



MANUAL DE POLÍTICAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL TRIBUNAL ELECTORAL DEL ESTADO DE YUCATÁN

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3	
1. ASPECTOS GENERALES	5	(Rúbrica)
1.2. Objetivos del Manual	5	
1.2. Alcance	5	
1.3. Propósito	5	(Rúbrica)
1.4. Autorización	5	
1.5. Edición y Distribución	6	
1.6. Revisiones y Modificaciones	6	
2. POLÍTICAS TECNOLÓGICAS	6	(Rúbrica)
2.1. Infraestructura de Hardware (equipos, dispositivos, aparatos)	7	
2.1.1. Responsabilidades de la Oficina de Informática	7	
2.1.2. Responsabilidades de los Usuarios.....	8	
2.2. Infraestructura de Software (Programas de Computadora)	9	
2.2.1. Responsabilidad de la Oficina de Informática	9	
2.2.2. Responsabilidades y/o Prohibiciones de los Usuarios	10	(Rúbrica)
2.3. Seguridad del Área de Informática	10	
2.4. Custodia y Tenencia de Activos Informáticos.....	11	
2.4.1. Responsabilidad de la Oficina de Informática.....	11	
2.4.2. Responsabilidad de los Usuarios	11	
2.5. Robo o Pérdida de Equipo	12	
2.6. Software (Programas de Computadora)	12	
2.6.1 Responsabilidad de la Oficina de Informática.....	12	
2.7. Modificación o instalación de software (Programas)	12	
2.7.1. Responsabilidad de la Oficina de Informática	13	
2.8. Soporte Técnico a los Equipos Asignados	13	
2.8.1. Responsabilidad de la Oficina de Informática	13	
2.8.2. Responsabilidad de los Usuarios	13	

2.9. Plan de Contingencia	14	(Rúbrica)
2.9.1. Responsabilidad de la Oficina de Informática	14	
2.9.2. Responsabilidad de los Usuarios	14	
2.10. Asignación de Usuario	14	
2.10.1. Responsabilidad de la Oficina de Informática	14	(Rúbrica)
2.10.2. Responsabilidad de los Usuarios	16	
2.11. Seguridad de la Información	16	
2.11.1. Responsabilidad de la Oficina de Informática	16	
2.11.2. Responsabilidad de los Usuarios	17	
2.12. Manejo de Impresoras	18	(Rúbrica)
2.12.1. Responsabilidad de la Oficina de Informática	18	
2.12.2. Responsabilidad de los Usuarios	18	
2.13. Acceso a Internet	19	
2.13.1. Responsabilidad de la Oficina de Informática	19	(Rúbrica)
2.13.2. Responsabilidad de los Usuarios	20	
2.14. Imprevistos	20	(Rúbrica)
2.15. Vigencia	21	
ANEXO I: Lineamientos para el Desarrollo Informático.....	22	(Rúbrica)
ANEXO II: Tablas de Señales de Alerta y Riesgos de las Tecnologías de Información.....	25	

INTRODUCCIÓN

El Manual de Políticas de Tecnología de la Información de la Tribunal Electoral del Estado de Yucatán (TEEY), representa una importante herramienta que servirá para garantizar el buen funcionamiento de los procesos, para contribuir con su eficiencia, para optimizar los sistemas internos y garantizar la calidad en la gestión, con el objetivo de asegurar la seguridad de la información.

(Rúbrica)

Se define Tecnología de la Información (TI), a las herramientas y métodos utilizados para recabar, retener, manipular o distribuir información, la cual se encuentra por lo general relacionada con los equipos de cómputo y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones.

(Rúbrica)

En los sistemas de información la ética debe estar presente, por lo que el Tribunal como institución promotora de la ética y la transparencia, espera que el establecimiento de este manual de políticas pueda transparentar y dar idoneidad a los métodos que son utilizados para manejar el uso de la tecnología de la información que dispone la institución.

(Rúbrica)

Con este manual, se pretende trazar los lineamientos bajo la responsabilidad de la Oficina de Informática, como de los usuarios del uso de la misma, a fin de que toda administración en este contexto se realice de una manera clara, precisa, transparente y lo más real posible, donde se respeten los principios éticos que, dentro del marco normativo aceptado por la sociedad, produciendo así una escala de valores de hechos y formas de comunicación dentro del Tribunal.

