









Políticas Específicas de Gestión de la Información.

Sistema Interno de Gestión
del Banco Central de Costa
Rica

HISTORICO DE VERSIONES Y CONTROL DE CAMBIOS A LA POLITICA.

Versión:	Fecha de creación:	Aprobado por :	Cambios realizados:
4.0	20 de abril de 2018	 Aprobación del Director de la División de Gestión y Desarrollo.	Se realizaron ajustes menores de redacción y se incluyeron los controles C-5.3. y C-6.4.
3.0 (Vigente)	30 de noviembre de 2016	 Aprobación del Director de la División de Gestión y Desarrollo.	Se modifica el control C-11.6 de la Política P-11.
2.0	3 de junio de 2015	 Aprobación del Director de la División de Gestión y Desarrollo.	Se incorpora el inciso e al control C-11.6 de la Política P-11. Se incluye el control C-12.3 a la política P-12.
1.1	19 de marzo de 2015	 Aprobación del Director de la División de Gestión y Desarrollo.	En esta versión se modifica el control C-6.1 y se agregan los controles C-6.4, C-6.5 y el lineamiento L-6.5.1 a las políticas específicas de Intranet.
1.0	25 de junio de 2014	 Aprobación de la Subgerente del Banco Central de Costa Rica	Para fines de publicación y facilidad de consulta y mantenimiento, se incluyen únicamente los apartados correspondientes a Sistemas de Información, Intranet, Correo Electrónico y Sitio Web contenidos en el Capítulo 4 “Operación del Sistema Interno de Gestión”. En esta versión se agregan los controles C-9.2, C-9.3, C-11.5, C-11.6, C-12.1 y C-12.2 a las políticas específicas para Correo electrónico.

1.0	25 de Junio de 2014	 Aprobación de la Subgerente del Banco Central de Costa Rica	Política Específica del Sistema Interno de Gestión, la cual contiene seis capítulos: <ul style="list-style-type: none"> • Capítulo 1. Generalidades del Sistema Interno de Gestión. • Capítulo 2. Responsabilidad de la dirección. • Capítulo 3. Gestión de los recursos. • Capítulo 4. Operación del Sistema Interno de Gestión. • Capítulo 5. Evaluación del Sistema Interno de Gestión. • Capítulo 6. Análisis y mejora del Sistema Interno de Gestión.
-----	---------------------	---	--

POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE GESTIÓN DE LA INFORMACION

I. Sistemas de Información

- P-1.** La División Gestión y Desarrollo, a través del Departamento Gestión de Calidad, debe proporcionar, a todas las dependencias del Banco Central y sus órganos de desconcentración máxima, herramientas que permitan garantizar que la información institucional se procesa de manera organizada, uniforme, consistente, segura y oportuna, con el propósito de lograr la consecución de los objetivos institucionales.
- P-2.** Todos los funcionarios del Banco Central de Costa Rica, deben cumplir con la normativa con el fin de propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyan la gestión institucional, a fin de hacer un manejo apropiado de la información cumpliendo con las condiciones establecidas en integridad, confidencialidad y oportunidad.
- P-3.** La División de Gestión y Desarrollo es la responsable de administrar y regular las herramientas de información y comunicación digitales disponibles en el Banco, con el objetivo de estandarizar y alinear la generación y divulgación de la información del Banco Central de Costa Rica.

II. Intranet

- P-4.** La División de Gestión y Desarrollo, mediante el Departamento de Gestión de Calidad, es responsable de administrar y regular la Intranet, como herramienta de comunicación oficial a lo interno del Banco, gestor documental y plataforma de trabajo, para garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas y normas, nacionales e internacionales.
- P-5.** Toda comunicación masiva interna se realiza a través de la Intranet como canal oficial, sin embargo, los comunicados que no sean soportados por este servicio, utilizan como medio alternativo el correo electrónico institucional.
- C-5.1.** La comunicación interna considerada de conocimiento obligatorio para todos los empleados, según el interés institucional definido por el equipo gerencial, se publica en la Intranet y además se notifica a todos los funcionarios por medio del correo electrónico, mediante suscripción obligatoria, de la cual no se eliminan usuarios.
- C-5.2.** La información de interés individual dispuesta en la Intranet puede ser suscrita voluntariamente por cada usuario mediante el mecanismo de alerta de la Intranet, para lo cual el Departamento Gestión de Calidad brinda la capacitación y condiciones necesarias para realizar esta actividad.
- C-5.3.** Las prioridades, la frecuencia, el uso de imágenes, y demás condiciones de la comunicación interna serán establecidas según los intereses institucionales y las buenas prácticas de comunicación establecidas por la Oficina de Comunicación.
- P-6.** Toda información documental generada y recibida en el cumplimiento de sus deberes, por las diferentes dependencias se almacena en el espacio de la Intranet destinado a cada División, respetando las disposiciones establecidas por el Departamento de Gestión de Calidad y los plazos de conservación de acuerdo con lo normado en la Ley del Sistema Nacional de Archivos, No. 7202, para garantizar la confiabilidad e integridad de la información.
- C-6.1.** La información derivada por las dependencias del Banco debe estar agrupada por procesos, de

