

## **POLITICAS DE USO DE INTERNET Y CORREO ELECTRONICO**

## POLITICAS DE USO DE INTERNET Y CORREO ELECTRONICO

### Objetivo.

Regular y controlar los componentes y servicios relacionados con el uso de Internet y Correo Electrónico; para proteger la información, así como la confidencialidad de la misma.

### Alcance.

Las políticas para uso de Internet y Correo Electrónico, será aplicable a todos los funcionarios y empleados de la CONAMYPE, sin excepción; así como, a todas las empresas y terceros que reciban este beneficio y que lo utilicen para realizar actividades laborales autorizadas.

Debe entenderse, que la norma es aplicable a todos los casos en los cuales la CONAMYPE y/o los funcionarios y empleados de la misma, hayan efectuado directa o indirectamente una conexión a redes locales, remotas, públicas, privadas o de cualquier otra índole.

### Restricciones y Derechos.

Los medios de conexión e instalación de internet y correo electrónico que la institución proporciona a sus funcionarios o empleados, son propiedad de la CONAMYPE. Se da por entendido que se brindan dichos servicios única y exclusivamente como una herramienta de trabajo, y que, por tanto, su uso deberá ser explícitamente en materias relacionadas al cargo que desempeña. Si bien puede hacerse uso personal del acceso a internet en horas de descanso, este debe ser un uso moderado para no causar afectación a los servicios de la Institución.

Con el objeto de establecer y garantizar el cumplimiento de estas normas, la CONAMYPE realiza las siguientes acciones:

- Controlar el uso laboral o personal de los medios de conexión a Internet.
- Recolección, almacenamiento y registro de información referente a los sitios visitados en Internet a través de sus enlaces.
- Suspender temporal, parcial o definitivamente la conexión e instalación de internet o correo electrónico provisto a los funcionarios o empleados, debido a un mal uso del medio provisto.

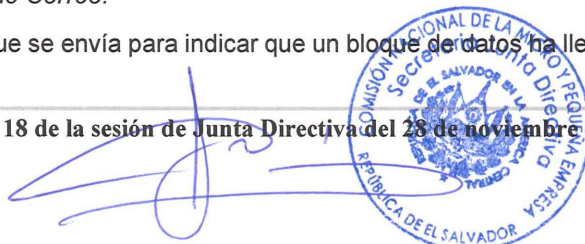
### Definiciones.

#### *Acceso Remoto.*

Ingresar a la red de la CONAMYPE desde una computadora que no pertenece física o lógicamente a la Red de Computadoras de la institución, que necesita equipo de comunicación para realizar la conexión.

#### *Solicitud de Entrega de Correo.*

Un tipo de mensaje que se envía para indicar que un bloque de datos ha llegado a su destino sin errores.



*Ancho de Banda.*

Se refiere a la capacidad de transmisión de un canal de comunicación. Indica la cantidad de información por unidad de tiempo que puede enviarse a través de una línea de transmisión, medida frecuentemente en bits por segundos (bps).

*Cadena de Comunicación.*

Una guía que nos ayuda a transmitir adecuadamente a un superior, una petición para aclarar o resolver situaciones laborales.

*Clientes*

Es toda aquella persona que hace uso de los recursos de internet o correo electrónico de CONAMYPE.

*Conexiones remotas.*

Operación realizada en una computadora, a través de internet o de una red local.

*UI*

Unidad de Informática

*Encriptar.*

Codificar un mensaje o texto con software especializado a fin de proteger información. El resultado de encriptar un correo o archivo es que no puede ser visualizado normalmente a menos que el receptor posea el software con el cual se encriptó el mensaje de correo o archivo de texto y, además, debe poseer una llave lógica que le autoriza a visualizarlo en forma normal.

*Internet*

Debemos entender que, al mencionar internet, se incluyen implícitamente, todos los servicios inherentes a este servicio, tales como: Mensajería Instantánea, Buscadores, Correo Electrónico, Redes Sociales, Carga, Descarga, etc.