(Rúbrica)

Para definir las políticas de TI, fue necesario tomar en cuenta las necesidades presentes y futuras del Tribunal Electoral del Estado de Yucatán, considerando como factor principal al capital humano con que cuenta este organismo jurisdiccional. De esta manera se busca que sus funcionarios y empleados se identifiquen con las políticas establecidas, encausando sus esfuerzos en el fomento del trabajo en equipo, en la integración y en la coordinación de todas las áreas en una misma dirección.

Conscientes de que el uso de la tecnología electrónica ha transformado a toda la humanidad, pretendemos encausar la administración de la tecnología de la información con la que se cuenta, estableciendo políticas enfocadas a los procesos del Tribunal y orientadas al logro de los planes, metas y objetivos de la misma, por lo que esperamos que nuestros mayores esfuerzos estén centrados en nuestra Misión y Visión, razón de nuestra esencia como Tribunal y en reforzar nuestros valores éticos y morales para que inspiren nuestros actos.

(Rúbrica)

El Manual de Políticas de Tecnología de la Información del Tribunal, ha sido un producto de la participación activa de los funcionarios y empleados de la Dirección de Administración y Oficina de Informática, quienes formularon propuestas de políticas a definir, a fin de hacer más eficaz su funcionamiento.

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. OBJETIVOS DEL MANUAL

Los objetivos del Manual de Políticas de Tecnología de la Información del Tribunal son los siguientes:

- a) Crear y definir las políticas generales y específicas que faciliten la ejecución de las actividades de tecnología de la información en las diferentes áreas de este Tribunal.
- b) Promover el uso adecuado de los activos tecnológicos.
- c) Normar los procesos informáticos con la finalidad de mejorar el rendimiento del Tribunal.
- d) Establecer las políticas para resguardo de la información digital del Tribunal.

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

1.2. ALCANCE

El presente Manual abarca las políticas que serán aplicadas en el Tribunal Electoral del Estado de Yucatán.

(Rúbrica)

1.3. PROPÓSITO

Establecer políticas de Tecnologías de Información que regirán el uso y mantenimiento de la plataforma tecnológica del Tribunal, asegurar su operatividad, de manera que los responsables de su uso se ajusten al cumplimiento de las mismas.

1.4. AUTORIZACIÓN

El Manual de Políticas de Tecnología de la Información del Tribunal, es aprobado por el Pleno.

1.5. EDICIÓN Y DISTRIBUCIÓN

La edición se realizará en formato digital, haciéndolo del conocimiento de los funcionarios que forman parte del Tribunal a través de la herramienta proporcionada por la Dirección de Administración. La versión en físico será encuadernada, a fin de que permita realizar la sustitución de las páginas cuando ocurran revisiones y/o modificaciones.

(Rúbrica)

Recibirán un ejemplar completo del Manual:

- Los Magistrados
- Los Titulares y Directores de cada área.
- La Oficina de Informática
- El Órgano de Control Interno

(Rúbrica)

Las demás áreas podrán tener acceso a través de la herramienta proporcionada por la Dirección de Administración, como se menciona en el primer párrafo de este numeral.

(Rúbrica)

1.6. REVISIONES Y MODIFICACIONES

Cualquier cambio, corrección o recomendación se comunicará al Comité de Tecnologías de Información, responsable de llevar a cabo revisiones periódicas al documento.

(Rúbrica)

2. POLÍTICAS TECNOLÓGICAS

La Oficina de Informática, como área de servicio interno, se encarga de resguardar, velar por el uso y funcionamiento de la plataforma tecnológica del Tribunal y asegurar permanente asistencia a los usuarios del Tribunal, constituyéndose además en:

- a) El operador de la Infraestructura Informática del Tribunal, a partir de la fecha de aprobación de estas políticas y,
- b) En conjunto con la Dirección de Administración se tomarán las decisiones para

delimitar o definir los equipos y programas existentes; Así como las adquisiciones para conformar los activos informáticos adecuados para la ejecución de los procesos de conformidad con la normativa aplicada.

