

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 1 de 32

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO ÚNICO

Artículo 1.- Objetivos.-

Los objetivos del presente Reglamento son:

1. Normar la administración y el uso de los recursos informáticos.
2. Regular la administración y el uso de la información de SEMAPA.
3. Establecer requerimientos para el desarrollo de proyectos informáticos.
4. Determinar la responsabilidad del Departamento de Tecnologías de Información sobre la adquisición de bienes y servicios informáticos.

Artículo 2.- Funciones del Departamento de Tecnologías de Información.-

El Departamento de Tecnologías de Información tiene las siguientes funciones:

1. Administrar los recursos y sistemas informáticos que apoyan al desarrollo eficiente de los distintos procesos y áreas de la empresa.
2. Aplicar acciones de soporte al personal de la empresa, en el uso de las herramientas informáticas de apoyo, a fin de optimizar los procesos de la empresa.
3. Proponer políticas de seguridad informática y procedimientos de control.
4. Proponer nuevas tecnologías disponibles, para mejorar el desarrollo de los procesos de la empresa, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes.
5. Supervisar y coordinar actividades con el personal que la empresa contrate para procesos o herramientas informáticas y de comunicaciones (software o hardware).
6. Definir y aplicar políticas y procedimientos de seguridad y control informático.
7. Elaborar planes de contingencia, que permitan el funcionamiento correcto de los sistemas, servidores y redes.
8. Controlar y administrar los riesgos informáticos.
9. Definir niveles de acceso para cada usuario en coordinación con las gerencias respectivas.
10. Planificar y efectuar auditorías informáticas con el propósito de detectar debilidades en la seguridad informática o incumplimiento de las normas internas de la empresa.
11. Aplicar acciones correctivas, para mejorar y hacer más eficiente el sistema informático.
12. Velar por la elaboración, mantenimiento y actualización de la página Web de la empresa.
13. Contemplar la ergonomía y salud ocupacional para el personal de su Departamento.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 2 de 32

14. Mantener y entregar la información que se genera en su área y que la empresa requiera para los organismos externos o para la elaboración de herramientas internas.
15. Efectuar actividades que le encomiende el Gerente de Planificación, Seguimiento y Control.

Artículo 3.- Alcance.-

El Reglamento Regulatorio del Departamento de Tecnologías de Información se constituye en el documento oficial, de uso y aplicación obligatoria, al que deben sujetarse todos los funcionarios de la empresa que utilicen recursos informáticos o que tengan acceso a los sistemas de información de la empresa.

Ningún funcionario de SEMAPA, podrá alegar desconocimiento del presente Reglamento una vez puesto en vigencia, como excusa o justificación de omisión, infracción o violación de cualquiera de sus preceptos.

Artículo 4.- Del usuario.-

Se denominará de manera genérica usuario, a todo funcionario que haga uso de los recursos informáticos de propiedad de SEMAPA o algún servicio que proporcione el Departamento de Tecnologías de Información.

Artículo 5.- De los usuarios externos.-

Se denominarán usuarios externos a todas las personas que no teniendo relación laboral con SEMAPA y que acredite interés legítimo de estricto beneficio para la Empresa y que sean autorizados expresamente en ese carácter, por el Gerente del Área correspondiente, a acceder a los servicios que presta el Departamento de Tecnologías de Información o utilizar los recursos informáticos de propiedad de la empresa.

Los usuarios externos, tendrán acceso de carácter temporal, sus actividades deberán ser de estricto beneficio para SEMAPA y estarán sujetos a lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 6.- De los Recursos Informáticos.-

Los recursos informáticos son herramientas que permiten almacenar, utilizar y transmitir información, comprende: software, equipos de computación, equipos de red de datos, así como sus accesorios: dispositivos de almacenamiento, de entrada y salida de datos, de transmisión de datos.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 3 de 32

Artículo 7.- Responsabilidad.-

El Departamento de Tecnologías de Información es responsable de la administración de los recursos informáticos; y la utilización propia de los equipos de cómputo asignados, es responsabilidad de los usuarios.

Artículo 8.- Definiciones.-

Software.-

Se denomina software a todos los componentes intangibles de una computadora, es decir, al conjunto de programas y procedimientos necesarios para poder hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema (hardware).

Hardware.-

El hardware es el conjunto de elementos materiales (físicos) que conforman un equipo de cómputo, tales como: procesadores, memoria, dispositivos de entrada/salida, etc.

Sistemas de Información.-

Un sistema de información se define como un conjunto de procedimientos informáticos interrelacionados que procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la gestión en la toma de decisiones y el control de los procesos de la empresa.

Sistemas Operativos.-

Un sistema operativo, es un conjunto de programas destinados a permitir la comunicación del usuario con un computador y administrar sus recursos de hardware y software de una forma eficaz.

Internet.-

Internet es un conjunto global de redes informáticas interconectadas entre si, que a través de los servicios que brinda permite la comunicación entre usuarios de todo el mundo por medio de equipos de cómputo.

Artículo 9.- De la cultura informática.-

Dentro de las acciones tendientes a la promoción de la cultura informática, se recomienda a todas las unidades organizacionales de la Empresa:

1. Realizar tareas de concientización sobre el uso responsable de las tecnologías de información.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 4 de 32

2. Establecer medidas para el ahorro de energía, papel y consumibles.
3. Compartir equipos de impresión y otros dispositivos a través de grupos de trabajo que sean acordes con las características y necesidades del servicio común en cada dependencia de la empresa.
4. Utilizar los monitores como medios de difusión.
5. Utilizar carpetas de trabajo específicas para facilitar el almacenamiento, respaldo, protección y localización de información en los equipos de cómputo.
6. Establecer la página de la empresa: www.semapa.com.bo como la página de inicio en los navegadores de Internet.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 5 de 32

**TÍTULO II
DEL USO Y ADMINISTRACIÓN
DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS**

**CAPÍTULO I
CONFIGURACIÓN E INSTALACIÓN
DE LOS EQUIPOS DE COMPUTACIÓN**

Artículo 10.-Configuración e instalación de los equipos de computación.-

La configuración e instalación de los equipos de computación debe estar sujeta a las siguientes condiciones:

1. Los equipos de computación deben estar ubicados en lugares apropiados, ventilados y protegidos del polvo, del calor, la humedad y del tráfico de personas.
2. En áreas de atención directa al público, los equipos se instalarán de manera que este no tenga acceso directo al equipo.
3. El Departamento de Tecnologías de Información deberá contar con un registro actualizado de los recursos informáticos.
4. La instalación de la red de transmisión de datos y de energía eléctrica será ejecutada por la División de Servicios Generales. La instalación de la red de datos, será supervisada por el Departamento de Tecnologías de Información.
5. Los equipos de computación deben estar conectados a una red de transmisión de datos y energía eléctrica que sigan los estándares de cableado estructurado evitando instalaciones improvisadas o sobrecargadas (circuitos independientes).
6. La instalación de accesorios en equipos de computación debe ser justificada y autorizada por los Gerentes de Área y realizada exclusivamente por el personal del Departamento de Tecnologías de Información o personal técnico especializado.

