

CNE

Consejo Nacional de Energía



Política para el Uso de Equipo Informático y Actualización de Tecnología



Subdirección de Sistemas y Tecnología

14 de agosto de 2012

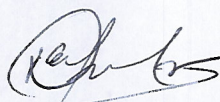
Consejo Nacional de Energía (CNE)



Contenido

Introducción	2
Objetivo	2
Objetivos específicos	2
Alcance.....	2
Nivel de aplicación.....	3
Responsabilidades.....	3
I. Adquisición de bienes y servicios informáticos	4
II. Instalación de los equipos informáticos.....	5
III. Desarrollo de sistemas, herramientas o recursos informáticos	5
IV. Funcionamiento de los equipos informáticos	6
V. Alta, baja y modificación de perfiles de usuarios	6
VI. Asignación de computadoras y otros equipos informáticos.....	7
VII. Actualización de Tecnología	8
VIII. Identificaciones de usuarios y contraseñas	8
IX. Seguridad de la información	9
X. Instalación de antivirus	10
XI. Acceso a Internet.....	10
XII. Correo electrónico	12
XIII. Página web del CNE.....	13
XIV. Servicios técnicos y de mantenimiento.....	14
XV. Auditoría informática	14
XVI. Disposiciones finales.....	15
Glosario.....	16

Aprobado:

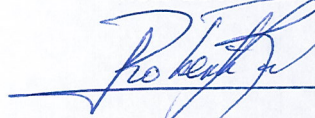


Ing. David Parada

Director de Planificación y Seguimiento



Visto Bueno:



Ing. Luis Reyes

Secretario Ejecutivo



Política para el Uso de Equipo Informática y Actualización de Tecnología

Introducción

Para los efectos de este documento, se entiende por Políticas en Informática, al conjunto de reglas obligatorias, que deben observar los Jefes de Sistemas responsables del equipo informático y software existente en el Consejo Nacional de Energía, siendo responsabilidad de la Subdirección de Sistemas y Tecnología vigilar su estricta observancia en el ámbito de su competencia, tomando las medidas preventivas y correctivas para que se cumplan.

Objetivo

Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades para mantener, garantizar la integridad física de los recursos informáticos, así como resguardar los activos del Consejo Nacional de Energía (CNE); asimismo, establecer los lineamientos para el desarrollo de sistemas y herramientas informáticas.

Objetivos específicos

- ❖ Proteger los activos y recursos de tecnología de información, que se encuentran instalados y operando actualmente en el Consejo Nacional de Energía.
- ❖ Brindar un servicio en el campo de sistemas que sea eficiente y seguro para los funcionarios del CNE que reciben los servicios técnicos y operativos correspondientes.
- ❖ Establecer los lineamientos de trabajo de la Subdirección de Sistemas y Tecnología en la asignación de recursos de cómputo y telecomunicaciones al personal del CNE.
- ❖ Establecer los lineamientos de trabajo que deberán seguir los funcionarios del CNE en el uso de equipos de cómputo y de telecomunicaciones.
- ❖ Establecer las políticas de administración y seguridad de los recursos tecnológicos del Consejo Nacional de Energía, para proteger y resguardar la información.

Alcance

Ésta Política incide en la adquisición y el uso de los bienes y servicios Informáticos, las cuales se deberán de acatar invariablemente, por aquellas instancias que intervengan directa y/o indirectamente en ello.

Nivel de aplicación

Estas políticas y procedimientos serán de aplicación para todas las Direcciones, Subdirecciones y demás Departamentos y Unidades del Consejo Nacional de Energía, así como para todos los usuarios que tengan acceso a equipos de cómputo, sistemas de información y a la red de voz y datos.

El contenido del presente documento de Políticas de Informática podrá cambiar ser y/o modificado si las necesidades así lo requieren.

La Subdirección de Sistemas y Tecnologías con autorización del Director de Planificación y Seguimiento podrá realizar las modificaciones pertinentes.

Únicamente el Secretario Ejecutivo del CNE tiene potestad de autorizar las excepciones a estas políticas.

