

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática
Oficina de Sistemas de Información



MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Departamento de la Familia
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática
Oficina de Sistemas de Información

MANUAL SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

TABLA DE CONTENIDO

I.	Introducción	1
II.	Base Legal	1
III.	Propósito	2
IV.	Aplicabilidad	2
V.	Definiciones.....	2
VI.	Normas Aplicables a la Adquisición, Registro, Asignación, Uso y Conservación de los Sistemas de Información y a la Contratación de Servicios Profesionales	6
	A. Sistemas de Información	6
	B. Contratación de Servicios Profesionales	10
VII.	Normas Aplicables a la Instalación de Programas, Confidencialidad y Seguridad de la Información	11
	A. Instalación de Programas	11
	B. Confidencialidad y Seguridad de Información	12
	C. Acceso Seguro a la Red Inalámbrica y Remota.....	15
VIII.	Normas para Detectar, Reportar y Responder ante Incidentes de Seguridad	16
IX.	Normas sobre Medidas Preventivas para Evitar Incidentes Mayores de los Sistemas de Información	18
X.	Normas Aplicables para Controlar Accesos Físicos	19
XI.	Normas para el Resguardo y Restablecimiento de Archivos	20
XII.	Normas Aplicables al Uso del Correo Electrónico	21
XIII.	Normas Aplicables al Uso, Manejo y Acceso del Internet	23
XIV.	Normas de Uso de Redes Sociales	26
XV.	Orientaciones	28
XVI.	Oficial de Enlace	28
XVII.	Acción Disciplinaria	28
XVIII.	Cláusula de Salvedad	29
XIX.	Cláusula de Separabilidad	29
XX.	Enmienda	29
XXI.	Derogación	29
XXII.	Aprobación y Vigencia	29

Apéndices:

Apéndice 1 – DEFAM-482, “Designación de Representante Autorizado”

Apéndice 2 – DEFAM-311, “Transferencia Interna de Equipo”

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 1 de 29

I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con la Ley Núm. 151 del 22 de junio de 2004, conocida como “Ley de Gobierno Electrónico”, el Departamento de la Familia tiene la responsabilidad de garantizar el uso correcto de las tecnologías de información por parte de todos sus empleados(as) y funcionarios(as).

El Departamento de la Familia reconoce la importancia de establecer normas sobre el uso adecuado de sus sistemas electrónicos de información. Este Manual se considera una herramienta de referencia para los usuarios de sistemas de información sobre las políticas, estándares, prácticas de control y responsabilidad para el uso apropiado de la información, equipos, programas de aplicaciones en sus sistemas electrónicos de información.

II. BASE LEGAL

- A. Plan de Reorganización Núm. 1 del Departamento de la Familia, según enmendado, aprobado el 28 de julio de 1995.
- B. Ley Núm. 151 del 22 de junio de 2004, conocida como “Ley de Gobierno Electrónico”.
- C. Carta Circular Núm. 77-05 de 8 de diciembre de 2004 de la Oficina de Gerencia y Presupuesto; Política Núm. TIG-008.
- D. Ley de Copyright, Copyright Act, 17 USCS § 106 y la Ley de Derechos de Autor.
- E. Ley Núm. 96 del 15 de julio de 1988, según enmendada, conocida como “Ley de Propiedad Intelectual de Puerto Rico”.
- F. Procedimiento para el Recibo y Manejo de Activos Fijos aprobado el 19 de junio de 2003.
- G. Reglamento Núm. 11, “Normas Básicas para el Control y la Contabilidad de los Activos Fijos”, aprobado el 29 de diciembre de 2005.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 2 de 29

III. PROPÓSITO

Este Manual tiene el propósito de establecer las normas relacionadas al uso de tecnologías de información en todos los componentes del Departamento de la Familia.

IV. APPLICABILIDAD

Este Manual aplica a todos(as) los(as) empleados(as) y funcionarios(as) del Departamento de la Familia, y sus componentes programáticos y operacionales. De igual forma, aplica a cualquier consultor(a), contratista, sub-contratista o agencia delegada del Departamento o de alguna de sus Componentes, que por la naturaleza de su contrato o de su relación necesite utilizar las herramientas que se describen en este Manual.

La Ley Orgánica de la Administración para el Sustento de Menores en el Capítulo 25, Sección 506, Inciso O, faculta al Administrador “a determinar mediante Reglamento, aquellas reglas y normas necesarias para la conducción de los procesos administrativos...”. De esta Administración no contar con un documento que indique los procesos establecidos en este Manual, puede adoptar el mismo.

V. DEFINICIONES

- A. **Acción Disciplinaria** - Sanción recomendada por el(la) supervisor(a) del(de la) empleado(a) e impuesta por la autoridad nominadora, la cual pasa a formar parte del expediente del(de la) empleado(a). Ésta puede consistir de reprimendas escritas, suspensión de empleo y sueldo o destitución.
- B. **Aplicación (Software)** - Sistema compuesto por programación y base de datos diseñados para automatizar funciones específicas de la Agencia. Existen dos (2) tipos de aplicaciones: aplicaciones comerciales o aplicaciones personalizadas.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 3 de 29

- C. **Archivo (File)** - Conjunto de datos almacenados en cualquier medio electrónico, tales como: computadoras, *usb flash drive*, *zip drive*, discos portátiles, servidores, etc. Un archivo tiene una identificación única formada por un “nombre” y un “apellido”, en el que el nombre suele ser de libre elección del usuario y el apellido suele identificar el contenido o el tipo de archivo.
- D. **Base de Datos (Database)** - Es el almacenamiento e integración colectiva de datos e información que son requeridas por organizaciones para cubrir sus requisitos de procesamiento.
- E. **Centro de Cómputos** - Área de trabajo centralizada para el manejo de datos y comunicaciones, adscrita a la Oficina de Sistemas de Información.
- F. **Cifrar (Encryption)** - Proceso en el cual los datos se convierten a un formato que no se puede descifrar fácilmente por personas no autorizadas a acceder los mismos.
- G. **Clave de Acceso (Password)** - Código que utiliza el(la) usuario(a) para registrarse en la computadora y lograr acceso a la red u otras aplicaciones o bases de datos. La clave es cualquier conjunto de caracteres en el sistema computadorizado que identifique a un(a) usuario(a).
- H. **Copiar** - Duplicar documentos, archivos, aplicaciones o programas.
- I. **Correo Electrónico (E-mail)** - Sistema de correspondencia mediante transferencia electrónica que permite a los(as) usuarios(as) enviar o recibir mensajes, correos, archivos y almacenar los datos de los mensajes.
- J. **Departamento** - Se refiere al Departamento de la Familia y sus componentes programáticos y operacionales, tales como: Secretariado, Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez (ACUDEN), Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF), Administración de Familias y Niños (ADFAN) y la Administración para el Sustento de Menores (ASUME).
- K. **Director(a) de Sistemas de Información** - Persona responsable de planificar, organizar, coordinar, dirigir y supervisar todas las operaciones técnicas y administrativas generadas por las unidades de trabajo que integran la Oficina de Sistemas de Información.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 4 de 29

