A su vez deberá



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

registrarse mediante casos todas aquellas actuaciones que conlleven esta actividad, la revisión de estos deberá forma parte del monitoreo del servicio. Los equipos de seguridad tales como firewall y servidor antivirus deberán estar actualizados con un retraso inferior a 30 días.

14. Para la actualización de equipos sin acceso a red esta actividad deberá realizarse en coordinación entre la sección de comunicación de datos y redes, con las secciones de administración de activos y soporte tecnológico y ejecutarse con los planes de mantenimiento preventivo para equipos informáticos definido en el plan anual de mantenimiento. La sección de comunicación de datos y redes proporcionará las herramientas necesarias para realizar la actividad.
15. Los servicios tercerizados podrán realizarse con el objetivo que apoyen labores de soporte puntuales y en las cuales es necesario conocimiento especializado necesarias sobre plataformas utilizadas, tales como antivirus, firewall, etc. Con estos servicios debe esperarse mejorar y agilizar los servicios prestados por la de la unidad de tecnología. También estarán en este rubro aquellos servicios que por su naturaleza o tamaño deban ser brindados por terceros tales como mantenimientos de hardware o servicios de Internet. Los contratistas serán responsables de realizar las tareas específicas por las que han sido contratados, los administradores de contrato y/o administradores de los servicios deberán velar y supervisar la correcta realización de las tareas subcontratadas. Cuando sea posible deberán establecerse en los contratos medidas de medición de desempeño de los servicios prestados. En los servicios que por su naturaleza los proveedores pudieran tener acceso directo a los datos de los equipos de los usuarios deberán establecerse en los contratos respectivos acuerdos de confidencialidad y no divulgación de la información contenida en los equipos.
16. La Unidad de tecnologías a través de su sección de administración de activos y soporte tecnológico, deberá controlar el software instalado en cada uno de los equipos informáticos institucionales además llevará el control de los equipos informáticos provenientes de renovaciones y que sean resguardados en la bodega de la unidad.
17. Todo software o activo intangible adquirido por FOSALUD relacionado al trabajo de ofimática, tendrá una vida útil igual al del equipo donde está instalado (cinco años), lo mismo ocurrirá para aquellos softwares que tengan como objetivo el apoyo de funciones técnicas como diseño gráfico, edición de video, edición de audio, Sistemas Operativos, etc.



## FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

El software libre podrá utilizarse para equipos tales como servidores o equipo de cómputo donde se estime pertinente, la justificación de su uso será presentado por el responsable de la instalación y/o administración al jefe de la unidad de tecnología para aprobación y posterior información para la unidad de control de bienes. Para los casos que por normativas de otras instituciones sea utilizado software libre estas disposiciones serán informadas a la unidad de control de bienes.

18. Referente a la información de la institución derivada de las actividades de los empleados o procesos realizados, es responsabilidad de todos los usuarios con acceso a equipos tecnológicos institucionales o sistemas de información:
  - a) Custodiar celosamente sus credenciales de acceso a equipos y sistema de información.
  - b) Impedir y/o reportar el acceso de usuarios no autorizados (internos o externos) a los diferentes sistemas y equipos tecnológicos, así como el robo de información institucional para fines ajenos a los objetivos del FOSALUD.
  - c) Custodiar la información con la que labora previniendo uso de recursos no necesarios para el desempeño de sus labores, copias no necesarias o eliminación de información sin las medidas necesarias de comprobación de utilidad de esta.
19. La unidad de tecnologías de Información a través de Sección de Control de Activos y Soporte Tecnológico realizará diagnósticos de las necesidades de seguros del equipo informático.
20. El descargo de activos informáticos, así como su disposición final deberá seguir la normativa que se aplica para los activos o bienes, mobiliario y equipo, contenidas en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicios Generales del FOSALUD.

### PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIÓN, ASIGNACION Y USO DE SOFTWARE, HARDWARE E INSUMOS INFORMÁTICOS.

#### Propósito del procedimiento.

El propósito del procedimiento de adquisición, asignación y uso de hardware, software e insumos informáticos es establecer los pasos o actividades a seguir por el personal de FOSALUD para el uso óptimo de los activos informáticos en el logro de los objetivos institucionales.





## FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

### Alcance del procedimiento.

Este procedimiento tiene alcance en su aplicación para todo el personal técnico y administrativo, jefaturas, Gerencias y Unidades, y el personal en Unidad de Salud (US) de FOSALUD, para el desempeño de sus labores requiera de un equipo informático.

### Descripción del procedimiento.

#### Adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios informáticos:

1. La Unidad de Tecnologías de Información coordina anualmente con cada Gerencia y jefatura el detalle de las necesidades de bienes y servicios informáticos de acuerdo con las necesidades de cada cargo, siendo responsabilidad de éstas, incorporarlo en su Presupuesto y Programa Anual de Compras de conformidad con el enfoque de Centro de Costos o solicitarlo oportunamente a la Unidad de Tecnologías con la debida justificación.
2. La Unidad de Tecnologías de Información conforme con el Presupuesto y Programa Anual de Compras aprobado consolidará la información de compras con sus asignaciones por cargo para tramitar con la UCP las solicitudes de compra de equipos, materiales y servicios informáticos.
3. La Unidad de Tecnologías de Información será la responsable de incorporar en el Presupuesto y en el Programa Anual de Compras del equipo y materiales informáticos institucionales de uso común o centralizado como servidores, servicios de internet, etc. Y equipos informáticos a ser renovados.
4. La Unidad de Tecnologías de Información, a través de la Sección de Administración de Activos y Soporte Tecnológico, será responsable de la adquisición anual de materiales informáticos consumibles para lo cual deberá considerar el consumo del último año y considerando la planificación de compras de impresores.

### Mantenimientos de Equipos

1. La Unidad de Tecnologías de Información a través de su sección de Administración de activos y soporte tecnológico, elaborará un documento de plan de mantenimiento preventivo y correctivo anual y lo ejecutará en su planeación de trabajo. El mantenimiento preventivo deberá buscar mantener en funcionamiento todos los equipos durante su vida útil y mantenimiento correctivo deberá suponer poner nuevamente en funcionamiento aquellos equipos que por desperfectos dejen de trabajar con normalidad y que puedan ser reparados.





## FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

2. La Unidad de Tecnologías de Información a través de su sección de control de activos, incorporará al plan anual de mantenimiento las rutinas preventivas y correctivas respectivas, además deberá considerar elementos de evaluación de calidad del servicio prestado.

### Asignación de equipo y materiales informáticos:

1. La Unidad de Tecnologías de Información será la responsable de la asignación de equipos informativos, en donde cada cambio deberá ser informado al Gerente Administrativo y la Unidad de Control de Bienes para la codificación de estos, para la elaboración de actas de asignación y posterior entrega físico del equipo, esta información podrá ser brindada por la jefatura de la unidad o el encargado de la sección de control de activos y soporte tecnológico.
2. La Unidad de Tecnologías de Información será la responsable de la instalación de los equipos y software de ofimática nuevo, adquirido por la institución a través de la unidad de tecnologías. Así también con lo relativo a reasignaciones o renovación de activos informáticos.
3. La Unidad de Tecnologías de Información a través de la sección de administración de activos, deberá revisar al menos una muestra de un 5% de los equipos cada seis meses para evitar la instalación de software no necesario priorizando equipos fuera de la sede administrativa y/o equipos fuera de dominio. Además, se verificará el estado de actualización de los antivirus.
4. La Unidad de Tecnologías de Información a través de la sección de administración de activos, deberá mantener un control interno de los activos informáticos, con equipo para el control de garantías y del software instalado en cada equipo, asignaciones y reasignaciones, el cual debe estar conciliado con la unidad de control de bienes.

### Renovación de software

1. Para la instalación de un nuevo software privativo con un propósito específico es necesario que el área solicitante elabore un documento en el cual justifique la necesidad por la que tiene que ser adquirido dicho software. Este documento deberá estar dirigido al Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información y a la Unidad de Control de bienes para tramitar la autorización respectiva ante la Dirección Ejecutiva y la Gerencia Administrativa.
2. De ser aprobada dicha solicitud, se tramitará la compra del software dependiendo de su monto y urgencia, o será incorporada la compra en el presupuesto para el año siguiente.





## FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

Cuando el software es adquirido a través de la Unidad de Tecnologías de información, esta será la responsable de realizar la instalación / reinstalación en el/los equipos que sean requeridos. Además, deberá incorporarse a la plataforma de control de casos y cuando la reinstalación conlleve cambio de usuario/equipo, este movimiento, previa autorización del Jefe UTI o su superior, deberá ser registrada por el encargado de la sección de administración de activos y soporte tecnológico.

### Renovación de equipo informático

1. La renovación del equipo informático se realizará en equipo que cumplan con las condiciones de descargo según el procedimiento No. 6 del presente manual.
2. Para llevar a cabo la renovación de un equipo informático se realizará una calendarización para el retiro de los equipos resguardados en el almacén previa coordinación de codificación con la Unidad de Control de bienes.
3. La unidad de tecnologías configurará el equipo a renovarse, previa entrega de este, con todos los elementos necesarios para el adecuado funcionamiento del equipo.
4. Antes de la instalación física del equipo, se deberá realizar una verificación del respaldo de la información del usuario contenida en el equipo a ser renovado (antiguo), contenido en la herramienta de respaldo de los equipos de escritorio en la nube.
  - a) La centralización de los archivos y/o información a ser respaldada de los equipos informáticos a ser renovados será responsabilidad del usuario que hace uso de la información en dicho equipo.
  - b) Posterior a la restauración del respaldo de información en el equipo nuevo y la validación de correcto funcionamiento por parte del usuario, se brindará un reporte de las acciones realizadas como comprobante de lo realizado.

### Monitoreo, actualización y parcheo de software:

1. Todos los servicios proporcionados por la unidad de tecnologías de información y que sean considerados como críticos deberán ser monitoreados de forma mensual, y el resultado de este monitoreo debe formar parte del informe mensual de actividades. Para el resto de los servicios





## FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

deben monitorearse de forma periódica y como mínimo dos veces al año, incluyendo equipos de red.

2. Si del monitoreo realizado se desprenden actividades correctivas, de actualización o parcheo, estas actividades deberán quedar registradas dentro de la plataforma de casos de la unidad de tecnología. El encargado de ejecutar dichas actividades deberá realizar todos los procedimientos necesarios para evitar pérdidas o daños en la información.
3. Todas las fallas detectadas en los servicios electrónicos que son prestados, tales como correo electrónico, sitio web, sistemas de información, entre otros. Deberán ser registrados en el sistema de casos de la unidad por el administrador de cada servicio. Además, incorporará el análisis del motivo de ocurrencia de la falla y la descripción de la medida correctivas realizadas.
4. Los servicios de internet y enlaces de datos de la sede central y anexos serán monitoreados por la Unidad de Tecnologías de Información a través de su sección de redes y comunicaciones, las fallas de servicios fuera de la sede administrativa deberán ser reportadas por el personal que los utiliza, para que el administrador de contrato realice el seguimiento de restablecimiento respectivo y todas las acciones pertinentes. Los usuarios que utilizan los servicios son los responsables de su correcto uso y de reportar la falta de recepción de estos.

### Retiro del personal

Cada Gerencia y Jefatura deberá informar del retiro o terminación laboral del personal por escrito o correo electrónico, al jefe de la Unidad de Tecnologías de Información para dar de baja a los accesos a los diferentes sistemas y/o servicios a los que este personal está asociado.

### Respaldos de información y control del antivirus

1. La Unidad de Tecnologías de Información a través de su sección de comunicación de datos y redes, será responsable de verificar el respaldo de datos de los usuarios de forma periódica y medios de almacenamientos para datos y proporcionar los datos que le sean solicitados por los usuarios.
2. La Unidad de Tecnologías de Información a través de su sección de redes y comunicaciones, administrara el uso de programas antivirus en equipos utilizados por usuarios.





## FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

Para los servicios web/intranet se deberán crear configuraciones que permitan el realizar el respaldo de la base de datos, archivos para servicios web y otras configuraciones. Dicho respaldo se realizará periódicamente eliminando respaldos que pueda contener información obsoleta y dejando como respaldo útil el ultimo realizado.