(Rúbrica)

2.1. INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE (EQUIPOS, DISPOSITIVOS, APARATOS).

2.1.1 RESPONSABILIDADES DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA

La responsabilidad de la Oficina de Informática ante la adquisición, instalación, mantenimiento y buen funcionamiento de los equipos, dispositivos del Tribunal son las siguientes:

(Rúbrica)

- a) En conjunto con la Dirección de Administración, deberá vigilar y llevar un inventario detallado de la infraestructura de Hardware del Tribunal, acorde con las necesidades existentes del mismo.
- b) Será la única responsable de hacer requerimientos de los activos informáticos que hayan sido proyectados, según las necesidades que se presenten en cada área de trabajo.
- c) Deberá determinar la vida útil de los equipos de informática, con la finalidad de optimizar su uso.
- d) Deberá participar en los contratos de adquisición de bienes y/o servicios, donde se incluyan equipos informáticos brindando asistencia técnica a la Dirección de Administración.
- e) Deberá confirmar que los equipos de informática cumplan con las especificaciones indicadas en las solicitudes de compra, de no ser así se encargará de la devolución de los mismos.
- f) Deberá realizar el mantenimiento técnico preventivo de todos los equipos informáticos del Tribunal.

(Rúbrica)

(Rúbrica)

- g) Será responsable de instalar los equipos y programas informáticos utilizados en la Institución.
- h) Será responsable de evaluar el área física donde se instalará un nuevo equipo informático, confirmando que el área este óptima para la instalación de los mismos. (Rúbrica)
- i) Verificará que los equipos tecnológicos tengan: disponibilidad de energía eléctrica, cableado estructurado y mantengan las condiciones físicas aceptables y adecuadas de temperatura, entre otros.
- j) Corroborar y/o solicitar que la infraestructura eléctrica, voz y datos cumplan con los estándares actuales de calidad; Todo ello previamente a la instalación de los equipos informáticos requeridos. (Rúbrica)
- k) Velará por el adecuado uso de las instalaciones eléctricas requerida para el funcionamiento de los equipos tecnológicos.
- l) Verificará el inventario de los equipos y programas informáticos que sean instalados, con la finalidad de llevar un control de los mismos. (Rúbrica)
- m) Instalará todas las aplicaciones de los equipos y programas informáticos utilizados por el Tribunal.
- n) Instruirá al Usuario sobre el uso y manejo adecuado de los equipos y programas informáticos instalados. (Rúbrica)
- o) Verificará que los proveedores de programas de computadoras suministren los manuales correspondientes al funcionamiento de los equipos o programas especializados.

2.1.2 RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

Los recursos informáticos asignados a los usuarios, deben usarse adecuadamente, con responsabilidad acorde a los siguientes lineamientos:

- a) Solo podrán utilizar los equipos asignados para ejecutar las actividades o tareas del Tribunal, salvo aquellos que sean otorgados como apoyo del personal y conlleven la necesidad de utilizarse para uso personal.
- b) No podrán usar equipos tecnológicos personales como: laptops, dispositivo informático, etc., en el área de trabajo sin autorización previa.
- c) No podrá efectuar solicitudes a la Dirección de Administración, de reparación de equipos tecnológicos personales sin la autorización correspondiente.
- d) Solicitar a la Dirección de Administración un levantamiento de los equipos informáticos necesarios que requiera el área.

(Rúbrica)

(Rúbrica)

2.2. INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE (PROGRAMAS DE COMPUTADORA)

La Oficina de Informática es responsable de la instalación, actualización y/o modificación de los programas de computadoras utilizados en los equipos de cómputo adquiridos por el Tribunal

(Rúbrica)

2.2.1 RESPONSABILIDAD DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA

- a) Llevará inventario del software licenciado instalados en el Tribunal.
- b) Velará porque todos los Sistemas Operativos y paquetería Office instalados en el Tribunal, estén legalmente licenciados.
- c) Tendrá el resguardo de los instalables de todos los programas informáticos del Tribunal.
- d) En caso que de que algún área del Tribunal solicite algún software especializado, la oficina de informática deberá recabar toda la información necesaria de los requerimientos para evaluar la posibilidad del desarrollo informático interno o si se propone a alguna empresa especializada para ello. Esto dependerá de la complejidad, el presupuesto y el personal asignado para elaborar dicha tarea de

(Rúbrica)

desarrollo y en cumplimiento de los Lineamientos para el Desarrollo Informático (Anexo I).

2.2.2 RESPONSABILIDADES Y/O PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS

El software existente en los equipos asignados a los usuarios estará regido por los siguientes lineamientos:

- a) Está prohibido instalar y/o descargar juegos, videos, música, aplicaciones y páginas del Internet, que no guarden relación con el Tribunal.
- b) Está prohibido tener en los discos de Red o compartidos archivos que no tengan o guarden relación con el Tribunal.
- c) Está prohibido desinstalar el Antivirus de su equipo, ya es de alto riesgo para la seguridad ante el peligro de los virus.
- d) Deberá informar a la Oficina de Informática, en caso de presentarse cualquier problema de virus en su equipo informático.

