



RESOLUCIÓN No. 833 /2014

Guatemala, veinticinco de junio de dos mil catorce.

**CONSIDERANDO:**

Que en materia de tecnología de información y telecomunicación el Instituto requiere de constante actualización, para gestionar y transmitir información relacionada con las diversas actividades administrativas y de prestación de servicios en materia de salud a nivel de toda la República de Guatemala, de forma conveniente y oportuna.

Que dicha actualización tecnológica, conlleva una diversidad de herramientas informáticas; que previo a su implementación es necesario regular institucionalmente.

**CONSIDERANDO:**

Que derivado de las funciones asignadas al Departamento de Informática, es necesario dotarle de un instrumento administrativo que sirva de apoyo, orientación y guía a los colaboradores institucionales que utilicen las herramientas tecnológicas de información y telecomunicación.

**CONSIDERANDO:**

Que mediante el Acuerdo del Gerente No. 1/2014, se delega en cada uno de los Subgerente del Instituto la facultad de aprobar por resolución, los Manuales de Organización y de Normas y Procedimientos de las Dependencias que se encuentren bajo la línea jerárquica de autoridad y ámbito de competencia.

**POR TANTO:**

El Subgerente Administrativo con base en los considerandos y de conformidad con lo establecido en el Acuerdo de Gerencia número 65/2013 “Delegación de Funciones” de fecha 28 de junio de 2013 y en base a lo considerado en el Acuerdo del Gerente 1/2014 de fecha 27 de enero de 2014.

**ACUERDA:**

**PRIMERO.** Aprobar el “**MANUAL DE NORMAS PARA USUARIOS DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS**”, el cual consta de carátula, índice y contenido en doce (12) folios numerados, rubricados y sellados por el Subgerente Administrativo y forman parte de la presente Resolución.





RESOLUCIÓN No. 833 /2014

**SEGUNDO.** El Manual tiene como finalidad orientar a los trabajadores en el uso apropiado de los recursos tecnológicos de información y telecomunicación que se implementan a nivel institucional, en el cual contiene la normativa específica que rige el uso de las siguientes herramientas:

- a) Servicios informáticos,
- b) Correo electrónico,
- c) Acceso remoto,
- d) Internet,
- e) Contraseñas,
- f) Licencias de software,
- g) Sitio web,
- h) Acceso físico,
- i) Antivirus,
- j) Acondicionamiento de la seguridad de los servidores,
- k) Acceso especial de administrador,
- l) Software adquirido por el Departamento de Informática.

**TERCERO.** El uso indebido de las herramientas informáticas al servicio del Instituto y el incumplimiento del presente Manual, será objeto de sanción con base a lo preceptuado en el Acuerdo 1090 de Junta Directiva “Reglamento General para la Administración del Recursos Humano al Servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social”.

**CUARTO.** Los incidentes en los que se involucra las telecomunicaciones o la transmisión de datos que fueran considerados como delitos de acuerdo con las leyes del país, deberán ser denunciados por el Jefe del Departamento de Informática o autoridad competente.

**QUINTO.** El cumplimiento y aplicación del presente Acuerdo, es responsabilidad de todo el recurso humano que sea trabajador o este contratado para brindar sus servicios al Instituto, bajo la supervisión de su Jefe Inmediato o Autoridad institucional que reciba los servicios contratados, quienes deberán solicitar la validación del incumplimiento del Manual al Jefe del Departamento de Informática, quien deberá confirmar por escrito el hecho para que se continúe con la gestión administrativa que establece el Acuerdo 1090, por parte de la dependencia en la cual se halla ocasionado la falta.





**RESOLUCIÓN No. 833 /2014**

**SEXTO.** Las revisiones, modificaciones y actualizaciones necesarias en el Manual, se realizarán a solicitud y propuesta expresada por el Jefe del Departamento de Informática, con anuencia del Subgerente Administrativo, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración, funcionamiento e innovación tecnológica; con el apoyo de las instancias técnicas designadas; a través de una nueva Resolución que anule la emitida anteriormente, la que será aprobada por el Subgerente Administrativo.

**SEPTIMO.** Cualquier situación que no estuviere expresamente regulada en el Manual que por este acto se aprueba, se resolverá con la aplicación de otros instrumentos administrativos específicos aprobados por la Autoridad del Instituto; y, cuando se refiera a problemas de interpretación en la aplicación del Manual, serán resueltos en su orden, por el Jefe del Departamento de Informática, Ente Técnico Normativo Rector según corresponda y por el Subgerente Administrativo.