acuerdo con la estructura establecida en el Sitio de Calidad, con excepción de la Correspondencia. No se permite el uso de carpetas por lo que el agrupamiento de archivos dentro de bibliotecas se realiza mediante valores en metadatos con el fin de facilitar la navegación, manejo de permisos y otros aspectos de gestión de la Intranet.

- C-6.2.** Toda correspondencia interna oficial se gestiona digitalmente y se autentica mediante firma digital para brindarle los niveles de seguridad que ofrece la Intranet y disminuir el consumo de papel. Si por requerimiento legal o conveniencia, en casos calificados, se requiere una versión impresa de la correspondencia interna oficial, esta debe ser firmada físicamente por el responsable.
 - C-6.3.** La correspondencia, entrante y saliente se almacena en los espacios de la Intranet correspondientes al área emisora y destinataria, se convertirá en un registro no editable en el momento de su despacho.
 - C-6-4.** La modificación de los metadatos de la correspondencia se solicitará mediante un caso puesto en la lista de solicitudes de administración de la Intranet y será evaluado e implementado por el Departamento de Calidad, siempre que cumpla con las características de la información.
 - C-6.5.** Si por requerimiento legal o conveniencia, en casos calificados, se requiere una versión impresa de un documento, ésta es firmada físicamente y la versión digitalizada del documento firmado se almacena en la Intranet.
 - C-6.6.** Los comunes o carpetas de red no están permitidos como repositorios de información institucional.
-
- L-6.5.1.** Toda gestión relacionada con la creación y conservación de carpetas de red o comunes que deban existir por limitaciones de la Intranet relacionadas con el tipo de archivos a almacenar requiere de autorización expresa del Departamento Gestión de Calidad antes de ser atendida por la División de Servicios Tecnológicos.
-
- P-7.** El Departamento de Gestión de Calidad es el encargado de definir la estructura general de permisos y de asignar los roles a los usuarios de la Intranet, de acuerdo con las necesidades de las áreas de negocio, así como de crear grupos de usuarios y vistas, para garantizar la seguridad de la información en los espacios de uso institucional, exceptuando el de Proyectos.
-
- P-8.** Cada división del Banco debe designar al menos un Administrador de Contenido con el objetivo de que gestione el espacio en la Intranet destinado a su división y asuma las siguientes responsabilidades:
 - a. Atender las solicitudes de cambios dentro de su control en la División a la que pertenece.
 - b. Definir la estructura de navegación correspondiente al espacio asignado en la Intranet, según los requerimientos de su área de negocio y dentro de lo establecido por el Departamento de Gestión de Calidad.
 - c. Administrar los permisos de acceso en cada uno de los espacios asignados y eliminar inmediatamente al personal que ya no requiere acceso. Estas revisiones deben ser mensuales para mantener la confidencialidad de la información.
 - d. Canalizar con el Área Gestión de Información aquellas solicitudes que no esté autorizado a realizar.
 - e. Velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas por el Departamento de Gestión de Calidad para el uso adecuado de la Intranet.

III. Correo electrónico

P-9. El Banco Central de Costa Rica dispone del correo electrónico como un medio de comunicación oficial, tanto a lo interno como a lo externo del Banco, el cual es administrado y regulado por el Departamento de Gestión de Calidad para garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas.

C-9.1. El correo electrónico se debe utilizar como medio de comunicación interna en sustitución de la Intranet, únicamente en los siguientes casos:

- a. Cuando las características del contenido del mensaje no puedan implementarse en la Intranet, tal como animaciones o imágenes vinculadas.
- b. Cuando el envío corresponda a un grupo particular de funcionarios involucrados.