- L. **Encargado(a) de la Propiedad** - Empleado(a) designado(a) por el(la) Secretario(a) del Departamento o su Representante Autorizado y nombrado(a) por el(la) Secretario(a) de Hacienda como responsable del control y custodia de los activos fijos pertenecientes al Departamento.
- M. **Enlace en Informática** - Título funcional de la persona encargada de administrar una red local, ofrecer apoyo tecnológico a los(as) usuarios(as) de una red, administrar contratos de servicios relacionados con la tecnología y coordinar los asuntos relacionados a sistemas de información de un componente del Departamento (ACUDEN, ADFAN y ADSEF. Aplicará a la ASUME si su estructura así lo establece.).
- N. **Estación de Trabajo** - Con su sistema operativo asociado, provee la interfaz entre el(la) usuario(a) a las aplicaciones existentes. Pueden incluir: computadoras personales (PC), terminales controlados por sistemas centrales (*thin client*), interfaces de voz, dispositivos móviles de una o múltiples funciones (*Pocket PC*, PDA, teléfonos PDA, etc.), dispositivos telefónicos, entre otros.
- O. **Licencias** - Es un contrato entre el(la) autor(a) del programa y el(la) usuario(a), que le permite al(a la) adquiriente de la licencia utilizar el programa de forma legal.
- P. **Oficina de Sistemas de Información (OSI)** - Oficina adscrita a la Secretaría Auxiliar de Planificación donde se planifican, organizan, apoyan, dirigen y supervisan las operaciones tecnológicas diarias y comunes a los componentes del Departamento; entiéndase equipos, sistemas de telecomunicaciones, correo electrónico, internet, aplicaciones, entre otros.
- Q. **Periferales (Equipo Periférico)** - Aparatos o equipos electrónicos, tales como: impresoras, scanners, mouse, teclado, proyector, drives, y otros equipos conectados externamente a un puerto de la computadora.
- R. **Programa** - Conjunto de instrucciones que permite que una computadora lleve a cabo una función. Puede haber programas de sistema que controlan el funcionamiento de las computadoras, de las redes de informática, y programas de aplicación que facilitan o automatizan las operaciones de una entidad para que no tengan que ser llevadas a cabo de forma manual.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 5 de 29

- S. **Red (Network)** - Sistema de telecomunicación para transferencia de datos que conectan entre sí a los sistemas de información. Conjunto de equipos y programas electrónicos interconectadas por varios tipos de dispositivos de telecomunicaciones.
- T. **Red de Área Amplia (Wide Area Network (WAN))** - Red de computadoras personales conectadas entre sí por sistemas de telecomunicaciones en áreas geográficas extensas.
- U. **Red inalámbrica (Wireless Network)** - Red que se comunica por un medio de transmisión no guiado (sin cables) mediante ondas electromagnéticas. La transmisión y la recepción se realizan a través de antenas.
- V. **Red Local (Local Area Network (LAN))** - Red de computadoras personales ubicadas dentro de un área geográfica limitada que se compone de servidores, estaciones de trabajos, sistemas operativos de redes y un enlace encargado de distribuir las comunicaciones y los recursos disponibles en la red.
- W. **Representante Autorizado** - Persona designada por un nivel jerárquico superior para efectuar una tarea a nombre de la persona que lo designa. La designación del representante autorizado se hace mediante el uso del formulario DEFAM-482, "Designación de Representante Autorizado". Apéndice 1.
- X. **Resguardo (Backup)** - Se define como la actividad de copiar archivos, datos o datos magnéticos contenidos en un medio de almacenamiento de origen a un medio de almacenamiento alterno de forma que estén disponibles en caso de que un fallo produzca la pérdida de los archivos.
- Y. **Secretaria(o) Auxiliar de Planificación e Informática** - Persona designada por la Secretaria(o) para planificar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar todas las actividades que se desarrollan en las oficinas adscritas a la Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática, entre estas, la Oficina de Sistemas de Información. Participa activamente en la formulación de la política pública de su área de trabajo y en la dirección y supervisión de los proyectos estratégicos de tecnología del Departamento de la Familia.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 6 de 29

- Z. **Servidor (Server)** - Es una computadora con su respectivo sistema operativo capaz de proveer servicio a múltiples estaciones de trabajo. Entre los servicios disponibles se encuentran el manejo de archivo, impresión o comunicaciones.
- AA. **Sistemas** - Conjunto de programación, equipos de telecomunicaciones, servidores y periféricos que se utilizan para la recopilación, almacenamiento, análisis, gerencia, control e intercambio de datos.
- BB. **Tecnologías de la Información (Information Technology)** - Ciencia relacionada con el procesamiento de datos y procesos automáticos para el manejo de información.
- CC. **Telecomunicaciones** - Toda transmisión de señales, imágenes, sonidos, voz o datos mediante sistemas electrónicos.
- DD. **Usuario(a)** - Todo(a) empleado(a), contratista independiente, sub-contratista y cualquier otra persona o entidad que esté autorizado(a) a tener acceso o utilice los recursos y servicios de tecnología del Departamento.
- EE. **Virus** - Programa cuyo fin es hacer algún tipo de daño a la computadora donde se aloja.

VI. NORMAS APLICABLES A LA ADQUISICIÓN, REGISTRO, ASIGNACIÓN, USO Y CONSERVACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y A LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

A. Sistemas de Información

1. Adquisición

- a. El Enlace en Informática de cada componente solicitará la aprobación por escrito al(a la) Director(a) de la Oficina de Sistemas de Información (OSI), previo a la compra de cualquier equipo tecnológico, programas y licencias. La solicitud debe estar acompañada por un documento donde se justifique la compra, indique la procedencia de los fondos y el alcance para los cuales los dispositivos se utilizarán.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 7 de 29

- b. Luego de recibir la aprobación, el Enlace en Informática de cada componente gestiona la adquisición siguiendo el procedimiento establecido. La compra se lleva a cabo según establecido en la reglamentación vigente.
- c. El(La) Director(a) de la OSI, o su representante autorizado, y los Enlaces en Informática tienen que asegurar que todas las computadoras personales se adquieran con su respectivo conjunto de *software* y que tengan sus certificados de autenticidad.

2. Registro

- a. Todo equipo tecnológico, programas y licencias adquiridas por el Departamento se registran en la OSI y en el caso de las Administraciones, el Enlace en Informática lleva el registro. Esta información será remitida semestralmente a la OSI que será responsable a su vez de mantener un registro actualizado a nivel de la Agencia. Esto no sustituye los procedimientos establecidos por la División de Propiedad del Departamento, las disposiciones de reglamentación vigente del Departamento de Hacienda, ni las responsabilidades del(de la) Encargado(a) de la Propiedad. Este registro debe contener el número de propiedad asignado, el número de serie del equipo, la fecha de adquisición y el nombre del(de la) usuario(a) a quien se le asignó el equipo.
- b. Todo programa o licencia de autenticidad la debe custodiar la OSI o el Enlace en Informática de cada componente, según sea el caso, una vez el(la) encargado(a) de la propiedad le asigne número. El personal de sistemas de información instala los programas y lleva un registro, para así cumplir con los requisitos de licenciamiento. Anualmente, el Enlace en Informática somete copia del registro de licencias a la OSI.