2.3. SEGURIDAD DEL ÁREA DE INFORMÁTICA

- a) Todos los sistemas de informática deberán estar resguardados dentro del área asignada a la Oficina de Informática y Site.
- b) Los Usuarios o visitantes externos no podrán acceder al área destinada a la Oficina de Informática y Site, sin la previa autorización del Jefe de Informática o acompañados de un empleado del Tribunal.
- c) Solo podrán acceder al área de infraestructura informática los empleados de la Oficina de Informática u otros previamente autorizados.

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

2.4. CUSTODIA Y TENENCIA DE ACTIVOS INFORMÁTICOS

2.4.1 RESPONSABILIDAD DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA

El uso indebido de los recursos informáticos puede afectar negativamente el funcionamiento de los equipos de oficina (PC), la red, los servidores por tanto la Oficina de Informática:

- a) Custodiará todos los activos informáticos del Tribunal.
- b) Asignará los equipos informáticos a todos los usuarios, de acuerdo con los requerimientos de las áreas.
- c) Verificará que no le sea asignado un mismo activo informático a más de un usuario.
- d) Verificará que los Usuarios sean empleados regulares del Tribunal, así como contratistas externos, consultores, etc.

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

2.4.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

Al ser asignado un activo a un usuario todo lo concerniente al mismo será de su responsabilidad por lo cual:

- a) Será responsable de la custodia de los equipos informáticos asignados (Equipos de cómputo, monitores, teclados, impresoras, USB, etc.)
- b) Notificará, vía electrónica o cualquier otra vía los inconvenientes o anomalías presentada con los equipos, accesorios, impresoras, sistemas, entre otros.

(Rúbrica)

2.5. ROBO O PÉRDIDA DE EQUIPO

- a) A partir de las políticas definidas, la Dirección de Administración, determinará los pasos seguir para el inventario de los equipos que se reporten como sustraídos.

- b) El usuario de un equipo asignado deberá reportar dentro de veinticuatro (24) horas contadas a partir de su conocimiento su pérdida o sustracción, tanto al área Administrativa como al Órgano de Control Interno, y estos a la Presidencia.
- c) La Dirección de Administración y el Órgano de Control Interno, se encargarán de realizar los procesos pertinentes para determinar si existe responsabilidad ante dicha pérdida.
- d) Ante el caso de que se determine responsabilidad por parte del usuario de dicha pérdida, se empoderará a la Dirección de Administración y el Órgano de Control Interno del Tribunal para que se proceda con la aplicación de las medidas que se consideren correspondientes.

(Rúbrica)

(Rúbrica)

2.6. SOFTWARE (PROGRAMAS DE COMPUTADORA)

La procedencia del software utilizado y adquirido por el Tribunal, deberá estar acorde a las especificaciones técnicas que se requiera acorde a la capacidad de los equipos de cómputo que se hayan adquirido.

(Rúbrica)

2.6.1 RESPONSABILIDAD DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA

- a) Velará que el software incluya información de instalación y mantenimiento, para facilitar la labor del personal de soporte técnico.
- b) Deberá requerir a los proveedores, la capacitación necesaria para el uso softwares especializados.

(Rúbrica)

2.7. MODIFICACIÓN O INSTALACIÓN DE SOFTWARE (PROGRAMAS)

Para satisfacer las necesidades del Tribunal en cuanto a las modificaciones o Instalaciones de Software, que cumplan con los atributos de calidad adecuados, se definen las siguientes responsabilidades.

2.7.1 RESPONSABILIDAD DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA

- a) Evaluará todas las modificaciones propuestas al software (programas) actuales, tomando en cuenta el buen funcionamiento y costo en beneficio del Tribunal.
- b) Modificará o Instalará los sistemas de Información acorde a las necesidades de los usuarios, que busquen mejorar los procesos automatizados del Tribunal.

(Rúbrica)

2.8. SOPORTE TÉCNICO A LOS EQUIPOS ASIGNADOS

Las responsabilidades descritas constituyen la normativa ante las solicitudes recibidas para la asistencia de soporte técnico a los equipos asignados a los usuarios.