*Derechos de Autor.*

Son leyes que protegen a los creadores, autores o propietarios de la reproducción, distribución o venta ilegal de sus creaciones.

*Licencia.*

Es un documento escrito en papel o electrónicamente que da derecho a un ente a usar de acuerdo a los términos de la misma, software o programas.

### *Mensajería instantánea*

Es una forma de comunicación en tiempo real entre dos o más personas, basada en texto. El texto es enviado a través de dispositivos conectados a una red como Internet.

### *Medios de conexión.*

Son los dispositivos físicos, técnicas, forma de transmisión de datos y programas que se utilizan para tener comunicación y acceso a internet y al correo electrónico.

### *Navegador Web*

Es una aplicación que permite al usuario recuperar y visualizar documentos de hipertexto, comúnmente escritos desde servidores Web de todo el mundo a través de internet. Los navegadores actuales pueden ejecutar: gráficos, secuencias de video, sonido, animaciones y programas diversos, además hipervínculos o enlaces.

### *Política.*

Acción de carácter administrativo tendiente a regular y controlar el uso de recursos propiedad de la CONAMYPE, para disminuir los riesgos de uso inadecuado de los mismos.

### *Red.*

Conjunto de computadoras y otros equipos de cómputo, agrupados y distribuidos bajo ciertos criterios alrededor de uno o varios Servidores, con el objeto de compartir, almacenar o intercambiar información. Los grupos de computadoras y equipos de cómputo pueden estar ubicados en un mismo o en diferentes sitios y pueden o no permitir el acceso de usuarios locales o remotos.

### *Seguridad lógica*

Se refiere a la certeza en el uso de software y los sistemas, la protección de los datos, procesos y programas, así como la del acceso ordenado y autorizado de los usuarios a la información.

### *Servidor.*

Son computadoras de alto rendimiento, con alta velocidad de procesamiento y gran capacidad de almacenamiento, utilizadas como repositorios de datos, programas y aplicaciones, cuyo objetivo fundamental es dar atención al resto de computadoras personales y estaciones de trabajo de una o más redes.



The image shows a handwritten signature in blue ink over a circular official stamp. The stamp is blue and contains the text: 'COMISIÓN NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA', 'SECRETARÍA JUNTA DIRECTIVA', and 'REPÚBLICA DE EL SALVADOR'. In the center of the stamp is the national coat of arms of El Salvador.



*Sistemas.*

Se refiere a la red de la CONAMYPE, más un conjunto de programas de software, aplicaciones, programas, personal a cargo de su gestión y equipos de comunicación propiedad de la institución.

*SPAM.*

Son mensajes electrónicos (habitualmente de tipo comercial o promocional) no solicitados y en cantidades masivas. Aunque se puede hacer por distintas vías, la más utilizada entre el público en general, es la basada en el correo electrónico no deseado.

*Tráfico en la red.*

Cantidad de datos enviados a través de internet por un equipo cliente.

*Usuarios*

Funcionario o empleado que utiliza los servicios informáticos.

*Malware*

También conocidos anteriormente como virus informáticos, son herramientas de software que tiene como objetivo infiltrarse o dañar una computadora o sistema de información. Estos pueden presentar las características siguientes:

- Se reproducen o replican a sí mismos y se propagan a otras computadoras.
- Se insertan o afectan los programas ejecutables, cualquier archivo o sector de las unidades de almacenamiento que contenga códigos de instrucción que el procesador vaya a ejecutar.
- Se cargan a la memoria del computador pudiendo reproducirse y copiarse en medio de almacenamiento y/o software instalado en el disco duro.
- Infectan las computadoras a través de ficheros enviados conjuntamente con los mensajes.
- Pueden alterar, destruir o borrar la información contenida en las computadoras.