Responsabilidades

Es responsabilidad de la Subdirección de Sistemas y Tecnología la aplicación total de la presente Política de Informática, así como el desarrollo de los procedimientos que de ésta surjan.

Es responsabilidad del Subdirector de Sistemas y Tecnología la supervisión, desarrollo y divulgación de ésta Política y los procedimientos que de ella surjan.

Es responsabilidad de todos los funcionarios del CNE que utilicen recursos informáticos y de telecomunicaciones propiedad del CNE, cumplir con ésta Política y seguir los procedimientos que de ella surjan.

I. Adquisición de bienes y servicios informáticos

1. Toda solicitud de adquisición de tecnología informática se efectuará a través de la Subdirección de Sistemas y Tecnología (SDST), quien se encargará de realizar el procedimiento con la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI).
2. La SDST, deberá planear las operaciones relativas a la adquisición de bienes informáticos; establecerá prioridades en conjunto con la Dirección de Planificación y Seguimiento; y, en su selección deberá tomar en cuenta: precio, calidad, experiencia, desarrollo tecnológico y capacidad.
3. Todas las computadoras serán remplazadas por una nueva, cuando éstas hayan cumplido tres años de uso.
4. El sistema operativo de las computadoras y las licencias de paquetes de oficina serán actualizados a la versión más reciente si la SDST, basándose en las especificaciones de las nuevas versiones, considera que la compra de dicho software mejorará la productividad de los funcionarios y el rendimiento de los equipos. También se podrá actualizar dicho software si este ya cumplió tres años de haber sido instalado en las computadoras.
5. Todo proyecto de adquisición de bienes de informática, debe sujetarse al análisis, aprobación y autorización de la Dirección de Planificación y Seguimiento.
6. En la adquisición de equipo informático se deberá incluir el software vigente con su respectiva licencia de uso, documentación y garantías respectivas.
7. La SDST deberá contar con un inventario detallado de todas las licencias adquiridas donde se muestre como información mínima, la fecha de adquisición, proveedor, costo, fecha estimada para dar de baja, fecha en que se dio de baja y el funcionario a quien se le ha asignado la licencia.
8. Para la adquisición de servicios de desarrollo o construcción de Software aplicativo se observará lo siguiente:
 - Todo proyecto de contratación de desarrollo o construcción de software requiere de un estudio de factibilidad o justificación que permita establecer los beneficios que se obtendrán del mismo.
 - En el caso de servicios informáticos en general, la SDST, deberá planear las operaciones relativas a la adquisición de servicios informáticos; estableciendo prioridades en conjunto con la Dirección de Planificación y Seguimiento; y, en su

selección deberá tomar en cuenta: precio del servicio, experiencia del contratista o consultor, capacidad del equipo de trabajo del contratista o consultor.

II. Instalación de los equipos informáticos

1. La instalación de los equipos informáticos, quedará sujeta a los siguientes lineamientos:
 - Los equipos para uso interno se instalarán en lugares adecuados, lejos de polvo y tráfico de personas.
 - La SDST, deberá contar con un diagrama actualizado de las instalaciones eléctricas y de comunicaciones del equipo de cómputo en red.
 - Las instalaciones eléctricas y de comunicaciones, estarán de preferencia, fijas o en su defecto resguardadas del paso de personas o máquinas.
 - Las instalaciones se apegarán estrictamente a los requerimientos de los equipos, cuidando las especificaciones del cableado y de los circuitos de protección necesarios.
 - En ningún caso se permitirán instalaciones eléctricas improvisadas o sobrecargadas.
 - En el caso de servidores, estos deberán encontrarse en cuarto aislado con equipo de acondicionamiento de aire. Este cuarto de servidores deberá permanecer limpio y deberá contar con equipo extintor de fuego.
 - Los servidores deberán ser colocados en módulos especiales o gabinetes.
2. El ingreso al cuarto de servidores es exclusivo al personal de la SDST dedicado al área de estructura informática. En el caso de haber contratado servicios informáticos y este requiera el ingreso al área de servidores, será únicamente bajo autorización del Subdirector de Sistemas y Tecnología. Los visitantes al área de servidores deberán mostrar algún documento de identificación personal con la vigilancia del CNE. La SDST llevará bitácora de ingresos de personas al área de servidores.