3. Asignación

- a. El(La) Secretario(a), los(as) Administradores(as) o sus representantes autorizados asignan las computadoras personales o portátiles a aquellos(as) empleados(as) o funcionarios(as) que necesitan esta herramienta para desempeñar las funciones de su puesto.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 8 de 29

- b. El(la) Secretario(a), los(as) Administradores(as) o sus representantes autorizados determinan las necesidades de equipo de cada usuario y se reservan el derecho de intercambiar las computadoras y sus periferales, según las necesidades del Departamento.
- c. Las computadoras personales y portátiles asignadas a los(as) usuarios(as) son propiedad del Departamento y están destinadas para uso oficial dentro de las funciones de éstos en el Departamento.

4. Transferencia

- a. El(La) Secretario(a), Administrador(a) o su representante autorizado puede autorizar la transferencia de equipo, programas o licencias tecnológicas, siempre que se cumpla con la reglamentación vigente de la División de Propiedad y el Departamento de Hacienda.
- b. Los(as) Directores(as) Regionales y Locales preparan un informe escrito de las transferencias realizadas y lo presentan al Enlace en Informática de la Administración correspondiente en junio y diciembre de cada año.
- c. El(La) Encargado(a) de la Propiedad que reciba una transferencia o una solicitud para dar de baja este tipo de equipo, debe asegurarse de que exista una autorización por escrito y debe informar a la OSI o al(a) la Oficial en Informática, según aplique, el resultado del proceso realizado.
- d. En toda transacción de préstamo de equipo entre empleados(as) debe mediar una Transferencia Interna de Equipo, DEFAM-311, según establecido en el "Procedimiento para el Recibo y Manejo de los Activos Fijos".
Apéndice 2

5. Uso y Conservación

- a. El(La) usuario(a) a quien se le asigne una computadora es el(la) principal responsable del uso y conservación de ésta, y del equipo periférico que se añada. Este equipo puede constar de computadora personal o portátil y equipo periférico, como: impresora, teclado, *mouse*, *pen drives*, proyector, *scanner*, entre otros.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 9 de 29

- b. La OSI o el Enlace en Informática colocará un aviso que indique al(a) usuario(a) o a quien acceda a su sistema de información que está accediendo a un sistema de información propiedad del Departamento de la Familia del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y que se compromete a utilizarlo conforme a las normas establecidas.
- c. A cada usuario(a) se le entrega la computadora configurada y autorizada con aquellos programas necesarios para cumplir con las funciones que le correspondan.
- d. Aquellos(as) usuarios(as) a los(as) que se le asignen computadoras portátiles son responsables de cuidar la unidad y protegerla de daño físico. Además, deben ser resguardadas para evitar la exposición al calor, exposición directa al sol y la humedad por tiempo prolongado, ya que el equipo puede sufrir daños. Se excluye de esta norma los daños ocasionados por el deterioro normal del equipo por su uso a través del tiempo, daños por accidente y hurtos en que no medie culpa, falta o negligencia por parte del (de la) usuario(a).
- e. Para evitar hurtos, las computadoras portátiles no pueden ser dejadas en los vehículos debido a la proliferación de técnicas o sistemas utilizados para identificar la existencia de estas en los vehículos aun cuando estén ocultas.
- f. Los sistemas deben activar automáticamente el protector de pantalla establecido para bloquear el acceso a esa computadora una vez transcurran 15 minutos sin que se detecte actividad en la computadora. Una vez se active, la persona tiene que volver a registrar su cuenta de usuario y clave para acceder.
- g. El(La) usuario(a) tiene que registrar una contraseña para reactivar la computadora.
- h. El(La) usuario(a) es responsable de bloquear su cuenta de acceso a la computadora cada vez que se aleje de su estación de trabajo.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 10 de 29

- i. Para asegurar la integridad del equipo y evitar que la red de información se afecte por la transmisión y presencia de algún virus, al(a la) usuario(a) se le prohíbe lo siguiente:
 - 1) Hacer cambios a la configuración de la computadora asignada.
 - 2) Conectar a una computadora un equipo periférico que no haya sido aprobado o adquirido por el Departamento, sin previa autorización de la OSI, representante autorizado(a) o del Enlace en Informática del componente.
 - 3) Reparar por sí mismo el equipo cuando ocurra una avería. Si el equipo requiere reparación, el(la) usuario(a) debe comunicarlo de inmediato a la OSI o al(a la) Enlace en Informática.
 - 4) Ingerir alimentos o bebidas cerca del área de la computadora para así evitar accidentes y daños al equipo.
 - 5) Mutilar el equipo computarizado por medio de marcas y escritos. No colocar pegatinas ni magnetos en el equipo asignado, excepto los provistos por la División de Propiedad para propósitos de inventario.
 - 6) Dejar el equipo en su automóvil o llevárselo para su casa sin estar debidamente autorizado, ya que estaría expuesto a apropiación ilegal, robo u otra causalidad, como por ejemplo, daños por accidentes.

6. Auditorías

- a. El Departamento está sujeto a auditorías periódicas para examinar los sistemas computarizados por parte de la Oficina del Contralor de Puerto Rico, Oficina de Gerencia y Presupuesto, Oficina de Auditoría Interna, entre otras.

B. Contratación de Servicios Profesionales

1. La OSI debe asegurarse de que las cláusulas de los contratos de servicios profesionales y consultivos estén acorde con las cartas circulares que emite la Oficina de Gerencia y Presupuesto, y las leyes vigentes que apliquen. La

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 11 de 29

2. contratación podrá incluir cláusulas de transferencia de conocimientos en aquellos casos que sea pertinente.
3. Los sistemas desarrollados por los componentes del Departamento deben incluir las disposiciones reglamentarias para los derechos del(de la) autor(a), la entrega del código fuente, documentación adecuada y niveles de servicios óptimos para el Departamento.
4. Los contratos de servicios profesionales de tecnologías deben contar con la aprobación del(de la) Director(a) de la OSI, previo a la firma del(de la) Secretario(a). Estos contratos deben estar acompañados por una comunicación donde se justifique la contratación de estos servicios, la procedencia de los fondos y el borrador del contrato a otorgarse.