**OCTAVO.** Trasladar copia certificada de la presente Resolución y Manual de forma inmediata a la Gerencia, al Departamento de Informática, al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para su publicación dentro del portal del Instituto, al Departamento de Organización y Métodos y al Departamento Legal, para su guarda y custodia en el área de recopilación de leyes.

**NOVENO.** La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de la fecha de su emisión y complementa las disposiciones internas del Instituto.

**DR. ALVARO MANOLO DUBÓN GONZÁLEZ MBA**  
**SUBGERENTE**

AMDG/lerv



Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

**MANUAL DE NORMAS PARA USUARIOS DE  
HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS**



**GUATEMALA, JUNIO DE 2014**





## MANUAL DE NORMAS PARA USUARIOS DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

### ÍNDICE

	Hoja No.
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	3
III. CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
IV. NORMAS DE APLICACIÓN.....	3
A. NORMAS GENERALES.....	
B. NORMAS ESPECÍFICAS.....	4
1. De la solicitud de servicios informáticos	4
2. Del correo electrónico	4
3. Del acceso remoto	6
4. Del uso del internet	6
5. Del uso de contraseñas	6
6. De las licencias de software	7
7. Del sitio web	8
8. Del acceso físico	8
9. Del antivirus	9
10. Del acondicionamiento de la seguridad de los servidores	9
11. Del acceso especial de administrador	9
12. Del software adquirido por el Departamento de Informática	10
V. ANEXOS.....	
Glosario de términos técnicos	



## MANUAL DE NORMAS PARA USUARIOS DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

### I. INTRODUCCIÓN

El presente manual administrativo describe la normativa de observancia general que se establece para la implementación, resguardo y uso de las herramientas informáticas a nivel institucional bajo la administración del Departamento de Informática.

### II. OBJETIVOS DEL MANUAL

- A. Orientar a los trabajadores del Instituto (usuarios) sobre el uso adecuado de las diferentes herramientas informáticas.
- B. Establecer las restricciones y privilegios para la implementación y acceso de las herramientas informáticas.
- C. Optimizar y racionalizar los servicios informáticos a nivel institucional.

### III. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual es de observancia y aplicación general a nivel institucional, así como del Departamento de Informática como ente rector.

### IV. NORMAS DE APLICACIÓN

#### A. NORMAS GENERALES

1. Para que los usuarios puedan tener acceso a la red institucional y obtener los servicios de las distintas herramientas informáticas como correo electrónico, internet, mensajería instantánea, privilegios de acceso y cualquier otra aplicación; el Jefe de la dependencia interesada deberá enviar al Departamento de Informática la solicitud por escrito, la cual se recibirá a discreción para su autorización.
2. El Departamento de Informática podrá *monitorear* en cualquier momento el uso que los usuarios le den a los servicios informáticos que el Instituto les ha confiado para el desarrollo de sus actividades.





## MANUAL DE NORMAS PARA USUARIOS DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

3. Los documentos y formularios de referencia en el presente Manual, podrán ser consultados en la página de *intranet* del Instituto, contenidos en la sección documentos de la carpeta informática.
4. Se entenderá como violaciones graves que atenten contra la seguridad de la información del Instituto, las siguientes:
  - 4.1 Compartir el usuario y contraseña asignada.
  - 4.2 Divulgar información confidencial a una persona no autorizada.
5. En los casos que el usuario deje de laborar o sea trasladado a otra dependencia del Instituto, se deberá notificar al Departamento de Informática por la máxima autoridad de esa dependencia; a fin de habilitar o inhabilitar las cuentas del usuario.

### B. NORMAS ESPECÍFICAS

#### 1. DE LA SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

Las dependencias podrán solicitar al Departamento de Informática vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio que se establezca, el soporte para los servicios informáticos y dispositivos electrónicos conectados con la red del Instituto, como: computadoras, dispositivos digitales, audiovisuales, computadoras portátiles, impresoras, entre otros.

