



**LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD PARA EL MANEJO DE LA
INFORMACIÓN ELECTRÓNICA Y UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS
INFORMÁTICOS INSTITUCIONALES**

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

A handwritten signature in blue ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text 'DIRECCIÓN TÉCNICA EJECUTIVA', 'DIRECTORA GENERAL', and 'REPUBLICA DE EL SALVADOR, C.A.'.

Msc. Miriam Gerardine Alvarado Revelo
Directora General

SAN SALVADOR, 2023

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023		

Elaborado por:

Ingeniero Carlos Ernesto Díaz Henríquez
Gerente del Departamento de Informática
Interino y Adhonorem


 firma
 

Revisado por:

Doctor René Eduardo Cárcamo
Asistente de Dirección General


 firma
 

Licenciada Iveth Carolina Monterrosa
Subdirectora del Área de Planificación
y Fortalecimiento Institucional


 firma
 

Licenciada Xenia Criselda Quintanilla
Oficial de Gestión Documental y Archivo


 firma
 

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
	Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023	

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. MARCO LEGAL	2
4. DEFINICIONES	2
5. CONTENIDO	5
5.1 LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN PROCESADA ELECTRÓNICAMENTE	5
5.1.1 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN ELECTRÓNICA.....	5
5.1.2 COMUNICACIÓN Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN ELECTRÓNICA.....	5
5.1.3 INFORMACIÓN SENSIBLE	6
5.1.4 INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN ELECTRÓNICA	6
5.1.5 DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN ELECTRÓNICA.....	7
5.2 LINEAMIENTOS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET INSTITUCIONAL.....	7
5.3 LINEAMIENTOS DE USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.....	8
5.4 LINEAMIENTOS PARA EL ACCESO REMOTO A LA INFORMACIÓN.....	13
5.5 LINEAMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE.....	13
6. INCUMPLIMIENTOS.....	15
7. ACTUALIZACIÓN, REVISIÓN Y/O MODIFICACIÓN	15
8. AUTORIZACIÓN Y VIGENCIA.....	16
9. HISTORIAL DE CAMBIOS.....	16

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
	Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023	

INTRODUCCIÓN

Los requerimientos de seguridad que involucran las tecnologías para manejar la información electrónica procuran normar el uso adecuado de las destrezas tecnológicas para aprovechar las ventajas que éstas nos dan, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; en adición, otras propiedades, como la autenticidad, responsabilidad y fiabilidad.

Por lo anterior, la Unidad Técnica Ejecutiva del Sector de Justicia ha identificado la necesidad de establecer lineamientos para el manejo adecuado de la información electrónica y el uso de recursos informáticos con los que dispone la institución.

En relación a lo anterior, la seguridad de la información no debe limitarse únicamente a los medios tecnológicos, adicionalmente requiere seguridad en los recursos humanos, seguridad física, seguridad en la gestión de los activos, cumplimiento de la ley y gestionar la continuidad de los procesos, mediante una gestión apropiada.

La gestión de la seguridad de la información y la utilización de los recursos informáticos, requiere el compromiso y la participación de las máximas autoridades, personas servidoras pública que trabajan en la Institución, proveedores, terceras partes y otros, que puedan estar involucrados en el qué hacer de la institución.

En este sentido, el Departamento de Informática en coordinación con el Área de Planificación y Fortalecimiento Institucional presenta el “LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN ELECTRÓNICA Y UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS INSTITUCIONALES” de la Unidad Técnica Ejecutiva del Sector de Justicia (UTE).

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
	Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023	

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para la generación, administración y almacenamiento, con la seguridad adecuada, de la información institucional generada por medios electrónicos, que permita su preservación, confidencialidad, integridad y su disponibilidad. Así como establecer medidas para el uso correcto de los equipos informáticos. Todo con la finalidad de observar los principios de la buena administración pública al servicio de los ciudadanos.

2. ALCANCE

Comprende la información que se genera de forma electrónica administrada y resguardada en las operaciones de la Unidad Técnica Ejecutiva del Sector de Justicia (UTE). Así como el manejo y cuidado adecuado de los bienes informáticos.