VII. NORMAS APLICABLES A LA INSTALACIÓN DE PROGRAMAS, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

A. Instalación de Programas

1. Ningún(a) usuario(a) está autorizado(a) a instalar programas en las computadoras o eliminar programas previamente instalados, sin el debido consentimiento de la OSI o del Enlace en Informática de su componente.
2. El(La) usuario(a) no está autorizado(a) a realizar cambios de configuración en su estación de trabajo o en cualquier computadora, servidor, o sistema "Mainframe" en el Departamento. Esto incluye añadir, modificar o eliminar dispositivos periféricos, sonido, o apariencia de pantalla (*wallpaper* y/o *screen saver*), entre otros.
3. Se prohíbe copiar programas protegidos por las leyes de derecho de autor(a) o instalar programas sin licencias. Los equipos asignados a los(as) empleados(as) y funcionarios(as) tienen instalados programas cuyas licencias han sido adquiridas por el Departamento. Cualquier necesidad de programas o licencias, se canaliza a través de la OSI o del Enlace en Informática de su componente. El Departamento no requiere, solicita, ni condona la duplicación o uso no autorizado de programas protegidos por derecho de autor(a).

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 12 de 29

4. El personal de sistemas de información son los únicos autorizados a instalar y configurar software comprado en todos los sistemas de computadora del Departamento. Además, son responsables de remover cualquier software instalado sin autorización por los usuarios.
5. Para solicitar acceso a los sistemas, el(la) usuario(a) debe completar el formulario DEFAM-516, Solicitud de Acceso a los Sistemas; y para solicitar acceso a la internet, el DEFAM-517, Solicitud de Acceso al Internet. En cuanto al acceso a aplicaciones especiales, el(la) usuario(a) debe completar el formulario "Solicitud de Acceso a Aplicaciones Especiales", que corresponde al componente en donde trabaja.

B. Confidencialidad y Seguridad de la Información

1. La información manejada por las aplicaciones del Departamento de la Familia es propiedad del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y como tal, la gerencia del Departamento se reserva el derecho y los privilegios de tener acceso a la misma.
2. Toda la información y datos generales en los sistemas del Departamento son considerados activos del Departamento de la Familia y del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, lo que significa que inmediatamente se convierte en información confidencial y tiene que protegerse de accesos o divulgación no autorizada.
3. Toda información relacionada al curso operacional del Departamento que se genera y conserva en la computadora debe mantenerse de forma confidencial de acuerdo a la legislación y reglamentación vigente, y aplicable a los Departamentos y entidades públicas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
4. Los documentos generados o contenidos en los sistemas de información del Departamento serán parte de los expedientes oficiales. La destrucción de tales documentos electrónicos sin la debida autorización estará sujeta a las sanciones aplicables a la destrucción de documentos públicos.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 13 de 29

5. Ninguna información debe sacarse fuera de las instalaciones o compartirse con externos u otro personal de diferentes niveles de acceso.
6. Toda información que genera el(la) usuario(a) se conservará en los discos duros de los servidores. Todos los días los(as) empleados(as) encargados(as) de estos servidores llevarán a cabo procesos de resguardo (*backup*) con el propósito de almacenar esta información en el sistema adoptado para hacer resguardos. Los datos resguardados en el medio seleccionado serán almacenados en facilidades externas que sean adecuadas y serán usados para restaurar la información en caso de ser necesario.
7. Todo(a) usuario(a) de computadora portátil (*laptop*) que no esté conectado(a) a la red será responsable de efectuar un proceso de resguardo (*backup*) en un medio físico externo de su selección (CD, DVD o *pen drive*).
8. La OSI o el Enlace en Informática de cada componente, según aplique, provee las claves de acceso temporero a las unidades asignadas, posteriormente los(as) usuarios(as) cambian la clave para asegurar que otra persona no pueda acceder a su sistema. Cada usuario(a) será responsable por el manejo adecuado de su código de acceso o contraseña asignada. La clave de acceso otorgada incluye el servicio de correo electrónico.
9. La clave de accesos será regida por los siguientes parámetros de seguridad: la contraseña del(de la) usuario(a) deberá ser de un mínimo de ocho (8) caracteres y contener una combinación de números y letras. La contraseña deberá ser cambiada en un plazo menor a 180 días y no podrá repetir las últimas cinco (5) contraseñas utilizadas en el sistema. Si el(la) usuario(a) falla tres intentos con la clave de su cuenta, el sistema bloqueará la cuenta y el(la) usuario(a) debe solicitar apoyo técnico al personal de sistemas de información correspondiente.
10. Las cuentas no utilizadas por un término de 45 días serán inactivadas automáticamente por el sistema.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 14 de 29

11. Todo(a) empleado(a) que cese funciones, ya sea por renuncia o traslado a otro componente debe solicitar a la OSI o al Enlace en Informática, según sea el caso, que le complete el apartado correspondiente en el formulario DEFAM-82, Certificación Negativa de Acciones de Personal.
12. Los(as) usuarios(as) no deben dejar su clave de acceso a los sistemas de información grabada o escrita en la computadora, escritorio u otro lugar accesible a otros(as) empleados(as) o terceras personas. Las claves de acceso asignadas deben ser protegidas por los(las) usuarios(as) y no deben ser compartidas ni divulgadas. El(La) usuario(a) autorizado(a) es responsable por todo cuanto suceda o acontezca a través de su cuenta como consecuencia de su utilización o por descuido de este(a) y toda acción que esté bajo su control.
13. Todo personal que tenga acceso a datos de computadora, que haya sido despedido o transferido entre Oficinas, se le debe revocar los privilegios de acceso a datos de computadora el mismo día del despedido, transferencia o promoción.
14. La Oficina de Recursos Humanos tiene que notificar de inmediato a la OSI o al Enlace de Informática, según sea el caso, cuando un(a) empleado(a) se haya despedido o transferido a otra área de trabajo para la inactivación inmediata de sus accesos.
15. Si el(la) usuario(a) tiene que retirarse de su escritorio debe cerrar todas las aplicaciones que se encuentren abiertas en su computadora. Además, debe apagar la computadora en caso de abandonar el área de trabajo por tiempo prolongado, o cuando no regrese a su lugar de trabajo, para evitar dejar documentos u hojas de trabajo abiertas y accesibles.
16. La divulgación de información sin autorización está estrictamente prohibida. La alteración fraudulenta de cualquier documento en formato electrónico conllevará las sanciones aplicables a la alteración fraudulenta de documentos públicos.
17. La OSI y el Enlace en Informática de cada componente son los responsables de mantener la seguridad dentro de la red contra los ataques externos en forma de

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 15 de 29

virus, *malware*, *phising*, etc. Para esto utilizan las herramientas provistas por la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP).