(Rúbrica)

2.8.1 RESPONSABILIDAD DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA

- a) Todas las solicitudes de Soporte Técnico, deberán ser remitidas a la Dirección de Administración, quien le dará las instrucciones necesarias a la Oficina de Informática.
- b) Deberá dar un tiempo de respuesta a cada una de las solicitudes que hayan sido notificadas por los usuarios en un plazo no mayor de tres (3) días laborables.
- c) Cuando la Oficina de Informática considere que el reporte de avería es mínimo, se podrá proceder con la reparación de inmediato.
- d) Deberá recibir e instalar los equipos tecnológicos solicitados por las diferentes áreas del Tribunal.
- e) Se encargará de revisar todos los equipos, accesorios, programas, entre otros.
- f) Dará soporte técnico solamente a los equipos informáticos del Tribunal.

(Rúbrica)

(Rúbrica)

2.8.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

La responsabilidad de los usuarios ante la solicitud de asistencia del área de informática es la siguiente:

Hará del conocimiento a la Dirección de Administración, de las solicitudes, modificaciones o servicios técnicos, así como cualquier anomalía en sus equipos, con el consentimiento de su superior inmediato de ser necesario.

(Rúbrica)

2.9. PLAN DE CONTINGENCIA

El propósito de un Plan de Contingencia de la Tecnología de Información, busca reanudar las actividades ante un desastre a fin de que el Tribunal pueda mitigar los efectos del mismo, para lo cual la Oficina de Informática:

(Rúbrica)

2.9.1 RESPONSABILIDAD DE OFICINA DE INFORMÁTICA

- a) Deberá contar con un respaldo que permita recuperar en corto tiempo la información importante almacenada en el servidor de datos y carpetas compartidas del mismo.

(Rúbrica)

2.9.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) Deberá contar con un respaldo en la nube o medio externo (USB, unidad de disco, cd, DVD, etc.) para una pronta recuperación de la información sensible con la que trabaja.
- b) Ante la advertencia de un desastre deberá apoyar a la Oficina de Informática en la protección de los equipos.

(Rúbrica)

2.10. ASIGNACIÓN DE USUARIO

El objetivo de la asignación de usuarios corresponde a establecer el acceso a los equipos informáticos del Tribunal, a aquellas personas que forman parte de la misma, otorgándole el derecho de inicio de sesión en la red del Tribunal.

2.10.1 RESPONSABILIDAD DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA

- a) Recibirá las informaciones requeridas para evaluar las solicitudes de creación o

modificación de usuarios en los sistemas de información por parte de la Dirección de Administración.

- b)** Deberá crear el usuario de los nuevos empleados en caso que se requiera, con la finalidad de otorgarle el acceso al dominio de la red del Tribunal y cuenta de correo electrónico institucional.
- c)** Deberá informar a la Dirección de Administración la creación de nuevos usuarios de correo electrónico institucional.
- d)** Velará por que los datos de los usuarios en el dominio del Tribunal sean los siguientes: el primer nombre seguido del signo de punto y luego el primer apellido del empleado. Ej.: alberto.garcia@dominio.
- e)** Las personas externas solo podrán tener acceso a la red interna de forma temporal con previa autorización y sin acceso a los recursos de compartidos de los usuarios del Tribunal.
- f)** Deberá en función de las licencias disponibles y de la información suministrada por la Dirección de Administración, evaluar la posibilidad de aprobar las solicitudes de creación o modificación de usuarios en los sistemas de informática.
- g)** Deberá monitorear toda anomalía detectada en la aprobación de creación o modificación de usuarios en el sistema de información.
- h)** Los empleados en disfrute de vacaciones o licencias médicas, no serán deshabilitados de la red interna.
- i)** Se deshabilitará los usuarios de los empleados que hayan finalizado su relación laboral con el Tribunal, según información remitida, por parte de la Dirección de Administración.
- j)** Suspenderá el permiso a la red a todo empleado que se encuentre bajo investigación interna por haber cometido alguna infracción en el uso de la tecnología e informará al superior inmediato de dicha suspensión.

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

2.10.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) Ningún usuario podrá solicitar directamente a la Oficina de Informática, la creación de acceso a la red del Tribunal.
- b) Deberá asegurarse del cierre de manera correcta de la sesión de usuario al momento de finalizar sus labores.
- c) No permitirá a persona ajena a la institución el acceso a su Equipo informático asignado.
- d) En caso de que el usuario deje de laborar en el Tribunal deberá eliminar las contraseñas personales al acceso de los equipos informáticos. Con el fin de restablecer el sistema sin pérdida de datos.

(Rúbrica)

(Rúbrica)

2.11. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se prevén medidas de seguridad a ser seguidas por todos los miembros que componen el Tribunal con el propósito de proteger la información y normar los niveles de acceso y confidencialidad, a ser observadas y cumplidas por los involucrados en el uso y mantenimiento de los activos de informáticas de la organización.

