POLITICA DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS

COMISIÓN NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
Secretario Junta Directiva
REPÚBLICA DE EL SALVADOR

POLITICA DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS

Objetivo General

El objetivo es regular el suministro, administración, uso, mantenimiento, actualización y la verificación de los recursos informáticos, en aquellas unidades administrativas equipadas y habilitadas con computadoras y demás componentes informáticos de la Institución, así como establecer el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo, de tal manera de prolongar hasta el máximo posible, la vida útil de los mismos. Garantizando el cumplimiento de la correcta utilización de los recursos informáticos con los que cuenta la CONAMYPE.

Objetivos Específicos

1. Controlar la calidad en el servicio que se ofrece en la administración de los recursos informáticos.
2. Normar los procesos para el uso eficiente del equipo informático.
3. Cuidar la integridad física del equipo institucional que se encuentra dentro y fuera de las instalaciones de CONAMYPE.
4. Establecer un clima de armonía, orden y trabajo productivo en la institución.
5. Llevar un control del mantenimiento preventivo y correctivo del equipo informático para prolongar su vida útil.
6. Establecer controles administrativos que garanticen la veracidad de las reparaciones, en el servicio del mantenimiento correctivo.
7. Mantener un Sistema de Administración de Software y Hardware.
8. Verificar la correcta utilización de programas y datos.
9. Actualizar y suministrar los equipos informáticos necesarios.

Alcance

Los recursos informáticos son propiedad de la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, por lo que su uso es estrictamente institucional. Entiéndase como recursos informáticos todo aquel equipo de computación (Computadoras, Impresores, Equipos de respaldo, etc.), equipos de comunicación (Routers, Modems, AccessPoints, Switches), Programas (Software de Sistemas Operativos, Suites, Antivirus y otros programas) y Sistemas de Aplicación (Bases de datos, Sitios WEB, Intranet).

PROTECCION DE LOS RECURSOS INFORMATICOS

1. NIVELES DE ACCESO

1.1. USUARIOS

1.1.1. Uso Autorizado

El Uso Autorizado de los recursos informáticos de CONAMYPE será para propósitos relacionados con la misión de la institución, por lo que el personal deberá limitar su uso al total cumplimiento de sus funciones con el seguimiento de las actividades fundamentales de la institución.

1.1.2. Usuarios Autorizados

El Jefe(a) de la Unidad de Informática asignará niveles de autorización a los usuarios de los sistemas informáticos tanto para su operación y/o consulta, por razones de seguridad de la información contenida en el sistema.

Usuarios Autorizados son: (1) empleados de la Institución; (2) otros cuyos accesos complementen la misión de la institución, siempre y cuando su utilización no interfiera con los accesos de otros usuarios a los recursos. El acceso se otorgará por el Jefe(a) de la Unidad de Informática en forma escrita.

1.2. CUENTAS

1.2.1. Cuentas de acceso

Las cuentas de ingreso a los sistemas informáticos son propiedad de la institución y se usaran exclusivamente para actividades relacionadas con la institución. Ninguna cuenta de usuario autorizado, podrá ser usada para propósitos ilegales, criminales, antiéticos o inmorales.

1.2.2. Tipos de cuentas

Los tipos de cuentas de ingreso son:

- Cuantas de acceso a Dominio.
- Cuenta de acceso a Correo Electrónico
- Cuenta de acceso a sistema ERP

1.2.3. Vigencia de las cuentas

Las cuentas tendrán efecto mientras el usuario mantenga una relación laboral u oficial con la institución. El Jefe(a) de la Unidad de Informática es la única persona autorizada para dar o delegar la creación de accesos a la red.

El personal de informática que el Jefe de esta área organizativa delegue, será el encargado de

instalar y configurar los equipos informáticos al nuevo usuario a la red, crear cuentas de domino, correo electrónico y sistema ERP.

1.3 ACCESOS REMOTOS

Ningún usuario podrá realizar accesos remotos a los equipos dentro de CONAMYPE ni desde fuera de la institución, ni desde dentro de la misma, a excepción de aquellos que obtengan la autorización del Jefe(a) de la Unidad de Informática.

