



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

# MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Mayo 2010

## MANUAL SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

### TABLA DE CONTENIDO

I.	Introducción .....	1
II.	Base Legal .....	1
III.	Propósito .....	1
IV.	Aplicabilidad .....	2
V.	Definiciones .....	2
VI.	Normas Aplicables a la Adquisición, Registro, Asignación, Uso y Conservación de los Sistemas de Información y a la Contratación de Servicios Profesionales .....	6
	A. Sistemas de Información .....	6
	B. Contratación de Servicios Profesionales .....	9
VII.	Normas Aplicables a la Instalación de Programas, Confidencialidad y Seguridad de la Información .....	10
	A. Instalación de Programas .....	10
	B. Confidencialidad y Seguridad de Información .....	11
	C. Acceso Seguro a la Red Inalámbrica .....	14
VIII.	Normas Aplicables al Uso del Correo Electrónico .....	14
IX.	Normas Aplicables al Uso, Manejo y Acceso del Internet .....	16
X.	Orientaciones .....	18
XI.	Oficial de Enlace .....	18
XII.	Medidas Disciplinarias .....	18
XIII.	Cláusula de Salvedad .....	18
XIV.	Cláusula de Separabilidad .....	18
XV.	Enmienda .....	19
XVI.	Derogación .....	19
XVII.	Aprobación y Vigencia .....	19
	Apéndices:	
	Apéndice 1 – DEFAM-482, “Designación de Representante Autorizado”	
	Apéndice 2 – DEFAM-311, “Transferencia Interna de Equipo”	

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 1 de 19

### I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con la Ley Núm. 151 del 22 de junio de 2004, conocida como "Ley de Gobierno Electrónico", el Departamento de la Familia tiene la responsabilidad de garantizar el uso correcto de las tecnologías de información por parte de todos sus empleados(as) y funcionarios(as). La Oficina de Sistemas de Información es el ente que recomienda la política pública a implantarse y las normas que rigen el uso correcto de las tecnologías de información tomando como base la reglamentación vigente. A tal fin, se aprueba este "Manual de Normas sobre el Uso de Tecnologías de Información".

### II. BASE LEGAL

- A. Plan de Reorganización Núm. 1 del Departamento de la Familia, según enmendado, aprobado el 28 de julio de 1995.
- B. Ley Núm. 151 del 22 de junio de 2004, conocida como "Ley de Gobierno Electrónico".
- C. Carta Circular Núm. 77-05 de 8 de diciembre de 2004 de la Oficina de Gerencia y Presupuesto; Política Núm. TIG-008.
- D. Ley de Copyright, Copyright Act, 17 USCS § 106 y la Ley de Derechos de Autor.
- E. Ley Núm. 96 del 15 de julio de 1988, según enmendada, conocida como "Ley de Propiedad Intelectual de Puerto Rico".
- F. Procedimiento para el Recibo y Manejo de Activos Fijos aprobado el 19 de junio de 2003.
- G. Reglamento Núm. 11, "Normas Básicas para el Control y la Contabilidad de los Activos Fijos", de 8 de abril de 2002, según enmendado.

### III. PROPÓSITO

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

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodriguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 2 de 19

### IV. APLICABILIDAD

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

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

### V. DEFINICIONES

- A. **Acción Disciplinaria**- Sanción recomendada por el(la) supervisor(a) del(de la) empleado(a) e impuesta por la Autoridad Nominadora, la cual pasa a formar parte del expediente del(de la) empleado(a). Ésta puede consistir de reprimendas escritas, suspensión de empleo y sueldo o destitución.
- B. **Aplicación (Software)** - Sistema compuesto por programación y base de datos diseñados para automatizar funciones específicas de la Agencia. Existen dos (2) tipos de aplicaciones: Aplicaciones Comerciales o Aplicaciones Personalizadas.
- C. **Archivo (File)** - Conjunto de datos almacenados en cualquier medio electrónico, tales como: computadoras, usb "flash drive", zip drive, discos portátiles, servidores, etc. Un archivo tiene una identificación única formada por un "nombre" y un "apellido", en el que el nombre suele ser de libre elección del usuario y el apellido suele identificar el contenido o el tipo de archivo.
- D. **Base de Datos (Database)** - Es el almacenamiento e integración colectiva de datos e información que son requeridas por organizaciones para cubrir sus requisitos de procesamiento.
- E. **Cifrar (Encryption)** - Proceso en el cual los datos se convierten a un formato que no se puede descifrar fácilmente por personas no autorizadas a acceder los mismos.

