



MANUAL DE SEGURIDAD DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA CACMA LTDA.

RESPONSABLE DEL MANUAL:
DELEGADO DE SISTEMAS
CÓDIGO: STI-CACMA-001
FECHA DE ELABORACIÓN:
1 DE JULIO DE 2019
VIGENCIA: 12 DE JULIO DE 2019
VERSIÓN 1.0

INTRODUCCIÓN

El Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos de Tecnología de la Información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACMA LTDA, representa una importante herramienta que servirá para garantizar el resguardo y buen funcionamiento de la Plataforma Tecnológica, de forma que contribuya con su eficiencia y la disponibilidad de los sistemas internos, al logro de una óptima calidad en la gestión con enfoque en la seguridad de la información de nuestros socios.

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 las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones. En los sistemas de información la ética debe estar presente, por lo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACMA LTDA 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.

Con este manual, se trazan los lineamientos bajo la responsabilidad del Delegado de Sistemas, como de los usuarios de la Plataforma Tecnológica, a fin de que toda administración en este contexto se realice de una manera clara, precisa, transparente y lo más real posible, produciendo así una escala de valores de hechos y formas de comunicación dentro de la institución.

Para definir las políticas de TI, fue necesario asegurar una planeación estratégica tomando en cuenta las necesidades presentes y futuras de la institución, considerando como factor principal al capital humano con que cuenta la organización. 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.

El Manual de Políticas de Tecnología de la Información, ha sido un producto de la participación de los funcionarios y empleados del área, quienes formularon propuestas de políticas a definir, a fin de hacer más eficaz su funcionamiento. En lo adelante nos referiremos al área de Sistemas de la Cooperativa con las siglas TI.

INDICE

1.	ASPECTOS GENERALES	3
1.1.	OBJETIVOS DEL AREA DE TI.	3
1.2.	ALCANCE	3
1.3.	PROPOSITO	3
2.	POLITICAS DE TI	4
2.1.	POLITICAS GENERALES	4
2.2.	POLITICAS ADMINISTRATIVAS	5
2.3.	POLITICAS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	6
2.4.	POLITICAS DE RESGUARDO DE INFORMACION	6
2.5.	POLÍTICAS DE USO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	7
2.6.	POLITICAS DE USO DE INTERNET Y CORREO ELECTRONICO	7
2.7.	POLITICAS MANTENIMIENTO DEL HARDWARE INSTALADO	8
2.8.	POLITICAS RELATIVAS AL SOFTWARE	9
2.9.	POLITICAS RELATIVAS A LA SEGURIDAD LOGICA DE LA INFORMACION	10
2.10.	POLITICAS RELATIVAS A LA SEGURIDAD FISICA	12
2.11.	POLITICAS RELATIVAS AL SOPORTE TECNICO	14
3.	CONTEXTO GENERAL	15
3.1.	CUMPLIMIENTO NORMATIVO.	15

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. OBJETIVOS DEL ÁREA DE TI.

Mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información, así como facilitar el mejor aprovechamiento de los recursos informáticos y las telecomunicaciones, que son propiedad o se encuentran a disposición de la Cooperativa CACMA LTDA, para alcanzar la misión y visión institucional.

a. Utilizar los recursos tecnológicos de información y comunicación en forma responsable y apropiada, de conformidad con las disposiciones dadas en este manual y otras de carácter institucional, legal o emitido por el correspondiente Ente de Control, que guarden relación con normativas aplicables a la materia.

b. Minimizar las interrupciones de los servicios asociadas a los sistemas informáticos y comunicaciones, ocasionados por uso inapropiado o por daños causados en forma accidental o intencional.

c. Ordenar el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones acordes con un modelo integral de información institucional.

d. Adquirir tecnología acorde a las necesidades institucionales aprovechando al máximo las capacidades de los funcionarios y el presupuesto asignado para esta materia.

1.2. ALCANCE

La supervisión del cumplimiento de las “Políticas de Tecnologías de Información”, queda a cargo del Delegado de Sistemas; razón por la cual está facultado para verificar en cualquier momento el cumplimiento de las mismas; así como, de las normativas vigentes en materias de tecnología de información.

1.3. PROPÓSITO

Dejar establecidas las políticas de TI que regirán el uso y mantenimiento de la plataforma tecnológica de la institución, para asegurar su operatividad, de manera que los responsables del uso de las tecnologías disponibles aseguren el cumplimiento de estas, con miras al desarrollo de un trabajo óptimo y de calidad.