1.4. CLAVES DE ACCESO (PASSWORDS)

1.4.1. Claves (Passwords)

No se podrá poner claves de Acceso a las PC´s sin previa autorización del Jefe(a) de Informática, tanto al iniciar el equipo (BIOS) o al inicio de sesión en equipos que no sean parte de la estructura de Dominio, ya que es propiedad de la institución.

Los equipos utilizados para el desarrollo de aplicaciones institucionales en las cuales se encuentra algún código fuente, podrán estar protegidas por claves; estas serán del conocimiento y administración del Jefe(a) de la Unidad de Informática.

El Jefe(a) de la Unidad de Informática, hará cambios periódicos de Claves en el Servidor de los servicios de Internet y Correo Electrónico y en el servidor de Intranet, para evitar que personas externas puedan tener acceso a los mismos o delegará al responsable de realizar estas tareas.

Ningún usuario tendrá rol de administrador en los equipos locales. Sus cuentas serán creadas en el dominio con sus respectivos accesos.

En los casos que las respectivas jefaturas soliciten acceso a la máquina de uno de sus técnicos por ausencia del misma se deberá realizar la solicitud a la Unidad Informática, quien creará una contraseña temporal para que este pueda acceder y luego deberá ser cambiada por el técnico.

2.0 PLANES DE CONTINGENCIA

2.1. Falla de Energía

Si en horas laborables se corta la energía, es responsabilidad de cada usuario apagar los equipos y las baterías (UPS).

2.2 Respaldo de Bases de Datos y Programas.

Para asegurar la continuidad y el restablecimiento oportuno de los sistemas de información en caso de desastres y cualquier otro evento, los administradores de sistemas realizarán cada viernes resguardos de las bases de datos y aplicaciones (Backups) alejada de la ubicación de los servidores.

2.3 Respaldo de archivos

El técnico de informática deberá realizar back up de información de cada usuario al momento de realizar el mantenimiento preventivo de los equipos a discos duros externos o unidad de cinta.

El personal de informática deberá de configurar los equipos para que estos realicen respaldo una vez a la semana, solo a edificios centrales, en caso de los Centros Regionales y Centros de Desarrollo Artesanal, se hará de forma física en el mantenimiento preventivo a los servidores de respaldo de CONAMYPE, se respaldaran las carpetas de Correo Electrónico.

ADMINISTRACION DE SOFTWARE

1.0 LICENCIAS

La Unidad de Informática mantendrá un inventario de productos de software con licencia, instalados en sus PC's, con el objetivo de estandarizar, retirar equipo obsoleto, evaluar el uso y revisar procedimientos.

Se tendrá un control de licencias y un control por tipo de licencias.

La institución se reserva el derecho de rehusarse a defender a cualquier empleado ante cualquier asunto legal relacionado a infracciones a las leyes de protección de la propiedad intelectual. Por lo que queda prohibido para el personal en general instalar software, que no sea autorizado por el Jefe(a) de la Unidad de Informática.

El Jefe(a) de la Unidad deberá dar visto bueno a cualquier solicitud de adquisición de Hardware y/o Software que realicen el personal de CONAMYPE, ya sea por mantenimiento, actualización o ampliación del equipo informático o software de la institución.

2.0 PROPIEDAD INTELECTUAL

La institución mantiene la propiedad sobre toda la información técnica y administrativa creada o modificada por sus empleados como parte de sus funciones laborales.

3.0 DESARROLLO DE SOFTWARE.

Todas las aplicaciones que se desarrollen para la CONAMYPE deben contar con pistas de auditoria a través de bitácoras electrónicas contenidas en todos los sistemas, que permitan verificar la correcta utilización de los programas y de los datos.

COMISIÓN NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
Secretario Junta Directiva
REPÚBLICA DE EL SALVADOR

ADMINISTRACION DE HARDWARE

1.0 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO INFORMATICO

El Mantenimiento preventivo del equipo informático, así como cualquier modificación o ampliación de nuevos puntos de red de datos, actualizaciones y reparaciones será financiado por la institución.