(Rúbrica)

2.11.1 RESPONSABILIDAD DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA

- a) Deberá informar al usuario sobre los posibles riesgos informáticos de la actualidad.
- b) Velará para que los equipos estén libres de vulnerabilidades a fin de reducir los riesgos a que puedan someterse.
- c) Velará por la seguridad de la información que se genere día a día en los sistemas informáticos del Tribunal.
- d) Se encargará de monitorear el uso indebido de todos los equipos tecnológicos por parte de los usuarios del Tribunal.
- e) Velará por la instalación de programas que garanticen la seguridad de la

(Rúbrica)

información en los archivos compartidos.

- f) Asegurará que los encargados de áreas que manejan plataformas de datos electrónicos, se rijan por las políticas establecidas en este manual.

(Rúbrica)

2.11.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) Solo utilizará el correo electrónico Institucional para recibir y/o enviar correspondencia relacionadas con su trabajo.

- b) La revisión y respuesta de los correos electrónicos internos y externos relacionados con las actividades del Tribunal, será responsabilidad de cada usuario.

(Rúbrica)

- c) Deberá manejar toda la información digital del Tribunal preferentemente a través de los correos internos que se dispone.

- d) Se asegurará de respaldar y proteger la información que maneja en algún medio externo (nube, memoria USB, cd, etc..).

(Rúbrica)

- e) No podrá transferir a un tercero, información considerada como confidencial (contraseñas, claves de acceso, información personal, etc.) sin autorización previa.

- f) En caso de tener acceso a carpetas compartidas, guardará la información de trabajo en los discos de red asignados por usuario, garantizando así la integridad de la información.

(Rúbrica)

- g) Deberá borrar todos aquellos correos que no deban permanecer en los buzones ni en la papelera (correos tipo spam, sospechosos, ajenos al Tribunal, etc).

- h) Deberá crear una contraseña privada, con la finalidad de acceder a los datos, servicios y programas de su equipo, asegurándose que tenga las siguientes características:

- Ocho (8) ó más caracteres.
- Combinar letras mayúsculas, minúsculas y números.
- Fácil de recordar y difícil de adivinar.

- i) No deberá compartir la contraseña creada para acceder al Equipo Informático

asignado salvo excepción que sea requerido por el personal de Informática para uso exclusivo de configuración, instalación de software o mantenimiento de los equipos de cómputo.

- j) No hará uso indebido de la información en formato digital del Tribunal que maneja.

(Rúbrica)

2.12. MANEJO DE IMPRESORAS

Buscando regular la impresión de documentos innecesarios por parte de los usuarios de las impresoras asignadas y establecer un control interno, se han establecido los siguientes lineamientos:

(Rúbrica)

2.12.1 RESPONSABILIDAD DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA

- a) Monitorear el uso de las impresoras de red.
- b) Coordinar con los encargados de área, el personal que puede tener acceso las impresoras de red como a las impresoras disponibles en los departamentos.
- c) Coordinar con los encargados de las áreas la concientización del personal para su área sobre el uso indebido de las impresoras.

(Rúbrica)

(Rúbrica)

2.12.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) No podrán imprimir documentos personales, ni de tercera persona en los equipos del Tribunal.
- b) Las impresoras a color solo serán utilizadas para imprimir documentos que exclusivamente requieran ser impresos a color, no para hacer pruebas ni borradores.
- c) No deberá imprimir trabajos que no tengan relación con el Tribunal.
- d) Cada área solicitará el papel de impresión a utilizar y será responsable del uso del mismo.

- e) Solo se utilizarán para impresiones, tóneres y tintas originales proporcionados por el Tribunal.
- f) Deberá destruir los borradores impresos de trabajos considerados como confidenciales.
- g) Podrá utilizar para borradores de trabajo, hojas recicladas que no contengan información considera como confidencial.
- h) Hará buen uso del material de trabajo disponible en el área para sus impresiones.