2. POLÍTICAS DE TI

2.1 POLÍTICAS GENERALES

1. El Área de TI, será una unidad administrativa funcionalmente independiente, que le permitirá la ejecución de procesos de planeación, coordinación, ejecución y supervisión estratégica de los proyectos e inversiones de tecnología de información a nivel institucional. Para ello tendrá una dependencia jerárquica adecuada a este propósito, asociada directamente a la Gerencia General de la institución.
2. Las políticas de tecnologías de información serán aprobadas por el Consejo de Administración y la Gerencia General de la Cooperativa siendo de estricto cumplimiento por los responsables directos de cada área funcional, administrativa y/o de control.
3. Todos los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACMA LTDA, deberán conocer los documentos de Políticas, Normas y Procedimientos relativos a Tecnología de Información y regirse en su actuar por los principios consignados en ellos.
4. El Delegado de Sistemas será responsable por la presentación y ejecución de los presupuestos que la Cooperativa asigne, los cuáles serán aprobados según el reglamento interno de adquisiciones, en materia de tecnología de información.
5. El Consejo de Administración, la Gerencia General y el Área de Administración Contable, brindarán el apoyo logístico, material, presupuestario y los recursos humanos necesarios al Delegado de Sistemas, para que pueda cumplir adecuadamente sus funciones.
6. La infracción o incumplimiento de las políticas sobre tecnologías de información y comunicación, será notificado al área de Talento Humano a fin de que ésta proceda según corresponda.
7. El Delegado de Sistemas deberá concienciar a todos los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACMA LTDA, sobre su obligación de conocer y aplicar la normativa en materia de seguridad de TI para lograr un cambio favorable en la cultura organizacional.

2.2 POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

- a. En los proyectos relacionados con mejoras a las aplicaciones, deberá aplicarse una metodología formal de solicitud y priorización de requerimientos, para asegurar la adecuada administración y desarrollo de los cambios a los sistemas.
- b. El Área de TI creará y mantendrá un registro actualizado de los servicios que ofrece y los datos de proveedores y/o contactos a disposición de todas las áreas de la Cooperativa.
- c. El área física donde funciona el Área de TI; así como, el área donde se encuentra el Centro de Cómputo deberá ser consideradas y tratadas como de acceso restringido, dadas las características del trabajo que se desarrolla en sus instalaciones. Los proveedores o empleados de las diferentes dependencias sólo podrán ingresar a dichas áreas, para efectos de ejecutar mantenimientos programados o solicitar servicios tecnológicos al Área de TI siempre que haya un responsable que los atienda personalmente.
- d. El Área de TI mantendrá un archivo de gestión de documentos, debidamente ordenado y clasificado para el registro y custodia de la documentación administrativa, correspondencia y de actividades técnicas que desarrolla el Área de TI. Mantendrá, como mínimo, dentro de sus archivos de gestión, las siguientes documentaciones:
 - o Correspondencia interna mantenida con todas las áreas de la Cooperativa.
 - o Correspondencia con proveedores externos y Entes de Control.
 - o Documentación de planes anuales operativos.
 - o Documentación sobre solicitudes de servicio recibidas.
 - o Documentación de inventario y mapeo de equipos de cómputo, periféricos y de Telecomunicaciones
 - o Documentación de inventario de software instalado en equipos.
 - o Documentación del mantenimiento correctivo de equipos de cómputo, periféricos
 - o Documentación de contraseñas de acceso a servidores, debidamente cifrada con conocimiento de TI y Gerencia, para garantizar la continuidad del negocio.
- e. El Área de TI colocará un mecanismo de seguridad en los equipos de comunicaciones ubicados en las oficinas de atención, con la finalidad mantener la integridad y disponibilidad de los servicios que se ofrecen en dichas dependencias. En las Oficinas se contará con el apoyo del enlace de TI, quien tendrá el control y la responsabilidad reportar cualquier eventualidad en la Plataforma.
- f. El mecanismo de seguridad no se podrá ser removido por nadie, excepto por los técnicos del Área de TI o el Proveedor de Apoyo previamente autorizado, quienes rendirán un informe escrito de los cambios que sufriera el equipo y de las vulneraciones de los mecanismos.
- g. El Área de TI deberá revisar el inventario del equipo por lo menos una vez al año, realizando los cambios que sean necesarios. Hará un informe a la Administración sobre las diferencias y/o deficiencias encontradas.