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 3 de 19

- F. **Clave de Acceso (*Password*)** - Código que utiliza el(la) usuario(a) para registrarse en la computadora y lograr acceso a la red u otras aplicaciones o bases de datos. La clave es cualquier conjunto de caracteres en el sistema computadorizado que identifique a un(a) usuario(a).
- G. **Copiar** - Duplicar documentos, archivos, aplicaciones o programas.
- H. **Correo Electrónico (*E-mail*)** - Sistema de correspondencia mediante transferencia electrónica que permite a los(as) usuarios(as) enviar o recibir mensajes, correos, archivos y almacenar los datos de los mensajes.
- I. **Departamento** - Se refiere al Departamento de la Familia y sus Componentes Programáticos y Operacionales, tales como: Secretariado, Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez (ACUDEN), Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF), Administración de Familias y Niños (ADFAN), Administración para el Sustento de Menores (ASUME) y la Corporación Industrias de Ciegos, Personas Mentalmente Retardadas y otras Personas Incapacitadas.
- J. **Director(a) de Sistemas de Información** - Persona designada por el(la) Secretario(a) del Departamento para establecer la política pública sobre sistemas de información. Dirige la Oficina de Sistemas de Información (OSI) y se le considera Oficial Principal de Informática del Departamento.
- K. **Director(a) de Sistemas de Informática** – Título funcional de la persona encargada de administrar la red local de la dependencia correspondiente y de la Oficina de Informática de su Agencia.
- L. **Estación de Trabajo (Cliente)** - El cliente, con su sistema operativo asociado, provee la interfaz entre el(la) usuario(a) a las aplicaciones existentes. Los clientes pueden incluir: computadoras personales (PC), terminales controlados por sistemas centrales ('thin client'), interfaces de voz, dispositivos móviles de una ó múltiples funciones (*Pocket PC*, PDA, teléfonos PDA, etc.), dispositivos telefónicos, entre otros.
- M. **Licencias** - Es un contrato entre el(la) autor(a) del programa y el(la) usuario(a), que le permite al(a) la) adquirente de la licencia utilizar el programa de forma legal.

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 4 de 19

- N. **Oficina de Informática** - Oficina que se encarga de dar mantenimiento a una red local, ofrecer apoyo tecnológico a los(as) usuarios(as) en la red y administrar contratos de servicios relacionados con la tecnología.
- O. **Oficina de Sistemas de Información (OSI)** - Oficina donde se establece la política pública, proyectos estratégicos y apoyo a las operaciones tecnológicas comunes de todas las componentes del Departamento; entiéndase equipos, sistemas de telecomunicaciones, correo electrónico, Internet, aplicaciones, entre otros.
- P. **Periferales (Equipo Periférico)** - Aparatos o equipos electrónicos, tales como: impresoras, *scanners*, *mouse*, teclado, proyector, *drives*, y otros equipos conectados externamente a un puerto de la computadora.
- Q. **Programa** - Conjunto de instrucciones que permite que una computadora lleve a cabo una función. Puede haber programas de sistema que controlan el funcionamiento de las computadoras, de las redes de informática, y programas de aplicación que facilitan o automatizan las operaciones de una entidad para que no tengan que ser llevadas a cabo de forma manual.
- R. **Red (Network)** - Sistema de telecomunicación para transferencia de datos que conectan entre sí a los sistemas de información. Conjunto de equipos y programas electrónicos interconectadas por varios tipos de dispositivos de telecomunicaciones.
- S. **Red de Área Amplia (Wide Area Network (WAN))** - Red de computadoras personales conectadas entre sí por sistemas de telecomunicaciones en áreas geográficas extensas.
- T. **Red inalámbrica (Wireless Network)** - Red que se comunica por un medio de transmisión no guiado (sin cables) mediante ondas electromagnéticas. La transmisión y la recepción se realizan a través de antenas.
- U. **Red Local (Local Area Network (LAN))** - Red de computadoras personales ubicadas dentro de un área geográfica limitada que se compone de servidores, estaciones de trabajos, sistemas operativos de redes y un enlace encargado de distribuir las comunicaciones y los recursos disponibles en la red.
- V. **Representante Autorizado** - Persona designada por un nivel jerárquico superior para efectuar una tarea a nombre de la persona que lo designa. La designación

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 5 de 19

del representante autorizado se hace mediante el uso del formulario DEFAM-482, "Designación de Representante Autorizado". Apéndice 1