III. Desarrollo de sistemas, herramientas o recursos informáticos

1. Los sistemas de información en operación, como los que se desarrollen deberán contar con sus respectivos manuales. Un manual del usuario que describa los procedimientos de operación y el manual técnico que describa su estructura interna, programas, catálogos y archivos.
2. Todos los desarrollo informáticos realizados por la SDST, deberán apearse y tener definidos sus respectivos estándares de programación de manera que se deberá normalizar la programación a fin que al trabajar en un proyecto, cualquiera de las personas involucradas en el mismo, tengan acceso y comprendan el código.
3. Todos aquellos sistemas de información en operación, así como los que se desarrollen y la información contenida en los mismos, es propiedad del CNE y deberán ser utilizados única

y exclusivamente para el cumplimiento de los objetivos y atribuciones del CNE establecidos en su Ley de Creación.

IV. Funcionamiento de los equipos informáticos

1. Es obligación de la SDST vigilar que el equipo de cómputo se use bajo las condiciones especificadas por el proveedor y de acuerdo a las funciones del área a la que se asigne.
2. Los funcionarios y/o empleados del CNE se abstendrán de consumir alimentos o realizar actos que perjudiquen el funcionamiento del mismo o deterioren la información almacenada en medios magnéticos, ópticos o removibles.
3. Se prohíbe la instalación de hardware y software particular, es decir que no sea propiedad del CNE, excepto en casos que el Director de Planificación y Seguimiento o el Subdirector de Sistemas y Tecnología autoricen por medio escrito.
4. El Secretario Ejecutivo, Subsecretario Ejecutivo, Directores, Subdirectores y el Asistente Técnico del Secretario Ejecutivo, contarán con equipos con permisos para la instalación de software gratuito, para lo cual deberá notificar al Subdirector de Sistemas y Tecnología que ha realizado la instalación dicho software. Si la SDST considera que el software a instalar puede poner en riesgo el equipo o la red del CNE, el usuario deberá abstenerse de su instalación.
5. En ningún caso se autoriza la instalación de software sin licencia o aquel que no sea gratuito.
6. Tampoco se autoriza a ningún funcionario la conexión de equipos que permita la conexión externa a la red del CNE, esto puede poner en peligro la red del CNE.
7. Todos los productos de Software que se utilicen a partir de la fecha en que entre en vigor la presente Política, deberán contar con su licencia de uso respectiva; por lo que, se promoverá la regularización o eliminación de los productos ya instalados que no cuenten con el debido licenciamiento.

V. Alta, baja y modificación de perfiles de usuarios

1. Para dar de alta o de baja en los equipos informáticos a los usuarios, se realizará a través del encargado de Recursos Humanos de la Dirección de Finanzas y Administración.
2. Para ello se desarrollará un formulario que el encargado de Recursos Humanos de la Dirección de Finanzas y Administración deberá entregar a la SDST, donde se indique como mínimo:

- El nombre de la persona a quien se dará de alta o de baja en los sistemas informáticos.
 - El área organizativa a la que el usuario estará asignado.
 - El jefe del área organizativa.
 - Espacio para notificar si es alta o baja de usuario o modificación de perfil.
 - Permisos que tendrá el usuario (uso de correo electrónico, internet, instalación de software en caso de directores, etc.).
3. En el caso que un funcionario necesite modificar los permisos a los sistemas informáticos, o al equipo de cómputo asignado, será el jefe inmediato quien envíe solicite dicha modificación a la SDST.