2.3 POLÍTICAS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

- h. El Área de TI podrá recurrir al desarrollo, adquisición o arrendamiento de sistemas de información por medio de proveedores externos, siempre que no cuente con el recurso humano y/o tecnológico necesario, para llevar a cabo los desarrollos de forma interna, además cuando otros factores como el tiempo no lo permitan.
- i. Las solicitudes para mejoras, o implementación de nuevos sistemas de información, deberán ser formalmente presentadas por las distintas áreas de la Cooperativa, en forma escrita o mediante las vías formales definidas por el Área de TI, indicando en éstas los requerimientos generales por cubrir.
- j. Para los proyectos de desarrollo, adquisición o arrendamiento de sistemas de información, deberá establecerse un contrato formal entre la Cooperativa y la empresa proveedora del servicio, en donde se definan las condiciones de la contratación, las tecnologías a utilizar y los mecanismos de control.
- k. Será considerado como mantenimiento de sistemas de información todas las acciones que impliquen modificaciones, correcciones, mejoras o adiciones a los sistemas de información, que soliciten los usuarios a jefe de área y jefe de área a sistemas.
- l. El personal del Área de TI será el encargado de dar inicialmente el mantenimiento ordinario a los sistemas de información, en caso de que no pueda realizar el mismo, buscará mediación con el proveedor a efectos de solventar el requerimiento.
- m. El Área de TI definirá los planes de monitoreo y mantenimiento para los sistemas de información de la Cooperativa.

2.4 POLÍTICAS DE RESGUARDO DE INFORMACIÓN

- n. El Área de TI deberá garantizar la conservación permanente de toda la información almacenada en las bases de datos de los servidores, que esté directa o indirectamente relacionada con las actividades de la Cooperativa.
- o. La información deberá ser conservada durante el período que se defina en la tabla de plazos de conservación, labor en la cual tendrá relación el Archivo Central de la Cooperativa.
- p. Todo acceso a los sistemas de información y bases de datos de la Cooperativa, deberá contar con los mecanismos adecuados y controlados, que garanticen su seguridad, su integridad y la confidencialidad de la información almacenada.
- q. EL Área de TI deberá definir, mantener y aplicar sistemas de respaldos para todas las bases de datos y sistemas de información de la Cooperativa, con el fin de garantizar su conservación. Igualmente deberá definir planes de recuperación de la información, para garantizar la continuidad del servicio que se presta por medio de los sistemas de información.

2.5 POLÍTICAS DE USO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

- r. El Área de TI será la dependencia responsable de la administración y definición de esquemas de uso de la red interna de datos de la Cooperativa.
- s. El Área de TI garantizará el acceso controlado, en la red interna de datos, a los empleados de la Cooperativa que así lo requieran. Los empleados accederán a la red de datos por medio de un usuario y contraseña exclusiva con responsabilidad directa de cada uno. El Área de TI podrá monitorear periódicamente los accesos a la red interna mediante herramientas de seguridad y administración.
- t. No es permitido a ningún empleado de la Cooperativa, excepto a los técnicos del Área de TI o Proveedores autorizados, manipular los componentes activos de la red (switches, routers, dispositivos inalámbricos, cableado, etc.) salvo por tema crítico de continuidad, previamente coordinado con TI.
- u. El Área de TI pondrá en funcionamiento herramientas de control que posibiliten detectar, analizar y bloquear accesos no permitidos, (aquellos que no guarden relación con aspectos de trabajo) que pongan en riesgo la seguridad de los recursos informáticos, atenten contra su desempeño y código de ética de la institución.

2.6 POLÍTICAS DE USO DE INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO

Los servicios de Internet y correo electrónico serán administrados única y exclusivamente por el Área de TI para toda comunicación oficial de la Cooperativa debe utilizarse la cuenta de correo institucional, se podrá hacer uso de un mail externo salvo en casos debidamente comprobados que no exista otra alternativa. El acceso a los servicios de Internet y correo electrónico estarán disponibles para los usuarios autorizados de la Cooperativa, si las condiciones laborales lo ameritan.