Las operaciones de mantenimiento del equipo informático tienen prioridad sobre el uso ordinario que de la misma hagan los usuarios.

El Jefe(a) de la Unidad de Informática comunicará en forma escrita o por correo electrónico, la programación del mantenimiento preventivo a los usuarios.

2.0 MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO INFORMÁTICO

Será responsabilidad del usuario reportar la falla que tiene el equipo, mediante un requerimiento en el Sistema de Gestión de Requerimientos, el cual es parte del ERP.

El Jefe(a) de la Unidad de Informática dará el visto bueno de la solicitud de compra de repuestos cuando así lo amerite el reporte de la falla.

El Jefe(a) de la Unidad de Informática o quien este delegue controlará mediante formulario el equipo de computación que salga de la institución por motivos de reparación, enviándole una copia al encargado de activo fijo para su conocimiento.

3.0 REEMPLAZO DE EQUIPO INFORMATICO

El equipo informático será sustituido o retirado en un periodo de entre 3 y 5 años o cuando pierda su vida función, esto con el fin de prevenir cualquier tipo de daño a la información que se pueda ocasionar por tener un equipo desfasado.

Cuando sea necesario el descarte del activo, el Jefe(a) de la Unidad de informática elaborara un documento para ser presentado a Presidencia.

NORMAS PARA USO DEL EQUIPO DE COMPUTACION

1.0 DISPOCISIONES GENERALES

Los usuarios de los recursos informáticos están obligados a:

a) Cumplir con lo dispuesto en la normativa para uso de los recursos informáticos
b) Cumplir con la sección 2.0 de Antivirus de este romano.
c) Prestar su colaboración al personal encargado de hacer los mantenimientos de los recursos informáticos.

d) Atender las contingencias en caso de corte de energía, caída de señal de Internet, averías en los equipos; y notificar de lo sucedido al Jefe(a) de la Unidad de Informática.
e) Reportar al Jefe(a) de la Unidad de Informática, vía Sistema ERP, cualquier falla o irregularidad detectada en su equipo.
f) No modificar las configuraciones de los equipos de cómputo.
g) No mover el equipo informático de una unidad organizativa a otra, sin previo conocimiento del Jefe(a) de la Unidad de Informática, mediante formulario de traslado de activo fijo generando una copia al encargado de activo fijo de la Institución.
h) No hacer uso irracional, ineficiente y desconsiderado de los recursos disponibles tales como: Internet, Correo electrónico, el espacio en disco y periféricos (Impresores, Respaldos, Scanner y el mismo computador asignado)
i) No deberá de utilizar ninguna información de la institución para uso personal.
j) No deberá copiar a memorias USB, CD o DVD información institucional con fines ajenos al desarrollo de la misma

2.0. ANTIVIRUS

Para seguridad de todos los usuarios de la red local, se deberá observar las siguientes reglas mínimas para evitar o minimizar daños causados por virus de computadora:

a) No abrir archivos ejecutables que llegan desde algún lugar desconocido o no confiable, por ejemplo, archivos que tienen la extensión .EXE, .BAT, COM, .PIF o. SHS. No importa si los archivos llegan por medio de una USB, un correo electrónico, descarga de internet, etc.

b) Abstenerse de enviar o reenviar mensajes conteniendo archivos como los arriba indicados.

c) Cuando el programa anti-virus instalado detecta algún virus en la computadora, deberá borrarlo, y no repararlo

d) Después de detectar y borrar un programa infectado, deberá apagar la computadora y volver a encenderla, para eliminar cualquier rastro de virus en memoria.

e) Verificar memorias USB con el antivirus, antes de utilizarlo en su computadora.

f) Si no se acatan estas recomendaciones será responsabilidad del personal, el que el equipo asignado sufra un problema irreparable por causa de virus y por reclamos de terceros por la misma causa.

COMISIÓN NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
Secretario Junta Directiva
REPÚBLICA DE EL SALVADOR