(Rúbrica)

(Rúbrica)

2.13 ACCESO AL INTERNET

El Internet es un medio importante y eficiente de comunicación, por lo cual es importante lograr un uso equitativo eficiente del mismo, por tanto, la Oficina de Informática velará porque se cumplan los siguientes lineamientos:

(Rúbrica)

2.13.1 RESPONSABILIDAD DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA

- a) Se asegurará de coordinar con los encargados de áreas, las páginas de Internet a las que puede tener acceso el personal bajo su cargo, bloqueando aquellas páginas que no sean relevantes para el desempeño de las funciones.
- b) Deberá monitorear el acceso de las páginas de internet por parte del personal e informar cualquier violación de acceso a la Dirección de Administración.
- c) Deberá informar a la Dirección de Administración, los casos continuos de acceso a internet a páginas no relacionadas con el trabajo institucional como, por ejemplo: de juegos, de música, descargas, videos, entre otras; a fin de determinar si dichos accesos fueron con motivo de sus actividades laborales.
- d) Dará seguimiento al portal web del Tribunal, notificando a las áreas los inconvenientes presentados en la misma en caso que existan.

(Rúbrica)

2.13.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) Está prohibido la transmisión y/o, descarga de material obsceno o pornográfico, que contenga amenazas o cualquier tipo de información que pudiera poner en un estado de vulnerabilidad la integridad del Tribunal.
- b) No deberá acceder sin autorización a las paginas dentro de las siguientes categorías:
- Pornografía.
 - Streaming no autorizados.
 - Violencia explícita.
 - Virus informático.
 - Apuestas.
 - Terrorismo.
 - Hackeo o violaciones de seguridad e internet.
 - VPN (Redes Privadas Virtuales).
 - Proxys (portales de terceros para tener acceso a páginas no autorizadas).
- c) Solo tendrá acceso las siguientes páginas de internet: bancarias, de a poyo técnico administrarlo, educativas, periodísticas e institucionales, paginas multimedia con contenido importante para la institución (videos de sesiones de otras instituciones o similares).
- d) En cuanto al uso de almacenamiento en la nube (NAS, google drive, dropbox, etc.) y modificaciones en el portal del Tribunal, dichas peticiones tendrán que ser solicitadas previamente a la Dirección de Administración para que este informe a la Oficina de Informática.

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

2.14. IMPREVISTOS

Los casos que se presenten y que estén vinculados al trabajo y no estén contemplados en este Manual de Políticas, serán atendidos o resueltos el Comité de Tecnologías de Información.

2.15. VIGENCIA

Este Manual entrará en vigencia a partir de la aprobación del mismo por parte del Pleno.

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

ANEXO I

LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO INFORMÁTICO

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

A continuación, se presenta una serie de etapas a seguir durante el desarrollo y diseño de sistemas software, que se espera, ayuden en la formulación de soluciones altamente pertinentes al entorno y con altos niveles de aceptación por parte de los usuarios finales. Para ello, se dispondrá de una breve descripción de cada una de las etapas del desarrollo software tradicional.

(Rúbrica)

El objetivo principal de estos lineamientos es establecer a la Usabilidad como un aspecto transversal del desarrollo. Demostrando su importancia y pertinencia desde las etapas más tempranas del desarrollo, hasta la puesta en marcha sobre un entorno real de ejecución, el sistema final. Es importante resaltar que la usabilidad no debe entenderse como un proceso aparte dentro del desarrollo, es más una estrategia de calidad dentro del desarrollo.

(Rúbrica)

- I. **Modelado del Entorno.** - Tiene como fin la comprensión cabal por parte del equipo de desarrollo (y con frecuencia del usuario final) de la estructura y funcionamiento del Tribunal al cual se brindará soporte de la aplicación a desarrollar. Su aporte es la identificación del problema que debe ser resuelto por el sistema en desarrollo.
- II. **Recaudación de Requerimientos.** - Su propósito es la descripción de las funcionalidades y características que debe (y no debe) ofrecer el sistema informático a su usuario final en cumplimiento de la solicitud realizada por el área.
- III. **Análisis.** - Defina una estructura y funcionalidad de los componentes del sistema, de modo que satisfagan las necesidades de sus usuarios. En este punto de análisis es donde se debe contemplar los módulos de funciones que se deben crear, los tipos de usuario, privilegios de acceso a los datos, log de errores, etc.
- IV. **Diseño.** - En esta etapa se “aterriza” el desarrollo del sistema, al incorporar en su concepción la consideración de la arquitectura física sobre la que va a funcionar y su entorno de implementación, esto es, sistemas operativos, protocolos, lenguajes de programación, etc. Estas elecciones dependerán

(Rúbrica)

(Rúbrica)

entre otras cosas de la complejidad, tiempo, portabilidad, usabilidad, infraestructura disponible, costos, entre otros.