Artículo 11.- Configuración de los servidores.-

Departamento de Tecnologías de Información de SEMAPA tiene la responsabilidad de verificar la instalación, configuración e implementación de seguridad, en los servidores conectados a la Red.

Durante la configuración del servidor, el Departamento de Tecnologías de Información, debe normar el uso de los recursos del sistema y de la red, principalmente la restricción de directorios, permisos y programas a ser ejecutados por los usuarios.

Los servidores deben recibir un mantenimiento adecuado y oportuno en base a un Plan de Mantenimiento Preventivo, y la información que contienen deberá ser respaldada en base a un Plan de Respaldo de Información.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 6 de 32

El Departamento de Tecnologías de Información es el encargado de asignar las cuentas a los usuarios para el uso de correo electrónico, base de datos, aplicaciones y otros en los servidores que administra.

Los servidores deberán ubicarse en un área física que cumpla las normas para un centro de cómputo:

1. Acceso restringido.
2. Temperatura adecuada al equipo.
3. Protección contra descargas eléctricas.
4. Mobiliario adecuado que garantice la seguridad de los equipos.

CAPÍTULO II CONFIGURACIÓN E INSTALACIÓN DE SOFTWARE

Artículo 12.- De la licencia de uso.-

Todo software utilizado en la empresa deberá contar con la licencia de uso respectiva proporcionada por un proveedor autorizado.

Artículo 13.- Configuración de equipos.-

La configuración e instalación de cualquier sistema operativo deberá regirse al Manual de configuración de equipos de computación.

La configuración e instalación de software o sistemas operativos es de responsabilidad exclusiva del Departamento de Tecnologías de Información, debiendo esta, tomar las medidas necesarias para tal efecto.

Artículo 14.- De las claves de acceso y permisos.-

La configuración y administración de los sistemas de información es de responsabilidad del Departamento de Tecnologías de Información a través de la creación de cuentas de usuario y claves de acceso, además de las respectivas restricciones y permisos.

Artículo 15.- Mantenimiento de las claves de acceso.-

Es responsabilidad del usuario mantener la confiabilidad de sus claves de acceso con el objeto de prevenir accesos no autorizados por terceros.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 7 de 32

CAPÍTULO III SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

Artículo 16.- Del mantenimiento preventivo de los equipos.-

El Departamento de Tecnologías de Información realizara un mantenimiento preventivo de los equipos informáticos como mínimo una vez al año. Este Plan se desarrollará de acuerdo al Cronograma del Plan de Mantenimiento Preventivo, el mismo que será oportunamente difundido.

Artículo 17.- Del mantenimiento correctivo de los equipos.-

En caso de falla en los equipos informáticos, deberá reportarse al Departamento de Tecnologías de Información, la cual hará una evaluación del daño y si es necesario realizará las gestiones pertinentes para su reparación.

En caso de ser necesario, el equipo será enviado a una empresa externa, siendo la Unidad Solicitante la encargada de los trámites administrativos para tal efecto.

Artículo 18.- Cambio de piezas.-

En caso de que se tenga que cambiar una o mas piezas que un equipo, la Unidad Solicitante, será la responsable del trámite administrativo que se requiera para ello.

Artículo 19.- Garantía.-

Todo equipo informático que tenga algún problema técnico y cuente con garantía, será enviado al lugar donde fue adquirido para la respectiva reparación. Para dicho fin, la unidad solicitante será responsable de los trámites administrativos correspondientes y de informar al Departamento de Tecnologías de Información a objeto de realizar el registro y seguimiento correspondiente.

Artículo 20.- Mantenimiento y reparación.-

El mantenimiento y reparación de los equipos será de responsabilidad del Departamento de Tecnologías de Información.

Artículo 21.- Asesoría.-

Cualquier usuario podrá solicitar, al personal del Departamento de Tecnologías de Información, asesoría en la operación de los sistemas y paquetes de cómputo.

El Departamento de Tecnologías de Información brindara este tipo de soporte solo al software desarrollado por el Departamento o a los paquetes de propiedad de SEMAPA.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 8 de 32

CAPITULO IV SEGURIDAD DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS

Artículo 22.- Del acceso restringido.-

El área del Departamento de Tecnologías de Información deberá tener acceso restringido a personas no autorizadas.

Artículo 23.- Del acceso de terceras personas.-

El acceso de terceras personas debe ser identificado plenamente, controlado y vigilado durante su estadía, portando una identificación que les será asignado por el área de seguridad de acceso al Departamento de Tecnologías de Información.

Las visitas internas o externas podrán acceder a las áreas restringidas siempre y cuando se encuentren acompañadas cuando menos por un responsable del área con permiso del Jefe del Departamento de Tecnologías de Información.

Artículo 24.- Del centro de cómputo.-

El centro de cómputo de SEMAPA deberá:

1. Ser área restringida.
2. Estar libre de contactos e instalaciones eléctricas en mal estado.
3. Seguir los estándares vigentes para una protección adecuada de los equipos y servidores.
4. Contar por lo menos con dos extinguidotes de incendio.
5. Recibir limpieza al menos una vez por semana, que permita mantenerse libre de polvo.

Artículo 25.- Del mantenimiento del Centro de Cómputo.-

Los sistemas de tierra física, sistemas de protección e instalaciones eléctricas del centro de cómputo deberán recibir mantenimiento anual con el fin de determinar la efectividad del sistema.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 9 de 32

CAPÍTULO V USO Y ACCESO DE LA RED DE TRANSMISIÓN DE DATOS

Artículo 26.- De la red de transmisión de datos.-

La red de transmisión de datos de SEMAPA debe estar sujeta a las normas en vigencia de cableado estructurado.

Artículo 27.- Conexión a la red.-

Cualquier conexión a la red deberá ser solicitada al Departamento de Tecnologías de Información.

Todo usuario deberá notificar al Departamento de Tecnologías de Información sobre cualquier conexión no autorizada a la red.

Artículo 28.- Responsabilidad exclusiva del Departamento de Tecnologías de Información.-

La configuración de la red, como números IP, puertos de enlace, proxies y otros, es responsabilidad exclusiva del Departamento de Tecnologías de Información.

Artículo 29.- Del acceso a otra red.-

Cualquier usuario que acceda a otra red nacional o internacional por medio del nodo de SEMAPA debe acatar las normas que establezcan procedimientos para realizar las mismas.

CAPÍTULO VI USO DE INTERNET

Artículo 30.- Administración de los servicios de Internet.-

La administración de los servicios de Internet es responsabilidad exclusiva del Departamento de Tecnologías de Información, administración que no ejerce responsabilidad sobre el contenido de la información que pase por la red o de quien la utilice.

El acceso a los servicios de Internet es de propiedad de SEMAPA, y deberá por lo tanto, ser considerado restrictivo a asuntos institucionales.

Artículo 31.- Solicitud de los servicios de Internet.-

Los servicios de Internet deberán ser solicitados por el usuario, al Departamento de Tecnologías de Información, en forma escrita, indicando horario de uso, las actividades a desarrollar con estos servicios, justificando el uso de los mismos. Dicha solicitud,

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 10 de 32

necesariamente debe llevar el Visto Bueno del Gerente de Área correspondiente y estará sujeta a la disponibilidad técnica, determinada por el Departamento de Tecnologías de Información.