3. MARCO LEGAL

- Ley Orgánica de la Comisión Coordinadora del Sector de Justicia y de la Unidad Técnica Ejecutiva y su Reglamento.
- Ley Especial para la protección de víctimas y testigos y su Reglamento
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Unidad Técnica Ejecutiva del Sector de Justicia, en lo referente al Capítulo IV, Normas Relativas a la Información y Comunicación.
- Ley de Procedimientos Administrativos.
- Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento.
- Lineamientos de Gestión Documental y Archivos, en lo referente al Lineamiento 5 de Pautas de Gestión Documental Electrónica
- Normas contables para instituciones públicas y empresas privadas.
- Instructivo para la elaboración de documentos normativos.

4. DEFINICIONES

- 4.1 Aplicación informática:** es un programa o sistema informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de tareas muy específicas y relacionadas con el registro de información institucional. Esto lo diferencia principalmente de otros tipos de programas, como los sistemas operativos, las utilidades, y las herramientas de desarrollo de software.

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
	Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023	

- 4.2 Cliente de correo electrónico:** aplicación informática para la gestión individual de cuentas de correo electrónico, envío y recepción de información. Ejemplo Outlook, Gmail, Mozilla Thunderbird, Mailbird, Eudora, Mail y Airmail, etc.
- 4.3 Confiabilidad:** Garantizar que los sistemas informáticos o registros manuales, a través de los usuarios que los operan, brindan información correcta para ser utilizada en la operatoria de cada uno de los procesos.
- 4.4 Confidencialidad de la Información:** propiedad que determina que la información reservada no esté disponible ni sea revelada a personas, entidades o procesos no autorizados o que no tengan un interés legítimo.
- 4.5 Correo electrónico:** Servicio de mensajería electrónica, provisto por la UTE, a todos los usuarios para el envío o recepción de mensajes y documentos con el fin de facilitar la comunicación y gestión institucional.
- 4.6 Disponibilidad de la Información:** propiedad de que la información sea accesible y utilizable por personal de la Institución y/o a solicitud de una entidad autorizada.
- 4.7 Documentos:** Es la información y su medio de soporte, independientemente de su formato (físico y/o digital).
- 4.8 Documento Digital:** Es un producto de información y comunicación que, de forma específica, es una especie de documento electrónico.
- 4.9 Documento Electrónico:** En general, es todo contenido almacenado en formato electrónico, en particular, texto o registro sonoro, visual o audiovisual, que abarca y comprende varios conceptos asimilables.
- 4.10 Dominio de la institución:** prefijo web que identifica el nombre de la institución o empresa, tipo de institución o rubro y país de la cuenta origen o destino de un correo electrónico.
- 4.11 Exactitud:** Asegurar que toda la información, procesada manual o a través de los sistemas, se encuentre libre de errores y/o irregularidades de cualquier tipo.
- 4.12 IAIP:** Instituto de Acceso a la Información Pública.

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
	Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023	

- 4.13 Información:** todo dato generado o relacionado con las operaciones de la institución, cualquiera sea su forma y medio de comunicación y / o conservación.
- 4.14 Integridad de la Información:** propiedad de salvaguardar la exactitud y estado completo de los datos procesados de forma manual o a través de sistemas.
- 4.15 Protocolo SMTP:** Protocolo simple de transferencia de correo (SMTP) es un protocolo TCP/IP que se utiliza para enviar y recibir correo electrónico.
- 4.16 Recursos Informáticos:** todo servicio, dispositivo de hardware o software, medios físicos o lógicos relacionados con la tecnología y sean utilizados en la institución.
- 4.17 Seguridad de la Información:** preservación de la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad, autenticidad y confiabilidad de la información.
- 4.18 Sistema de Información en Producción:** Se refiere a un programa o sistema informático que procura recopilar, procesar, mantener, transmitir y difundir información, según determinados procedimientos, con los que interactúan las personas usuarias día a día.
- 4.19 Spam o bulk:** correo electrónico no solicitado que se envía a un gran número de destinatarios con fines publicitarios o comerciales y en los cuales el remitente generalmente no es conocido.
- 4.20 UAIP:** Unidad de Acceso a la Información Pública de la institución.
- 4.21 Usuario:** Toda persona servidora pública de la UTE que tenga asignada una cuenta de correo electrónico, de acceso a aplicación o recursos informáticos.
- 4.22 UTE:** Unidad Técnica Ejecutiva del Sector de Justicia.