### Descargo de activos informáticos

1. La Unidad de Tecnologías de Información a través de su sección de administración de activos y soporte tecnológico, en coordinación con la Unidad de Control de Bienes llevará el control de la vida útil (5 años) de los activos informáticos. Adicional a lo anterior también se deberá actualizar año con año un diagnóstico donde se evalúe el costo-beneficio de mantener equipos con su vida útil cumplida.
2. Unidad de Tecnologías de Información a través de su sección de administración de activos y soporte tecnológico, será la encargada de remitir la información del activo que debe proceder al descargo físico y contable de acuerdo con los criterios establecidos en el manual de servicios generales del FOSALUD para que sea procesado por la unidad de control de bienes, también apoyar cualquier requerimiento de información que sea solicitado en función del descargo de los bienes.

### Monitoreo y registro de problema de infraestructura

Frente a problema de infraestructura física tales como equipos de red, hardware de equipos servidores, entre otros. Se deberá aperturar un caso de seguimiento en la plataforma de apertura de casos de la Unidad de tecnologías, reportando el origen del problema y las soluciones.

### c. GUIA PARA SOPORTE TECNICO INFORMATICO

1. El equipo informático de FOSALUD contará con soporte técnico por parte de personal de la Unidad de Tecnologías de Información que está autorizado para revisar, configurar y dar soporte a los bienes informáticos, debiendo otorgarse el tiempo necesario para resolver los problemas reportados. Las solicitudes de soporte técnico serán atendidas en el orden en que es recibida, a excepción de aquellos casos que son de carácter urgente, establecidas con la Dirección Ejecutiva.



## FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

2. Todo reclamo sobre algún servicio de Internet, enlaces de datos, mantenimiento, etc., deben de gestionarse directamente con la Unidad de Tecnologías de Información quien realizará las gestiones correspondientes con el proveedor de servicios.
3. Los requerimientos deberán reportarse en el sistema de gestión de solicitudes de la Unidad de Tecnologías de Información. El jefe de la Unidad de Tecnologías de Información velará por la existencia de herramientas que permitan el control automático de las asistencias realizadas y el personal de la unidad será responsable de asegurar el registro de las actividades realizadas.

### PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO INFORMATICO

#### Propósito del procedimiento.

Solucionar incidencias de carácter informático que son reportados por los usuarios.

#### Alcance del procedimiento.

El soporte informático apoya la resolución de incidencias que los usuarios reportan con el funcionamiento de software, equipos de impresión, equipos de cómputo, conexión a los diferentes sistemas a nivel físico.

#### Descripción del procedimiento.

1. Los usuarios de equipos informáticos deberán presentar un reporte de incidencia por mal funcionamiento de software o hardware o algún requerimiento sobre sitio web, correo electrónico u otro servicio que utilizan. La incidencia deberá ser reportada en el sistema de casos y soporte técnico o en su defecto vía correo electrónico.
2. La Unidad de Tecnologías de Información al recibir el reporte de incidencia determinará la causa del problema.
3. La Unidad de Tecnologías de Información procederá a repararlo si el problema puede ser reparado en el momento. Si la incidencia requiere inversión de mucho tiempo deberá ser programada para que sea atendida por la empresa proveedora del bien y la resolución de esta incidencia estará sujeto a los tiempos contractuales; de la misma forma, aquellos casos por trámites de garantías o por que se cuenta con el soporte contratado.
4. El usuario que reporto el problema será el responsable de indicar a la Unidad de Tecnologías de Información si existe algún inconveniente con la solución





#### FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

recibida. En caso de no haber reporte, la Unidad de Tecnologías de Información cerrará el caso y dará por atendida la incidencia.

5. Si el soporte requerido es solicitado por personal que por su ubicación geográfica no tiene acceso al sistema de solicitudes, estas incidencias serán creadas como solicitudes del jefe de la Unidad de Tecnologías, por parte del personal de la unidad y la descripción se establecerá el lugar de la incidencia.