VI. Asignación de computadoras y otros equipos informáticos

1. Se asignará una computadora a los funcionarios y/o empleados del CNE que por sus funciones, requieran de estos equipos.
2. El tipo de equipo a entregar se realizará de acuerdo con la siguiente tabla:

Unidad Solicitante o cargo del Solicitante	Equipo de Cómputo	Software Básico
Secretario Ejecutivo y Subsecretario Ejecutivo	Portátil	Paquete de oficina Internet Correo Electrónico Aplicaciones
Directores y Subdirectores	Portátil	Paquete de oficina Internet Correo Electrónico Aplicaciones
Asistente Técnico	Portátil	Paquete de oficina Internet Correo Electrónico Aplicaciones
Analistas y Técnicos	Portátil	Paquete de oficina Internet Correo Electrónico Aplicaciones
Unidad de Comunicación, UACI, Unidad de Acceso a la Información, Unidad de Asesoría Jurídica, Departamentos Administrativos, y otros no especificados en la tabla	Escritorio	Paquetes de oficina Correo electrónico Internet Aplicaciones
Recepción	Escritorio	Paquetes de oficina Correo electrónico Internet

3. La SDST determinará las características apropiadas para la compra de equipos según las necesidades de cada área, previa discusión con el jefe de la misma.
4. Por defecto, las computadoras portátiles que se adquieran para la Dirección de Mercado Eléctrico, la Dirección de Planificación y Seguimiento, la Subdirección de Planificación Energética y el Técnico de Sistemas de Información, deberán ser siempre de alto desempeño de procesamiento debido al tipo de aplicaciones que utilizan.
5. Las computadoras que se adquieran para la Unidad de Comunicaciones deberán poseer alta capacidad de procesamiento de video, por el tipo de aplicaciones que utilizan.
6. Las computadoras que se reciban por cooperaciones externas, será asignadas mediante acuerdo entre la dirección o subdirección que ha servido de enlace para la cooperación y la Dirección de Planificación y Seguimiento.
7. El CNE no es responsable de la administración ni salvaguarda de computadoras portátiles que traigan los empleados o visitantes externos a nuestras oficinas.
8. Todas las computadoras portátiles externas que por proyectos con el CNE, se conecten a la red del CNE, seguirán las políticas de seguridad del CNE.

VII. Actualización de Tecnología

1. Las computadoras portátiles y de escritorio y sus respectivos periféricos, deberán renovarse cada tres años o en su defecto, cuando sea decisión del Comité de Informática.
2. Para la renovación de servidores, corta fuegos, impresores multifuncionales, escáner, etc., deberá ser justificada por el Subdirector de Sistemas y Tecnología ante el Comité de Informática.
3. El CNE buscará mantener la última licencia vigente de sistemas operativos y paquetes de oficina. Sin embargo; la actualización de las mismas deberá ser justificada por el Subdirector de Sistemas y Tecnología ante el Comité de Informática. No se permitirá a la Subdirección de Sistemas y Tecnología, mantener equipos con licencias de sistemas operativos y paquetes de oficina con retraso de dos versiones o más.
4. El Comité de Informática podrá resolver sobre cualquier otra actualización de tecnología no contemplada en esta Política.

VIII. Identificaciones de usuarios y contraseñas

1. Todos los usuarios con acceso a un equipo o sistema informático, o a una red informática, dispondrán de una única autorización de acceso compuesta de identificador de usuario y contraseña.
2. Los únicos usuarios que tendrán acceso a la red de comunicaciones y/o datos, y a servidores serán el Subdirector de Sistemas y Tecnología y el Técnico encargado de la estructura informática y redes de comunicación.
3. El acceso a los servidores que contiene bases de datos es únicamente para el Técnico de Infraestructura y para el Técnico de Sistemas de Información previa autorización del Subdirector de Sistemas y Tecnología. Estos concederán permisos a los funcionarios del CNE para que puedan leer dichas bases de datos pero no modificarlas.
4. El acceso al servidor web es únicamente para el Técnico Web y al Técnico de Infraestructura previa autorización del Subdirector de Sistemas y Tecnología.
5. El acceso a otros equipos como cortafuegos, servidores de correo, etc., será únicamente para el Técnico de Infraestructura previa autorización del Subdirector de Sistemas y Tecnología. Este será la única persona con acceso a estos servidores. No obstante, el Subdirector de Sistemas y Tecnología debe participar y deberá conocer toda la configuración de los mismos.
6. Los usuarios tendrán acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones, conforme a los criterios establecidos por el Secretario Ejecutivo o el Director del área responsable de la información.
7. Todas las contraseñas deberán renovarse periódicamente en un período máximo de tres meses.