#### 2. DEL CORREO ELECTRÓNICO

- a. El servicio de correo electrónico debe ser utilizado para comunicar información oficial.
- b. El Departamento de Informática respetará la privacidad de los usuarios y se reserva el derecho de revisar, controlar o revelar eventualmente el contenido de los mensajes, en los casos siguientes:
  - b.1 Exista alguna razón para creer que hay violaciones a los estatutos o de la normativa institucional.
  - b.2 Cuando el mensaje represente falta de respeto o atente contra las normas aceptables de la moral.
- c. El Departamento de Informática no garantiza la confidencialidad de los mensajes en los casos siguientes:



## MANUAL DE NORMAS PARA USUARIOS DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

- c.1 Cuando los mensajes sean grabados en el disco duro de la computadora del usuario.
- c.2 El receptor de un mensaje lo reenvíe a terceros.
- c.3 Copias impresas de mensajes.
- d. Los usuarios de correo electrónico tendrán las responsabilidades siguientes:
  - d.1 El contenido de los mensajes electrónicos que envíe no deberán ser insultantes, injuriosos, ofensivos y se guardarán las normas de cortesía, consideraciones personales y profesionales contempladas en otras formas de comunicación.
  - d.2 Es el único responsable por sus opiniones y no reflejan una posición oficial del Instituto, a menos que ello se haga constar expresamente por las autoridades correspondientes.
  - d.3 Depurar sus mensajes frecuentemente para mantener espacio disponible en su buzón.
  - d.4 Devolver al remitente o reenviar a la persona a la que iba dirigido, mensajes recibidos accidentalmente y guardar la confidencialidad del caso.
  - d.5 Efectuar sus propias copias de respaldo de los mensajes que sean de su interés.
  - d.6 Efectuar revisiones diarias en el buzón de correo, para atender oportunamente los mensajes recibidos.
- e. Se prohíbe el uso del correo electrónico en los siguientes casos:
  - e.1 Difusión masiva no autorizada de publicidad, o de cualquier otro tipo de correo que no sea de beneficio para el desempeño de las atribuciones del usuario.
  - e.2 Enviar información confidencial o restringida del Instituto a personas ajenas al mismo, sin la debida autorización o que atente contra los intereses institucionales.
  - e.3 Leer o reenviar mensajes de otra cuenta de correo sin la autorización del usuario.
  - e.4 Para actividades comerciales o personales y usos que violen la normativa interna del Instituto.
- f. La información enviada y recibida a través del servicio de correo electrónico es responsabilidad del usuario.



## MANUAL DE NORMAS PARA USUARIOS DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

- g. El Departamento de Informática no almacena ningún correo electrónico, únicamente en los casos en que sea justificado y haya realizado su gestión conforme la norma general número uno de este manual.

### 3. DEL ACCESO REMOTO

- a. El Departamento de Informática es el único que puede autorizar las conexiones remotas a la red institucional.
- b. Toda solicitud para requerir permiso a la conexión remota del Instituto deberá establecer el tiempo de duración del mismo, para eliminarlo una vez finalice el trabajo autorizado o la persona responsable se retire de la Institución.
- c. El Departamento de Informática podrá eliminar el acceso remoto a los usuarios que no hagan buen uso del mismo.

### 4. DEL USO DEL INTERNET

- a. Los usuarios que tienen acceso a navegar por internet, deben utilizarlo únicamente para asuntos propios de las labores asignadas.
- b. Los usuarios recibirán un mensaje del compromiso que adquieren al acceder al internet por primera vez o cada 30 días, que deberán aceptar para poder ingresar.
- c. El Departamento de Informática es el responsable de autorizar y aprobar todas las conexiones de internet físicas o conexiones para otras redes privadas, tales como:
  - c.1 La conexión de un *modem*, de una computadora o dispositivo de comunicación que puedan permitir la conexión a la red.
  - c.2 Cualquier conexión de internet adicional no provista por el Departamento de Informática debe ser aprobada previamente.

### 5. DEL USO DE CONTRASEÑAS

- a. Las contraseñas son utilizadas para los distintos servicios informáticos, algunos de los usos más comunes son las cuentas a nivel de usuario e inicio de sesiones locales.
- b. Las contraseñas no deben ser insertadas en los mensajes de correo electrónico o en otras formas de comunicación electrónica y no deben escribirse en cualquier papel y dejarlo guardado en la oficina o en los archivos de la computadora. Si sospecha que una cuenta o contraseña ha





## MANUAL DE NORMAS PARA USUARIOS DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

estado en peligro, reporte el incidente al Departamento de Informática y cambie todas las contraseñas.