C-9.2. El correo electrónico se debe utilizar como medio para la recepción de datos, únicamente en aquellos casos en que no existe una aplicación específica. En este caso, dichos datos se administrarán en un buzón de correo y tendrán asociado un responsable de administración de buzón, que se encargará de la limpieza, mantenimiento y solicitudes de gestión sobre el buzón.

C-9.3. El envío masivo de correos se realiza bajo las siguientes circunstancias:

- a. Cuando se trate de un buzón albergado en la infraestructura en la tierra, los límites por cada envío serán de un máximo de 1000 destinatarios cada 5 minutos y con un límite de 50 destinatarios de un mismo dominio.
- b. Cuando se trate de un buzón albergado en la nube, la cantidad máxima de envío por día será de 1000 destinatarios o el límite diario que indique el proveedor del servicio; los límites por cada envío serán de un máximo de 500 destinatarios cada 5 minutos y con un límite de 50 destinatarios de un mismo dominio.
- c. Para los dos puntos anteriores, el usuario generador deberá verificar la validez de las direcciones incorporadas y deberá gestionar los mensajes de error devueltos.

P-10. La División de Gestión y Desarrollo, a través del Departamento de Gestión de Calidad, es la responsable de administrar y regular las funcionalidades del correo electrónico, como lo son los buzones de correo de servicio, las cuentas de usuario, buzones de fax y los buzones de correo individuales, con el objetivo de garantizar la calidad de las herramientas de comunicación utilizadas a nivel institucional.

C-10.1. Toda solicitud relacionada con la creación, modificación o eliminación de buzones de servicios, listas de distribución o buzones de fax debe ser realizada por el Director de Departamento solicitante o el funcionario a quien este designe y debe ser dirigida al Departamento de Gestión de Calidad.

C-10.2. A cada buzón de correo se le asigna un espacio máximo de capacidad de almacenamiento de acuerdo con las capacidades establecidas por la administración del servicio. Luego de sobrepasado el límite establecido, se podrán recibir correos pero no enviar.

C-10.3. El espacio asignado a cada buzón será ampliado en aquellos casos donde se presente la debida justificación ante la Dirección del Departamento de Gestión de Calidad y se dé la aprobación por parte de éste.

C-10.4. Los buzones de correo de servicio se crean para el envío y recepción de mensajes relacionados con un servicio particular del Banco, que permite su identificación tanto a lo interno como a lo

externo, bajo un nombre representativo (sigla o acrónimo), tal como sigue:
<acrónimo>@bccr.fi.cr.

C-10.5. Los mensajes del correo electrónico se consideran comunicaciones oficiales, por ello, deben cumplir con los siguientes estándares para mantener la imagen institucional:

- a. Deben incluir la firma identificadora¹ de correo según formato oficializado en el espacio "Diseño Institucional" de la Intranet.
- b. El fondo debe cumplir con el formato oficializado en el espacio "Diseño Institucional" de la Intranet, no se permite el uso de plantillas personalizadas.
- c. Utilizar las opciones de confirmación de entrega y de lectura sólo en casos de importancia, con el fin de no generar tráfico innecesario en la red.

C-10.6. Los mensajes provenientes de una cuenta de correo de servicio deben incluir la firma identificadora del funcionario que lo emite, con el fin de personalizar la atención de los servicios.

C-10.7. El Departamento Gestión de Calidad es el responsable de coordinar la creación de listas de distribución, bajo un nombre representativo (sigla o acrónimo), tal como sigue:
<acrónimo>@bccr.fi.cr.

C-10.8. La creación de una lista de distribución requiere de una solicitud al Departamento Gestión de Calidad. La creación de listas de distribución está restringida a equipos de trabajo o comisiones, con el fin de facilitar la comunicación entre sus miembros, con una duración permanente o temporal, por el periodo de tiempo solicitado por su responsable.

L-10.8.1. Las listas de usuario temporales se eliminan una vez cumplida la fecha máxima de vigencia especificada en la solicitud de su creación, previa comunicación al usuario.

C-10.9. La responsabilidad de solicitar y del uso adecuado de las listas de distribución de correo corresponde a los Directores de Departamento o Coordinadores de las comisiones.

C-10.10. El envío de correo a la lista de distribución denominada "Todo el personal" está permitido únicamente para ciertas dependencias, funcionarios y para los fines que el Departamento de Gestión de Calidad autorice.