IX. Seguridad de la información

1. En todos los equipos de cómputo del CNE, sin excepción, se procederá a la instalación de una herramienta para la gestión automatizada de respaldos hacia un servidor central de almacenamiento, donde se creará el respaldo de la información almacenada en los equipos de los funcionarios del CNE y la información existente proveniente de bases de datos externas.
2. De igual manera, la información contenida en el servidor de respaldo, deberá ser extraída del mismo y ser almacenada en sitios externos al CNE. La extracción de esta información se realizará bajo la siguiente prioridad:
 - Bases de datos del CNE con información generada en el CNE así como toda aquella información proveniente de bases de datos externas.
 - Estudios realizados en el CNE.

- Información de interés para el CNE e información de interés exclusivo de alguna área en particular.

La frecuencia mínima para realizar los respaldos, especialmente de la información proveniente de bases de datos externas, debe ser de una semana.

3. Los directores y jefes de área responsables de la información contenida en los departamentos a su cargo, delimitarán las responsabilidades de sus subordinados y determinarán quien está autorizado a efectuar operaciones con dicha información tomando las medidas de seguridad pertinentes.

X. Instalación de antivirus

1. El personal de la SDST tendrá la obligación de instalar software antivirus y sus actualizaciones tanto en estaciones de trabajo como en servidores para prevenir la entrada en los sistemas de cualquier elemento destinado a destruir o corromper los datos informáticos.

XI. Acceso a Internet

1. Todos los funcionarios y/o empleados que se les haya asignado una computadora, podrán utilizar Internet cuando las funciones que desempeña requieran de esta herramienta de trabajo.
2. La SDST instalará y actualizará de manera oportuna un firewall (corta fuegos) y un detector de intrusos con el objetivo de minimizar o eliminar los riesgos de accesos no autorizados vía Internet.
3. La Subdirección de Sistemas y Tecnología activará los accesos a Internet únicamente a aquellas personas autorizadas por su Director de Área o por el Secretario Ejecutivo.
4. Cuando los empleados requieran utilizar los servicios de Internet para propósitos personales deben hacerlo en su tiempo no laboral.
5. El CNE provee acceso a Internet a sus empleados, el uso y acciones que con esta herramienta se hagan son responsabilidad de los usuarios. A continuación se mencionan algunas actividades ilícitas:
 - Violar los derechos de autor.
 - Enviar comunicados de terceros a otros sin su autorización.
 - Enviar mensajes anónimos que atenten contra la moral desde equipos y enlaces proporcionados por el CNE.

- Dedicar tiempo a Internet que afecte la productividad de su trabajo.

6. El acceso a contenidos de Internet se realizará bajo los siguientes perfiles o grupos de usuarios:

Usuario o Grupos de Usuarios	Tipo de Acceso a Internet
Secretario Ejecutivo y Subsecretario Ejecutivo	Ilimitado, acceso a todos los contenidos
Directores y Subdirectores	Ilimitado, acceso a todos los contenidos
Asistente Técnico del Secretario Ejecutivo	Ilimitado, acceso a todos los contenidos
Analistas y Técnicos	Restringido, prohibida la descarga de video y audio (ej.: YouTube)
Unidad de Comunicación, UACI, Unidad de Acceso a la Información, Unidad de Asesoría Jurídica, Departamentos Administrativos, y otros no especificados en la tabla	Restringido, prohibida la descarga de video y audio (ej.: YouTube), prohibido el acceso a sitios de descarga de software
Recepción	Restringido, prohibida la descarga de video y audio (ej.: YouTube), prohibido el acceso a sitios de descarga de software