Artículo 32.- Uso aceptable de los servicios de Internet.-

Los usuarios podrán utilizar los servicios de Internet para los siguientes propósitos:

1. La comunicación entre investigadores, profesionales y personas relacionadas con las labores desempeñadas en el ámbito nacional y extranjero.
2. Comunicación e intercambio con los Entes Reguladores, Ministerios, Instituciones Bancarias, Universidades u otras instituciones con el fin de tener acceso a los últimos avances relacionados con la especialidad de los usuarios.
3. Publicaciones y/o anuncios correspondientes al servicio de agua potable y alcantarillado.

Artículo 33.- Uso inaceptable de los servicios de Internet.-

Debido al alto nivel de seguridad con el que se debe contar en SEMAPA, las claves de acceso al servidor de WEB y correo electrónico deberán ser estrictamente confidenciales y personales. Además de censurar la visita de páginas en la red dedicadas a áreas que no sean de interés institucional, o que contengan información no relacionada al área de trabajo.

Artículo 34.-Del control sobre el acceso a Internet.-

El Departamento de Tecnologías de Información tiene la atribución para controlar el acceso y uso de los servicios de Internet. Se utilizarán herramientas adecuadas para llevar a cabo estas actividades.

Asimismo, tiene la responsabilidad de notificar cualquier cambio por decisiones tomadas, a las personas que se vean afectadas.

Artículo 35.- De la exclusión de los servicios de Internet.-

Cualquier usuario que transgreda lo establecido en este capítulo del presente reglamento, o interfiera con las actividades de otros usuarios, dará lugar a la exclusión de los servicios de Internet que se le brindan, sin perjuicio de otras sanciones administrativas a ser aplicadas. Es responsabilidad del Departamento de Tecnologías de Información el control sobre el uso y flujo de información de entrada y salida a través del servicio de Internet en la institución.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 11 de 32

Artículo 36.- Del acceso a páginas Web.-

Los usuarios que cuentan con acceso a Internet, deben visitar páginas Web dentro el marco de las actividades que desempeñan y únicamente con fines institucionales.

Artículo 37.- Asignación de cuentas de correo electrónico.-

Para asignar una cuenta de correo electrónico a un usuario, deberá llenar el formulario de solicitud establecido y entregarlo al Departamento de Tecnologías de Información, con su firma y la del gerente de área correspondiente.

Artículo 38.- Del uso del correo electrónico.-

El servicio de correo electrónico es propiedad de SEMAPA y su uso se encuentra regulado de la siguiente manera:

1. El correo electrónico será asignado de modo personal e intransferible a cada usuario.
2. El usuario es responsable de la información contenida en los mensajes que envíe.
3. El correo electrónico asignado por SEMAPA a cada usuario es para uso institucional, por lo que en caso necesario, SEMAPA podrá acceder a los correos de las cuentas creadas y asignadas que vea conveniente.
4. Los mensajes de correo electrónico deberán ser breves y precisos, logrando de esta manera un uso eficiente y racional del recurso informático.
5. El usuario deberá informar, al Departamento de Tecnologías de Información, las advertencias de virus en los e-mail, generados por los programas antivirus instalados en su computador, inmediatamente después de su detección.
6. El usuario deberá colocar una identificación clara y precisa sobre la procedencia de la información que se remite.
7. El usuario deberá mantener el contenido de los mensajes, de modo tal, que estos no resulten injuriosos, ofensivos o irrespetuosos, evitando hacer referencia a temas filosófico-políticos, religiosos, pornografía u otros, que por su contenido se aparten del giro empresarial de SEMAPA.
8. El uso del e-mail deberá limitarse al envío de temas de trabajo u otros de difusión institucional, quedando prohibido el envío de mensajes que impliquen una difusión masiva e innecesaria de datos que no tienen relación con el giro empresarial.
9. Cualquier documento que se envíe de adjunto al contenido de un mensaje, deberá estar libre de virus, por lo que es responsabilidad del remitente tomar las precauciones correspondientes.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 12 de 32

Artículo 39.- Asignación del servicio de mensajería instantánea.-

Para asignar el servicio de mensajería a un usuario, deberá llenar el formulario de solicitud establecido y entregarlo al Departamento de Tecnologías de Información, con su firma y la del gerente de área correspondiente.

Artículo 40.- Del uso de la mensajería instantánea.-

El servicio de mensajería instantánea es propiedad de SEMAPA y su uso se encuentra regulado de la siguiente manera:

1. El uso de la mensajería instantánea debe ser exclusivamente de orden institucional, es decir para la comunicación interna entre usuarios de la empresa o con personas de otras instituciones que trabajan con SEMAPA.
2. Los mensajes que se envíen por Internet serán responsabilidad del usuario emisor, los cuales no deberán emplearse contra los intereses de la institución o personas individuales.
3. No debe utilizarse la mensajería instantánea en conversaciones confidenciales o para transmitir información delicada.
4. Cada usuario que utilice el servicio de mensajería instantánea, debe estar plenamente identificado.

Artículo 41.- De la descarga de archivos.-

El Departamento de Tecnologías de información no se hace responsable por los daños que pueda causar la descarga de archivos en los equipos de cómputo de SEMAPA. Si se da este caso, se aplicarán las sanciones establecidas en este reglamento, y cualquier daño y/o resarcimiento será responsabilidad del usuario.

**CAPÍTULO VII
RESPONSABILIDAD DEL USUARIO
SOBRE EL EQUIPO**

Artículo 42.- Responsabilidad del usuario.-

El usuario tiene las siguientes responsabilidades:

1. Entender y seguir los procedimientos administrativos establecidos para la utilización y mantenimiento de los recursos informáticos.
2. Informarse y seguir las directivas administrativas comunicadas por correo u otros medios de información, implementados o por implementarse.
3. Daños al hardware o software de los equipos de cómputo.
4. La introducción voluntaria o involuntaria de virus informáticos. Si se comprueba responsabilidad del daño realizado, el usuario deberá resarcir el deterioro.
5. Al momento de terminar las labores diarias debe apagar los equipos.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 13 de 32

6. Utilizar únicamente los recursos informáticos asignados.
7. Conservar la integridad del equipo asignado a su cargo, debiendo proteger el mismo del polvo.
8. Respetar la intimidad, confidencialidad y derechos individuales de los demás usuarios.

Artículo 43.- De la detección del software ajeno.-

La detección de software ajeno, no instalado por el Departamento de Tecnologías de Información, será considerada como una transgresión a lo establecido en el presente Reglamento y será sancionada mediante los procedimientos determinados para ello por la normativa legal interna.

Artículo 44.- De los daños.-

La sustracción, daño intencional, duplicación o utilización con fines distintos a las labores y giro de SEMAPA, será sancionado de acuerdo a la normativa legal vigente en la empresa, sin perjuicio de las acciones judiciales que deriven de ellas.