- w. El uso del servicio de Internet deberá ser exclusivamente para apoyar y mejorar la calidad de las funciones administrativas y técnicas de la Cooperativa, por lo que inicialmente debe existir un acceso restringido que será adecuado según el procedimiento definido por el Área de TI.
- x. Está prohibido facilitar u ofrecer las cuentas de correo a personas ajenas a las actividades de la cooperativa.
- y. Se prohíbe a los empleados formar parte de cadenas de mensajes o SPAM, ya que esto contribuye a la saturación de las redes de telecomunicación y facilita la divulgación de su cuenta de correo y la proliferación de virus en la red.
- z. Los mensajes de correo electrónico deben ser considerados como documentos formales y deben respetar todos los lineamientos referentes al uso inapropiado del lenguaje.
- AA. El Área de Talento Humanos deberá notificar formalmente al Área de TI cuando se deba crear, cerrar o inhabilitar empleados que yo no presten servicios a la Cooperativa.
- BB. Para el envío de mensajes se aplicarán las siguientes reglas:

a) Se utilizará siempre el campo de Asunto, a fin de resumir el tema del mensaje.

b) No se enviarán mensajes a personas desconocidas, a menos que se trate de actividades propias de la Institución.

2.7 POLÍTICAS MANTENIMIENTO DEL HARDWARE INSTALADO

- cc. Los usuarios a jefe de área, jefe de área a sistemas, tienen el deber de informar sobre el rendimiento de cada equipo, para que sea valorado y de ser necesario mejorado.
- dd. Las ampliaciones, modificaciones o adquisición de equipo de cómputo, así como la actualización y compra de software, se harán únicamente procesados mediante el Área de TI.
- ee. La entrega, puesta en funcionamiento y cambio de equipo entre las diferentes dependencias de la Cooperativa, se efectuará en coordinación con el Área de TI y el área encargada de activos fijos, utilizando para ello los procedimientos establecidos al efecto.
- ff. En el caso de fallas técnicas del equipo de cómputo, el Área de TI realizará un diagnóstico preliminar, con el objeto de procurar la solución, o en su defecto, girar las instrucciones del procedimiento a seguir para su reparación.
- gg. Los equipos de cómputo no podrán ser desmantelados, cambiados, abiertos ni reparados por los usuarios de las oficinas. Asimismo, sus componentes (entiéndase "mouse", disco duro, teclado, memoria, fuente de poder, tarjeta madre, entre otros) no podrán ser removidos por personal no autorizado, salvo aquellos casos específicos autorizados por TI para atención de fallas técnicas en equipos de cómputo en todas las dependencias u oficinas de la Cooperativa.
- hh. El Área de TI llevará y mantendrá el inventario de los recursos informáticos, así como el control de la ubicación de los equipos de cómputo en las dependencias de la Cooperativa, así como de las licencias de uso del software adquirido. Igualmente, cada usuario es responsable mantener en buen estado el recurso informático asignado y deberá informar a su superior inmediato y al Área TI, sobre cualquier cambio del estado o ubicación del activo.
- ii. Los equipos de cómputo no podrán ser trasladados a otras oficinas externas de la Cooperativa, salvo para alguna situación específica siempre que se cuente con la debida autorización de la Gerencia General, lo cual se hará del conocimiento del Área de TI y al Área Administrativa Contable de la Cooperativa.
- jj. Las características establecidas a los equipos de computación no podrán ser modificadas por los usuarios, como cambios a las configuraciones, activación de zonas inalámbricas entre otras, sin la debida autorización del Área de TI.

- kk. Los equipos electrónicos a ser desincorporados, serán revisados por funcionarios del Área de TI, generando un acta de desecho la cual será entregada al Área Administrativa Contable, como evidencia de su daño u obsolescencia para que proceda con la respectiva desincorporación e inutilización de la información contenida en los activos dados de baja de los activos de la Cooperativa.
- ll. La Cooperativa procurará la entrega de sus equipos tecnológicos desincorporados a empresas recicladoras o donaciones a organismos sin fines de lucro que cumplan con las normativas vigentes de protección al medio ambiente.