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
	Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023	

5. CONTENIDO

5.1 LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN PROCESADA ELECTRÓNICAMENTE

5.1.1 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

- 5.1.1.1 La UTE es propietaria de toda la información electrónica que generan o administren las personas servidoras públicas de la institución en el desarrollo de sus funciones.
- 5.1.1.2 El departamento de Informática será el responsable de establecer e implementar las medidas de seguridad necesarias para el manejo de la información electrónica institucional.
- 5.1.1.3 El departamento de Informática será el responsable de establecer los niveles de acceso a los sistemas y recursos tecnológicos, con base en las actividades asignadas en cada puesto de trabajo.
- 5.1.1.4 El acceso a los sistemas y recursos tecnológicos (hardware y software) será personalizado. Esto implica que las claves de acceso, los códigos, contraseñas (passwords) que se asignen al personal, de acuerdo con los cargos desempeñados, serán del conocimiento, responsabilidad y resguardo exclusivo de cada persona usuaria.

5.1.2 COMUNICACIÓN Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

- 5.1.2.1 Las personas servidoras públicas, según sus funciones y responsabilidades, deberán utilizar exclusivamente los medios de comunicación oficiales internos y externos, como el correo electrónico institucional, sitio web institucional, cuentas oficiales de Facebook y Twitter, Canal de YouTube y cualquier otro debidamente autorizado, para dar conocer la información institucional, según sea el fin que se requiera. Cualquier información diligenciada fuera de éstos no será de carácter oficial.
- 5.1.2.2 Las personas servidoras públicas deberán asegurar un adecuado resguardo y manejo de la información electrónica que administren, ya sea información de usuarios, propiedad intelectual de la UTE o insumos que se encuentren en proceso y que su revelación, alteración, pérdida o destrucción pueda producir daños significativos a la institución o a otra institución pública o privada relacionada con la información revelada.

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
	Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023	

5.1.2.3 Se prohíbe a todas las personas servidoras públicas, publicar en sus cuentas personales de redes sociales o plataformas similares, imágenes o información de carácter oficial, así como utilizar los logos institucionales para fines diferentes de los establecidos en el Manual de Marca.

5.1.2.4 Se prohíbe a todas las personas servidoras públicas hacer uso de las redes sociales de carácter personal durante los horarios laborales, lo que será regulado en la política de personal.

5.1.3 INFORMACIÓN SENSIBLE.

5.1.3.1 La información establecida como confidencial o reservada por la UTE constituye una excepción al principio de divulgación pública, de acuerdo con lo estipulado en los Arts. 24 y Art. 110 letra “c” y Art. 3 letra “c” de la Ley especial para la protección de Víctimas y Testigos y demás normativa legal aplicable.

5.1.4 INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

5.1.4.1 Las personas servidoras públicas de la institución serán los responsables de la exactitud, salvaguarda en los medios suministrados y procesamiento de la información (física o electrónica) que administren o generen en función de su cargo.

5.1.4.2 Las personas servidoras públicas serán responsables de guardar y actualizar en las ubicaciones correspondientes en los equipos informáticos, así como de mantener la información electrónica generada por ellos, de acuerdo con las directrices contenidas en el procedimiento de copias o respaldos periódicos de la información que se administra o genera en sus puestos de trabajo, considerando la naturaleza e importancia de las operaciones que ejecutan.

5.1.4.3 Los Directores de áreas, Jefes de Unidad o Gerentes establecerán los mecanismos que aseguren la exactitud y estado completo de la información que generan o administran de forma física o electrónica.

5.1.4.4 La información relevante será almacenada en los servidores o equipos de resguardo de información institucionales. El Departamento de Informática será responsable de realizar y mantener copias o respaldos de ésta y resguardarlos en un lugar seguro.