Artículo 45.- Prohibiciones.-

SEMAPA considerará el abuso en la utilización de recursos informáticos como una falta disciplinaria. En el entendido que el presente documento es sólo un marco de referencia para los usuarios y en virtud de la imposibilidad de enumerar toda prohibición existente, dejamos constancia de que todo aquello que no se encuentra expresamente permitido se encuentra prohibido.

A continuación se detalla una lista de prohibiciones:

1. Utilizar los equipos de computación para fines recreativos (juegos), comerciales o para ganancia personal.
2. Utilizar cualquier recurso informático de SEMAPA de manera que viole cualquier norma local o nacional.
3. Utilizar cualquier recurso informático de la red para guardar o transportar material ilegal, pornográfico, que haga apología del crimen o violencia, ofensivo, lesivo al buen nombre y honor de otros, propagandas comerciales, cadenas, difusión de actividades lucrativas en general, o su utilización en actividades no relacionada con las funciones propias del cargo.
4. Instalar o modificar la configuración de hardware y software sin la autorización del personal del Departamento de Tecnologías de Información.
5. Permitir a personal externo acceder a recursos informáticos de la Red sin la autorización expresa del Departamento de Tecnologías de Información.
6. Privar o intentar privar a otros usuarios de la utilización y/o acceso a recursos informáticos de la red.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 14 de 32

7. Intentar penetrar la seguridad de cualquier comunicación de la red de computadoras o sistema de computadoras.
8. Utilizar identificadores (Nombre y Password) de usuarios ajenos.
9. Crear, utilizar o distribuir los programas que puedan dañar datos, archivos, aplicaciones, funcionamientos del sistema o funcionamientos de la red.
10. Capturar y descifrar contraseñas.
11. Inspeccionar, modificar o copiar programas o datos sin la autorización de su dueño o que atenten contra las leyes vigentes de legalidad del software y/o propiedad intelectual.
12. Instalar por cuenta propia, de modo voluntario o involuntario, cualquier tipo de programa ajeno a la empresa, de dudosa procedencia, o de uso público, sin contar con la autorización del personal del Departamento de Tecnologías de Información.
13. Trasladar de equipos de cómputo, dentro o fuera de las instalaciones de la empresa, sin la supervisión del Departamento de Tecnologías de Información.
14. Consumir alimentos, fumar o realizar actos que perjudiquen el funcionamiento de los equipos informáticos o deterioren la información almacenada en medios magnéticos, ópticos, etc.
15. Utilizar los equipos de comunicación, incluyendo el correo electrónico o cualquier otro recurso, para enviar contenido abusivo, ofensivo, obsceno o intimidar, insultar o acosar a otras personas, interferir con el trabajo de los demás provocando un ambiente de trabajo no deseable dentro del contexto de las políticas de SEMAPA.
16. Utilizar los recursos de SEMAPA para ganar acceso no autorizado a redes y sistemas remotos.
17. Provocar deliberadamente el mal funcionamiento de computadoras, estaciones o terminales periféricas de redes y sistemas.
18. Monopolizar los recursos en perjuicio de los otros usuarios, incluyendo: el envío de mensajes masivamente a todos los usuarios de la red, iniciación y facilitaciones de cadenas, creación de procesos innecesarios, generar impresiones voluminosas, uso de recursos de impresión no autorizado.
19. Introducir información en la red que infrinja los derechos de los demás.
20. Utilizar los servicios de red para juegos a través del servicio de internet o intranet.
21. Ingresar a lugares obscenos que distribuyan libremente material pornográfico, o bien materiales ofensivos en perjuicio de terceros.
22. Transmisión de materiales que transgredan normas internas.
23. Copiar o divulgar los datos e información de la empresa, a excepción de aquellos que sean necesarios para los procesos de negocio o que estén expresamente autorizados.
24. Efectuar procedimientos deliberados para facilitar la comisión de fraudes.
25. Manipular datos o información para beneficio propio o de terceros.
26. Ingresar datos y/o información errónea o deliberadamente incompleta a los sistemas informáticos de la empresa.
27. Utilizar las claves o códigos asignados a otros funcionarios.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 15 de 32

28. Usar impresoras con fines particulares distintos a los intereses oficiales concernientes a la empresa.
29. Destruir o inutilizar total o parcialmente partes o componentes de los sistemas y equipos informáticos.
30. Retirar partes y/o componentes de los equipos (Mouse, teclados, monitores, discos duros, tarjetas de cualquier tipo y otros que se encuentran en los equipos informáticos), con excepción del personal del Departamento de Tecnologías de Información en el cumplimiento de sus funciones.
31. Hacer reparaciones en cualquier equipo informático, aún en caso que el daño fuera leve, a excepción del personal del Departamento de Tecnologías de Información en el cumplimiento de sus funciones.
32. Descargar cualquier tipo de videos, música, juegos, programas interactivos de Chat o diversión de cualquier fuente, aún cuando estos se encuentren en discos originales de propiedad del usuario.
33. Uso malintencionado, deliberado o premeditado en la adquisición de programas, sistemas, partes o funciones de estos que atenten contra la seguridad informática de la empresa.
34. Navegación en páginas no atingentes a los procesos llevados a cabo en la empresa.
35. Cambiar o mover los cables de la red sin autorización del personal del Departamento de Tecnologías de Información.
36. La transmisión o recepción de grandes volúmenes de información, programas o utilitarios que puedan ocasionar tráfico elevado en la red y puedan causar colisiones sin previa comunicación y coordinación con el Departamento de Tecnologías de Información.
37. Usar o manipulación de cualquier elemento o dispositivo de la red de SEMAPA a excepción del personal del Departamento de Tecnologías de Información o a un especialista del área bajo la supervisión del Departamento de Tecnologías de Información.
38. Utilizar software comercial ilegalmente copiado o de libre distribución que no este involucrado con el objeto laboral de la empresa, tales como reproductores de audio (Winamp, MusicMach), reproductores de video (Real Player), sistemas de mensajería instantánea (Messenger de Hotmail, Yahoo), protectores de pantalla, juegos, etc. En caso de necesitar la instalación de algún software adicional se deberá contar con el Visto Bueno del Responsable del Departamento de Tecnologías de Información, de lo contrario se deberá utilizar el predeterminado del equipo de cómputo.
39. Utilizar cualquier software o hardware que pueda comprometer la seguridad de la red y/o cualquier recurso informático de la misma.

Artículo 46.- De las sanciones. –

Las sanciones a las que pueda quedar sujeto el usuario que incurra en alguna falta a lo establecido en el presente Reglamento, podrán ir desde amonestación verbal o escrita,

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 16 de 32

la reposición del costo del equipo, reparación del daño o lo establecido por las normas internas de la empresa.

Artículo 47.- De la determinación de las sanciones.-

La aplicación de las sanciones, más allá de la amonestación verbal o escrita se determinará por el Gerente de Área a la que pertenezca el usuario sancionado en base a un informe emitido por el Departamento de Tecnologías de Información, considerando la normativa adicional vigente y la reincidencia y la gravedad del daño.

**CAPITULO VIII
RESPONSABILIDADES Y ATRIBUCIONES
DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Artículo 48.- De la inspección de los dispositivos informáticos.-

El Departamento de Tecnologías de Información podrá acceder a inspeccionar todos los dispositivos informáticos conectados o no a la red, para propósitos de auditoría, resolución de problemas o para investigar violaciones a las políticas del Departamento de Tecnologías de Información, toda vez que lo solicite y sin previo trámite.