- W. **Resguardo (*Backup*)** - Copia de archivos, datos o datos magnéticos de forma que estén disponibles en caso de que un fallo produzca la pérdida de los archivos originales. Es el proceso en que se reproduce la información contenida en los sistemas y se almacena en un lugar alterno. El propósito es poder recuperar la mayor cantidad de datos en caso de que se pierda la información contenida en los archivos de la computadora.
- X. **Servidor (*Server*)** - Es una computadora con su respectivo sistema operativo capaz de proveer servicio a múltiples estaciones de trabajo (clientes). Entre los servicios disponibles se encuentran el manejo de archivo, impresión o comunicaciones.
- Y. **Sistemas** - Conjunto de programación, equipos de telecomunicaciones, servidores y periféricos que se utilizan para la recopilación, almacenamiento, análisis, gerencia, control e intercambio de datos.
- Z. **Tecnologías de la Información (*Information Technology*)** - Ciencia relacionada con el procesamiento de datos y procesos automáticos para el manejo de información.
- AA. **Telecomunicaciones** - Toda transmisión de señales, imágenes, sonidos, voz o datos mediante sistemas electrónicos.
- BB. **Usuario(a)** – Todo(a) empleado(a), contratista independiente, sub-contratista y cualquier otra persona o entidad que esté autorizado(a) a tener acceso o utilice los recursos y servicios de tecnología del Departamento.
- CC. **Virus** - Programa cuyo fin es hacer algún tipo de daño a la computadora donde se aloja.

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 6 de 19

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

#### A. Sistemas de Información

##### 1. Adquisición

- a. El(La) Director(a) de la Oficina de Informática de cada Componente solicita la aprobación por escrito al(a) Director(a) de la Oficina de Sistemas de Información, previo a la compra de cualquier equipo tecnológico, programas y licencias. La solicitud debe estar acompañada por un documento donde se justifique la compra, indique la procedencia de los fondos y el alcance para los cuales los dispositivos se utilizarán.
- b. Luego de recibir la aprobación, el(la) Director(a) de la Oficina de Informática de cada Componente gestiona la adquisición siguiendo el procedimiento establecido. La compra se lleva a cabo según establecido en el Reglamento Núm. 5450, Reglamento para la Adquisición de Equipo, Materiales y Servicios No Profesionales del Departamento de la Familia.
- c. El(La) Director de la Oficina de Sistemas de Información o su representante autorizado tiene que asegurar que todas las computadoras personales se adquieran con su respectivo conjunto de *software* y que tengan sus certificados de autenticidad.

##### 2. Registro

- a. Todo equipo tecnológico, programas y licencias adquiridas por el Departamento se registran en la Oficina de Informática del Secretariado y las Administraciones. Esta información será remitida semestralmente a la Oficina de Sistemas de Información (OSI) que será responsable a su vez de mantener un registro actualizado a nivel de la Agencia. Esto no sustituye el "Procedimiento para el Recibo y Manejo de los Activos Fijos" del Departamento, las disposiciones del Reglamento Núm. 11, "Reglamento de Activo Fijo", del Departamento de Hacienda, ni las responsabilidades del(de la) Encargado(a) de la Propiedad. Este registro debe contener el número de propiedad asignado, el número de serie del equipo, la fecha de adquisición y el nombre del(de la) usuario(a) a quien se le asignó el equipo.

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 7 de 19

- b. Todo programa o licencia de autenticidad se debe entregar a la Oficina de Informática de cada Componente para su custodia, una vez el(la) Encargado(a) de la Propiedad le asigne número. La Oficina de Informática instala los programas y lleva un registro, para así cumplir con los requisitos de licenciamiento. Anualmente, la Oficina de Informática somete copia del registro de licencias a la Oficina de Sistemas de Información del Departamento.

### 3. Asignación

- a. El(La) Secretario(a), los(as) Administradores(as) o su representante autorizado asignan las computadoras personales o portátiles a aquellos(as) empleados(as) o funcionarios(as) que necesitan esta herramienta para desempeñar las funciones de su puesto.
- b. El(la) Secretario(a), los(as) Administradores(as) o su representante autorizado determinan las necesidades de equipo de cada usuario y se reservan el derecho de intercambiar las computadoras y sus periferales, según las necesidades del Departamento.
- c. Las computadoras personales y portátiles asignadas a los(as) usuarios(as) son propiedad del Departamento y están destinadas para uso oficial dentro de las funciones de éstos en el Departamento.