7. Todos los funcionarios y/o empleados sin excepción, tienen prohibido el acceso a redes sociales tales como Facebook, Twitter, etc., y a servicios de mensajería instantánea o chats.
8. Los funcionarios de la Unidad de Comunicaciones podrán ser los únicos con acceso a páginas como Facebook y Twitter siempre y cuando, sea para vigilar los mensajes relacionados con el sector energético, modificar contenidos relacionados a las actividades del CNE, etc. Asimismo, podrán solicitar permiso para tener acceso a contenido de video y audio, siempre y cuando este sea para el monitoreo de noticias relacionadas al CNE y al sector energético.
9. Las páginas de contenido pornográfico estarán bloqueadas para todos los funcionarios del CNE.
10. El contenido de internet no especificado en esta lista no estará bloqueado, salvo cuando se detecten sitios o contenidos que retrasen la productividad de los funcionarios y/o empleados del CNE, para lo cual la Dirección de Planificación y Seguimiento emitirá un memorando a la SDST para que dichos contenidos sean bloqueados.
11. El personal de la SDST debe respetar la privacidad de los funcionarios del CNE, de manera que no podrán acceder a contraseñas utilizadas por los funcionarios en Internet, ni información de comercio y/o banca electrónica, ni a información de cuentas de correos personales.

12. El personal de la SDST está sujeto a esta Política de manera que no se les concederá permisos especiales ni podrán asignarse a sí mismos en perfiles diferentes a los que les corresponden.
13. Los usuarios de Internet cumplirán con las políticas descritas en este documento y en caso contrario podrán ser sujetas a las medidas disciplinarias administrativas y legales establecidas para estos casos.

XII. Correo electrónico

1. La SDST es la responsable de administrar los servicios de correo electrónico y para tal efecto tiene las siguientes tareas:
 - Configuración de los servicios
 - Altas y bajas de usuarios (según descrito anteriormente)
 - Procedimientos relativos a Seguridad Lógica
 - Soporte a usuarios
 - Actualización de versiones
 - Depuración de correo masivo
2. Tanto al Secretario Ejecutivo, el Subsecretario Ejecutivo, como a Directores; Asistente Técnico del Secretario Ejecutivo; Analistas; Asistente Administrativa; Recepcionista y a los Departamentos Administrativos, Unidad Legal y el resto de unidades de apoyo se les asignará un correo electrónico. A los demás empleados la asignación deberá ser condicionada mediante un memorándum que lo solicite, mencionado su número de nómina, nombre, puesto y dependencia; así como mencionar por qué requiere de correo electrónico, enviado por el Secretario Ejecutivo, Director o Jefe que lo autoriza a la Subdirección de Sistemas y Tecnología.
3. El uso del correo electrónico que de cada empleado se orienta de manera exclusiva a dar apoyo a las tareas asignadas por el CNE.
4. La SDST notificará de manera oportuna a las direcciones correspondientes de todas las acciones negativas que realicen los usuarios con el correo electrónico y que vayan en contra de las políticas de seguridad. Tales acciones pueden ser por ejemplo:
 - Mensajes de propaganda política / Amenazas
 - Mensajes de contenido sexual / Mensajes que promuevan el racismo
 - Mensajes con publicidad de negocios particulares
 - Ideas religiosas / Pornografía Infantil / Promover la Piratería de Software
 - Otros que afecten las políticas de comunicación establecidas por el CNE
5. El personal de la Subdirección de Sistemas y Tecnología debe respetar la privacidad de las cuenta de correo electrónico de los funcionarios del CNE, de manera que los

administradores del servidor donde se encuentra toda la información de correo electrónico no podrán acceder a dicha información salvo autorización del Secretario Ejecutivo, del área de titular del área de Recursos Humanos o del Director de Planificación y Seguimiento.

6. Los empleados o personal externo que no cumplan con la presente política pueden provocar que se les retiren los privilegios, y en su caso estarán sujetos a medidas disciplinarias establecidas al respecto.