- V. **Implementación.** - Plasma sobre archivos de código fuente, comandos, binarios, librerías, ejecutables y demás, la conceptualización del sistema que hasta el momento estaba expresada sólo en modelos, generalmente gráficos. Como ya se ha mencionado, previamente a esta etapa se debió elegir en que lenguaje de programación en el que se realizará el desarrollo; Si será en un entorno de escritorio o en un entorno web.
- VI. **Comprobación.** – En penúltima etapa, se evalúa los componentes contruidos y el sistema completo a fin de garantizar que satisfacen un cierto conjunto de requisitos y contienen un número mínimo de defectos. Comprende la instalación del sistema en el servidor (en caso de ser necesario) y los equipos clientes, y su entrega en operación a satisfacción de los usuarios.
- VII. **Documentación.** - Por último tenemos la etapa de documentación la cual deberá contar con la parte técnica de la aplicación desarrollada donde se señale elementos básicos como la instalación, modificación, errores comunes, faqs (preguntas frecuentes) e implementación para el usuario final (manual de usuario).

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

ANEXO II
TABLAS DE SEÑALES DE ALERTA Y
RIESGOS DE TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

Señales de Alerta de Fraude de Tecnologías de Información				
No	Alerta	Respuestas		
		SI	NO	Observaciones
1	Reporte de usuarios por recepción de correos electrónicos en horarios inusuales			
2	Reporte de usuarios por procedencia desconocida de correos electrónicos			
3	Reporte de usuarios por archivos adjuntos en los correos electrónicos con extensiones que se ejecutan			
4	Reporte de usuarios por sugerencia de instalar software de seguridad cuando se encuentra navegando			
5	Requerimiento de cambio de clave que no corresponde con los habituales			
6	Avisos de cierres y/o vencimientos de cuenta			
7	Documentos "enviados" por la Dirección de Impuestos, entidades financieras y/o juzgados, entre otros.			
8	Comportamiento inusual de los colaboradores del área			
9	Cambios en el estilo de vida de los colaboradores del área			
10	Modificaciones no autorizadas en los registros			
11	Documentos soporte en fotocopia y no en original			
12	Falta de autorizaciones para aprobar los procedimientos			
13	Registros de operaciones sin los niveles de autorización requeridos			
14	Variaciones en los inventarios sin soporte			
15	Compra excesiva de suministros			
16	Sobrecostos en los proyectos de TI			
17	Fallas recurrentes en la presentación del servicio de la RED			
18	Elevado número de sesiones fallidas			
19	Intentos fallidos de acceso a información no autorizada			
20	Inicio de sesión por fuera de los horarios laborales			
21	Inicio de sesión desde áreas por fuera de la zona de trabajo			
22	Deshabilitación de los log de auditoría			
23	Accesos fallidos por terceros a la red			

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

Señales de Alerta de Riesgos en Tecnologías de Información					
No	Alerta	Respuesta			
		SI	NO	N/A	Observaciones
1	Alta rotación de personal				
2	Retiro de personal clave				
3	Retiro de miembros clave en el comité Directivo				
4	Disminución del número de personal encargado del área TI				
5	Incremento del número de denuncias				
6	Pérdida de contratos				
7	Incumplimiento de las metas				
8	Proyectos abandonados o con un nivel de ejecución inferior al esperado				
9	Sobre costos en los proyectos				
10	Incremento de los accidentes de trabajo				
11	Inactividad de los sistemas de información				
12	Debilidades en el sistema de control interno que no son corregidas				
13	Falta de oportunidad en la realización de las conciliaciones bancarias				
14	Informes de contabilidad emitidos y cierre contable por fuera de los tiempos establecidos				
15	Retrasos en el pago a terceros				
16	Incremento en la utilización de sobregiros				
17	Disminución de las reservas por debajo de los límites establecidos				
18	Incremento de los eventos de fraude				
19	Oportunidades de mejora de auditoría con impacto alto, sin plan de acción implementado				
20	Deficiencias en la ejecución de los planes de auditoría interna y externa				
21	Cambios en el mapa de riesgos, pasando a un nivel más alto en la calificación				
22	Demandas y/o litigios				
23	Evidencia de conflictos de interés				
24	Incumplimiento de los requerimientos de los entes reguladores				
25	Falta de oportunidad en la entrega de reportes e informes				
26	Sanciones por entes de control				
27	Destrucción y/o eliminación de los archivos frente a cambios en la dirección				
28	Incremento en los ajustes de inventario/bienes				
29	Incremento de las bajas de inventario/bienes				

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)

(Rúbrica)