#### d. GUIA PARA DESARROLLO y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

1. FOSALUD dispondrá de aplicaciones provenientes del desarrollo interno, salvo en casos excepcionales, debidamente justificados, se hará uso de consultorías, donaciones y compras de software a la medida, para el caso de estos últimos, la responsabilidad del seguimiento, correcta ejecución y mantenimiento será de la unidad que gestionó la adquisición y la unidad de tecnologías apoyara el proceso brindando el hardware requerido para a implementación en caso aplique. Para todo desarrollo por terceros la unidad responsable deberá solicitar acuerdos de confidencialidad de la información institucional.
2. El desarrollo interno cumplirá el propósito de automatizar los procesos de trabajo y funciones claves determinadas por la Dirección Ejecutiva y las Gerencias, debiendo utilizarse en lo posible como plataforma tecnológica el software libre.
3. El desarrollo interno será responsabilidad de la unidad de tecnologías de información. El proporcionar los requerimientos y elementos necesarios para los desarrollos, será responsabilidad de los encargados o jefes que solicitan la necesidad de automatización, también será responsabilidad de estos las validaciones sobre el cumplimiento de sus requerimientos.
4. El software y aplicaciones provenientes de convenios y/o adquisiciones que posean tecnologías privativas podrán ser evaluados por la Unidad de Tecnologías de Información o la Unidad de que lo necesita en lo relacionado a factibilidad económica y factibilidad técnica, de forma que la institución pueda hacer uso de este software por razones puntuales.
5. El modelo de ciclo de vida adoptado por institución para su desarrollo de software interno será el modelo en espiral.
6. El usuario del sistema de información es el responsable del contenido de la información almacenada en las bases de datos, así como su actualización y/o





FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

depuración debiendo crear actividades para asegurar que esta sea completa, precisa y confiable.

7. El desarrollo de sistemas deberá considerar huellas de auditoría donde se determine las actividades en el sistema, tales como adicionar información, modificarla o eliminarla.
8. Para el control de acceso a los sistemas desarrollados se definirán roles con niveles de acceso a las diferentes funcionalidades de los sistemas. Es responsabilidad de cada administrador de sistema, brindar el nivel de acceso a los usuarios para permitir o denegar accesos a la información y en la cual se incluye la reportería. Y es responsabilidad de los usuarios no compartir sus credenciales para permitir el acceso a personas no autorizadas.
9. Como parte de los documentos de desarrollo de aplicaciones se debe considerarse mínimamente el manual de usuario con las funcionalidades básicas y el manual técnico que describa la operatividad de los sistemas desarrollados.
10. La Unidad de Tecnologías de Información a través de su sección de Desarrollo Tecnológico y Automatización de procesos evaluará el estándar de desarrollo utilizado por la institución proponiendo actualizaciones de manera oportuna para evitar obsolescencia de las herramientas y/o modelos utilizados.
11. El analista programador diseñará y configurará la base de datos de la herramienta a desarrollar, en el servidor de desarrollo. Cuando la herramienta informática o cambios a herramientas existentes, se encuentren listos para ser liberados como versión de producción, el analista programador remitirá el script de base de datos al Encargado de la sección de Desarrollo Tecnológico y Automatización de Procesos o en su defecto a su delegado, para que este implemente dicha base de datos en el servidor de producción. También es responsabilidad del analista programador, enviar el proyecto al Encargado de la sección para que este lo instale y configure en el servidor de producción.
12. La implementación de nuevas bases de datos o actualización de bases de datos existentes en ambiente de producción será responsabilidad del Encargado de la Sección de Desarrollo Tecnológico y Automatización de Procesos.
13. Los analistas programadores deberán diseñar bases de datos con lógica relacional, con el objetivo de evitar la repetición de información general o de catálogos en diversas tablas de la base de datos de los sistemas. Esta actividad



## FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

podrá llevarse a cabo en conjunto con el Encargado de la Sección de Desarrollo Tecnológico.

14. Se utilizará como estándar para identificación de personas naturales y jurídicas dentro de los sistemas de información del FOSALUD los datos del DUI, esto con la finalidad que los sistemas cuenten con las llaves necesarias para integraciones futuras a otros sistemas de información del sector salud o del mismo gobierno.
15. El estándar de eliminación de datos será manejado por medio de cambios de estado, evitando eliminar los registros de la base de datos, asegurando de esta forma mantener información histórica y de cambios en la información procesada por las aplicaciones
16. Será responsabilidad del Encargado de la sección de Seguridad informática y administración de Servidores o su delegado, configurar y verificar la realización de respaldos automáticos de las bases de datos y las aplicaciones instaladas y configuradas en el servidor de aplicaciones y servidor de bases de datos del FOSALUD, de forma que se garantice la minimización de pérdida de la información.