Artículo 49.- De las pólizas de seguros.-

El Departamento de Tecnologías de Información deberá mantener las Pólizas de Seguros informáticos en funcionamiento. Se deberá incluir en la Póliza colectiva de seguros el riesgo ante posibles pérdidas de información, por daños irre recuperables en los medios de almacenamiento.

Artículo 50.- Del cambio de las claves de acceso.-

El administrador de la red y el administrador de la base de datos cambiarán inmediatamente la clave de acceso a los trabajadores que tengan ausencias definitivas de sus cargos o terminación de sus contratos. Para que esto sea posible, cada Jefe de área debe informar por escrito al Departamento de Tecnologías de Información sobre la novedad del personal, relacionando claramente los datos de los trabajadores entrante y saliente.

**CAPÍTULO IX
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS**

Artículo 51.- Del préstamo de equipos portátiles y otros.-

El Departamento de Tecnologías de Información podrá prestar equipos portátiles con propósitos institucionales a cualquier usuario, previa justificación que lleve el Visto Bueno del Gerente del Área correspondiente. La solicitud de préstamo, acompañada de

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 17 de 32

la justificación, deberá ser presentada por lo menos con dos (2) días de anticipación y sujetándose, el solicitante, a las disposiciones que en dicho préstamo se establezcan.

Para el préstamo de un equipo portátil se deberá llenar un formulario de préstamo y su duración nunca excederá de quince (15) días. Podrá renovarse tantas veces como se requiera, siempre y cuando no existan solicitudes de préstamo previas. En caso de que el usuario no devuelva el equipo en la fecha señalada, el Departamento de Tecnologías de Información presentará, al Gerente de Área correspondiente, un informe para que el mismo sirva de base para sancionar al usuario. La pérdida o daño del equipo es responsabilidad del usuario, quien deberá pagar a SEMAPA el costo de reposición o reparación del mismo.

Artículo 52.- Registro de préstamos.-

El Departamento de Tecnologías de Información contará con un registro de los préstamos que realice de los equipos de computación.

Artículo 53.- De la baja de bienes informáticos.-

El Departamento de Tecnologías de Información solicitará a Gerencia Administrativa Financiera la baja de bienes informáticos, previa evaluación de los mismos y nota técnica que detalle todos los aspectos que amparan dicha solicitud.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 18 de 32

**TÍTULO III
ADMINISTRACIÓN Y USO
DE LA INFORMACIÓN**

**CAPITULO I
ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Artículo 54.- De la administración y salvaguarda de los dispositivos.-

Todos los discos, medios y/o dispositivos que contengan información original que pueda ser instalada en la empresa serán administrados y salvaguardados por el Departamento de Tecnologías de Información.

Artículo 55.- De las copias de seguridad de las Bases de Datos.-

Las copias de seguridad de las Bases de Datos deben realizarse de acuerdo al Plan de Respaldo de la Información en cuanto a la frecuencia, almacenamiento y registro de los mismos.

Artículo 56.- Del registro histórico de las transacciones.-

Los sistemas de información, deben contemplar el registro histórico de las transacciones sobre datos relevantes, así como la clave del usuario y fecha en que se realice.

Artículo 57.- De las rutinas periódicas de auditoria.-

El Departamento de Tecnologías de Información, deberá implantar rutinas periódicas de auditoria a la integridad de los datos y de los programas de cómputo, para garantizar la confiabilidad de los mismos.

Artículo 58.- Del registro de cambios a la información vital.-

En caso de información vital para el funcionamiento de la unidad administrativa, se deberán tener el respaldo diario de las modificaciones efectuadas, registrando dichos cambios y el usuario que realice los cambios.

Artículo 59.- Del respaldo de la información necesaria.-

La información necesaria pero no indispensable, deberá ser respaldada con una frecuencia mínima de una semana, rotando los dispositivos de respaldo y guardando respaldos históricos mensualmente.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 19 de 32

Artículo 60.- De los manuales de los sistemas de información.-

Todos los sistemas de información que se tengan en operación, deben contar con sus respectivos manuales actualizados, los mismos que serán elaborados por los responsables del desarrollo de los programas, uno técnico que describa la estructura interna del sistema así como los programas, catálogos y archivos que lo conforman y otro que describa a los usuarios del sistema, los procedimientos para su utilización.

Artículo 61.- Administración de la Base de Datos.-

El Administrador de Base de Datos tendrá acceso a la información de la Base de Datos únicamente para:

1. La realización de los respaldos de la Base de Datos.
2. Solucionar problemas que el usuario no pueda resolver.
3. Diagnóstico o monitoreo.

El Administrador de la Base de Datos no deberá eliminar ninguna información del sistema, a menos que la información esté dañada o ponga en peligro el buen funcionamiento del sistema.

El Administrador de la Base de Datos es el encargado de asignar las cuentas a los usuarios para el uso. Para tal efecto será necesario seguir el procedimiento determinado por SEMAPA.

Las contraseñas serán asignadas por el Administrador de la Base de Datos en el momento en que el usuario desee activar su cuenta, previa solicitud al responsable de acuerdo con el procedimiento generado.

En caso de olvido de contraseña de un usuario, será necesario que se presente con el Administrador de la Base de Datos para reasignarle su contraseña.

**CAPITULO II
USO DE LA INFORMACIÓN**

Artículo 62.- Del uso y acceso a los sistemas de información.-

El uso y acceso a los sistemas de información deberá ser autorizada por el Responsable del Área y llevar el Visto Bueno del Gerente de Área correspondiente, a través de una nota al Departamento de Tecnologías de Información para su correspondiente implementación.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 20 de 32

Artículo 63.- Del almacenamiento de la información institucional.-

La información institucional operada a través de sistemas de información deberá ser almacenada en Base de Datos administradas únicamente por el Departamento de Tecnologías de Información.

Artículo 64.- Del servidor de respaldo.-

Cada usuario deberá tener copia de la información crítica bajo su responsabilidad en el servidor de respaldo o en el área de trabajo del servidor de la red que se haya destinado para este fin, respetando las cuotas de espacio asignadas.

A efectos de brindar un adecuado servicio de soporte a los usuarios y no poner en riesgo la información institucional crítica, cada usuario deberá crear en su PC una carpeta denominada de "información institucional crítica" desde la cual administrará y desarrollará las labores propias de su cargo, esta carpeta será en consecuencia la única objeto de backup por parte del grupo de soporte en caso de ser necesario.

**CAPITULO III
DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Artículo 65.- De los privilegios de acceso y niveles de seguridad.-

Los sistemas de información deben contar con los privilegios de acceso y los niveles de seguridad suficientes para garantizar la veracidad de la información institucional. Los niveles de seguridad de acceso deberán controlarse por un administrador único y poder ser manipulado por software. Se deben delimitar las responsabilidades en cuanto a quién está autorizado a consultar y/o modificar en cada caso la información, tomando las medidas de seguridad pertinentes para cada caso.