2.8 POLÍTICAS RELATIVAS AL SOFTWARE

- mm. La Cooperativa en todo momento debe prevenir y combatir el uso ilegal de programas de cómputo, con el fin de cumplir con las disposiciones sobre derechos de autor nacionales e internacionales; por lo que, los programas que se utilizarán en los equipos de la Institución deben contar con su apropiada licencia, de lo contrario es ilegal y debe eliminarse de inmediato.
- nn. El Área de TI dará la asesoría necesaria a los empleados de la Cooperativa en el tema de licencias. Los usuarios deben asegurarse de que disponen de las licencias adecuadas al uso que hagan del respectivo software, ya sea mediante licencias adquiridas de forma centralizada (para software de uso común), por la adquisición individual de las correspondientes licencias, o bien por el uso de software libre. De no ser así, la responsabilidad recaerá totalmente sobre el usuario.
- oo. El Área de TI llevará un registro actualizado de los equipos y las licencias vigentes en la Cooperativa que permita implementar esquemas de mantenimiento y monitoreo apropiados con alcance a toda la plataforma tecnológica de la Cooperativa.
- pp. Del Software propiedad de la Cooperativa, se prohíbe su instalación en equipos que no pertenezcan a la institución. En los casos de convenios de cooperación debe existir una cláusula que así lo permita.
- qq. El Área de TI gestionará los presupuestos necesarios para la compra de licencias de “software” con la finalidad de que la Cooperativa se mantenga al día con el uso de licencias. El Área Administrativa Contable asignará los recursos, alineado al reglamento de Adquisiciones de la Cooperativa.
- rr. El Área de TI removerá cualquier programa de las máquinas cuando no exista licencia, sin responsabilidad para ésta de los problemas que ocasione directa o indirectamente. Llevará un registro de los programas instalados ilegalmente, para que, ante la reincidencia de mantener programas instalados en forma ilegal, se proceda a reportar el asunto al área de Recursos Humanos o ante las autoridades superiores, para aplicar la sanción que corresponda por desobediencia
- ss. El Área de TI es el único autorizado en la instalación de los programas de software en cada una de las computadoras de la Cooperativa.
- tt. Queda completamente prohibido que los usuarios realicen instalaciones de cualquier tipo de software en sus computadoras. De requerir un software específico debe solicitarse al Área de TI para que se valore la

necesidad de su instalación.

- uu. Todo software que se instale en las computadoras de la Cooperativa deberá contar con su respectiva licencia y su instalación deberá ser autorizada por la jefatura del Área de TI.
- vv. El personal del Área de TI deberá mantener un inventario de software y programas instalados en cada una de las computadoras. Este inventario deberá revisarse y actualizarse dos veces al año.
- ww. Para la administración y el manejo seguro de la información que se almacena en los computadores de la Cooperativa y para evitar su utilización por personas no autorizadas, se utilizarán los sistemas operativos con control de acceso. Conforme se adquieran nuevas versiones del Software el Área de Tecnología de Información realizará la respectiva instalación en los equipos de la institución.
- xx. El software que debe residir en el disco duro de cada computadora es aquél que haya instalado el Área de TI. En consecuencia, por ningún motivo los empleados de la Cooperativa podrán instalar programas en los discos duros de las computadoras, ni extraer información por medio de Discos Compactos, llaves USB u otro medio o software no autorizado.
- yy. En caso de que los usuarios requieran instalar, ejecutar, o copiar de Internet programas (software) diferentes al instalado en sus equipos, deberán coordinar previamente con el Área de TI, con el fin de evitar riesgos legales o de funcionamiento de los equipos.
- zz. El Área de Tecnología deberá mantener un listado del software autorizado para el uso en la Cooperativa.
- aaa. El Área de Tecnología deberá mantener actualizado el software base y sistemas operativos de los equipos informáticos garantizando que siempre estén con los parches de seguridad necesarios para mantener la seguridad y confidencialidad de la información.

2.9 POLÍTICAS RELATIVAS A LA SEGURIDAD LÓGICA DE LA INFORMACIÓN

- bbb. El Área de TI es el único responsable de la administración y control de la seguridad de acceso a los sistemas operativos, sistemas de información, bases de datos, y redes que operen en los equipos de cómputo de la Cooperativa.
- ccc. El Área de TI establecerá los mecanismos adecuados para el control, verificación y monitoreo de cambios en claves de acceso, número de sesiones activas, seguridad lógica y física de todas las actividades relacionadas con el uso de tecnologías de información.
- ddd. Para evitar situaciones de peligro para la Cooperativa, se desactivarán o bloquearán las cuentas de usuario a aquellas personas que estén en vacaciones, con permisos o incapacidades mayores a un mes, para lo cual debe informar la jefatura respectiva, en caso de no informar y ocurra un incidente la mencionada jefatura será la responsable.
- eee. En caso de desvinculación de un empleado, el permiso de acceso a los sistemas de información deberá desactivarse o bloquearse previamente a la notificación de la persona sobre la situación. El Área de Talento

Humano deberá notificar al Área de TI cuando se deba crear, cerrar o inhabilitar los accesos a un funcionario, dependiendo del tipo de desvinculación (despido intempestivo, despidos que van a juicio o renuncia voluntaria).