18. La OSI y el Enlace en Informática de cada componente tienen que proteger el acceso no autorizado a la información utilizando métodos fiables de detección de intrusos. Los métodos disponibles pueden incluir el encriptado, firmas digitales, autoridades de certificados, servidor de seguridad, *software* de acceso lógico y otros métodos.
19. Antes de utilizar CD/DVD, *pen drives* o discos duros externos en los equipos de la agencia, el usuario debe revisarlos a través de un programa antivirus, ya que los mismos pueden contener archivos infectados que pueden introducirse en la red de computadoras y contaminarla.
20. No se pueden colocar artefactos electrónicos, radios, amplificadores o toca disco compacto, que utilicen imanes internamente, cerca de ningún equipo o medio de computadora.
21. Los(as) consultores(as) externos(as), personas contratadas o subcontratistas se harán responsables si durante la ejecución de sus tareas no protegen la integridad o confidencialidad de la información del Departamento.
22. Cualquier situación que pueda poner en peligro la seguridad o cualquier otro control relacionado a información se debe comunicar inmediatamente a la OSI o al Enlace en Informática del componente.
23. El acceso físico al Centro de Cómputos está restringido a personal autorizado con el propósito de prevenir la destrucción maliciosa o accidental de información, equipos de sistema, datos o facilidades, o acciones que puedan, de alguna manera, impedir el funcionamiento correcto y/o manejo de dicho equipo, datos o instalaciones.

C. Acceso Seguro a la Red Inalámbrica y Remota

1. El Departamento de la Familia delega en el/la Directora/a de la OSI la responsabilidad de suministrar redes inalámbricas (WLAN o LAWN, por sus

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 16 de 29

siglas en inglés) para permitir conectividad móvil y flexible a las redes locales y al *Internet*.

2. La OSI suministra acceso inalámbrico a una red que sea viable; donde la infraestructura esté disponible, y los requerimientos técnicos y de seguridad permitan su utilización.
3. La implantación de acceso inalámbrico se coordinará a través de la OSI y el Enlace en Informática de cada componente. Ésta es responsable de configurar el *WLAN* de modo que la conexión sea segura y que se garantice la integridad de las redes, sistemas, aplicaciones y datos mediante la implantación de técnicas de segmentación y autenticación.
4. El acceso a las redes del Departamento solo se otorgará a aquellas personas cuyas funciones de trabajo requieran dicho acceso.
5. Las personas que utilicen redes de datos públicos para llevar a cabo actividades del Departamento tienen que estar autorizadas por el(la) supervisor(a) a quien se reportan, para poder recibir el(los) número(s) de cuenta y las identificaciones de usuarios.
6. Es responsabilidad de la OSI y los Enlaces en Informática asegurar que la red del Departamento sigue las normas de seguridad establecidas por el Departamento para todos los usuarios de sistemas de información.
7. Los(as) usuarios(as) con necesidades de acceso remoto que no sean empleados(as), tales como clientes y contratistas, tienen que ser autorizados adecuadamente por el personal autorizado de la OSI o el Enlace en Informática del componente.

VIII. NORMAS PARA DETECTAR, REPORTAR Y RESPONDER ANTE INCIDENTES DE SEGURIDAD

- A. La Oficina de Sistemas de Información (OSI) es responsable de informar a los usuarios sobre las actividades que constituyen violaciones a las normas establecidas sobre el buen uso de los sistemas de información.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 17 de 29

- B. La OSI tiene que asegurarse de que todos los sistemas que manejen información sensitiva, crítica y variable del Departamento generen registros para mostrar cada adición, modificación y eliminación de información.
- C. La OSI es responsable de que los récords de registros de computadora se mantengan seguros y con copia de seguridad por seis(6) años, en caso de que se necesiten para una investigación o para cuando la gerencia quiera saber quién ha llevado a cabo ciertas acciones en un sistema o red. Además, deben establecer un control sobre el acceso a los registros, de manera que sea para uso exclusivo de personal autorizado.
- D. Los(as) usuarios(as) son responsables de cualquier actividad registrada por el sistema en donde su cuenta de identificación de usuario se haya registrado. Estas actividades, así como cualquier cambio, se registran en el sistema automáticamente.
- E. El(La) encargado(a) de la red o su representante autorizado debe monitorear las actividades del sistema y darle seguimiento a sospechas de intentos de violación de acceso. Aun los intentos inválidos de obtener acceso a cualquier sistema se registran.
- F. Los(as) usuarios(as) son responsables de notificar de inmediato a su supervisor cualquier problema que confronten con el acceso a los sistemas. Los(as) supervisores(as), a su vez, notifican al encargado de la red o su representante autorizado para buscar una solución inmediata al problema.
- G. Todo(a) usuario(a) del sistema es responsable de informar de inmediato, a su supervisor(a) inmediato(a), por escrito cualquier sospecha de incidente, problema o violación de seguridad.
- H. Los(as) supervisores(as) inmediatos(as) tienen que informar de inmediato al(a) la encargado(a) de la red de su componente cualquier incidente, problema o violación de seguridad. Este(a) será responsable de investigar y validar la naturaleza del incidente, así como, fortalecer las características de seguridad para evitar que ocurra en el futuro.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 18 de 29

- I. La OSI debe establecer canales de comunicación anónima disponibles para que los(as) empleados(a) puedan notificar incidentes de violación sin necesidad de identificarse.
- J. El(La) usuario(a) que sospeche que otra persona conoce el ID de su cuenta de acceso y contraseña tiene que notificar de inmediato esta situación al área de seguridad de la OSI, para librarse de responsabilidad y configurar una contraseña nueva.

IX. NORMAS SOBRE MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EVITAR INCIDENTES MAYORES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- A. Como parte del uso diario de los sistemas de información, los(as) empleados(as) deben:
 1. Cerrar los archivos cuando no estén en uso, de manera que la información no esté accesible.
 2. Proteger toda la información sensitiva mientras la imprima en una impresora común o compartida, siempre y cuando esté al alcance.
 3. Guardar su trabajo cada 10–15 minutos para evitar la pérdida de información en caso de un bajón o apagón de luz. Pueden solicitarle a la OSI o al Enlace en Informática que configuren este aspecto y la computadora automáticamente ejecute la función de resguardo.
 4. Efectuar un resguardo de sus archivos de información diariamente. Recuerde que si está conectado y grabando los archivos en el disco de la Red, no es necesario que ejecute la función de respaldo, ya que la OSI tiene un sistema de resguardo de información general que guardará su información automáticamente. Este resguardo se ejecuta durante los procesos operacionales nocturnos de los sistemas de información.
 5. De necesitar que la OSI ejecute un resguardo de su información fuera del horario establecido, deberá solicitar por escrito dicha gestión.
- B. Como medida de protección del equipo contra robo y acceso no autorizado, el(la) encargado(a) interno(a) de la propiedad de cada oficina o persona designada debe:

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 19 de 29

1. Mantener un inventario al día de todo el equipo en su área de trabajo.
 2. Mantener sus discos y programas en un lugar seguro fuera de su área de trabajo.
 3. Inspeccionar a fondo el equipo prestado cuando se le devuelva y cumplir con los procedimientos o reglamentación relacionada a activos fijos establecida por la División de Propiedad.
 4. No prestar ninguna pieza de equipo a personal que planifique utilizarlo fuera del DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA o fuera de la oficina sin la autorización apropiada y registro adecuado.
- C. Como medida de protección contra daño físico del equipo, los(as) empleados(as) deben:
1. Evitar movimientos del equipo.
 2. Usar el protector contra irregularidades de voltaje (UPS) en su equipo en todo momento, por lo que no deben desconectarlo sin autorización de la OSI.
 3. No colocar otro equipo electrónico (radios, televisión) en la misma toma eléctrica de su sistema de información.
 4. No colocar comida ni bebidas cerca de su sistema de información.
 5. No colocar ningún tipo de plantas o flores naturales sobre sus equipos computadorizados.
 6. No colocar libretas ni ningún artículo sobre las áreas de ventilación de la computadora.
 7. No utilizar grapas o presillas de metal cerca del teclado de la computadora.
 8. No forzar un dispositivo de resguardo (*backup*) en los puertos de su computadora.
 9. No fumar, comer o beber cerca de su computadora.