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023		

5.1.4.5 El Departamento de Informática, establecerá los mecanismos necesarios para asegurar la integridad de los datos en los sistemas de información en producción que posee la institución.

5.1.5 DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

5.1.5.1 La UTE mantendrá medios físicos y electrónicos, que faciliten el acceso a la información por parte de las personas servidoras públicas y partes interesadas, para el desarrollo eficiente de los procesos y subprocesos institucionales, quienes deben guardar la reserva de la información sensible.

5.1.5.2 El Departamento de Informática deberá contar con un plan o mecanismos de contingencia, que permita en un tiempo determinado reactivar el uso de la infraestructura tecnológica básica, en caso de que algún siniestro pueda interrumpir la continuidad del servicio de los sistemas y de la información.

5.2 LINEAMIENTOS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET INSTITUCIONAL

5.2.1 Las personas servidoras públicas de la UTE para el desarrollo de sus funciones, podrán tener acceso a Intranet (Redes de datos institucional), Correo Electrónico Institucional e Internet u otros recursos informáticos, según el cargo que desempeñen, de acuerdo con sus responsabilidades y la disponibilidad existente de los recursos.

5.2.2 La UTE contará con equipos o servicios de protección de seguridad perimetral de las redes de datos, para poder administrar, proteger, filtrar el contenido y datos web que circula por ellas.

5.2.3 El Departamento de Informática establecerá niveles o grupos de acceso al servicio de internet de acuerdo con las actividades que desempeñan en los puestos de trabajo en las distintas oficinas de la institución.

5.2.4 El Departamento de Informática es el responsable de bloquear o restringir el acceso de las personas servidoras públicas de la UTE a los sitios web que no estén relacionados con sus actividades laborales, de lo cual llevará un registro y control, e informará a la Dirección General cuando así sea requerido. Las actividades que requieran excepcionalmente acceso a sitios restringidos, deberán ser previamente documentados por la jefatura respectiva mediante solicitud justificada a la Dirección General, la que autorizará e informará al Departamento de Informática para habilitar el acceso.

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023		

5.2.5 El uso de las redes inalámbricas (Wi-fi) será exclusiva de los equipos informáticos y dispositivos móviles institucionales, de acuerdo con los niveles de acceso definidos por el Departamento de Informática.

5.3 LINEAMIENTOS DE USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

- 5.3.1 El Departamento de Informática asignará al personal de la institución una cuenta de correo electrónico institucional, siempre y cuando el cargo que desempeñe lo amerite, que esté autorizado por su jefe inmediato y de acuerdo con el procedimiento con el que cuenta el Departamento de Informática para ello.
- 5.3.2 El correo electrónico institucional es para uso exclusivo del desarrollo de las actividades laborales, por lo que corresponde a las personas servidoras públicas con acceso a este servicio, el deber de cuidado y de hacer uso correcto de este.
- 5.3.3 La dirección de correo electrónico institucional proporcionada tratándose de una herramienta de trabajo de carácter público y no de cuentas privadas comunes, será considerada como un medio de comunicación oficial.
- 5.3.4 Las direcciones de correo electrónico institucional de los empleados de la UTE, estará conformada generalmente por el primer nombre del usuario, y su primer apellido, seguido del dominio de la institución “@ute.gob.sv” por ejemplo: elizabeth.lopez@ute.gob.sv En casos especiales como homónimos, o creación de cuentas de acuerdo con las necesidades institucionales podrá conformarse de manera diferente, según lo estime el Departamento de Informática.
- 5.3.5 Las direcciones de correo correspondientes a las áreas o unidades de la institución, deberán componerse del identificativo del Área o la Unidad correspondiente, seguido del dominio de la institución “@ute.gob.sv”; por ejemplo: comunicaciones@ute.gob.sv.
- 5.3.6 Las comunicaciones sostenidas entre las cuentas de correo electrónico asignadas a una dependencia institucional; es decir, que está asociada a un propósito o función específica (ejemplo: comunicaciones@ute.gob.sv) o dirigidas a todo el personal de la institución, no tendrán el carácter de correspondencia individual dentro de los miembros de esa Unidad. Estas cuentas serán administradas por la jefatura de la dependencia o personal que ésta designe.
- 5.3.7 La información contenida en la firma de la persona servidora pública de cada cuenta de correo, deberá ser utilizada al final del cuerpo de cada mensaje, ubicada