XIII. Página web del CNE

1. El CNE contará con un sitio web en el que permita instruir a la población sobre el sector energético.
2. La SDST será la encargada de elaborar la estructura del sitio web del CNE, ya sea bajo lineamientos obligatorios emitidos por Casa Presidencial o por lineamientos de trabajo definidos por el Secretario Ejecutivo del CNE.
3. Los empleados tienen prohibido cambiar la estructura de la página institucional del CNE. El responsable de la estructura de la página institucional del CNE es la SDST.
4. La Unidad de Comunicaciones es la encargada de proveer de una imagen y contenido al sitio web.
5. En el sitio web, existirá un área dedicado a cada dirección, con el fin que publiquen los temas de interés enmarcados en el área de desempeño. Cada dirección es encargada de escribir contenido en estos espacios.
6. Las estadísticas que se publiquen en el sitio web, deberán respetar las cláusulas de información reservada o confidencialidad, según se haya dispuesto a la Oficina de Información y Respuesta. Asimismo, se deberá mantener la confidencialidad necesaria dependiendo de la fuente de datos, no se podrá publicar mayor estadística que la que ya publica el emisor de los datos con los que el CNE ha elaborado sus propias estadísticas.
7. Se conformará un equipo que revisará periódicamente el contenido del sitio web. Este equipo estará conformado por el Asistente Técnico del Secretario Ejecutivo, el Subdirector de Sistemas y Tecnología y el Jefe de la Unidad de Comunicaciones. El equipo será coordinado por el Asistente Técnico del Secretario Ejecutivo.
8. Las páginas de Internet del Consejo Nacional de Energía tendrán un respaldo de la última versión en un servidor de respaldos diferente a donde se encuentra la versión original.

XIV. Servicios técnicos y de mantenimiento

1. La SDST brindará servicios técnicos para el mantenimiento y reparación de ciertos equipos, entre los que cabe mencionar:
 - Instalación de tintas en impresores.
 - Revisión de computadoras que presenten fallas en hardware y sistema operativo.
 - Conexión y desconexión de computadoras en caso de movilización.
 - Revisión de computadoras cuando estas no se conecten correctamente con otros equipos dentro de la red del CNE.
2. La SDST también atenderá requerimientos de implementación y desarrollo de recursos informáticos que se les solicite.
3. El Subdirector de Sistemas y Tecnología designará a dos de sus técnicos para la atención de los requerimientos enviados por los usuarios.
4. Los técnicos encargados, tendrán la obligación de atender inmediatamente los requerimientos cuando estos sean de poca dificultad de solucionar y cuando el tiempo a utilizar sea mínimo. En caso que el requerimiento tome tiempo y sea difícil de resolver, los técnicos deberán enviar un correo notificando el diagnóstico y la razón por la que no se puede atender de forma inmediata.
5. La SDST tendrá la obligación de elaborar un cronograma anual de limpieza y mantenimiento de los equipos de los funcionarios y/o empleados de manera que cada equipo reciba dicho servicio por lo menos dos veces por año.

XV. Auditoría informática

1. Con el fin de prevenir ataques y otras circunstancias a la red del CNE, el CNE a través de la Subdirección de Sistemas y Tecnología contratará los servicios de una empresa que realice auditorías informáticas que midan el grado de vulnerabilidad de la red del CNE y que brinde las recomendaciones necesarias para mejorar la seguridad.
2. La auditoría también realizará un análisis del cumplimiento de las normas establecidas en esta Política.
3. La auditoría de informática se deberá realizar una vez cada año; sin embargo, se podrá extender este plazo hasta por dos años si la red del CNE no ha sufrido cambios relevantes y si las adiciones de equipos y software instalados en ellos han sido mínimos.

XVI. Disposiciones finales

1. Todos los recursos informáticos desarrollados por la SDST previos a la aprobación de ésta Política, deberán contar con sus respectivos estándares de programación.
2. La presente Política podrá ser actualizada en cualquier momento si las necesidades del CNE así lo requieren, o si la actualización es solicitada por el Secretario Ejecutivo, el Subsecretario Ejecutivo o el Director de Planificación y Seguimiento.
3. El Subdirector de Sistemas y Tecnología podrá emitir opinión para realizar ajustes a la Política, si en la aplicación de la misma se encuentra que es necesario fortalecerla.
4. La SDST deberá dar a conocer y hacer cumplir la presente Política entre todos los usuarios de equipos informáticos y de comunicaciones del CNE.