C-10.11. El envío masivo a todos los funcionarios de una División es permitido solo a aquellos funcionarios a los que se les haya concedido permiso a solicitud del Director de la División correspondiente.

C-10.12. Cada una de las dependencias del Banco Central de Costa Rica cuenta con un buzón de fax asociado al correo electrónico, para fines estrictamente relacionados con sus funciones.

L-10.12.1. El plazo de entrega de nuevos buzones de fax queda supeditado a la disponibilidad de licencias y números de teléfono.

C-10.13. Todos los funcionarios cuentan con la opción de envío de faxes, mientras que la recepción de los mismos queda limitada a las direcciones de las Dependencias o a los funcionarios que éstas designen.

P-11. El Banco Central de Costa Rica provee a todos sus funcionarios una cuenta de correo electrónico única y personal, con su respectivo buzón asociado, la cual debe ser empleada como una herramienta de comunicación e intercambio de información directamente relacionada con las tareas y

¹ La firma identificadora corresponde a la identificación del funcionario dueño de una cuenta de correo mediante la cual se indica su nombre, puesto, división a la que pertenece, teléfono, fax y logotipo del Banco.

responsabilidades del funcionario. El uso que el funcionario haga de esta herramienta de trabajo para otros fines será su responsabilidad, enfrentando de manera personal las posibles consecuencias derivadas.

C-11.1. El alias de usuario para la cuenta de correo electrónico se define bajo el siguiente esquema: primer apellido, inicial del segundo apellido e inicial del nombre del funcionario; así como cualquier otro carácter necesario para distinguir entre dos usuarios con el mismo identificador, de la siguiente manera: <aliasdelusuario>@bccr.fi.cr.

C-11.2. A las personas que, sin ser parte de la planilla del Banco, se encuentran realizando labores habituales en la Institución se les asigna una cuenta de correo de manera temporal durante el periodo en que desarrollen dichas actividades, la cual se rige bajo las mismas políticas específicas aplicables a los funcionarios.

C-11.3. Es responsabilidad del titular de la cuenta de correo electrónico:

- a. Toda actividad relacionada con el uso de su cuenta de correo.
- b. Velar por la protección de la información confidencial, crítica o privada del Banco, que reciba o envíe por este medio.
- c. El contenido del mensaje difundido.

C-11.4. Los correos electrónicos cuyo emisor sea desconocido, de dudosa procedencia, o que aparenten provenir de una fuente conocida, pero que presentan características irregulares, deben ser eliminados inmediatamente; los adjuntos provenientes de dichas fuentes no deben ser abiertos.

C-11.5. Los funcionarios del Banco que por sus funciones requieran revisar el correo electrónico en sus dispositivos móviles, deben solicitar al Departamento Gestión de Calidad la autorización de la configuración, previa autorización de su Director de Departamento.

C-11.6. Los funcionarios que tienen acceso al correo electrónico a través de un dispositivo móvil tienen las siguientes responsabilidades:

- a. Salvaguardar toda la información del Banco que permanezca en el dispositivo móvil.
- b. Informar sobre la pérdida del dispositivo móvil
- c. Eliminar del dispositivo móvil toda la configuración de acceso al correo, antes de cambiarlo o venderlo, asimismo deberá informar al Dpto. Gestión de Calidad sobre el cambio del dispositivo.
- d. Cuando se efectuó el cambio periódico de contraseñas del usuario de dominio, el funcionario deberá reconfigurar su dispositivo móvil con la nueva contraseña.
- e. Mantener actualizada la identificación del dispositivo personal en uso en la lista de dispositivos del correo (disponible en <https://mail.bccr.fi.cr/owa>, opciones, teléfono) y eliminar los dispositivos que ya no tenga en uso de la misma.

P-12. La División de Servicios Tecnológicos es responsable de establecer o modificar los parámetros de seguridad y la configuración del correo electrónico, los cuales en su implementación deben contar con el visto bueno del Departamento de Gestión de Calidad.

C-12.1. El Departamento de Infraestructura Tecnológica implementará equipos especializados de seguridad o configuraciones en los servidores de correo electrónico que impidan el acceso de correo malicioso que pueda interrumpir el adecuado funcionamiento de una o más cuentas de correo electrónico, filtrando software, ejecutables, imágenes o cualquier otro tipo de contenido que esté considerado como peligroso para la infraestructura.