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023		

al lado izquierdo. El formato de la firma del correo electrónico deberá contener como mínimo: la identificación de la institución (Logo o nombre), el nombre y apellido de la persona servidora pública, el cargo que posee en la institución, los números de teléfono fijo, extensión o móvil de contacto, la dirección de correo electrónico institucional y la dirección de la oficina en la que la persona servidora pública está destacada, logos de las redes sociales con las que cuenta la institución. Tanto el logo de la UTE y logos de redes sociales, deberán estar acordes a la línea gráfica institucional, según se determine en el Manual de Marca. Además, el logo de la UTE se ubicará al lado izquierdo, los logos de redes sociales se ubicarán en la esquina inferior derecha, de preferencia se deberá utilizar la tipografía establecida en la línea gráfica institucional definidos en el Manual de Marca, de acuerdo con el siguiente ejemplo:

<div style="border: 1px solid black; width: 80%; margin: 0 auto; padding: 5px;"> <p>Logo de la institución</p> </div>	<p>Nombre y Apellido Cargo Institucional</p> <p>Teléfono: (503) 2204-7600 Ext. 901 – Celular: 7850-0000</p> <p>Correo: correoinstitucional@ute.gob.sv Dirección de oficina</p> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  </div>
---	--

Logos de Redes Sociales

- 5.3.8 El personal institucional utilizará el correo electrónico para la comunicación interna y externa, cuando se trate exclusivamente del ejercicio de actividades o fines laborales. Queda totalmente prohibido su uso para establecer comunicaciones o trámites personales.
- 5.3.9 Los mensajes contenidos en los correos electrónicos deberán observar las reglas de civilidad y buenas costumbres, respetando la dignidad de las personas.
- 5.3.10 La UTE se reserva el derecho de aceptar o rechazar correo electrónico de cualquier otro dominio, cuenta de correo o servicio de correo masivo.
- 5.3.11 El correo electrónico que se configure en dispositivos móviles propiedad de la institución, podrá ser configurado por la persona servidora pública o por el personal del Departamento de Informática, si se requiere, siendo su manejo responsabilidad de la persona empleada a la que está asignado el dispositivo y cuenta de correo electrónico.

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023		

- 5.3.12 Está prohibido el envío de mensajes masivos de información o comunicaciones ajenas a asuntos laborales.
- 5.3.13 El correo electrónico como medio de comunicación oficial, podrá ser utilizado para el envío de memorandos, comunicados, circulares, notas u otros tipos de documentos oficiales, según sea el caso.
- 5.3.14 Cuando un jefe de una dependencia tenga conocimiento que un miembro de su equipo dejará de laborar para la institución, deberá informar dentro del plazo de tres días hábiles al Departamento de Informática esa circunstancia, a efectos que se elabore el resguardo de la información institucional, se cancelen las cuentas y credenciales de acceso.
- 5.3.15 El Departamento de Informática antes de eliminar una cuenta de correo electrónico institucional, la mantendrá habilitada por un periodo treinta días, salvo que la Dirección General habilite un plazo mayor, para recibir información de interés para la institución. Para tal fin, el Departamento de Informática deberá cambiar la clave de acceso de la cuenta de correo de la persona desvinculada, a partir del momento de recibida la notificación por la Jefatura inmediata.
- 5.3.16 La contraseña de cada cuenta es de uso personal, por lo que se prohíbe su divulgación. Si el usuario lo considera necesario puede cambiar la clave cuando crea conveniente, desde la interface web del acceso a la cuenta de correo electrónico, o solicitando dicho cambio al Departamento de Informática.
- 5.3.17 El Departamento de Informática, ante la necesidad de obtener una información oficial, ya sea por conveniencia del servicio o requerimiento de información, previa autorización de la Dirección General podrá acceder y extraer la información solicitada, lo que procederá en casos de urgente necesidad y ante la indisponibilidad de la persona titular de los registros, garantizando la integridad de la información.