## **1. Normas.**

### **1.1 Autorización.**

- 1.1.1 Para obtener acceso a internet y correo electrónico, a efecto de realizar actividades laborales, en forma temporal o permanente, debe ser autorizado por el Jefe Inmediato de la Unidad Organizativa, quien tramitará por medio del formulario Solicitud de Autorización para Conexión a Internet y Correo Electrónico, para la instalación del servicio (Anexo 2).

Asimismo, el jefe o superior jerárquico solicitará cuando sea necesario o lo considere pertinente la desinstalación de los mencionados servicios.

- 1.1.2 Si el empleado es trasladado de una unidad a otra, se le inactivarán los accesos y se deberá tramitar nuevamente la autorización para el uso de los recursos.

## **1.2 Utilización de internet.**

- 1.2.1 Los usuarios que tengan acceso a internet y correo electrónico, harán uso de los mismos para fines del cumplimiento de sus labores institucionales.
- 1.2.2 En caso de ser necesaria la conexión de otros dispositivos para conectarse a Internet (modem USB, teléfonos celulares, etc.), su autorización deberá solicitarse al Unidad de Informática (UI) por el Jefe de la Unidad Organizativa previa justificación del caso, a través del formulario Solicitud de Autorización para Conexión a Internet por medio de modem inalámbrico (Anexo 3).
- 1.2.3 La información contenida en las computadoras y los mensajes de correo electrónico no podrán reproducirse o utilizarse para fines ajenos a las funciones de la CONAMYPE, debido a que la información es de propiedad intelectual de la misma.
- 1.2.4 La cuenta de red y correo electrónico es personal, intransferible e irrenunciable, asimismo, obliga a cada usuario a aceptar las normas establecidas por la Institución y a someterse a ellas.
- 1.2.5 Todas las conexiones realizadas a Internet y correo electrónico serán monitoreadas y registradas por medio de software especializado.
- 1.2.6 Toda actividad que vaya en contra de esta normativa será reportada a su jefe inmediato o autoridad competente, por medio de la jefatura de la unidad de informática.
- 1.2.7 Se bloquearán descargas de páginas o de archivos, que puedan ocasionar una distorsión en el servicio de internet, es decir, uso excesivo del ancho de banda por periodos extendidos de tiempo. Como, por ejemplo: Radio por internet, descarga de videos o música, protocolos de transferencia de archivos p2p, etc.
- 1.2.8 Toda actividad realizada con el servicio de internet, es responsabilidad del usuario propietario de la cuenta utilizada.
- 1.2.9 Los usuarios del servicio de internet, no deben generar ningún mensaje o publicación que contenga ataques escritos, amenazas a otros usuarios u organizaciones, o mensajes cuya intención sea acosar, molestar o alarmar a otras personas.
- 1.2.10 Se presentará un reporte trimestral de uso de internet de todas aquellas personas que utilicen de manera excesiva el servicio y no justificada.

## **1.3 Conexión a Internet y Acceso Remoto a Redes y Sistemas.**

- 1.3.1 La conexión a internet institucional debe realizarse en redes que pertenecen a la CONAMYPE y únicamente puede ser configurada por un técnico autorizado de la Unidad de Informática.
- 1.3.2 Los usuarios deberán cerrar las ventanas o pestañas de su navegador Web, en caso de no estar utilizando el servicio, para evitar la disminución del ancho de banda de la red institucional.





- 1.3.3 Toda la actividad del tráfico entrante o saliente a Internet de la institución, debe atravesar los dispositivos de seguridad establecido por la Unidad de Informática para que se puedan aplicar los controles de acceso y los demás mecanismos de seguridad. Las excepciones a esto deben ser autorizadas por el Jefe del Unidad de Informática, previa solicitud y análisis del mismo.
- 1.3.4 Los usuarios no deben probar o sondear los mecanismos de seguridad en la institución o en otros sitios de Internet a menos que hayan obtenido un permiso por escrito por parte de la Unidad de Informática.
- 1.3.5 La posesión o el uso de herramientas para detectar los aspectos vulnerables de los sistemas de información o para comprometer los mecanismos de seguridad de la información, se considerará una falta grave y dará lugar a las sanciones correspondientes, todo acceso deberá de tener autorización por parte de la Unidad de Informática.