### 4. Transferencia

- a. El(La) Secretario(a), Administrador(a) o su representante autorizado puede autorizar la transferencia de equipo, programas o licencias tecnológicas. Los(as) Directores(as) Locales y Directores(as) Regionales preparan un informe escrito de las transferencias realizadas al(a) Director(a) de la Oficina de Informática de la Administración correspondiente. El(La) Encargado(a) de la Propiedad que reciba una transferencia o una solicitud para dar de baja este tipo de equipo, debe asegurarse de que exista una autorización por escrito y debe informar a la Oficina de Informática el resultado del proceso realizado.
- b. En toda transacción de préstamo de equipo entre empleados debe mediar una Transferencia Interna de Equipo, DEFAM-311, según establecido en el "Procedimiento para el Recibo y Manejo de los Activos Fijos". Apéndice 2

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 8 de 19

### 5. Uso y Conservación

- a. El(La) usuario(a) a quien se le asigne una computadora es el(la) principal responsable del uso y conservación de ésta, y del equipo periférico que se añada. Este equipo puede constar de computadora personal o portátil y equipo periférico, como: impresora, teclado, *mouse*, *pen drives*, proyector, *scanner*, entre otros.
- b. La Oficina de Informática colocará un aviso que indique al usuario o a quien acceda a su sistema de información que está accediendo a un sistema de información propiedad del Departamento de la Familia del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y que se compromete a utilizarlo conforme a las normas establecidas.
- c. A cada usuario(a) se le entrega la computadora configurada y autorizada con aquellos programas necesarios para cumplir con las funciones que le correspondan.
- d. Aquellos(as) usuarios(as) a los que se le asignen computadoras portátiles son responsables de cuidar la unidad y protegerla de daño físico. Además, deben ser resguardadas para evitar la exposición al calor, exposición directa al sol y la humedad por tiempo prolongado, ya que el equipo puede sufrir daños. Se excluye de esta norma los daños ocasionados por el deterioro normal del equipo por su uso a través del tiempo, daños por accidente y hurtos en que no medie culpa, falta o negligencia por parte del (de la) usuario(a).
- e. Las computadoras portátiles no pueden ser dejadas en los vehículos debido a la proliferación de técnicas o sistemas utilizados para identificar la existencia de éstas en los vehículos aún cuando estén ocultas.
- f. Los sistemas deben de activar automáticamente el protector de pantalla establecido para bloquear el acceso a esa computadora, cuando no se detecta actividad en la computadora.
- g. El usuario tiene que registrar una contraseña para poder reactivar la computadora.
- h. El usuario es responsable de desactivar su cuenta de acceso a la computadora cada vez que se aleje de su estación de trabajo.

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 9 de 19

i. Para asegurar la integridad del equipo y evitar que la red de información se afecte por la transmisión y presencia de virus, al(a) usuario(a) se le prohíbe lo siguiente:

- 1) Hacer cambios a la configuración de la computadora asignada.
- 2) Conectar a una computadora un equipo periférico que no haya sido aprobado o adquirido por el Departamento, sin previa autorización de la Oficina de Sistemas de Información o la Oficina de Informática de la Componente.
- 3) Reparar por sí mismo el equipo cuando ocurra una avería. Si el equipo requiere reparación, el(la) usuario(a) debe comunicarlo de inmediato a la Oficina de Sistemas de Informática.
- 4) Ingerir alimentos o bebidas cerca del área de la computadora para así evitar accidentes y daños al equipo.
- 5) Mutilar el equipo computarizado por medio de marcas y escritos. No colocar pegatinas ni magnetos en el equipo asignado.
- 6) Dejar el equipo en su automóvil o llevárselo para su casa sin estar debidamente autorizado, ya que estaría expuesto a apropiación ilegal, robo u otra causalidad, como por ejemplo, daños por accidentes.

### 6. Auditorías

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

### B. Contratación de Servicios Profesionales

1. La Oficina de Informática debe asegurarse de que las cláusulas de los contratos de servicios profesionales y consultivos estén acorde con las cartas circulares que emite la Oficina de Gerencia y Presupuesto, y la Ley Núm. 151 de 22 de junio de 2004, mejor conocida como "Ley de Gobierno Electrónico". La contratación podrá incluir cláusulas de transferencia de conocimientos en aquellos casos que sea pertinente.