Se considerarán razones de necesidad los supuestos siguientes:

- a) Al tratarse de una solicitud de información pública de acuerdo con lo estipulado en los Arts. 6 letra "c" y 66 de la LAIP, la extracción de la información enviada o recibida de las cuentas de correo se realizará en coordinación con el titular de la cuenta, jefe del Área o la Unidad correspondiente y el Departamento de Informática.
- b) La desvinculación de la persona usuaria con la UTE, ya sea por retiro voluntario o destitución. En ambos casos será necesario comunicarle al titular de la cuenta,

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
	Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023	

salvo que haya un cambio de criterio en los precedentes resolutivos dados por la institución.

c) Enfermedad del titular de la cuenta, que no le permita acceder a su correo electrónico, previa autorización por escrito de parte del Jefe del Área o Unidad correspondiente.

d) Fallecimiento del titular de la cuenta. Con el fin de que el acceso excepcional a las cuentas de correo electrónico permita a la dependencia institucional continuar con sus labores habituales, el contenido del correo electrónico será entregado por el Departamento de Informática, a la jefatura inmediata, la cual deberá gestionar toda correspondencia pertinente a la labor de la persona servidora pública fallecida.

5.3.18 En lo relativo al uso de los correos electrónicos institucionales y en el ejercicio de las funciones propias de todas las personas usuarias, quedan prohibidas las siguientes conductas, sin perjuicio de la responsabilidad penal o administrativa:

- a) Enviar o difundir, dentro o fuera de la institución, información de carácter reservada o confidencial.
- d) Utilizar la cuenta de correo institucional para la creación de perfiles o cuentas personales en redes sociales. Se exceptúa la creación de perfiles en redes sociales para gestionar, de manera oficial y ética, la administración y publicación de información oficial en estos medios de comunicación.
- e) La suscripción por Internet a listas ajenas a las funciones propias de cada puesto de trabajo como sitios web no seguros, de promociones y ofertas.
- f) Envío, creación o circulación de correo masivo no autorizado de forma interna o externa de la institución.
- g) Ejecutar archivos que se reciben en la cuenta de correo electrónico con extensiones identificadas por el Departamento de Informática como sospechosas. Dicho departamento mantendrá informadas a las personas servidoras públicas de los riesgos de la ejecución de estas extensiones identificadas.
- h) Enviar publicidad no oficial desde la cuenta de correo institucional, sea el destinatario dominio de la UTE o privada.

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023		

- i) Utilizar la cuenta de correo para brindar servicios que, de manera directa o indirecta, faciliten la proliferación de spam. En esto se incluye cuentas de correo electrónico, software para envío de spam, hosting o sitios Web que realicen este tipo de correos.
- j) El envío de correo masivo con fines no institucionales por medio del protocolo SMTP (Open Relay) desde el servidor utilizado por la UTE. Entiéndase Relaying como la acción de utilizar un servidor como medio de difusión de correo electrónico en el cual, el remitente o el destinatario no son usuarios de dicho servidor y son afines a envío de spam.
- k) Enviar contenido ilegal por naturaleza, en especial todo el que constituya hechos delictivos.
- l) Enviar material con contenido pornográfico, de naturaleza similar o contrario a los usos sociales y las buenas costumbres.
- m) Falsificar encabezados de correos electrónicos, utilizar nombres de dominio que sean inválidos o inexistentes, u otras formas engañosas de enviar correo electrónico.
- n) Utilizar fraudulentamente datos o información incorrectos en la firma del correo electrónico de la UTE
- o) Personificar o intentar personificar a otra persona (suplantación de identidad) a través de la utilización de encabezados falsificados u otra información personal.
- p) Configurar una cuenta de correo electrónica personal de dominio general en el cliente o gestor de correo institucional.
- q) Configurar una cuenta electrónica de la UTE en una cuenta de correo personal con dominio ajeno al de la institución.
- r) Utilizar la cuenta de correo electrónico para promover, realizar, organizar, difundir o colaborar de cualquier forma en proselitismo político y religioso o afines.
- s) Utilizar la cuenta de correo electrónico institucional como cuenta de respaldo o seguridad de una cuenta de un dominio ajeno al de la institución.
- t) Cualquier otra acción que implique la vulneración del principio de confidencialidad establecido en la Ley Especial para la Protección a Víctimas y Testigos y su Reglamento.