#### **1.4 Intercepción de Material Confidencial**

- 1.4.1 La CONAMYPE puede intercambiar o requerir información confidencial de sus clientes; por ello el comportamiento de los usuarios y técnicos involucrados en la interconexión de redes y servicios de Internet y correo electrónico, debe ser profesional, confidencial, ético y honesto, con el objeto de evitar situaciones que comprometan la imagen institucional.

#### **1.5 Transmisión de Correos Electrónicos.**

- 1.5.1 El manejo del correo electrónico implica su uso responsable para fines institucionales, en vista que es una herramienta de comunicación de la Entidad y los usuarios tienen la responsabilidad de utilizarla de forma eficiente, eficaz, ética y de acuerdo con esta normativa.
- 1.5.2 Para el uso del correo electrónico se debe de seguir las recomendaciones siguientes:
- Es responsabilidad del usuario mantener la confidencialidad de la clave de acceso a su cuenta de correo, proporcionada por la UI.
  - Cuando el usuario no utilice la computadora asignada, deberá cerrar o bloquear sesión, para evitar que otra persona tenga acceso a su cuenta de correo. La Unidad de Informática no se hará responsable si por descuido del usuario alguien manipula su cuenta de correo y/o borra algún correo.
  - Sólo se debe abrir correos cuya fuente u origen sean de confianza del usuario.
  - Antes de abrir los correos electrónicos con archivos adjuntos, debe explorarlos con el programa antivirus instalado por a la Unidad de Informática.
  - El correo electrónico no debe ser utilizado para intercambiar chistes, música, presentaciones, pornografía o material que no sea del quehacer institucional, ni para enviar cadenas de carácter religioso o de otra índole.
  - Antes de enviar información desde un país a otro, se debe asegurar no violar leyes del país en que opere.
  - Los usuarios de las cuentas de correo electrónico institucional deberán revisar frecuentemente sus mensajes, asimismo depurarlos para mantener espacio disponible en su cuenta.
  - El contenido y documentación o información remitida por el correo electrónico institucional es de responsabilidad del usuario que originó dicho envío.
  - Evitar la remisión mensajes a listas globales. Las notificaciones institucionales no deberán ser un intercambio de correos. Son notificaciones.

- No remita cadenas de correo o cualquier otro esquema de pirámide de mensajes que genere SPAM.
- Los correos de carácter institucional y especialmente aquellos que serán enviados a un destinatario fuera de la institución, deberán contener la siguiente leyenda de PRIVACIDAD: "Este mensaje contiene información confidencial propiedad de la CONAMYPE y el destinatario; y no está permitida su copia, distribución o uso a personas no autorizadas. Si usted recibió este correo por error, por favor destrúyalo y notifique al remitente".
- El jefe inmediato podrá tener acceso a las cuentas de correo de sus subalternos, en caso de ausencia grave del empleado, esta solicitud se deberá de realizar a la Unidad de Informática quien dará un acceso temporal al jefe solicitante.

## 1.6 Recepción o Descarga de Software.

- 1.6.1 Previo a descargar software de Internet (incluido el software de licenciamiento libre), se debe obtener autorización del Jefe Inmediato o superior jerárquico en conjunto con la Jefatura del Unidad de Informática, para llevar el control de los licenciamientos gratuitos.
- 1.6.2 No descargar software, si con esta acción viola las leyes de derechos de autor, propiedad intelectual, patente u otra relativa.
- 1.6.3 Si ha obtenido autorización para descargar software, antes de su instalación deberá revisar los archivos de instalación con la versión más actualizada de antivirus que le haya provisto el Unidad de Informática.
- 1.6.4 El software descargado de Internet debe utilizarse bajo los términos autorizados por los derechos de autor, propiedad intelectual, patente, licencia interna y condiciones dispuestas por el Responsable que le autorizó.
- 1.6.5 No se debe permitir que personas fuera de la institución utilicen el software que se descargue de Internet o reproducirlo para uso personal o distribución.