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 10 de 19

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

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

#### A. Instalación de Programas

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

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 11 de 19

Departamento de La Familia. Son responsables de remover cualquier *software* instalado sin autorización por los usuarios.

### B. Confidencialidad y Seguridad de la Información

1. La información manejada por las aplicaciones del Departamento de La Familia es propiedad del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y como tal, la gerencia del Departamento de la Familia se reserva el derecho y los privilegios de tener acceso a la misma.
2. Toda la información y datos generales en los sistemas del Departamento son considerados activos del Departamento de la Familia y del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, lo que significa que inmediatamente se convierte en información confidencial y tiene que protegerse de accesos o divulgación no autorizada.
3. Toda información relacionada al curso operacional del Departamento que se genera y conserva en la computadora debe mantenerse de forma confidencial de acuerdo a la legislación y reglamentación vigente, y aplicable a los Departamentos y entidades públicas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
4. Los documentos generados o contenidos en los sistemas de información del Departamento de la Familia serán parte de los expedientes oficiales. La destrucción de tales documentos electrónicos sin la debida autorización estará sujeta a las sanciones aplicables a la destrucción de documentos públicos.
5. Ninguna información debe sacarse fuera de las instalaciones o compartirse con externos u otro personal de diferentes niveles de acceso.
6. Toda información que genera el usuario se conservará en los discos duros de los servidores. Todos los días se llevarán a cabo procesos de resguardo (*backup*) con el propósito de almacenar esta información en cartuchos magnéticos u otro medio seleccionado. Los datos respaldados en el medio seleccionado serán almacenados en facilidades externas que sean adecuadas y serán usados para restaurar la información en caso de ser necesario.
7. Todo usuario de computadora portátil (*laptop*) que no esté conectada a la red será responsable de efectuar un proceso de resguardo (*backup*) en un medio físico externo de su selección (CD, DVD o *pen drive*).

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 12 de 19

8. La Oficina de Sistemas de Información y las Oficinas de Informática de cada Componente proveen las claves de acceso locales a las unidades asignadas a los(as) usuarios(as) para asegurar que otra persona no pueda acceder a su sistema. Cada usuario será responsable por el manejo adecuado de su código de acceso o contraseña asignada. La clave de acceso otorgada incluye el servicio de correo electrónico.
9. La clave de acceso será regida por los siguientes parámetros de seguridad: la contraseña del usuario deberá ser de un mínimo de ocho (8) caracteres y contener una combinación de números y letras. La contraseña deberá ser cambiada en un plazo menor a 180 días y no podrá repetir las últimas cinco (5) contraseñas utilizadas en el sistema.
10. Los(as) usuarios(as) no deben dejar su clave de acceso a los sistemas de información grabada o escrita en la computadora, escritorio u otro lugar accesible a otros(as) empleados(as) o terceras personas. Las claves de acceso asignadas deben ser protegidas por los(las) usuarios(as) y no deben ser compartidas ni divulgadas. El(La) usuario(a) autorizado(a) es responsable por todo cuanto suceda o acontezca a través de su cuenta como consecuencia de su utilización o por descuido de éste(a) y toda acción que esté bajo su control.
11. Todo personal que tenga acceso a datos de computadora, que se haya despedido o transferido entre Oficinas, se le debe revocar los privilegios de acceso a datos de computadora el mismo día de la despedida, transferencia o promoción.
12. La Oficina de Recursos Humanos tiene que notificar de inmediato al Oficial de Seguridad de Información o representante y a la Oficina de Sistemas de Información cuando un empleado se haya despedido o transferido a otra área de trabajo.
13. Si el(la) usuario(a) tiene que retirarse de su escritorio debe cerrar todas las aplicaciones que se encuentren abiertas en su computadora. Además, debe apagar la computadora en caso de abandonar el área de trabajo por tiempo prolongado, o cuando no regrese a su lugar de trabajo, para evitar dejar documentos u hojas de trabajo abiertas y accesibles.
14. La divulgación de información sin autorización está estrictamente prohibida. La alteración fraudulenta de cualquier documento en formato electrónico conllevará las sanciones aplicables a la alteración fraudulenta de documentos públicos.