Artículo 66.- Del almacenamiento de los respaldos.-

Los respaldos de SEMAPA deberán ser almacenados en un lugar seguro y distante del sitio de trabajo.

Artículo 67.- Contraseñas o Passwords.-

Todas las aplicaciones que se utilicen deben tener clave de acceso, password o contraseñas y establecer perfiles de usuario para acceder a la información. Para el manejo de sistemas críticos, el control de las claves de acceso lo tendrá el administrador de la base de datos.

Las contraseñas o passwords estarán sujetas a las siguientes condiciones:

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 21 de 32

1. El manejo seguro de toda contraseña o password es responsabilidad del usuario.
2. La contraseña o password deberá ser cambiada por el usuario por lo menos cada tres meses.
3. La contraseña o password debe ser de longitud mínima de ocho caracteres.
4. Las contraseñas o Passwords deben contener al menos tres tipos de entre los caracteres siguientes:
 - Letras mayúsculas.
 - Letras minúsculas.
 - Números en sustitución de letras (1 por I, 0 por O, 3 por E, etc.)
5. Las contraseñas o passwords no podrán contener el nombre de usuario ni otra parte del nombre completo de éste.
6. No emplear la opción "Recordar contraseña" que ofrecen algunas aplicaciones.

Artículo 68.- De la revisión de los medios de almacenamiento.-

Todo medio de almacenamiento (Disquete, CD, Cinta, etc.) que ingrese a SEMAPA deberá ser previamente analizado, por el usuario, con el antivirus corporativo instalado en la Empresa.

Artículo 69.- Antivirus de la red.-

Deberán ser utilizadas en la implementación y administración de la Solución Antivirus.

Todos los equipos de cómputo de SEMAPA deberán tener instalada la Solución Antivirus.

Periódicamente se hará el rastreo en los equipos de cómputo de SEMAPA, y se realizará la actualización de las firmas antivirus proporcionadas por el fabricante de la solución antivirus en los equipos conectados a la Red.

Artículo 70.- Uso del Antivirus por los usuarios.-

El usuario no deberá desinstalar la solución antivirus de su computadora pues ocasiona un riesgo de seguridad ante el peligro de virus.

Si el usuario hace uso de medios de almacenamiento personales, éstos serán rastreados por la Solución Antivirus en la computadora del usuario o por el equipo designado para tal efecto.

El usuario que cuente con una computadora con recursos limitados, contará con la versión ligera de la Solución Antivirus Institucional.

El usuario deberá comunicarse con el Departamento de Tecnologías de Información en caso de problemas de virus para buscar la solución.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 22 de 32

El usuario será notificado por el DTI en los siguientes casos:

1. Cuando sea desconectado de la red con el fin evitar la propagación del virus a otros usuarios de la dependencia.
2. Cuando sus archivos resulten con daños irreparables por causa de virus.
3. Cuando viole las políticas antivirus.

Artículo 71.- Prohibición.-

No esta permitida la utilización de software de protección y/o encriptación de carpetas y archivos que contengan información institucional.

Artículo 72.- De los documentos compartidos.-

Toda la información compartida en la red deberá ser colocada únicamente en la carpeta de "Documentos Compartidos".

El Departamento de Tecnologías de Información será la única instancia que pueda compartir carpetas.

**CAPITULO IV
PLAN DE CONTINGENCIAS**

Artículo 73.- Plan de Contingencias.-

El Departamento de Tecnologías de Información creará para SEMAPA un Plan de Contingencias Informáticas, el cual deberá estar ajustado a los estándares nacionales e internacionales e incluirá al menos los siguientes puntos:

1. Tener los respaldos de información en un lugar seguro, fuera del lugar en el que se encuentran los equipos.
2. Se tendrá un sitio alterno de procesamiento y comunicaciones, como medida de seguridad en caso de catástrofe o emergencia.
3. Tener el apoyo por medios magnéticos o en forma documental, de las operaciones necesarias para reconstruir y poner en funcionamiento la plataforma tecnológica utilizada.
4. Contar con instructivos de operación para la detección de posibles fallas, para que toda acción correctiva se efectúe con la mínima degradación posible de los datos.
5. Contar con un directorio del personal interno y del personal externo de soporte, al cual se pueda recurrir en el momento que se detecte cualquier anomalía.
6. Contar con un sistema de comunicaciones para el personal de soporte y para los responsables de tareas críticas del sistema.
7. Conformación de un Comité de emergencias, el cual se reunirá en casos de siniestro o emergencia para definir el curso de la acción a seguir.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 23 de 32

Artículo 74.- Análisis de Riesgos.-

El Departamento de Tecnologías de Información, una vez al año, deberá realizar una reunión, en la cual se deberá tratar el Análisis de Riesgos y la revisión al Plan de Contingencia. El ejercicio de identificación de riesgo deberá realizarse de manera previa a la elaboración del Plan Operativo Anual.

Artículo 75.- Identificación de Riesgos.-

La identificación de riesgos, es un ejercicio que deberá realizarse anualmente, tanto para incluir nuevos tipos o validar los actuales.

Los tipos de riesgos que deberán ser tomados en cuenta para elaboración del Plan de Contingencias son:

1. Riesgos de Hardware- Servidor Central
2. Riesgos de Software de Base
3. Riesgos de Servidores de Apoyo
4. Riesgos de Datos
 - a) Riesgos de Aplicaciones
 - b) Riesgos de comunicaciones del negocio
 - c) Riesgos de comunicaciones con terceros
 - d) Riesgos del personal
 - e) Riesgos de ambientales

Artículo 76.- Nivel de impacto.-

La estimación del impacto será el instrumento que definirá una categorización de los riesgos. El impacto podrá ser definido en una escala de: alto, medio y bajo.

El nivel de impacto deberá ser consensuado entre todos los participante del ejercicio anual de riesgos tecnológicos, analizando la fortalezas y debilidades asociadas directamente con el riesgo y las medidas de reducción del riesgo identificado.

Artículo 77.- Documentación del Plan de Recuperación.-

El Plan de Recuperación de cada riesgo identificado deberá contener como mínimo:

1. Descripción de la falla o riesgo cubierto (tipo de riesgo cubierto).
2. Responsable titular (funcionario responsable directo del recurso afectado).
3. Responsable suplente (funcionario responsable suplente del recurso afectado).
4. Síntomas y diagnóstico probable (supuestos que puedan acompañar al riesgo o falla).
5. Acciones a tomar, detalladas por orden de ejecución (pasos ordenados para recuperar el recurso afectado).

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 24 de 32

6. Procedimientos, manuales y guías asociadas (referencia a documentos relacionados).
7. Recursos requeridos (componentes de contingencia o reemplazo).
8. Fechas y pruebas realizadas (registro cronológico).
9. Responsable de elaboración (puede coincidir con el responsable titular).
10. Responsable de revisión (funcionario responsable de revisión).
11. Responsable de autorización (instancia que puede autorizar la ejecución del plan o de la prueba).
12. Responsable de evaluación (instancia independiente que debe evaluar la adecuación del plan.)