## 1.7 Material Protegido por Leyes en la Web y Comunicación Digital

- 1.7.1 Se debe obtener autorización del jefe inmediato o autoridad superior previo a utilizar las marcas propiedad de la CONAMYPE (como Logotipos, frases publicitarias, etc.).
- 1.7.2 El autorizado a permitir que otras instituciones o personas utilicen las marcas de negocio propiedad de la CONAMYPE, debe asegurarse que se hayan firmado los documentos de consentimiento legal.
- 1.7.3 Se debe obtener autorización con validez legal, antes de publicar en Internet cualquier material protegido por las leyes de derechos de autor, propiedad intelectual o patente.

## 1.8 Uso de Internet como Medio de Investigación.

- 1.8.1 La información provista por Internet debe ser actualizada, exacta y precisa, razón por la cual se debe verificar su confiabilidad antes de tomar decisiones que pueden afectar negativamente a la institución, debiendo:
  - Verificar la legitimidad del sitio visitado al momento de obtener información.





- No tomar o recomendar la toma de decisiones institucionales importantes, basadas en información obtenida en internet, sin antes verificar su integridad, ni obtener información de sitios de dudosa procedencia.

## **1.9 Prohibiciones al utilizar Internet.**

1.9.1 Se prohíben desarrollar cualquiera de las siguientes actividades que pueden poner en riesgo la seguridad de la información del computador o la red de la Institución:

- Carga, descarga, distribución o acceso a pornografía.
- Colocar anuncios o enviar mensajes con información obtenida dentro de la institución, que perjudique la imagen de la CONAMYPE.
- Utilizar los servicios y recursos tecnológicos de la Institución con el fin de comercializarlos a otras partes o emplearlas para propósitos personales de negocio, dentro y fuera del horario de trabajo.
- Utilizar sus conocimientos y habilidades sobre las técnicas de conexión y acceso remoto a redes para llevar a cabo actividades de espionaje, interceptar, bajar, desviar o retransmitir información delicada y/o confidencial.
- Utilizar Internet o el Correo Electrónico cuando esta acción viole sus obligaciones como empleado; como pretender hablar en nombre de la institución, utilizar logotipos, frases publicitarias o material exclusivo de la CONAMYPE.
- Acceso a sitios de descargas (películas, música, programas, juegos, servicios de radio, fotos, TV y videos en línea).
- Hacer uso de dispositivos para conectarse a Internet sin tener la autorización correspondiente.
- Realizar actividades externas con fines de lucro.
- Utilizar programas P2P para realizar cualquier tipo de descarga.
- Acceder al servicio de internet y correo electrónico para ver, anunciar, transmitir, descargar o distribuir información de cualquier tipo, si esto da lugar a infracciones o violaciones en las Políticas, Reglamentos, Normas, Procedimientos institucionales o de algún contrato privado celebrado con clientes, funcionarios o empleados.

## ANEXOS

- Anexo 1. Solicitud de Cambio de Contenidos en Base de Datos de Producción
- Anexo 2. Solicitud de Autorización para Conexión a Internet y Correo Electrónico
- Anexo 3. Solicitud de Autorización para Conexión a Internet por Medio de Modem Inalámbrico



**Anexo 1. Solicitud de Cambio de Contenidos en Base de Datos de Producción**

Fecha de solicitud: \_\_\_\_\_ Requerimiento(Ticket)#: \_\_\_\_\_

Unidad a la que pertenece la persona usuaria	
Nombre de la persona usuaria	

Seleccione en que modulo del sistema ocurrió el inconveniente			
<b>TERRITORIO</b>	CDMYPE	GESTION CONOCIMIENTO	
UPUP	FINANZAS	POA	
VEF	COMBUSTIBLE	OTROS, especifique:	
CEDART	PAPELERIA		
EMPRENDIMIENTO	ACTIVO FIJO		
TRAMITE EMPRESARIAL	REGISTRO MYPE		
Especifique datos/reporte especifico con inconveniente(s)			
Especifique el dato/reporte correcto que debe establecerse			

