Introducción:

A través de toda industria, especialmente en la banca, la eficiencia operacional es proporcional a la capacidad y eficacia de sus sistemas de telecomunicación. El manejo de las redes de telecomunicación del Banco es un asunto complejo por su naturaleza. La habilidad de comunicarse de una manera rápida y efectiva, ya sea por medio de voz o datos, es un elemento vital en los negocios de hoy.

Las redes de telecomunicación han establecido una nueva manera de conducir los negocios de día a día. Una infraestructura de telecomunicación adecuada provee una gran ventaja en términos del manejo de información, la transmisión de la información, control de problemas en comunicación, y el servicio a los clientes.

Propósito y Alcance:

Esta política tiene como propósito primordial definir y establecer los lineamientos y directrices generales de manejo y administración de la red de telecomunicaciones de propiedad del Banco Gubernamental de Fomento. Además, toda infraestructura de telecomunicaciones que es utilizada por el Banco para la transmisión de información, deberá adaptarse a los lineamientos aquí establecidos, según apliquen, aunque no sea de su propiedad.

Todo administrador de los sistemas de información del Banco debe familiarizarse con esta política y cumplirla. Las violaciones a las normas que dispone la misma pueden conllevar la aplicación de medidas disciplinarias según se establecen en las disposiciones del *Manual de Normas Generales del Trabajo* del Banco.

Manejo de la Red de Telecomunicaciones:

1. La infraestructura de los sistemas de telecomunicación es propiedad del Banco y cualquier actividad no autorizada podría ser considerada como una violación a esta política y podría conllevar acción disciplinaria. Además, todas las comunicaciones deberán cumplir con las leyes y regulaciones aplicables, tanto a nivel federal como estatal. Esto incluye el uso de la tecnología de telecomunicación, información codificada y propiedad intelectual, entre otros.

2. El Departamento de Sistemas de Información (Departamento), en su calidad de administrador de la infraestructura de telecomunicaciones del Banco, será responsable de mantener y actualizar una guía de estándares técnicos, donde se documentarán adecuadamente las especificaciones de tecnología de los sistemas de telecomunicación del Banco. Dicha responsabilidad recaerá sobre la División de Apoyo Técnico del Departamento, que además de ello, se encargará de implantar y asegurar el cumplimiento de dichos estándares de tecnología.

3. Es responsabilidad del Departamento asegurar el cumplimiento de estas políticas. Cualquier desviación de los lineamientos establecidos en la política deberá ser notificada al Departamento de Recursos Humanos y Relaciones Laborales para la aplicacion de medidas y/o sanciones disciplinarias.

El Departamento ...

Manejo de la Red de Telecomunicaciones (cont.):

4. El Departamento es responsable por mantener un Plan de Recuperación de Desastres ("DRP") en el que deberá considerar las implicaciones relacionadas a la infraestructura de telecomunicaciones.

5. La División de Apoyo Técnico es responsable de monitorizar y detectar cualquier falla en la infraestructura de los sistemas de telecomunicación de datos. Cualquier detección de una falla en los sistemas debe ser informada al "Help Desk" para canalizar adecuadamente las llamadas recibidas en conexión a dicha falla (ver Procedimiento de Recibo y Manejo de Llamadas de Apoyo MSI-320-01).

6. Toda la infraestructura de los sistemas de telecomunicación (incluyendo líneas de datos, "hubs", "switches", "routers", "servers", entre otros) deben tener alarmas instaladas con el propósito de monitorizar, detectar y notificar cualquier problema con las mismas.

7. Toda instalación o mantenimiento a los sistemas de telecomunicación de datos deberán ser evaluados y aprobados por el Gerente de la División de Apoyo Técnico del Departamento de Sistemas de Información.

8. Cualquier mantenimiento a los sistemas de telecomunicación deberá ser solicitado utilizando el formulario de "Control de Mantenimiento" N4220-0150 para asegurar el proceso de aprobación y de impacto de negocio, prioridades y necesidades de negocio, entre otros. La solicitud deberá estar debidamente autorizada por el Director de la Unidad solicitante.

9. La División de Apoyo Técnico debe mantener un registro y documentación (si es necesario) de todas las modificaciones hechas al sistema de telecomunicaciones. Dichos cambios deberán ser llevados a cabo según se establece en el "Procedimiento de Administración y Control de Redes de Telecomunicación" MSI-310-01.