Artículo 78.- Planificación de pruebas.-

Para la planificación de las pruebas deberán especificarse como mínimo los siguientes puntos:

1. Riesgo a ser probado.
2. Responsable de la prueba: Ejecución y Evaluación.
3. Participantes de la prueba.
4. Fecha y hora de inicio y conclusión.
5. Capacitación y entrenamiento previo.
6. Costo de la prueba.

Artículo 79.- Respaldo de hardware, servidor central y servidores de apoyo.-

La falla de todo servidor puede ser cubierta mediante la suscripción de un Documento de Compromiso de Prestación de Servicios de Emergencia, el mismo que defina la cobertura y reposición, por parte del proveedor, ante una falla que comprometa todo el dispositivo o alguna de sus partes importantes como ser: tarjeta madre, procesadores, discos duros y tarjetas controladoras.

La falla de los servidores de apoyo debe ser cubierta con un sistema interno de respaldo, pudiendo este comprender el uso de PC simples o potenciadas como servidores alternativos, los cuales pueden estar acondicionados permanentemente o preparados según la concurrencia.

Artículo 80.- Respaldo de software, datos y aplicaciones.-

Todas las aplicaciones deberán contar con una copia de respaldo almacenada en un lugar alejado de la oficina matriz. Este lugar externo deberá contar con adecuados niveles de seguridad y facilidad de acceso en caso de contingencia.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio N° 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 25 de 32

CAPÍTULO V ACCESO A LA RED

Artículo 81.- Del uso de la red.-

La Red de SEMAPA tiene como propósito principal servir en el intercambio de información dentro de la empresa entre trabajadores de la misma.

El Departamento de Tecnologías de Información no es responsable por el contenido de datos ni por el tráfico que en ella circule, la responsabilidad recae directamente sobre el usuario que los genere o solicite.

Ningún usuario podrá ver, copiar, alterar o destruir la información que reside en los equipos sin el consentimiento explícito del responsable del equipo.

No se permite interferir o interrumpir las actividades de los demás usuarios por cualquier medio o evento salvo que las circunstancias así lo requieran, como casos de contingencia, los cuales deberán ser reportados en su momento a sus autoridades correspondientes.

Las cuentas de ingreso a los sistemas y los recursos de cómputo son propiedad de SEMAPA y se usarán exclusivamente para actividades relacionadas con la institución.

Todas las cuentas de acceso a los sistemas y recursos de las tecnologías de información son personales e intransferibles. Se permite su uso única y exclusivamente durante la vigencia de derechos del usuario.

El uso de analizadores de red es permitido única y exclusivamente para el personal del Departamento de Tecnologías de Información, para monitorear la funcionalidad de la Red de SEMAPA, contribuyendo a la consolidación del sistema de seguridad bajo las políticas y normas de SEMAPA.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 26 de 32

TÍTULO IV DE LOS PROYECTOS INFORMÁTICOS

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

Artículo 82.- De los proyectos informáticos.-

Todo proyecto informático, modificación sustancial, desarrollo o adquisición de Sistemas de Información Computarizados (SIC), de acuerdo con el criterio del Departamento de Tecnologías de Información deberá enmarcarse en el plan estratégico institucional – a partir de sus objetivos estratégicos.

Una Comisión Gerencial (CG) definirá la prioridad de los proyectos informáticos, para lo cual el Departamento de Tecnologías de Información brindará la respectiva asesoría.

Artículo 83.- Del administrador de los proyectos informáticos.-

Todo proyecto informático deberá estar a cargo de un administrador, bajo el ámbito funcional del Departamento de Tecnologías de Información, quien junto con la unidad solicitante, actuará como contraparte frente a la empresa contratista, si se diera el caso.

El administrador en todo proyecto deberá realizar una “evaluación posterior” a partir de la aceptación a satisfacción brindada por la unidad solicitante, la cual la hará en un periodo determinado por la Comisión Gerencial (CG).

Artículo 84.- De la información de los proyectos.-

El Departamento de Tecnologías de Información, por medio de la Gerencia de Planificación, brindará información sobre la ejecución de un proyecto a solicitud de la Comisión Gerencial (CG) y la Unidad Solicitante para los efectos propios de su función.

Artículo 85.- De las necesidades de los usuarios.-

Si el usuario identifica necesidades adicionales de hardware, software y/o sistemas de información computarizados, las justificará debidamente (justificación del usuario) ante el Departamento de Tecnologías de Información, para su valoración y criterio.

El Departamento de Tecnologías de Información valorará las necesidades presentadas por los usuarios y realizará la respectiva evaluación.

Si la necesidad presentada por el usuario requiere para su implementación e implantación la participación de terceros (personas físicas o jurídicas), se trasladará el

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 27 de 32

resultado de la evaluación a la Comisión Gerencial (CG) para que se ordene el respectivo estudio de factibilidad.

En los casos en que la necesidad presentada por el usuario corresponda a la adquisición de un bien tecnológico informático que no involucre un desarrollo o modificación de un sistema informático computarizado, el Departamento de Tecnologías de Información brindará las condiciones técnicas y la evaluación a la Comisión Gerencial (CG).

Si la necesidad presentada por el usuario corresponde a un desarrollo o modificación no sustancial que resulte atendible con el recurso profesional-técnico informático del Departamento de Tecnologías de Información, éste presentará informe a la Comisión Gerencial (CG) para su conocimiento y lo incorporará dentro de sus procesos ordinarios. Si del resultado de la valoración se determina que se requiere la adquisición de bienes tales como los definidos en el párrafo anterior, se procederá de acuerdo con lo expuesto en este.

Artículo 86.- Del control sobre el desarrollo de aplicaciones, programas y/o códigos.-

Para el desarrollo de aplicaciones, programas y/o códigos se deberán llevar controles que consideren la capacitación a los usuarios, programas fuente y la documentación del proyecto de desarrollo que contenga como mínimo:

1. Descripción funcional del sistema,
2. Guía rápida de instalación del sistema,
3. Manual del usuario,
4. Manual Técnico y
5. Requerimientos del sistema.

Artículo 87.- De las bibliotecas de aplicaciones.-

A fin de establecer un control eficiente de activos intangibles y garantizar la conservación, consulta y descarga de aplicaciones, programas y códigos que hayan sido desarrollados internamente o cuyos derechos de autor sean de propiedad de SEMAPA, el personal del Departamento de Tecnologías de Información deberá crear bibliotecas de aplicaciones disponibles en la red de SEMAPA.

**CAPÍTULO II
TERMINOLOGÍA**

Artículo 88.- Terminología. -

Administrador: Funcionario responsable de dirigir, organizar, planear, coordinar y controlar técnica y administrativamente el proyecto.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 28 de 32

Análisis técnico: Corresponde al análisis informático de las necesidades o problemas planteados por los usuarios, realizado por el DTI.

Contraparte: Constituida por el administrador del proyecto y el usuario principal, con el apoyo técnico del DTI.

Estudio preliminar: Es un documento coherente, con información y análisis sobre variables importantes como el mercado, la tecnología, la rentabilidad financiera, económica-social y el impacto ambiental, cuyo propósito es determinar si el uso del computador y la adquisición o desarrollo del proyecto es viable técnica y económicamente.