- c. Los sistemas que soportan la gestión de historial de contraseñas deben almacenar como mínimo 12 contraseñas, que no pueden ser reutilizadas.
- d. Las contraseñas seguras tienen las características siguientes:
  - d.1 Estar compuesta por caracteres de cada uno de los siguientes grupos.
    - d.1.1 Letras mayúsculas y minúsculas (a-z, A-Z).
    - d.1.2 Números (0-9).
    - d.1.3 Caracteres especiales que sean soportados.
  - d.2 Contar con un mínimo de 8 caracteres.
  - d.3 No están basadas en información personal, tales como nombres de familia, números telefónicos, entre otros.
- e. Al establecer las contraseñas debe tenerse en cuenta las normas de protección siguientes:
  - e.1 No revelar ni prestar a nadie la contraseña.
  - e.2 Todas las contraseñas tienen que ser tratadas con carácter de confidencialidad.
  - e.3 No utilizar la opción de "Recordar mi contraseña".
- f. Si por necesidades del servicio y en casos plenamente justificados, se requiere tener acceso al equipo de cómputo de un usuario que se encuentra ausente, el jefe inmediato superior deberá enviar al Departamento de Informática solicitud por escrito para obtener dicho acceso.
- g. Los usuarios deben bloquear su equipo al momento de abandonar su sitio de trabajo, para evitar dejar activa la sesión y con acceso libre a personas no autorizadas.

### 6. DE LAS LICENCIAS DE SOFTWARE

- a. Las dependencias del Instituto son responsables de informar al Departamento de Informática respecto a la adquisición y cambios que involucren licenciamiento.
- b. Toda instalación de licencia de *open source* o *software* libre deberá ser solicitada por escrito al Departamento de Informática.



## MANUAL DE NORMAS PARA USUARIOS DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

- c. Las dependencias del Instituto son responsables de llevar su inventario de licencias de *software* y trasladar una copia del mismo al Departamento de Informática, debiendo informar del mismo anualmente a esta dependencia.

### 7. DEL SITIO WEB

Cualquier contenido o material que requiera ser publicado en el sitio web del Instituto, debe ser solicitado por escrito por parte de la autoridad superior de la dependencia interesada al Departamento de informática, el cual deberá cumplir con los lineamientos gráficos institucionales.

### 8. DEL ACCESO FÍSICO

- a. Para facilitar el acceso físico al Departamento de Informática, el visitante debe considerar lo siguiente:
  - a.1 Presentarse al área de recepción y registrar la hora de entrada, salida y datos personales mediante el documento de identificación.
  - a.2 Los visitantes ingresaran únicamente si la persona responsable se encuentra dentro de las instalaciones del Departamento de Informática.
- b. Dentro de las instalaciones del Departamento de Informática, el acceso al área del centro de datos es restringido, por lo que debe tomarse en cuenta lo siguiente:
  - b.1 De la solicitud.
    - b.1.1 El interesado debe llenar el formulario DINFO-151 "Solicitud de Visita al Centro de Datos".
    - b.1.2 Si el ingreso es por cambio de equipo, deberá adjuntar al formulario DINFO-152 "Solicitud de Cambio de Equipo" juntamente con el formulario de solicitud de visita al centro de datos.
    - b.1.3 La solicitud para ingresar al área del centro de datos debe enviarse con 24 horas de anticipación a la fecha y hora de visita.
    - b.1.4 Las solicitudes de visita o de cambio de equipo pueden ser enviadas por escrito al Departamento de Informática o a la dirección [centrodedatos@igssgt.org](mailto:centrodedatos@igssgt.org), las cuales serán confirmadas vía correo electrónico o por teléfono.



## MANUAL DE NORMAS PARA USUARIOS DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

### b.2 Del ingreso al área del centro de datos.

- b.2.1 El Departamento de Informática verificará la autorización de la solicitud de visita al centro de datos y/o solicitud de cambio de equipo.
  - b.2.2 El ingreso al área se limita exclusivamente a las personas autorizadas y personal del Departamento de Informática.
  - b.2.3 Se permite el uso de los celulares, solamente para temas relacionados con la actividad que se realiza.
  - b.2.4 No es permitido el ingreso de portafolios, bolsas y dispositivos de almacenamiento externo, entre otros, únicamente se podrá ingresar a la sala de servidores las herramientas o equipo necesario para la ejecución del trabajo a realizar.
  - b.2.5 Se prohíbe fumar o ingresar comida o bebidas al área.
  - b.2.6 No se permite tomar fotos del interior del Centro de Datos sin una justificación aceptable y sin el previo conocimiento del Jefe del Departamento de Informática o personal a cargo.
- c. Las tarjetas de acceso que se entreguen al personal del Departamento de Informática para el ingreso a sus instalaciones, deberán ser entregadas al jefe inmediato superior cuando sean removidos de sus labores.