C-12.2. El Departamento de Infraestructura Tecnológica validará con los parámetros internacionales los formatos, extensiones, y archivos que son definidos como maliciosos y que puedan afectar la infraestructura e implementará las medidas necesarias para garantizar el adecuado filtro de los correos.

C-12.3. El Departamento de Infraestructura Tecnológica implementará los mecanismos necesarios de seguridad, tanto en la infraestructura del Banco como en los equipos móviles, que permitan bloquear y desbloquear los dispositivos móviles que tengan acceso directo al correo electrónico institucional.

IV. Sitio Web

P-13. El Banco Central de Costa Rica dispone de un sitio web como herramienta de comunicación oficial hacia lo externo del Banco, el cual es administrado y regulado por la División de Gestión y Desarrollo, mediante el Departamento de Gestión de Calidad, como responsable de promover la implementación y cumplimiento de las buenas prácticas y normas, nacionales e internacionales. Esta administración excluye el sitio de Central Directo, el sitio de indicadores económicos y el SINPE, así como cualquier otro sistema interno que utilice el Sitio Web como medio de presentación de información.

P-14. El Departamento Gestión de Calidad, en coordinación con el Departamento Ingeniería de Software Institucional, deben brindar las facilidades necesarias para que las Áreas de Negocio autorizadas puedan publicar documentos en el Sitio Web del Banco.

C-14.1. Los documentos publicados deben ser creados en un formato seguro, por ejemplo, Word, formato PDF o con firma digital. Cuando se requiera otro formato, debe enviarse la solicitud al Departamento Gestión de Calidad para analizar el caso.

C-14.2. Las Áreas de Negocio que publiquen documentos en el Sitio Web, deben utilizar las plantillas que diseñe el Departamento Gestión de Calidad para los diferentes tipos documentales, ubicadas en el espacio Diseño Institucional de la Intranet.

C-14.3. Las Áreas de negocio son responsables de mantener actualizado el contenido de sus espacios, con el fin de conservar siempre en el sitio la información vigente.

P-15. Para cada uno de los elementos que se publican en el Sitio Web del Banco se establece un responsable para su actualización con el objetivo de controlar su oficialización:

- Ante modificaciones en Leyes y reglamentos publicados en el Sitio Web, la Secretaría General debe actualizar los documentos respectivos en Sitio Web, con el fin de brindar al público información actualizada de manera oportuna.
- Ante modificaciones en la estructura funcional del Banco el Departamento de Calidad, adscrito a la División de Gestión y Desarrollo, realiza los cambios para que éstos se muestren en la estructura organizacional publicada en el Sitio Web oportunamente.
- Ante modificaciones a la información publicada en el Sitio Web ocasionadas por acciones de personal aplicadas, el Departamento de Recursos Humanos, adscrito a la División Administrativa, debe comunicar al Departamento de Calidad los cambios para su respectiva actualización.

P-16. La División de Gestión y Desarrollo, mediante el Departamento Gestión de Calidad, es responsable de

definir los estándares para las publicaciones en el Sitio Web y de velar por su cumplimiento, por lo tanto tiene la facultad de ajustar el sitio cuando la documentación incumpla las disposiciones de contenido y forma, con el fin de garantizar el adecuado uso de la identidad corporativa y una efectiva comprensión del mensaje a comunicar.

C-16.1. La información publicada en el Sitio Web del Banco Central de Costa Rica debe ser actualizada de manera oportuna por los responsables de la misma.

C-16.2. La información desplegada en la página principal se mantiene en el sitio según la siguiente clasificación:

- Noticias: permanecen por un máximo de tres días.
- Publicaciones recientes: permanecen por plazos entre tres días y seis meses.
- Temas de interés: este contenido se refiere a documentos elaborados por el Banco o externos, con plazos de permanencia de tres días a seis meses.

P-17. El Departamento Gestión de Calidad es responsable de los cambios de diseño y presentación del sitio Web del Banco, para mantener la imagen institucional y la claridad del mensaje.

C-17.1. El área de negocio solicitante debe justificar la creación de un nuevo sitio o la modificación de uno existente por medio de una solicitud ante el Departamento Gestión de Calidad.

P-18. El Banco Central de Costa Rica dispone de un Sistema de Atención Telefónica como herramienta complementaria de comunicación a lo externo del Banco, el cual es administrado y regulado por el Departamento de Gestión de Calidad para garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas y normas nacionales e internacionales.