- FFF. El administrador de los sistemas operativos, sistemas de información, bases de datos o redes asignará la clave de acceso al usuario, o el personal que realice sus funciones autorizado por el Área de TI, dicha clave de acceso será cambiada y personalizada por el usuario en su primer intento de acceso, de los sistemas de información que tengan esta característica y se realizará un acta entrega-recepción de los usuarios y claves para determinar la responsabilidad sobre estos accesos.
- GGG. Cada Jefatura que esté a cargo de la dependencia es responsable de notificar por escrito al Área de TI sobre las modificaciones o actualizaciones en los accesos pre determinados de acuerdo a las funciones de cada empleado. Esto con el fin de que se creen, inhabiliten, modifiquen o eliminen los privilegios de acceso a las diferentes plataformas, dominios, sistemas de información y dispositivos correspondientes.
- HHH. El delegado de seguridad o quien cumpla con sus labores, no cambiará ninguna clave de acceso, si no es por solicitud expresa de su dueño o por los casos de cambios por programación, según buenas prácticas. En caso de ser necesario y debidamente autorizada por la jefatura se bloqueará los accesos de un usuario específico.
- III. Cada empleado debe salvaguardar la confidencialidad de la clave de acceso (password) y abstenerse de facilitarla a terceros por cualquier motivo; de igual forma será responsable de las acciones que se reporten ejecutadas con clave y usuario de acceso. En los casos de sustitución, se asignará al sustituto, un nombre de usuario y una clave de acceso transitoria y nunca la correspondiente a la persona sustituida.
- JJJ. Cada usuario generará sus propias claves de acceso, cada cierto período de tiempo según las buenas prácticas lo determinen. Las conformará mediante el empleo de letras mayúsculas, caracteres alfanuméricos siempre y cuando el sistema de información incluya esta característica. Las políticas al respecto las establecerá el Área de TI, dependiendo de la sensibilidad de la información. El usuario no debe dejar las claves de acceso escritas en medios o lugares donde puedan ser obtenidas por terceros (Ej.: monitor, carpetas, escritorio)
- KKK. Cuando el usuario olvide o extravié su clave de acceso, deberá acudir al Jefe de Área correspondiente quien solicitará formalmente al Área de Tecnología de Información, para que la misma sea restaurada o en su defecto para que proporcione una nueva.
- LLL. La clave de acceso nunca debe ser compartida o revelada; hacer esto responsabiliza al usuario que prestó su clave de acceso y todas las acciones que se realicen con la misma. El Área de Tecnología de Información implementará estrategias para que se generen claves de acceso con niveles adecuados de seguridad.
- MMM. Los usuarios deberán aplicar medidas preventivas cuando se ausentan de las labores, antes de retirarse del lugar de trabajo donde se ubique el equipo de cómputo, el usuario deberá tomar las siguientes precauciones mínimas:

- Concluir las sesiones activas de cualquier sistema informático al finalizar las tareas.
- Proteger el equipo contra usos no autorizados mediante un mecanismo de bloqueo de seguridad autorizado por la Institución
- Cerrar la conexión con los servidores.

nnn. Está prohibido el almacenamiento, la transmisión, transferencia y, difusión de datos de carácter personal en los equipos de la Cooperativa, sin contar con autorización válidamente emitida por quien esté legitimado para ello.

2.10 POLÍTICAS RELATIVAS A LA SEGURIDAD FÍSICA

ooo. Los centros de procesamiento de información y comunicaciones deberán estar ubicados dentro de las instalaciones de la Cooperativa y sus dependencias, a menos que se disponga a instalarlos en sitios externos especializados con la seguridad necesaria.

ppp. Los centros de Datos y equipos de comunicaciones deben estar completamente cerrados y con una única puerta de acceso, la cual deberá permanecer siempre cerrada. Las llaves o mecanismos de acceso estarán en custodia y administración del personal del Área de TI con la participación de Gerencia General.