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 13 de 19

15. La Oficina de Informática es la responsable de mantener la seguridad dentro de la red contra los ataques externos en forma de virus, *malware*, *phising*, etc. Para esto utiliza tecnología de vanguardia provista por la Oficina de Gerencia y Presupuesto.
16. El Departamento tiene que proteger el acceso no autorizado a su información utilizando métodos fiables de detección de intrusos. Los métodos disponibles pueden incluir el encriptado, firmas digitales, autoridades de certificados, servidor de seguridad, *software* de acceso lógico y otros métodos.
17. Se prohíbe al usuario utilizar CD/DVD no oficiales en los equipos de la agencia, así como la utilización de *pen drives* o discos duros externos personales; ya que los mismos pueden tener archivos infectados, los cuales pueden introducirse en la red y contaminarla a pesar de tener el antivirus.
18. No se pueden colocar artefactos electrónicos, radios, amplificadores o toca disco compacto, que utilicen imanes internamente, cerca de ningún equipo o medio de computadora.
19. Los consultores externos o subcontratistas se harán responsables, si durante la ejecución de sus tareas no protegen la integridad o confidencialidad de la información del Departamento.
20. Cualquier situación que pueda poner en peligro la seguridad o cualquier otro control relacionado a información, se debe comunicar inmediatamente a la Gerencia.
21. El acceso físico al Centro de Operaciones está restringido a personal autorizado para poder prevenir la destrucción maliciosa o accidental de información, equipos de sistema, datos o facilidades, o acciones que puedan, de alguna manera, impedir el funcionamiento correcto y/o manejo de dicho equipo, datos o instalaciones.

### C. Acceso Seguro a la Red Inalámbrica y Remota

1. El Departamento de la Familia delega en el(ia) Director(a) de la Oficina de Informática de cada Componente la responsabilidad de suministrar redes inalámbricas (WLAN o LAWN, por sus siglas en inglés) para permitir conectividad móvil y flexible a las redes locales y al *Internet*.

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaría Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 14 de 19

2. El Departamento suministra acceso inalámbrico a una red donde sea viable; por ejemplo, donde las facilidades técnicas estén disponibles y los requerimientos técnicos y de seguridad permitan su utilización.
3. La implantación de acceso inalámbrico se coordinará a través de la Oficina de Informática de cada dependencia. Ésta es responsable por configurar el WLAN de modo que la conexión sea segura y que se garantice la integridad de las redes, sistemas, aplicaciones y datos mediante la implantación de técnicas de segmentación y autenticación.
4. El acceso a las redes del Departamento sólo se otorgará a aquellas personas cuyas funciones de trabajo requieran dicho acceso.
5. Las personas que utilicen redes de datos públicos para llevar a cabo actividades del Departamento tienen que estar autorizados por el gerente a quien se reportan, para poder recibir el número(s) de cuenta y las identificaciones de usuarios.
6. El acceso a la red del Departamento tiene que seguir los protocolos de seguridad establecidos por el Departamento para todos los usuarios de Información y Aplicaciones.
7. Los usuarios con necesidades de acceso remoto que no sean empleados, tales como clientes y contratistas, tienen que ser autorizados adecuadamente por el gerente de la Oficina de Sistemas de Información.

### VIII. NORMAS APLICABLES AL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

- A. Los(Las) usuarios(as) del correo electrónico están obligados(as) a respetar los derechos de otros(as) usuarios(as), respetar la integridad de los sistemas y recursos físicos relacionados, y observar las leyes, reglamentos y obligaciones contractuales relevantes.
- B. Los sistemas de comunicación o correo electrónico y toda información contenida en los mismos son propiedad del Departamento; por lo que, toda la información y mensajes creados y enviados a través de los sistemas se consideran expedientes y documentos oficiales del Departamento.
- C. El correo electrónico se utiliza únicamente para propósitos oficiales relativos a las funciones de la Agencia.

**MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 15 de 19

- D. El uso del correo electrónico constituye un privilegio otorgado con el propósito de agilizar los trabajos del Departamento y no es un derecho.
- E. El envío de documentos que contengan información sobre asuntos internos de la Agencia, deben ser cifrados (encrypted) utilizando una metodología adecuada para estos fines. De sospecharse la interceptación o divulgación de tal información, se informa a la Oficina de Sistemas de Información inmediatamente, de manera que se puedan tomar las medidas cautelares que procedan.
- F. El contenido y mantenimiento del buzón electrónico de un usuario es responsabilidad del usuario:
  - 1. Verificar el correo electrónico diariamente
  - 2. Eliminar inmediatamente los mensajes no deseados ya que estos ocupan espacio en el disco.
  - 3. Mantener a un mínimo los mensajes retenidos en su buzón.
- G. Todo mensaje de correo electrónico llevará escrito en la parte inferior del documento la advertencia de "**Nota de Confidencialidad**" que protege los derechos de confidencialidad del Departamento.
- H. La Oficina de Sistemas de Información será responsable de establecer controles en el tiempo (No más de 30 días) que se reservaran los correos electrónicos almacenados en los sistemas. Dicha oficina se reserva el derecho de borrar los mensajes de correo electrónico, ya que será responsabilidad del usuario imprimir aquellos mensajes que desee conservar como documento de trabajo o de referencia.
- I. El(La) usuario(a) del correo electrónico es responsable por el uso de su cuenta, por salvaguardar su contraseña y no divulgarla. Se prohíbe que los(as) empleados(a) y funcionarios(as) utilicen sus cuentas personales de correo electrónico en los equipos del Departamento. Se exime del cumplimiento de esta regla, con el visto bueno de la Oficina de Sistemas de Información o la Oficina de Informática de cada componente, a algunos(as) empleados y funcionarios(as) que ocupen unos puestos que debido a la naturaleza de sus funciones necesitan acceder información mediante su cuenta personal.
- J. Está prohibido utilizar el correo electrónico para enviar mensajes personales o que puedan considerarse irresponsables, molestosos, hostigantes u ofensivos, incluyendo todo comentario o imagen de contenido sexual, pornográfico,

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 16 de 19

obsceno o racial y utilizar lenguaje descortés o soez, mensajes en cadena o chistes.

- K. Está prohibido utilizar el correo electrónico para recibir o enviar programas protegidos por las leyes de derecho de autor(a).
- L. La divulgación de información contenida en un correo electrónico sin autorización está estrictamente prohibida. La alteración fraudulenta de cualquier documento en formato electrónico conllevará las sanciones aplicables a la alteración fraudulenta de documentos públicos.

### IX. NORMAS APLICABLES AL USO, MANEJO Y ACCESO DEL INTERNET

- A. Los sistemas de comunicación y acceso al Internet se utilizan única y exclusivamente para propósitos oficiales relacionados a las funciones que realizan en el Departamento de la Familia.
- B. Los sistemas de comunicación y el acceso al Internet son propiedad del Departamento y sus componentes. Se brindará acceso al Internet a los(as) usuarios(as) que como parte esencial de sus funciones lo requiera como herramienta de trabajo. El acceso al Internet es conferido única y exclusivamente por el(la) Secretario(a), Subsecretario(a), Ayudante Ejecutivo(a), Secretarios(as) Auxiliares y Administradores(as); tomando en consideración la necesidad para los servicios, la disponibilidad de ancho de banda, y la seguridad de las redes y comunicaciones.
- C. El Internet, como privilegio, requiere respetar los derechos de otros(as) usuarios(as), respetar la integridad de los sistemas y recursos físicos relacionados, y observar las leyes, reglamentos y obligaciones contractuales, respectivamente. El(La) usuario(a) de Internet es responsable por el uso de su cuenta y de salvaguardar su contraseña y no divulgarla.
- D. El Departamento no se responsabiliza por la validez, calidad, contenido o corrección de la información contenida en el Internet.
- E. Se prohíbe utilizar el Internet para uso personal, comercial o de forma irresponsable, hostigante u ofensiva, acceder deliberadamente información, mensajes o imágenes de contenido sexual, pornográfico, obsceno o racial, y utilizar lenguaje descortés.

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodriguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 17 de 19

- F. El Departamento configurará la creación de un registro para los sitios del Web visitados y los archivos descargados para monitorear las actividades. Este monitoreo puede ser mediante el uso de un sistema computadorizado a esos efectos o mediante verificación visual del registro en cada computadora.
- G. Se prohíbe acceder o instalar programas obtenidos a través del Internet, aunque sean licencias gratis, de prueba o por tiempo, salvo en aquellos casos autorizados por la Oficina de Sistemas de Información o la Oficina de Informática, o su representante autorizado. Además, se prohíbe utilizar el Internet para copiar, acceder o enviar programas protegidos por las leyes de derecho de autor(a).
- H. Todos los usuarios del sistema tienen que educarse sobre los riesgos a los sistemas de virus y otros programas maliciosos, así como también sobre los procedimientos correctos para acceder la información y evitar dichas amenazas.
- I. Está prohibido:
1. El acceso a sitios pornográficos
  2. Descargar material pornográfico
  3. El acceso a sitios no relacionados al Departamento
  4. Descargar software y archivos no relacionados al Departamento
  5. Participar en "chat rooms" para la distracción personal
  6. Solicitar servicios personales o ejecutar transacciones personales tales como compras o verificación de cuentas personales de correo electrónico
  7. Los empleados no deben esconder o representar incorrectamente su identidad al utilizar el Internet

### X. ORIENTACIONES

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

### XI. OFICIAL DE ENLACE

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

## MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 18 de 19

### **XII. ACCIÓN DISCIPLINARIA**

Incumplir con las políticas relacionadas a los sistemas de información puede conllevar sanciones, y de ser necesario, la suspensión de los servicios recibidos.