Estudio de factibilidad: Es un documento que contiene toda la información pertinente y el estudio de las variables del proyecto, que contempla un análisis de los diversos escenarios en que podría actuar el proyecto. Desde el punto de vista de su evaluación incorpora todos los indicadores financieros, económicos y ambientales aplicables, así como un análisis de sensibilidad sobre las variables más críticas o incertidumbres para visualizar su comportamiento y posible viabilidad. Brinda una orientación definida y justificada como recomendación, apoyada sobre un nivel aceptable de incertidumbre que facilita la toma de decisiones.

Formulación de proyectos: Es un proceso que tiene como objetivo analizar su dirección, objetivos, alcance, su lógica o coherencia interna, su racionalidad y su factibilidad; lo anterior antes de decidir si se ejecuta o no. Su documentación servirá de base para la toma de decisiones de los niveles gerenciales.

Justificación técnica: Es el razonamiento a nivel informático por parte del DTI sobre un requerimiento de usuario referente a adquisiciones tecnológicas informáticas que no involucran desarrollo o modificación sustancial de un sistema informático computarizado.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 29 de 32

**TÍTULO V
ADQUISICIÓN DE BIENES Y
SERVICIOS INFORMÁTICOS**

**CAPÍTULO I
DE LA ADQUISICIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS**

Artículo 89.- Marco legal para la contratación de bienes informáticos.-

La adquisición de bienes informáticos, estará sujeta a los procedimientos establecidos en el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (RE-SABS), Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios y en las demás disposiciones legales referente al tema.

Artículo 90.- De la adquisición de tecnologías de información.-

Las tecnologías de información que se planeen adquirir, deberán ser congruentes con los servicios que se pretenden prestar y apegarse a las medidas de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal vigentes.

Artículo 91.- De la validación técnica.-

Toda adquisición relacionada con bienes informáticos deberá contar con la validación técnica del Departamento de Tecnologías de Información que permita determinar la viabilidad operativa y funcional de la compra, o en su caso sugerir la configuración más adecuada a los requerimientos planteados por el usuario.

La validación técnica contempla las especificaciones y configuraciones de los bienes informáticos solicitados por las dependencias, por lo que será requisito indispensable contar previamente con ésta a fin de iniciar con el proceso de adquisición correspondiente.

Artículo 92.- Criterios a seguir para la adquisición de bienes informáticos.-

Para la adquisición de bienes informáticos se considerarán los siguientes criterios:

1. En caso de adquisición de un equipo, el equipo que sea reemplazado deberá ser puesto a disposición del Departamento de Tecnologías de Información, para su revisión y dictamen de reutilización o en su caso, trámite de baja.
2. En caso de requerir una marca específica, ésta deberá ser justificada plenamente por escrito y avalada por el responsable administrativo de la Unidad solicitante.
3. Toda adquisición de bienes informáticos deberá estar amparada por una garantía tanto del fabricante, como del proveedor, conforme a los siguientes lineamientos.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 30 de 32

Artículo 93.- Control y seguimiento de las garantías.-

El control y seguimiento de las garantías de los bienes informáticos, se realizará a través del Departamento de Tecnologías de Información, el mismo que deberá:

1. Observar las condiciones de compra y compromisos de atención de servicio contratados, las cuales deberán ser informados por la Unidad Solicitante.
2. El incumplimiento de las condiciones y compromisos de las garantías, deberá ser documentado y notificado por escrito a la Unidad de Asesoría Legal a fin de que esta haga exigible su cumplimiento.

Artículo 94.- De los esquemas de extensión de garantías.-

En el caso de equipos indispensables para el funcionamiento de los sistemas de la empresa, deberá especificarse esquemas de extensión de garantías provistos por los proveedores, que certifiquen la atención prioritaria.

Artículo 95.- De las consideraciones para la adquisición de hardware.-

Para la adquisición de hardware se observará lo siguiente:

1. Los equipos integrados de fábrica o ensamblados con componentes, deberán ser previamente evaluados por el personal del Departamento de Tecnologías de Información.
2. Las impresoras deberán apegarse a los estándares de hardware y software vigentes en el mercado y la requerida por SEMAPA, corroborando que los suministros (cintas, tinta, papel, etc.) se consiguen fácilmente en el mercado y no estén sujetas a un solo proveedor.

Todo proyecto de adquisición de bienes informáticos, debe sujetarse al análisis, aprobación y autorización del responsable del Departamento de Tecnologías de Información.

Artículo 96.- Del software vigente.-

En la adquisición de equipos de computación, se deberá incluir el software vigente precargado con su licencia correspondiente. Todos los productos de software que se adquieran deberán contar con la licencia de uso, documentación y garantía correspondiente.

Artículo 97.- Ingreso de equipos.-

Cuando ingrese a SEMAPA un equipo adquirido o donado, se deberá notificar al Departamento de Tecnologías de Información para realizar su registro e integrarlo al programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 31 de 32

CAPÍTULO II DE LA ADQUISICIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

Artículo 98.- De los servicios informáticos.-

Las propuestas de contratos de asesoría y servicios de informática, deberán estar avalados por el Responsable de la Unidad Solicitante, debiendo justificar la necesidad de los mismos y establecer la metodología y bases para seleccionar al prestador de servicios adecuados.

Artículo 99.- Marco legal para la contratación de servicios informáticos.-

La contratación de los servicios informáticos, estará sujeta a los procedimientos establecidos en el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (RE-SABS), Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios y en las demás disposiciones legales referente al tema.

Artículo 100.- De la validación técnica.-

Los contratos para servicios de informática deberán contar con la validación técnica del Departamento de Tecnologías de Información.

Artículo 101.- Formulación de los planes de adquisición de hardware y software por obsolescencia.-

El Departamento de Tecnologías de Información, recomendará en forma exclusiva la sustitución de activos informáticos por obsolescencia, previa valoración con el usuario, con el fin de incluir lo correspondiente en el POA respectivo.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008

	REGLAMENTO REGULATORIO DE INFORMÁTICA	Código: RGPSC004/07
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 32 de 32

**TITULO VI
DISPOSICIONES FINALES**

CAPITULO ÚNICO

Artículo 102.- Modificaciones al Reglamento.-

El presente Reglamento, podrá ser modificado de acuerdo a la experiencia de su aplicación. Las propuestas de modificación serán realizadas por la Unidad de Planificación y Desarrollo.

La revisión y actualización del presente Reglamento queda bajo responsabilidad de la Unidad de Planificación y Desarrollo.

Artículo 103.- Normas Supletorias.-

Todo lo que no estuviese regulado o previsto por el presente Reglamento, se regirá por las Leyes correspondientes, Reglamentos Internos y demás normas legales conexas en vigencia.

Artículo 104.- Vigencia.-

El presente Reglamento entrará en vigencia una vez sea aprobado por las instancias correspondientes.

Artículo 105.- Abrogación.-

Quedan abrogadas todas las disposiciones contrarias al presente Reglamento.

Elaborado por: DTI – Sección Elaboración de Normas y Procedimientos	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado mediante: Resolución de Directorio Nº 31/2008
Fecha de elaboración: Octubre de 2007	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: Agosto de 2008