## 9. DEL ANTIVIRUS

- a. El Departamento de Informática es el responsable de mantener la seguridad de los sistemas de información en el Instituto, por ello debe proveer de *software* para proteger los sistemas de virus.
- b. Cada virus que no sea automáticamente eliminado por el *software* de protección (antivirus) y constituya una amenaza para la seguridad de la información, deberá ser reportado de inmediato al Departamento de Informática.

## 10. DEL ACONDICIONAMIENTO DE LA SEGURIDAD DE LOS SERVIDORES

- a. Las dependencias del Instituto deben solicitar al Departamento de Informática, la revisión y validación de los aspectos de seguridad de sus servidores antes de ser conectados a la red del Instituto y cumplir así con las normas de seguridad y configuración institucional.
- b. Los servidores no se deberán conectar a la red del Instituto hasta que se encuentren en estado seguro y las conexiones de red sean aprobadas por el Departamento de Informática.





## MANUAL DE NORMAS PARA USUARIOS DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

### 11. DEL ACCESO ESPECIAL DE ADMINISTRADOR

- a. Las dependencias deben solicitar al Departamento de Informática el acceso especial de Administrador para cualquier equipo del Instituto.
- b. Todo usuario que posea cuentas con privilegios de administrador debe registrarse conforme lo establece el numeral 5 "DEL USO DE CONTRASEÑAS" del presente manual.
- c. No está permitido compartir las contraseñas de usuarios administradores, tanto del equipo como de sistemas interno.

### 12. DEL SOFTWARE ADQUIRIDO POR EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

- a. Todos los equipos del Instituto deberán utilizar el *software* licenciado y asignado por el Departamento de Informática, que como ente responsable proporcionará el *software* autorizado para su uso.
- b. En caso que un usuario necesite utilizar otras herramientas de *software* para realizar sus actividades laborales, deberá requerirlo al Departamento de Informática por parte del jefe la Dependencia y queda a discreción de este Departamento la autorización, compra e instalación del mismo.
- c. Cuando un usuario llegara a causar cualquier tipo de incidente o problema de seguridad en la red, por la instalación y ejecución de un *software* no autorizado por el Departamento de Informática, se aplicará lo dispuesto en el Acuerdo de aprobación de este Manual.



**V. ANEXOS**



## GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS

**Acceso remoto:** es poder acceder desde una computadora a un recurso ubicado físicamente en otra computadora que se encuentra geográficamente en otro lugar, a través de una red local o externa (como Internet).

**Antivirus:** detecta la presencia de virus y puede neutralizar sus efectos en los dispositivos de almacenamiento.

**Base de datos:** es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para acceder a ellos, gestionarlos y actualizarlos.

**Correo electrónico:** es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente.

**Hardware:** los componentes físicos de la computadora y sus periféricos.

**Intranet:** es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología internet para compartir dentro de una organización parte de sus Sistemas de información y Sistemas operacionales.

**LAN: Local Área Network - Red de Área Local:** Red de computadoras interconectadas en un área relativamente pequeña y predeterminada.

**Mensajería instantánea:** servicio de comunicación en tiempo real que permite enviar mensajes de forma inmediata entre dispositivos como computadoras, teléfonos, etc.

**Monitoreo:** consiste en la observación del curso de uno o más parámetros para identificar controles débiles, insuficientes o innecesarios y promueve su reforzamiento.

**Open source o software libre:** *Software* de código abierto o libre, que en ocasiones permite el acceso a su código de programación, lo que facilita modificaciones por parte de otros programadores o usuarios que hacen uso del mismo. Este *software* es libre y se distribuye de manera gratuita.

**Red:** conjunto de ordenadores o de equipos informáticos conectados entre sí que pueden intercambiar información.

**Servidor:** es una computadora que formando parte de una red provee servicios y programas a otras computadoras conectadas.

**Sistema:** es un módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí.

**Software:** conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

**Usuario:** es una persona que utiliza un conjunto de permisos y de recursos (o dispositivos) a los cuales tiene acceso limitado.

**Virus:** programa introducido subrepticamente en la memoria de un ordenador que, al activarse, destruye total o parcialmente la información almacenada.