## PROCEDIMIENTOS PARA DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE.

### Propósito del procedimiento.

Es establecer los pasos o actividades a seguir para la elaboración formal de la solicitud de desarrollo y/o mantenimiento de aplicaciones informáticas con el objetivo de lograr el alcance de los objetivos institucionales haciendo uso de la tecnología de software.

### Alcance del procedimiento.

El alcance de este procedimiento es el desarrollo de herramientas informáticas internas del FOSALUD, solicitadas por las áreas que posean la necesidad de informatizar sus procesos.

### Descripción del procedimiento.

1. La jefatura o encargado del o los procesos que desean automatizarse, remitirá una solicitud en formato de proyecto a la Unidad de Tecnologías de información, esta deberá estar debidamente justificada y deberá contar con el nombre de la unidad solicitante, el objetivo del desarrollo, la necesidad por la cual se requiere una herramienta informática, visto bueno de jefe de unidad solicitante y posibles insumos que puedan facilitar el análisis y diseño de la herramienta a desarrollar.



## FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

2. El encargado de la sección de Desarrollo Tecnológico y Automatización de procesos mantendrá un documento/inventario de procesos pendientes a mecanizar, con su debido estado de avance, así como el técnico de la unidad que será responsable del desarrollo, el orden deberá responder al primero en llegar, primero en salir. La Jefatura de la Unidad de Tecnologías o el superior a este podrá asignar prioridad a las solicitudes de desarrollo, en caso no exista una prioridad, entrará a cola de espera de desarrollo.
3. Los prototipos desarrollados, previo a entrega formal, serán depurados con las personas designadas por la jefatura de la Unidad solicitante y será responsabilidad de esta el validarlo. Esto deberá realizarse en un entorno de prueba y posterior a esto la aplicación deberá llevarse a un entorno de producción.
4. Para el mantenimiento de aplicaciones informáticas ya existentes, la Unidad solicitante deberá enviar una notificación escrita o vía correo electrónico sobre el problema a corregir, el nivel de urgencia dependerá del proceso que realiza la herramienta, si son procesos de cálculos y/o validación de ingreso contarán con un nivel crítico alto, dentro de los mantenimientos generales que se soliciten, si el mantenimiento lleva implícito el desarrollo de un submódulo o en general se requiera la implementación de nuevo código para evacuar la necesidad presentada, se tendrá que discutir su nivel de importancia con la Jefatura de la Unidad de Tecnologías de Información y/o Gerencia Administrativa para poder realizar los cambios de forma urgente dejando de lado de forma temporal los nuevos desarrollos en curso. Esta última acción considerará una nueva versión de la aplicación.
5. El analista programador, realizará los ajustes necesarios a la base de datos y a la aplicación informática a la que se brindara soporte en ambiente de desarrollo, deberá generar el script de cambios de base de datos de la herramienta y estos cambios serán remitidos junto con los cambios de la aplicación al encargado de la sección de Seguridad informática y Administración de Servidores o en su defecto a su delegado, para que sean incorporados al ambiente de producción.

### Mejores prácticas adoptadas para el desarrollo de software

Para el desarrollo de aplicaciones deberá adoptarse elementos de mejores prácticas tales como:





## FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

1. Participación activa, del solicitante de la aplicación. Los usuarios deben proveer información de manera regular, tomar decisiones de manera constante e involucrarse activamente en el proceso del desarrollo.
2. Visualización de los requerimientos. Determinar el alcance del proyecto a partir del análisis de los requerimientos plasmados por parte del usuario y otorgarle prioridades dependiendo del tipo de proceso en el que interviene el requerimiento.
3. Análisis del modelado. Algunos requerimientos, son demasiados complejos, necesitando más esfuerzo para lograr entender su mecanismo y determinar una vía de intervención para minimizar el riesgo general de desarrollo. Si es el caso, se llevan a cabo nuevas reuniones con el/los usuarios para mitigar dudas.
4. Más pequeño es mejor. Descomponer requerimientos muy complejos en pequeños requerimientos, esto con el objetivo de hacerlos manejables y poder realizar priorización dentro de estos.
5. Probar la funcionalidad del código. Se deben de realizar pruebas constantes del código de la aplicación en ambiente de desarrollo para determinar que su funcionalidad es constante y evitar posibles errores al momento de una prueba con datos reales.
6. Retroalimentación. Se obtiene mediante reuniones periódicas con los usuarios, mostrando avances del desarrollo de la aplicación en prototipos funcionales, no completos, lo bastante cerca al producto modular que se busca, permitiendo abrir ventanas de mejoras, por medio de sugerencias, para el desarrollo que se lleva en curso.
7. Herramientas de generación de código. Se utiliza framework CakePHP, debido a la posibilidad de generar código automático a partir del modelado de la base de datos, permitiendo realizar tareas iterativas de forma más rápida que haciéndolas convencionalmente

### Control del Versionamiento

1. Para numerar las versiones se deberán utilizar dos o tres cifras decimales para indicar la importancia de los cambios realizados (X.Y.Z). El cambio de la primera cifra indica cambios más importantes que el de la segunda. El criterio adoptado para el versionamiento es el siguiente:



## FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

2. La primera cifra (X) indica la versión del proyecto. Si empieza con un cero significa que sistema aún no está listo o no cumple con los requerimientos mínimos. Cada cambio en esta cifra denota una reescritura o la incompatibilidad con versiones anteriores. Esto implica cambios totales en módulos existentes o incremento de módulos al proyecto.
3. La segunda cifra (Y) indica la versión menor del proyecto. Denota cambios en el contenido o en la funcionalidad del sistema, pero no lo suficientemente importantes como para decir que ya no es el mismo.
4. Cuando se estrena una versión mayor se deja la versión menor a cero, pero aun así se incluye de modo que la segunda versión mayor de un proyecto 1.x sería la 2.0
5. La tercera cifra (Z) indica la segunda versión menor. Indica que el proyecto se ha corregido pero que no se ha añadido ni eliminado nada relevante. Cuando se estrena una versión menor, es decir, cuando la segunda versión menor es igual a cero; suele omitirse. Este último decimal denotara cambios o correcciones de bugs encontrados.
6. Para la(s) entregas(s) de software o lanzamiento de versiones, se presentará la documentación de las gestiones tomadas para su desarrollo en la herramienta de casos y/o informe de medias tomadas” Siendo estos los documentos válidos de aceptación de la herramienta desarrollada por parte del administrador del sistema y/o solicitante de desarrollo

### Actualización de manuales

Las actualizaciones de manuales están ligadas al versionamiento de los sistemas, aunque obedecerá a un cambio mayor, es decir a un cambio total de versión. La inclusión de cambios de funcionamiento o actualización de interfaces que no presenten cambios significativos no denotara una actualización de manual de usuario. Los manuales técnicos se verán afectados en caso sufra algún cambio la base de datos y/o surja un requerimiento mayor que implique cambios relevantes a la aplicación.

### Incorporación de Sistema de Información al plan de Desarrollo

1. El jefe o encargado de la unidad responsable del procedimiento que desea automatizarse deberá remitir a la unidad de tecnologías de información su requerimiento, cumplimiento mínimamente con lo siguiente:



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

- a) Nombre del Proyecto
  - b) Responsable del Proyecto
  - c) Equipo (nombre de personas) participantes en el desarrollo del proyecto y que validaran interfaces.
  - d) Descripción de Proceso
2. El encargado de la sección de Desarrollo de Software y Automatización de Procesos analizará la factibilidad técnica del desarrollo del proceso y el tiempo de desarrollo. El jefe de la Unidad de Tecnologías de Información informará si el proyecto es factible y propondrá en qué punto del plan de desarrollo puede incorporarse.
  3. El Gerente Administrativo aprobará o denegará la solicitud de desarrollo, sobre la base de la información proporcionada por la Unidad de Tecnologías de Información e informará al encargado o responsable del proceso la decisión tomada. A su vez si el requerimiento es procedente. También informará a la unidad de contabilidad.
  4. El encargado de la sección de Desarrollo de Software y Automatización de Procesos actualizará el plan de desarrollo de software.
- e. GUIA PARA EL USO Y ADMINISTRACION DE REDES INFORMATICAS Y COMUNICACIÓN DE DATOS
1. El encargado de la Sección de Seguridad Informática y Administración de Servidores será el responsable de realizar las gestiones administrativas pertinentes para la contratación de servicios de conexión de datos como Internet, enlaces digitales, VPN, entre otros.
  2. La Jefatura de la Unidad de Tecnología de Información o el encargado de la Sección de Redes y Comunicaciones o su delegado serán los responsables de gestionar apuntadores DNS con los proveedores de servicios o instancias pertinentes.
  3. El encargado de la Sección de Redes y Comunicaciones será el responsable de gestionar el servidor Active Directory del Fosalud diseñando, creando y aplicando políticas de niveles de acceso y administración de los equipos informáticos de usuarios finales.
  4. Las contraseñas de usuarios finales administrador por medio de Active Directory del FOSALUD tendrán un tiempo de caducidad y renovación.



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

5. El encargado de la Sección de Seguridad informática y Administración de Servidores es el responsable de administrar dispositivos de seguridad informática perimetral con los que cuente el Fosalud.
6. El encargado de la Sección de Seguridad informática y Administración de Servidores podrá apoyarse con la Jefatura de la Unidad de Tecnología de Información y/o con el encargado de la Sección de Desarrollo Tecnológico y Automatización de Procesos para la administración de dispositivos de seguridad informática.
7. El encargado de la Sección de Redes y Comunicaciones es el responsable de los servicios de Antivirus y su buen funcionamiento. Para la instalación de agentes de Antivirus en los equipos informáticos de los usuarios podrá apoyarse con las personas de la Sección de Administración de Activos Tecnológicos y Soporte Técnico y/o personal de apoyo bajo su sección.
8. Es responsabilidad del encargado de la Sección de Seguridad informática y Administración de Servidores implementar políticas de seguridad a dispositivos de difusión de red inalámbrica.
9. El encargado de la Sección de Redes y Comunicaciones realizara actualizaciones de contraseñas para acceso a redes inalámbricas con las que cuente el Fosalud.
10. El encargado de la Sección de Redes y Comunicaciones o delegado realizara monitoreos del funcionamiento de la red de datos del Fosalud.
11. El encargado de la Sección de Redes y Comunicaciones en conjunto con la Jefatura de la Unidad de Tecnología de Información, diseñaran, crearan y aplicaran perfiles de control de acceso a la Internet.
12. El encargado de la Sección de Seguridad informática y Administración de Servidores o delegado será el responsable de administrar las conexiones interinstitucionales y entre edificios Fosalud y velar por su buen funcionamiento.
13. La red debe usarse para fines de uso laboral.
14. Las anomalías de funcionamiento deberán informarse a la Unidad de Tecnología de Información, a través de la Sección de Redes y Comunicaciones y esta a su vez escalar a niveles de mesa de ayuda del soporte del proveedor en caso de que corresponda.
15. La detección de irregularidades en el uso de la red será informada a las jefaturas correspondientes para seguir las conductas establecidas.
16. Está prohibido utilizar la red informática de la institución para
  - a) Descargas de archivos de música o video.
  - b) Uso de juegos de en línea
  - c) Ingreso a páginas de contenido pornográfico y la utilización de recursos institucionales para la distribución o reproducción de este tipo de material



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

- d) Congestionar intencionalmente enlaces de comunicaciones o sistemas de información, con archivos o programas que no son de uso en ambiente laboral
  - e) Tratar de hacer daño y/o intervenir a sistemas o equipos conectados a la red del establecimiento
17. El encargado de la Sección de Seguridad informática y Administración de Servidores podrá delegar algunas de las actividades y/o responsabilidades descritas a personal de apoyo bajo su sección o apoyarse con los encargados de las secciones conexas a la Unidad de Tecnología de Información.