Administración de Telefonía:

10. Es responsabilidad del Gerente de la División de Operaciones Técnicas conocer y acogerse a los estándares de telefonía establecidos por el Departamento. Cualquier desviación de los mismos deberá ser debidamente justificada y aprobada por escrito por el Director de Sistemas de Información.

11. Todo servicio a los sistemas de telecomunicación del Banco por una compañía de servicios telefónicos deberá estar previamente aprobado por el Director de Sistemas de Información, siguiendo lo establecido en el "Procedimiento de Mantenimiento de Equipo de Sistemas" MSI-310-02.

12. Los sistemas de telecomunicación móvil, incluyendo, pero no limitados a celulares, beepers, y redes de comunicación inalámbricas, deberán ser aprobados por el Director del Departamento.

13. Cualquier conexión a la Internet deberá llevarse a cabo usando los accesos provistos por el Departamento según se establece en la "Política de Control y Uso de la Internet" MPA-0140-02. Solamente se permitirá usar proveedores alternos en casos de emergencia.

Toda conexión ...

Administración de Telefonía (cont.):

14. Toda conexión a los sistemas de telecomunicación del Banco serán continuamente monitorizados para salvaguardar la seguridad de la información sensitiva y/o confidencial, según establecido en la "Política de Manejo de la Seguridad de Sistemas de Información" MSI-103-01.

Administración de Redes:

15. Es responsabilidad del Gerente de la División de Apoyo Técnico conocer y acogerse a los estándares de redes de comunicación establecidos por el Departamento.

16. Todo servicio a las redes de comunicación del Banco a ser provisto por una compañía proveedora deberá estar previamente aprobado por el Director del Departamento.

17. El Banco deberá poseer un proveedor dedicado para suministrar servicios a las redes de comunicación de Sistemas de Información. La compañía seleccionada deberá tomar en cuenta los estándares técnicos del Departamento. Para casos de contingencia, el Banco deberá contar con proveedores alternos.

Estándares Técnicos:

18. El Departamento es responsable de mantener actualizados los estándares técnicos donde se documentan las configuraciones de los sistemas, las especificaciones técnicas de los sistemas, y donde se encuentran todos los estándares de las diferentes Divisiones del Departamento.

19. Los estándares técnicos del Departamento deberán ser distribuidos a todo administrador de Sistemas de Información y a aquellos empleados que los necesiten para cumplir con sus tareas. No obstante, es importante alertar a los empleados acerca de su responsabilidad de mantener confidencialidad sobre aspectos de seguridad de los estándares de los sistemas de información, según se establece en la "Política de Manejo de Seguridad en los Sistemas de Información" MSI-103-01, ya que de estos ser publicados, pudiesen ser utilizados por terceros fuera del Banco para quebrantar las medidas de seguridad implantadas en los sistemas.

20. Toda nueva implantación de sistemas de telecomunicación en el Banco debe ser compatible con los estándares establecidos por el Departamento.

21. La División de Apoyo Técnico es responsable por mantenerse informada sobre cualquier tecnología nueva que surja en el mercado y que pueda ser implantada en el Banco para asegurar la integridad y confidencialidad de la información que se transmite a través de la infraestructura de telecomunicaciones

22. Toda transferencia de información confidencial propiedad del Banco a través de la infraestructura de telecomunicaciones, deberá contar con los controles de seguridad adecuados, según se establece en la "Política de Manejo de Seguridad en los Sistemas de Información" MSI-103-01.

La División ...

Mantenimiento de la Red de Telecomunicaciones:

23. La División de Apoyo Técnico es responsable del mantenimiento de la infraestructura de los sistemas de telecomunicaciones del Banco y de la contratación de compañías de servicio para tales efectos. La contratación de dicha compañía se deberá llevar a cabo usando los criterios establecidos en la "Política de Contratación de Servicios" MSI-102-01.

24. La División de Apoyo Técnico deberá mantener toda la documentación necesaria para garantizar los acuerdos establecidos para los servicios que serán provistos por las compañías de telecomunicación que fueron contratadas.

25. La División de Apoyo Técnico deberá realizar anualmente una revisión y evaluación de toda la infraestructura de telecomunicaciones para detectar cualquier deficiencia o mejora necesaria. De acuerdo al resultado de dicha evaluación recomendaría el desarrollo de proyectos y su incorporación en el Plan Maestro de Iniciativas.

26. Todo mantenimiento preventivo de la infraestructura de telecomunicaciones deberá ser realizado, en la medida de lo posible, sin interferir con las operaciones normales del banco.

oOo