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
	Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023	

La infracción a las normas antes detalladas se sancionará de acuerdo a lo estipulado por la Ley de Acceso a la Información Pública y su reglamento, la Ley de Ética Gubernamental, el Reglamento Interno de Trabajo y las demás leyes que apliquen según el caso.

5.4 LINEAMIENTOS PARA EL ACCESO REMOTO A LA INFORMACIÓN

- 5.4.1 La UTE podrá establecer la autorización con las personas servidoras públicas de la institución, funcionarios o personas externas, conexiones entrantes o salientes de forma remota, para optimizar la interacción con estos. El Departamento de Informática establecerá los mecanismos que permitan salvaguardar la integridad de la Información Institucional.
- 5.4.2 Los servicios de soporte y asistencia técnica, brindados por el Departamento de Informática, podrán efectuarse de manera remota, previo a la autorización de la persona servidora pública a asistir.
- 5.4.3 El Departamento de Informática podrá instalar programas de forma automática, utilizando sistemas de instalación remota.

5.5 LINEAMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE

- 5.5.1 El departamento de Informática establecerá e implementará las medidas y configuraciones necesarias en los recursos informáticos para:
 - a) Realizar el monitoreo correspondiente
 - b) Cumplimiento de estos lineamientos
 - c) Minimizar la vulnerabilidad de los recursos informáticos de la Institución.
- 5.5.2 Todo recurso tecnológico (computadoras, portátiles, tablets, móviles, accesorios y partes), que esté conectado a la red de la institución y aquel que en forma autónoma se tenga y sea propiedad de la institución, deberá de sujetarse a las configuraciones establecidas por el Departamento de Informática.
- 5.5.3 Los recursos tecnológicos asignados a cada persona servidora pública, deberán ser resguardados y utilizados exclusivamente para fines institucionales.
- 5.5.4 Es importante que, cuando una persona servidora pública se va a retirar de la institución, se comuniqué dentro del plazo de tres días hábiles, para realizar las coordinaciones correspondientes con antelación, para dejar constancia de la

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
	Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023	

entrega de los bienes informáticos, por parte de la persona servidora pública, y se realice a entera satisfacción.

- 5.5.5 Las claves de acceso a equipos como computadoras, carpetas y servicios compartidos en las redes de datos, cuentas de correo electrónico y sistemas de información, son exclusivas y de uso confidencial e intransmisibles por parte del usuario al que se le han proporcionado. Por su seguridad no deben revelarlas, transmitir a ninguna persona.
- 5.5.6 Todo traslado de bienes Informáticos, deberá notificarse por escrito previamente al Encargado de Activo Fijo y Almacén con copia al Departamento de Informática y al encargado administrativo de la oficina donde está el bien.
- 5.5.7 Se considerarán como bienes informáticos obsoletos, aquellos equipos o software que no son eficientes en la productividad, que son vulnerables en su seguridad por no poder actualizarse, que su costo de reparación sea muy alto o que ya no existan partes para este último fin. Contablemente, si el bien ha cumplido con el periodo de depreciación estipulado en las normas contables para instituciones públicas y empresas privadas, quiere decir que ha cumplido su vida útil, y, por lo tanto, puede considerarse el reemplazo del bien, teniendo en cuenta los aspectos antes mencionados en tema de obsolescencia, en los casos que aplique.
- 5.5.8 Para adquirir, mantener actualizados o sustituir los equipos de uso principal como servidores, impresores y computadoras personales u otros dispositivos de hardware, éstos deberán evaluarse en función de la operatividad necesaria o los avances en materia de tecnología y de conformidad a la disponibilidad presupuestaria en el momento de dar el diagnóstico.
- 5.5.9 Para adquirir, mantener actualizado, sustituir el software o sistemas informáticos, éstos deberán evaluarse en función de la operatividad necesaria, vencimiento de contratos o los avances en materia de tecnología y de conformidad a la disponibilidad presupuestaria en el momento de dar el diagnóstico.
- 5.5.10 Al adquirir equipos informáticos se deberá considerar, al momento de elaborar las especificaciones técnicas, un tiempo mínimo de garantía de fábrica y cambio de partes en sitio de por lo menos tres años en equipos como: servidores, computadoras de escritorio y portátiles, equipos firewall, equipos de respaldo. Para el resto de equipos considerar como mínimo un año de garantía de fábrica por desperfectos físicos o de funcionamiento.