qqq. Todo el cableado eléctrico que sea utilizado en los equipos del centro de procesamiento de información y comunicaciones principal deberá ser totalmente independiente al cableado normal del edificio. Para efectos de cableado eléctrico y de datos se utilizarán las normas de cableado que se fundamenten en las mejores prácticas utilizadas en el mercado.

rrr. El área asignada para los centros de procesamiento de información y comunicaciones debe estar dotada con las condiciones ambientales necesarias para garantizar un entorno físico conveniente para su funcionamiento.

sss. Este espacio de los centros de procesamiento de información y comunicaciones deberá estar climatizado permanentemente a una temperatura que se encuentre entre los 18º y 20º para garantizar el mejor rendimiento de los componentes electrónicos y alargar la vida útil de los mismos.

ttt. Los funcionarios de la Cooperativa usarán el equipo de cómputo en labores exclusivamente de trabajo y serán responsables por el uso adecuado de las herramientas tecnológicas. Los usuarios deberán abstenerse de utilizar los recursos informáticos de la institución para realizar actividades personales o con fines lucrativos. Los recursos asignados deberán ser utilizados únicamente para cumplir los objetivos organizacionales.

uuu. El usuario mantendrá el equipo en un estado razonable de limpieza, para lo cual deberá mantener un ambiente de trabajo seguro y limpio, no deberá consumir ni preparar alimentos en la mesa destinada para el computador, para evitar derrame de los mismos sobre los equipos, que pueden ocasionar trastornos en su operación.

El costo por la reparación o sustitución de los equipos de cómputo a raíz de los desperfectos causados por situaciones de descuido en su uso, lo asumirá el usuario responsable, sin perjuicio de las sanciones disciplinarias que correspondan, para lo cual se seguirá el respectivo procedimiento administrativo.

- vv. Es prohibido a todos los funcionarios de cualquier nivel, utilizar el equipo de la oficina para bajar de internet: juegos, música, videos, fotos, "screensavers" y todo archivo que provenga de fuentes no confiables y no autorizadas; así como todo tipo de material pornográfico, que atenta contra el trabajo o el honor de las personas. Ningún usuario está autorizado para almacenar material pornográfico, u ofensivo en ningún medio de almacenamiento de las computadoras, dispositivos periféricos u otro dispositivo de almacenamiento, mucho menos propagarlo a otras personas.
- www. Los funcionarios deben velar porque su equipo tenga protección contra fallas de energía eléctrica o reducciones de voltaje. Para ello, deben prevenir a las jefaturas para que intercedan ante el Área de solicitud para dotar de estos dispositivos de seguridad.
- xxx. Los usuarios deben utilizar los antivirus autorizados e instalados por el Área de TI para revisar todo medio antes de ingresarlo al equipo, con el propósito de evitar que éste sea contagiado al igual que la red institucional. Si no tienen instalado el antivirus tienen la responsabilidad de notificarlo y requerir uno al Área de TI.
- vvv. Los usuarios de equipos deben tener los conocimientos imprescindibles para el manejo de sus programas, así como realizar copias de seguridad de los datos que considere relevante, según las políticas establecidas por el Área de TI y las carpetas compartidas para tal fin. Todo usuario es responsable de mantener archivos y registros importantes para la Cooperativa en las carpetas compartidas de respaldo de acuerdo a sus necesidades y determinadas por el Área de TI.
- zzz. Por razones de seguridad se prohíbe el uso de mensajería instantánea, chat o similares a menos que se justifique el uso para lo cual debe solicitar formalmente la jefatura a cargo, manifestándose los cuidados y supervisión que ejercerá sobre su uso.
- aaaa. Las computadoras son propiedad de la institución y son asignadas a los funcionarios para que desarrollen sus funciones en la institución tanto para efectos de la Cooperativa toda la información contenida en las mismas es de carácter propietario y en caso de requerirse por cualquier motivo acceder al equipo de un funcionario, este no podrá alegar que la institución está violando su privacidad, por cuanto toda la información almacenada en los equipos es propiedad de la Cooperativa; por tanto, la información almacenada en las computadoras nunca puede ser de carácter privado.