X. NORMAS APLICABLES PARA CONTROLAR ACCESOS FÍSICOS

- A. La Oficina de Seguridad y Manejo de Emergencias, o como se le denomine en cada componente, es responsable de evitar el acceso físico no deseado a los sistemas de información por medio de las siguientes acciones, entre otras:

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar,
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 20 de 29

1. Controlar el acceso al edificio por medio de guardia de seguridad y registro de visitantes.
 2. No identificar la ubicación del área de centro de cómputos en los directorios o tablones de edictos.
 3. Mantener un control de acceso electrónico en la OSI y lugares donde se encuentran los servidores; y proveer al personal acceso de acuerdo a su área de trabajo. Aplica solo en los lugares en donde existan controles de acceso electrónico.
- B. La OSI cuenta con los siguientes controles de acceso:
1. Acceso Área Común – Cada persona que no sea empleado(a) de la OSI que tenga que acceder para ejercer funciones oficiales, deberá firmar en el registro o bitácora de acceso. Toda visita firmará su ingreso al área.
 2. Acceso al Área Restringida del Centro de Cómputos – Esta área tiene un panel de seguridad con clave asignada al personal autorizado de sistemas de información.
 3. Personal No Autorizado – Queda terminantemente prohibido a todo personal que no esté en funciones oficiales permanecer en la Oficina de Sistemas de Información.

XI. NORMAS PARA EL RESGUARDO Y RESTABLECIMIENTO DE ARCHIVOS

- A. La OSI y los Enlaces en Informática son responsables de crear copias de resguardo de los archivos de información, de manera que puedan ser utilizados cuando se pierda o accidentalmente se borre el disco duro.
- B. La OSI y los Enlaces en Informática de cada componente serán responsables de crear directorios para guardar los archivos del sistema en el servidor designado para el resguardo de información de usuarios.
- C. Los(as) usuarios(as) que deseen guardar sus archivos en directorios de acuerdo a su área de trabajo son responsables de guardar y establecer un sistema de almacenamiento que facilite el resguardo y recuperación de información.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 21 de 29

- D. Los(as) usuarios(as) deberán guardar sus documentos en el área asignada para almacenar documentos.
- E. Se seguirán las normas y los procedimientos establecidos en la reglamentación vigente relacionada a resguardo de información.

XII. NORMAS APLICABLES AL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

- A. Los(Las) usuarios(as) del correo electrónico están obligados(as) a respetar los derechos de otros(as) usuarios(as), respetar la integridad de los sistemas y recursos físicos relacionados, y observar las leyes, reglamentos y obligaciones contractuales relevantes.
- B. Los sistemas de comunicación o correo electrónico y toda información contenida en los mismos son propiedad del Departamento; por lo que, toda la información y mensajes creados y enviados a través de los sistemas se consideran expedientes y documentos oficiales del Departamento.
- C. El correo electrónico se utiliza únicamente para propósitos oficiales relativos a las funciones de la Agencia.
- D. El correo electrónico es una herramienta de trabajo que se otorga con el propósito de agilizar los trabajos del Departamento.
- E. Para el envío de documentos que contengan información sobre asuntos internos del Departamento que deban ser cifrados (*encrypted*) se debe solicitar asistencia al personal de la OSI o al Enlace en Informática. De sospecharse que la información fue interceptada o divulgada, debe informarse de inmediato a la OSI o al Enlace en Informática, de manera que se tomen las medidas cautelares que procedan, de acuerdo a la particularidad de cada caso.
- F. El contenido y mantenimiento del buzón electrónico es responsabilidad de los(as) usuarios(as), por lo que deben:
 1. Verificar el correo electrónico diariamente.
 2. Eliminar inmediatamente los mensajes no deseados, ya que estos ocupan espacio en el disco.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 22 de 29

3. Mantener a un mínimo los mensajes retenidos en su buzón.
- G. Todo mensaje de correo electrónico llevará escrito en la parte inferior del documento una advertencia de **“Nota de Confidencialidad”** que protege los derechos de confidencialidad del Departamento, igual o similar a la siguiente:
- “Aviso de confidencialidad:

Este correo electrónico, y cualquier documento adjunto, contiene información propietaria, confidencial y/o privilegiada, perteneciente al Departamento de Familia. Se advierte que cualquier divulgación, distribución, copia o acción relacionada al contenido de esta comunicación que sea realizada sin la autorización del remitente está prohibida por ley. De usted no ser el destinatario intencionado o de haber recibido este mensaje por error, se le solicita que proceda a su eliminación, así como a la de cualquier documento adjunto al mismo, y que de forma inmediata nos lo notifique mediante correo electrónico remitido a nuestra atención o llamando a nuestras oficinas al (787) 294-4900. El Departamento de la Familia ha tomado las precauciones necesarias para asegurar que el envío del presente correo electrónico se encuentre libre de virus y/o contenido malicioso. No obstante, no podemos asegurar que así sea, por lo cual no nos hacemos responsables de cualquier daño atribuible al caso.”

“Confidentiality Note:

This e-mail, along with any other document attached herein, contains proprietary, confidential and/or privileged information belonging to the Puerto Rico Department of the Family. You are hereby warned that any dissemination, disclosure, distribution, reproduction or the taking of any action in reference to the contents of this communication, without the consent of the sender, is strictly forbidden by law. If you are not the intended recipient or have received the current message by mistake, you are required to proceed with its immediate destruction and/or elimination, and notify the sender at once through the shown e-mail address or call our offices at (787) 294-4900. The Department of the Family has taken all precautionary measures to ensure the remittance of e-mail communications are free of viruses and/or any other malicious content. However, we cannot guarantee that this is the case, for which we disclaim any responsibility over any damage attributable thereto.”