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
	Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023	

- 5.5.11 Al adquirir aplicaciones desarrolladas como Sistema de Información, se deberá considerar, al momento de elaborar las especificaciones técnicas, un tiempo mínimo de garantía de desarrollo y soporte técnico en sitio de por lo menos tres meses como mínimo para garantizar el funcionamiento correcto de las aplicaciones proporcionadas.
- 5.5.12 El personal del Departamento de Informática será el único autorizado para instalar el software o programas institucionales, así como la remoción de aquellos programas o archivos personales. En caso que el software sea de acceso libre o adquirido por la persona usuaria, podrá ser autorizado su uso siempre y cuando sea justificado y debidamente registrado e instalado por el Departamento de Informática, quien aplicará los mecanismos institucionales para su uso.
- 5.5.13 El Departamento de Informática, en función de la disponibilidad de recursos humanos y presupuestarios, desarrollará los mecanismos necesarios para dar mantenimiento o soporte a las personas usuarias, en software y hardware de las computadoras.
- 5.5.14 El Departamento de Informática, podrá gestionar con recursos humano propio o contratado el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos.
- 5.5.15 El mantenimiento preventivo de los equipos informáticos deberá proporcionarse tres veces al año, para poder alargar la vida útil de este tipo de bienes institucionales.

6. INCUMPLIMIENTOS

Cualquier acción u omisión atribuible a una persona funcionaria, servidora pública o usuaria de los recursos informáticos de la Institución, que vaya en contra de lo establecido en estos lineamientos, habilita el inicio de acciones disciplinarias y/o legales, de acuerdo a lo establecido en el marco normativo vigente.

7. ACTUALIZACIÓN, REVISIÓN Y/O MODIFICACIÓN

La actualización, revisión y/o modificación de los presentes lineamientos se harán de acuerdo con las circunstancias y necesidades de la institución, a propuesta del Departamento de Informática o el Área de Planificación y Fortalecimiento Institucional, previa revisión por la Comisión de Actualización de Normativa, para ser presentada a la Dirección General de la UTE.

	LINEAMIENTOS	Código: LIN-07-DI-02	
	Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica y utilización de los recursos informáticos institucionales	Revisión: 02	
		Versión: 02	
	Departamento de Informática	Vigente a partir de: marzo 2023	

8. AUTORIZACIÓN Y VIGENCIA

El presente documento está autorizado por la Dirección General de la UTE y por lo tanto su vigencia se extiende hasta la próxima actualización, revisión o modificación de acuerdo con los parámetros establecidos en éste.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO MODIFICADO	No. DE PÁG.	MODIFICACIÓN REALIZADA	FECHA DE MODIF. (dd/mm/aa)	REALIZADO POR (Nombre y cargo)	AUTORIZADO POR (Nombre y Cargo)
Lineamientos de seguridad para el manejo de la información electrónica, y utilización de los recursos informáticos institucionales	Portada	Actualización de logo institucional.	10/02/2023	Ing. Carlos Ernesto Díaz Henríquez / Gerente del Departamento de Informática – Interino y Adhonorem	Doctor René Eduardo Cárcamo Asistente de Dirección General
	Responsables de elaboración y revisión del documento	Se agregó esta página según Instructivo para la elaboración de documentos normativos			
	índice	Actualización de números de páginas			
	Pág. 1 a la Pág. 16	Actualización de estructura del documento, según Instructivo para la elaboración de documentos normativos			