F: \_\_\_\_\_

Sello

Director(a)/Gerente(a)/Jefe(a)/Coordinador(a)  
 responsable de la aplicación o cambio



## Anexo 2. Solicitud de Autorización para Conexión a Internet y Correo Electrónico

Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_

Lugar:  Oficina Central  Oficina Regional \_\_\_\_\_

Por este medio, solicito se realice la instalación y conexión de los siguientes servicios:

Creación y configuración de Correo Electrónico:

Conexión y configuración de acceso Internet por medio de:  Red Institucional  Acceso Remoto

Con el siguiente nivel de acceso:

Nivel de Acceso	Marque una opción	Descripción
Acceso total	<input type="checkbox"/>	Acceso libre a sitios de Internet y descargas
Acceso Parcial	<input type="checkbox"/>	Acceso solo a navegación Web (no redes sociales)
Solo Correo	<input type="checkbox"/>	Uso únicamente a correo electrónico

Los servicios arriba indicados se asignarán a: \_\_\_\_\_

Unidad Organizativa: \_\_\_\_\_

Al momento de firmar el presente documento, en cualquiera de las formas posibles, ***el empleado se da por enterado de las sanciones que puede recibir en caso de violar cualquiera de las normativas y procedimientos vigentes.***

Nombre del Empleado: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nombre de la Jefatura de la Unidad Organizativa: \_\_\_\_\_

Firma y Sello: \_\_\_\_\_

**Nota:** El Jefe de la Unidad Organizativa que solicita el uso de los servicios, es responsable de haber informado al usuario acerca de las "Normas de Uso de Internet y Correo Electrónico", por lo tanto, el usuario está ***enterado de los derechos y obligaciones al respecto.***



### Anexo 3. Solicitud de Autorización para Conexión a Internet por medio de modem inalámbrico

Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_

Lugar:  Oficina Central  Oficina Regional \_\_\_\_\_

Servicio solicitado: Conexión e Instalación de Internet móvil

Justificación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Por este medio, solicito se realice la instalación y conexión del equipo en la computadora asignada a:

\_\_\_\_\_

Unidad Organizativa: \_\_\_\_\_

Al momento de firmar el presente documento, en cualquiera de las formas posibles, ***el empleado se da por enterado de las sanciones que puede recibir en caso de violar cualquiera de las normativas y procedimientos vigentes.***

Que el uso de un dispositivo móvil para conexión, no lo exonera de la aplicación de las normas para el uso de equipo, así como del uso de Internet.

Nombre del Empleado: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nombre del Jefe de la Unidad Organizativa: \_\_\_\_\_

Firma y Sello: \_\_\_\_\_

**Nota:** El Jefe de la Unidad Organizativa que solicita el uso de los servicios, es responsable de haber informado al usuario acerca de las "Normas de Uso de Internet y Correo Electrónico", por lo tanto, el usuario ***está enterado de los derechos y obligaciones al respecto.***

## DISPOSICIONES FINALES

- 1) Cualquier situación no prevista en el contenido del presente documento, será resuelta por la Junta Directiva o la Presidencia, en base a los respectivos dictámenes técnicos legales y las facultades que les correspondan.
- 2) Para efectos de determinación de responsabilidades y sanciones, se atenderán los procesos establecidos en la normativa legal que corresponda y lo que determine la Ley de la Corte de Cuentas de la Republica.

## VIGENCIA

La presente Normativa entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.









## COMISION NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

# Plan de Contingencia Informática

Noviembre 2018



Autorizado a través del Punto 5.3.1 Acta 18 de la sesión de Junta Directiva del 28 de noviembre de 2018 1