Glosario

Para efectos del presente documento, se entiende por:

Administrador del sistema. Persona responsable de administrar, controlar, supervisar y garantizar la operatividad y funcionalidad de los sistemas. Dicha administración está dirigida por la Subdirección de Sistemas y Tecnología.

Administrador de correo. Persona responsable de administrar, controlar, garantizar la operatividad y funcionalidad, así como la de solucionar problemas en el correo electrónico, responder preguntas a los usuarios y otros asuntos en un servidor. Dicha administración está dirigida por la Subdirección de Sistemas y Tecnología.

Chat. Comunicación simultánea entre dos o más personas a través de Internet.

Computador. Es un dispositivo de computación de sobremesa o portátil, que utiliza un microprocesador como su unidad central de procesamiento o CPU.

Contraseña o password. Conjunto de números, letras y caracteres, utilizados para reservar el acceso a los usuarios a equipos, herramientas informáticas y software.

Cuentas de correo. Son espacios de almacenamiento en un servidor de correo, para guardar información de correo electrónico. Las cuentas de correo se componen de un texto parecido a este info@cne-gob.sv donde "info" es nombre o sigla identificadora de usuario, "cne" el nombre de la empresa con la que se crea la cuenta o el dominio y ".gob.sv" una extensión propia de Internet según el dominio.

Edición de cuentas de correo. Mirar o leer el contenido de los correos recibidos o enviados por un usuario.

Downloads. Descargar, bajar transferencia de información desde Internet a una computadora.

Equipo informático. Se consideran los siguientes:

- Computadores de escritorio y portátiles (incluido su monitor, teclado, mouse y UPS o fuente de poder ininterrumpido), impresoras, escáner, fotocopiadoras, teléfonos fijos y móviles, proyectores.
- Equipos de redes de comunicaciones como switches, routers, hubs, conversores de fibra, cables de red y otros.

Hacker. Persona dedicada a lograr un conocimiento profundo sobre el funcionamiento interno de un sistema de una PC o de una red con el objeto de alterar en forma nociva su funcionamiento.

Intranet. Red privada dentro de una empresa, que utiliza el mismo software y protocolos empleados en la Internet global, pero que solo es de uso interno.

LAN, Local Área Network o Red de Área Local. Red de computadoras ubicadas en el mismo ambiente, piso o edificio.

Log. Registro de datos lógicos, de las acciones o sucesos ocurridos en los sistemas aplicativos u operativos, con el fin de mantener información histórica para fines de control, supervisión y auditoría.

Messenger. Opción de mensajería instantánea disponible en Internet.

Recursos informáticos. Designa de manera colectiva o individual, los recursos, materiales y los programas informáticos y de telecomunicación, puesto por el CNE a disposición de los usuarios, esto incluye el equipo informático, programas, redes, bases de datos, entre otros.

Servidor. Computadora que comparte recursos con otras computadoras, conectadas con ella a través de una red.

Servidor de correo. Dispositivo especializado en la gestión del tráfico de correo electrónico. Es un servidor perteneciente a la red de Internet, por lo que tiene conexión directa y permanente a la Red Pública. Su misión es la de almacenar y distribuir los mensajes que envían y que reciben los usuarios.

Sistema Operativo. Programa o conjunto de programas que permiten administrar los recursos de hardware y software de una computadora.

Software (o Programas). Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos de una computadora.

Usuario. Todo funcionario y/o empleado del CNE, consultor, empleado temporal o visitante que utilice los sistemas de información del CNE debidamente identificado y autorizado a emplear las diferentes aplicaciones habilitadas de acuerdo con sus funciones.

Virus. Programa que se duplica a sí mismo en un sistema informático, incorporándose a otros programas que son utilizados por varios sistemas. Estos programas pueden causar serios problemas a los sistemas infectados.

Web Site. Es un sitio en Internet disponible para ser accesado y consultado por todo navegante en la red pública. Un Web Site es un instrumento avanzado y rápido de la comunicación que facilita el suministro de información de productos o entidades. Un Web Site es también considerado como un conjunto de páginas electrónicas las cuales se pueden acceder a través de Internet.