- H. La OSI será responsable de establecer controles en el tiempo (no más de 30 días) que se conservarán los correos electrónicos almacenados en los sistemas. Dicha Oficina se reserva el derecho de borrar los mensajes de correo electrónico, ya que será responsabilidad del usuario salvaguardar aquellos mensajes que desee conservar como documento de trabajo o de referencia.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 23 de 29

- I. El(La) usuario(a) del correo electrónico es responsable por el uso de su cuenta, por salvaguardar su contraseña y no divulgarla.
- J. Se prohíbe que los(as) empleados(a) y funcionarios(as) utilicen sus cuentas personales de correo electrónico en los equipos del Departamento. Se exime del cumplimiento de esta regla, con el visto bueno de la OSI o el Enlace en Informática de cada componente, a algunos(as) empleados y funcionarios(as) que ocupen unos puestos que debido a la naturaleza de sus funciones necesitan acceder información mediante su cuenta personal.
- K. Está prohibido utilizar el correo electrónico para enviar mensajes personales o que puedan considerarse irresponsables, molestos, hostigantes u ofensivos, incluyendo todo comentario o imagen de contenido sexual, pornográfico, obsceno o racista y utilizar lenguaje descortés o soez, mensajes en cadena o chistes.
- L. Está prohibido utilizar el correo electrónico para recibir o enviar programas protegidos por las leyes de derecho de autor(a).
- M. La divulgación de información contenida en un correo electrónico sin autorización está estrictamente prohibida. La alteración fraudulenta de cualquier documento en formato electrónico conllevará las sanciones aplicables a la alteración fraudulenta de documentos públicos.

XIII. NORMAS APLICABLES AL USO, MANEJO Y ACCESO DEL INTERNET

- A. Los sistemas de comunicación y el acceso al internet son propiedad del Departamento y sus componentes. Se brindará acceso a la internet a los(as) usuarios(as) que como parte esencial de sus funciones lo requieran como herramienta de trabajo.
- B. El acceso a la internet es conferido única y exclusivamente por el(la) Secretario(a), Subsecretario(a), Ayudante Ejecutivo(a), Secretarios(as) Auxiliares y Administradores(as), o sus representantes autorizados; tomando en consideración la necesidad para los servicios, la disponibilidad de ancho de banda, y la seguridad de las redes y comunicaciones.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 24 de 29

- C. Todo empleado que necesite utilizar datos públicos, tales como: internet o intranet, para realizar sus tareas, debe solicitar el acceso y tener la autorización de su supervisor con su correspondiente justificación.
- D. La OSI y los Enlaces en Informática llevarán un registro de los(as) empleados(as), funcionarios(as) y personas contratadas que tienen acceso a información por medio de redes de datos públicos, tales como el internet y el intranet.
- E. La OSI y los Enlaces en Informática configurarán la creación de un registro para los sitios del *WEB* visitados y los archivos descargados para monitorear las actividades. Este monitoreo puede ser mediante el uso de un sistema computadorizado a esos efectos o mediante verificación visual del registro en cada computadora.
- F. Los(as) usuarios(as) del internet deben respetar los derechos de otros(as) usuarios(as), respetar la integridad de los sistemas y recursos físicos relacionados, y observar las leyes, reglamentos y obligaciones contractuales, respectivamente. Además, deben asegurarse de no poner en riesgo la seguridad, niveles de servicio ni la reputación del Departamento con el acceso a página de internet no autorizadas.
- G. El(la) usuario(a) de internet es responsable por el uso de su cuenta y de salvaguardar su contraseña y no divulgarla.
- H. Los sistemas de comunicación y acceso al internet se utilizan única y exclusivamente para propósitos oficiales relacionados a las funciones que realizan en el Departamento de la Familia.
- I. Todos los usuarios del sistema tienen que educarse sobre los riesgos a los sistemas de virus y otros programas maliciosos, así como también sobre los procedimientos correctos para acceder la información y evitar dichas amenazas.
- J. Se prohíbe utilizar el Internet para uso personal, comercial o de forma irresponsable, hostigante u ofensiva, acceder deliberadamente información, mensajes o imágenes de contenido sexual, pornográfico, obsceno o racial, y utilizar lenguaje descortés.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 25 de 29

- K. Se prohíbe acceder o instalar programas obtenidos a través del Internet, aunque sean licencias gratis, de prueba o por tiempo, salvo en aquellos casos autorizados por la OSI o el Enlace en Informática, o su representante autorizado. Además, se prohíbe utilizar el internet para copiar, acceder o enviar programas protegidos por las leyes de derecho de autor(a).
- L. Los(as) usuarios(as) no deben acceder, descargar, almacenar o transmitir material que sea inapropiado para las actividades de trabajo del Departamento. Dicho material y actividades incluyen, pero no están limitadas a:
 1. Páginas, portales, o como se le denomine, pornográficos de cualquier tipo
 2. Páginas, portales, o como se le denomine, no relacionados al Departamento
 3. Software y archivos no relacionados al Departamento
 4. "Chat rooms" para la distracción personal
 5. Juegos de azar
- M. Los(as) usuarios(as) tienen prohibido:
 1. Solicitar servicios personales o ejecutar transacciones personales, tales como: compras o verificación de cuentas personales de correo electrónico
 2. Distribuir comunicaciones que puedan interpretarse como hostigamiento a otros, basados en el criterio de leyes antidiscriminatorias y política departamental.
 3. Distribuir bromas, cartas o mensajes en cadena, o anuncios.
 4. Esconder o representar incorrectamente su identidad al utilizar el internet.
 5. Violar derechos de autor al hacer uso de material o información disponible.
 6. Alterar o interferir con la intención de uso de los sistemas de información y de información de la unidad de trabajo o del Departamento de la Familia.
 7. Propagar virus deliberadamente o maliciosamente.
 8. Buscar para ganar acceso no autorizado a recursos de información, sistemas de información o redes dentro o fuera del Departamento.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 26 de 29

9. Representar opiniones personales como si fueran emitidas por el Departamento.
 10. Comprometer la privacidad de otros.
 11. Proveer información sensitiva o confidencial de las operaciones a personas no autorizadas.
- N. El Departamento no se responsabiliza por la validez, calidad, contenido o corrección de la información contenida en el Internet.

XIV. NORMAS DE USO DE REDES SOCIALES

- A. Solo el personal autorizado por la Agencia podrá utilizar las redes sociales como herramienta de apoyo e información.
- B. El(La) usuario(a) autorizado es responsable de sus aportaciones y de las eventuales consecuencias en su imagen y reputación.
- C. Este espacio constituye un foro de intercambio de opiniones o para el debate social constructivo, pero no es el ámbito apropiado para crear polémica, descalificar a otros usuarios o a terceros, ni para presentar quejas y reclamaciones que deben canalizarse a través de las vías específicas que la Agencia tiene establecidas para esa finalidad.
- D. Trate con respeto a los otros usuarios; use un lenguaje apropiado y correcto, y actúe como si estuviera en presencia de la otra persona.
- E. No publique material publicitario ni haga uso del perfil para lucrarse o hacer negocio, ni compare o valore productos o servicios de otras entidades.
- F. No se promocione o busque empleo a través de las redes sociales a las que fue autorizado a acceder.
- G. Cualquier contribución debe presentar datos reales, concretos y argumentación consistente. Se permiten citas o la reproducción de pequeños fragmentos de textos, libros u obras en general de terceros, siempre y cuando se indique la fuente y el nombre del autor. Si realiza una contribución propia (texto, fotografías, gráficos, videos o audios), otorga a la Agencia autorización para reproducirla en

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 27 de 29

cualquier medio físico o virtual donde indicaremos su nombre como autor, y cualquier usuario también podría guardarlos o reproducirlos.