2.11 POLÍTICAS RELATIVAS AL SOPORTE TÉCNICO

- BBBB. Toda solicitud de modificación a las aplicaciones o sistemas existentes, así como nuevos desarrollos debe presentarse a través de la Solicitud de Cambios o nuevos requerimientos de sistemas una vez realizado todos los análisis necesarios, en temas operativos, de funcionalidad y riesgos.
- CCCC. Las solicitudes de cambios o nuevos requerimientos de sistemas deben ser formalmente firmados por el jefe de la dependencia solicitante y contar con la aprobación del Área de Tecnología de Información.
- DDDD. Los nuevos proyectos o modificaciones autorizados deben adherirse a un procedimiento formal de iniciación del proyecto, ya sea por su importancia en la organización como lo es un sistema de misión crítica o bien, por el tiempo de desarrollo e implantación estimados (mayor a 6 meses).
- EEEE. Para todo requerimiento autorizado debe desarrollarse un análisis de requerimientos cuyo fin debe ser establecer las especificaciones formales que describan las necesidades de información que deben ser cubiertas por el nuevo sistema.
- FFFF. En la definición de los requerimientos deben participar los usuarios de todas las unidades a las que afecte el nuevo sistema o las modificaciones solicitadas.
- GGGG. Debe existir un antecedente (minuta de trabajo, correo electrónico) para cada una de las sesiones con los usuarios del proyecto y con los responsables de las unidades afectadas que permita conocer cómo valoran el sistema actual (en caso de que exista) y lo que esperan del nuevo sistema.
- HHHH. El plan revisado debe incluir para cada entrevista, la fecha, hora y lugar, tipo de entrevista (individual, en grupo, por escrito, etc.) y un apartado de los aspectos relevantes que en dicha entrevista se tratarán. (Funciones que el entrevistado realiza y los problemas que necesita resolver). Una vez presentados los requisitos del nuevo sistema o la modificación solicitada, se deben definir las diferentes alternativas de construcción con sus ventajas e inconvenientes.
- IIII. Para la selección de la alternativa se debe contar con un documento en el que se describen las distintas alternativas.
- JJJJ. El Área de TI debe contemplar un plan de instalación del sistema o modificación a liberar en el ambiente de producción, el cuál debe ser definido desde las primeras etapas (análisis), con el fin de considerar todos los factores que influirán en la implantación
- Esto evitará que surjan situaciones no previstas que afecten las fechas y calidad de la implantación. La anticipación de este plan ayudará a identificar necesidades de capacitación, depuración de información, conversión de datos, logística, etc.

3. CONTEXTO GENERAL

3.1. CUMPLIMIENTO NORMATIVO.

- a. Todo usuario que reciba y tenga bajo su custodia bienes informáticos de la Cooperativa, será responsable por el uso adecuado y el cuidado del equipo de cómputo asignado. Cualquier daño, pérdida, abuso o empleo ilegal que le sea imputable por falta al deber de cuidado, negligencia o dolo será responsabilidad del usuario principal y de las Jefaturas o encargados cuando se compruebe negligencia de su parte en su deber de control de los recursos informáticos asignados en sus dependencias.
- b. Para la sana administración de sus sistemas informáticos y a fin de evitar y controlar instrucciones maliciosas, personal autorizado del Área de TI procederá, a llevar a cabo revisiones periódicas en sus sistemas y equipos de cómputo, a fin de garantizar que se encuentran libres de códigos malignos, así como asegurar que los usuarios posean instalado el software estándar y/o aprobado por la Cooperativa. Esta actividad siempre se realizará en presencia del usuario encargado del equipo.
- c. La jefatura o encargado de cada dependencia será el responsable de velar por que estas disposiciones se cumplan y reportará a la mayor brevedad al Área de TI cualquier anomalía que se presente. Asimismo, la Jefatura podrá también solicitar al Área de TI una revisión técnica del sistema informático en aquellas dependencias donde existan indicios de una utilización inadecuada de éstos.
- d. El Área de TI de la Cooperativa, por medio de sus diferentes áreas y unidades será el ente contralor de la administración de los recursos informáticos.
- e. Las faltas cometidas al tenor de lo dispuesto en el presente documento, serán sancionadas de conformidad con las disposiciones establecidas para tal fin, así como las demás disposiciones vigentes y aplicables, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que deba asumir el infractor.

La suscrita secretaria del Consejo de Administración CERTIFICA que el presente "Manual de Seguridad de la Tecnología de la Información de la Cooperativa CACMA Ltda.", fue conocido y discutido en la sesión del 12 de julio de 2019, Acta N° 184 y aprobado en la misma sesión.

La VIGENCIA del presente Manual será a partir del 12 de julio de 2019.



**SECRETARIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACMA LTDA**