Se impondrán acciones disciplinarias cuando la conducta de un(a) empleado(a) no se ajuste a las normas establecidas, utilizando el Manual de Normas y Procedimientos Internos sobre Acciones Disciplinarias del Departamento, o los convenios colectivos vigentes, según corresponda. Éstas se impondrán tomando en consideración el principio de disciplina progresiva.

La Autoridad Nominadora, en el ejercicio de su discreción, puede imponer medidas más severas, si determina que la falta cometida es de tal naturaleza o gravedad que así lo amerita.

### **XIII. CLÁUSULA DE SALVEDAD**

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

### **XIV. CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD**

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

### **XV. ENMIENDA**

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

### **XVI. DEROGACIÓN**

Este Manual deroga cualquier otro Manual, Procedimiento, Orden Administrativa, Carta Circular o Norma anterior que conflija con lo aquí establecido.

**MANUAL DE NORMAS SOBRE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Validado por:

Glysette Rodríguez Cabrera, Secretaria Auxiliar  
Planificación e Informática

Jesús Cruz Morales, Director de OSI

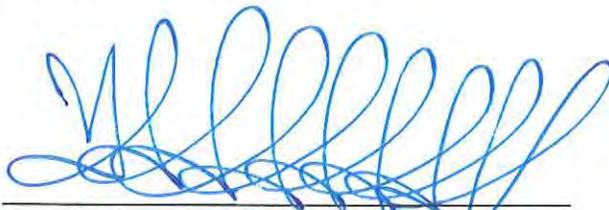
Revisado por:

Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 19 de 19

**XVII. APROBACIÓN Y VIGENCIA**

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



\_\_\_\_\_  
Lcda. Yanitsia Irizarry Méndez  
Secretaria

\_\_\_\_\_  
3 de mayo de 2010

Fecha

# APÉNDICE 1

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

**DESIGNACIÓN DE REPRESENTANTE AUTORIZADO**

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

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

**Observaciones:**

----------------------

<b>DESCRIPCIÓN</b>
El formulario DEFAM-482, "Designación de Representante Autorizado", lo utiliza el Secretario o Administrador para designar a un empleado o funcionario a efectuar tareas relacionadas con el contenido del <b>Manual de Normas sobre el Uso de Tecnologías de Información</b> .
<b>INSTRUCCIONES</b>
Lea cuidadosamente y provea la información requerida. Si algo no aplica, favor de escribir N/A.  El formulario cuenta con un espacio para observaciones, donde el usuario puede anotar cualquier información que entienda necesaria.
La política pública del Departamento de la Familia prohíbe el discrimen de clase alguna, entre otros motivos, por género. Por lo tanto, para propósitos de este documento, todo término que se utilice al mencionar una persona o puesto se refiere a ambos géneros.

## **APÉNDICE 2**

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA

**TRANSFERENCIA INTERNA DE EQUIPO**

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

Fecha: \_\_\_\_\_

Número de Propiedad	Descripción	Núm. Serie

\_\_\_\_\_  
Entregado por:

\_\_\_\_\_  
Recibido por:

Distribución:

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

El "Manual de Normas sobre el Uso de Tecnologías de la Información" se trabajó a petición de la Oficina de Sistemas de Información (OSI), adscrita a la Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática del Departamento de la Familia. Toda pregunta o comentario sobre su contenido debe ser dirigido a la siguiente dirección postal:

DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA  
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (OSI)  
Centro Gubernamental Roberto Sánchez Vilella  
Edificio Norte, P. O. Box 411117  
San Juan, Puerto Rico 00940

\* \* \*

Cualquier comentario o solicitud de revisión debe ser dirigida a la Oficina de Sistemas y Procedimientos del Secretariado, a la siguiente dirección postal:

DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA  
OFICINA DE SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
P. O. Box 11398  
San Juan, Puerto Rico 00910-1398