- H. El logotipo del Departamento de la Familia y cualquier otro logotipo que se utilice en la cuenta del Departamento son marcas registradas. También son titularidad de la Agencia los contenidos publicados y, por tanto, la Agencia se reserva todos los derechos de propiedad intelectual e industrial asociados a los mismos.
- I. Al acceder la cuenta del Departamento o a la cuenta autorizada se compromete a respetar su contenido y a no utilizarlo sin la debida autorización, cualquiera que sea el medio.
- J. Desde el perfil en una red social, la Agencia no solicitará nunca las claves de acceso o firma a los sistemas, ni cualquier otra credencial personal.
- K. Para el buen uso de la cuenta de red social de la Agencia, el Departamento se reserva el derecho a eliminar, sin derecho a réplica, cualquier aportación que:
 - 1. Considere ilegal, irrespetuosa, amenazante, infundada, calumniosa, inapropiada, ética o socialmente discriminatoria o laboralmente reprochable o que, de alguna forma, pueda ocasionar daños y perjuicios materiales o morales a la Agencia, sus empleados, colaboradores o terceros.
 - 2. Incorpore datos de terceros sin su autorización.
 - 3. Información privilegiada o material publicitario o de propaganda, personal o en beneficio de terceros, sean personas físicas o jurídicas.
 - 4. No esté relacionada con la finalidad de la página.
- L. El Departamento de la Familia no se hace responsable de las opiniones vertidas en las cuentas de redes sociales autorizadas y no asume garantía alguna sobre la veracidad, exactitud o actualización de las informaciones en el contenidas.
- M. En ningún caso, la Agencia y/o sus administradores, empleados y personal autorizado serán responsables de cualquier tipo de perjuicio, pérdidas, reclamaciones o gastos de ningún tipo, tanto si proceden como si no del uso de la red social, de la información adquirida o accedida por o a través de ésta, de virus informáticos, de fallos operativos o de interrupciones en el servicio o transmisión o fallos en la línea; el uso de esta red social, tanto por conexión directa como por

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 28 de 29

vínculo u otro medio, constituye un aviso a cualquier usuario de que estas posibilidades pueden ocurrir.

- N. El Departamento de la Familia no se hace responsable de los sitios webs no propios a los que se puede acceder mediante vínculos ("links") desde la cuenta de red social autorizada, o de cualquier contenido puesto a su disposición por terceros.
- O. El Departamento de la Familia se reserva el derecho a modificar, suspender, cancelar o restringir el contenido de este perfil, los vínculos o la información obtenida a través de ella, sin necesidad de previo aviso.

XV. ORIENTACIONES

A solicitud y en coordinación con la Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática, el Instituto de Educación y Adiestramiento organiza y provee los recursos necesarios para llevar a cabo orientaciones, talleres, charlas o conferencias relativas a las normas sobre el uso de tecnología de información.

XVI. OFICIAL DE ENLACE

La Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática designará un Oficial de Enlace para aclarar y/o canalizar cualquier duda que tengan los usuarios relacionada al contenido de este Manual.

XVII. ACCIÓN DISCIPLINARIA

- A. Incumplir con las políticas relacionadas a los sistemas de información puede conllevar sanciones, y de ser necesario, la suspensión de los servicios recibidos.
- B. Se impondrán acciones disciplinarias cuando la conducta de un(a) empleado(a) no se ajuste a las normas establecidas, utilizando la reglamentación y convenios colectivos vigentes, según corresponda. Estas se impondrán tomando en consideración el principio de disciplina progresiva.
- C. La Autoridad Nominadora, en el ejercicio de su discreción, puede imponer medidas más severas, si determina que la falta cometida es de tal naturaleza o gravedad que así lo amerita.

MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Rigel Z. Lugo Sabater, Secretaria Auxiliar
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

Sometido por:

Juan T. Cana Rivera, Director Interino
Oficina de Sistemas de Información

Página 29 de 29

XVIII. CLÁUSULA DE SALVEDAD

La Autoridad Nominadora es la responsable de resolver cualquier situación que no esté contemplada en este documento.

XIX. CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD

La nulidad de alguna de las partes o disposiciones de este Manual no afectará las otras que puedan ser válidas, independientemente de las declaradas nulas.

XX. ENMIENDA

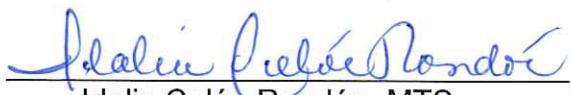
Este Manual puede ser enmendado por disposición del(de la) Secretario(a) o representante autorizado Departamento de la Familia, cuando sea necesario. Toda modificación o enmienda propuesta tiene que cumplir con los requisitos de leyes y disposiciones reglamentarias vigentes que apliquen.

XXI. DEROGACIÓN

Este Manual deroga el "Manual de Normas sobre el Uso de Tecnologías de la Información" aprobado el 3 de mayo de 2010; y cualquier otro manual, procedimiento, orden administrativa, carta circular o norma anterior que conflija con lo aquí establecido.

XXII. APROBACIÓN Y VIGENCIA

Este Manual entra en vigor a partir de la fecha de aprobación y firma por la Secretaria del Departamento de la Familia.


Idalia Colón Rondón, MTS
Secretaria

29/4/2015

Fecha

APÉNDICE 1

DESIGNACIÓN DE REPRESENTANTE AUTORIZADO

Según requerido en el **Manual de Normas sobre el Uso de Tecnologías de la Información**, a continuación se designa al empleado o funcionario que se considerará representante autorizado:

Nombre en letra de molde del empleado o funcionario designado	Clasificación del empleado o funcionario
Nombre en letra de molde y firma del Secretario o Administrador	Fecha

Observaciones:

--

DESCRIPCIÓN
El formulario DEFAM-482, "Designación de Representante Autorizado", lo utiliza el Secretario o Administrador para designar a un empleado o funcionario a efectuar tareas relacionadas con el contenido del Manual de Normas sobre el Uso de Tecnologías de Información .
INSTRUCCIONES
Lea cuidadosamente y provea la información requerida. Si algo no aplica, favor de escribir N/A.

APÉNDICE 2

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA

TRANSFERENCIA INTERNA DE EQUIPO

El equipo que a continuación se detalla ha sido transferido de la Oficina de

a la Oficina de

Fecha:

Número de Propiedad	Descripción	Núm. Serie

Entregado por:

Recibido por:

Distribución:

Original-Encargado de la Propiedad
Copia-Oficina Cedente
Copia-Receptor

El "Manual de Normas sobre el Uso de Tecnologías de la Información" se trabajó a petición de la Oficina de Sistemas de Información (OSI), adscrita a la Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática del Departamento de la Familia.

Toda pregunta o comentario sobre su contenido debe ser dirigido a la siguiente dirección postal:

DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (OSI)
P. O. Box 11398
San Juan, Puerto Rico 00910-1398