



MINISTERIO DE COMUNICACIONES,  
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

Guatemala, 22 ENE 2018

ACUERDO MINISTERIAL No. 223-2018

**EL MINISTRO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA**

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política de la República de Guatemala así como la Ley del Organismo Ejecutivo, establece la obligatoriedad del Estado y de todas sus instituciones, organizar y coordinar sus acciones dentro del marco jurídico que rige a cada órgano que lo integra.

**CONSIDERANDO:**

Que al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, le compete coordinar, planificar y dirigir las actividades que desarrollan sus unidades administrativas, en función de lo establecido en la Ley del Organismo Ejecutivo y otras leyes y reglamentos aplicables, por lo que se hace necesario impulsar aquellos manuales administrativos que coadyuven a su desarrollo.

**POR TANTO:**

En el ejercicio de las facultades que le confieren el Artículo 194 literales a) y f), de la Constitución Política de la República de Guatemala y con fundamento en los artículos 27 literales a), f), y m) del Decreto número 114-97, Ley del Organismo Ejecutivo, artículos 1, 2, y 5 literal o) del Acuerdo Ministerial Número 520-99 de fecha 29 de junio de 1999, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda y sus reformas.

**ACUERDA:**

**Artículo 1.** APROBAR el contenido del **MANUAL DE POLÍTICAS DE USUARIOS** de la UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, -UTI-.

**Artículo 2.** VIGENCIA. El presente Acuerdo surte sus efectos inmediatamente.

**COMUNÍQUESE:**

**Aldo Estuardo García Morales**  
Ministro de Comunicaciones  
Infraestructura y Vivienda



**El Viceministro de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda**

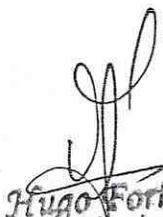
**José Luis Benito Ruiz**  
Viceministro de Comunicaciones  
Infraestructura y Vivienda

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

---

# Manual de Políticas de Usuarios

Unidad de Tecnologías de la Información -UTI-

  
Hugo Forke  
Coordinador  
Unidad de Tecnologías de la Información  
Ministerio de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda

# Índice

	Página
Introducción.....	i
1. Aspectos Generales.....	1
1.1. Objetivo del Manual .....	1
1.2. Alcance .....	1
1.3. Propósito .....	1
1.4. Autorización.....	1
1.5. Divulgación.....	2
1.6. Revisión y Actualización del Manual .....	2
1.7. Organigrama .....	2
2. Políticas.....	3
2.1. Objetivo.....	4
2.2. Políticas de Usuarios.....	4
2.2.1. Políticas para Creación de Cuenta de Usuario en Equipo de Cómputo Local o Dominio .....	4
2.2.2. Política para Creación o Modificación de Cuentas de Usuario en Sistemas Informáticos. ....	5
2.2.3. Política para Dar de Baja a Cuenta de Usuario / Cuenta de Sistema .....	6
2.2.4. Políticas de Usuarios y Contraseñas .....	6
3. Glosario.....	8
4. Anexos .....	9

Hugo Forkel  
Coordinador

Unidad de Tecnologías de la Información  
Ministerio de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda

## Introducción

El propósito general del Manual de Políticas de Usuarios de la -UTI- del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, es establecer las políticas para creación, modificación y baja de usuarios así como las de contraseñas, con el objetivo lograr un grado de seguridad de la información y hacer un buen uso de los recursos informáticos de la institución.

El presente Manual está integrado por diferentes temas centrales, que a continuación se describen: Aspectos generales, objetivos del manual, alcance, propósito, autorización, divulgación, revisión, actualización del manual y organigrama. Se describen las políticas para creación, modificación y baja de cuentas de usuario en sistemas operativos y sistemas informáticos; también se incluye las políticas de usuarios y contraseñas.



**Hugo Forkel**  
Coordinador

Unidad de Tecnologías de la Información  
Ministerio de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda

## 1. Aspectos Generales

### 1.1. Objetivo General

Definir políticas para los usuarios que permita la adecuada administración de sistemas informáticos empleando métodos de verificación de la identidad de cada empleado que haga uso de los recursos tecnológicos de la Institución, para minimizar riesgos inherentes a seguridad informática y mantener niveles de confidencialidad, integridad, irrefutabilidad y disponibilidad de la información.

### 1.2. Alcance

- Las presentes políticas son aplicables a todos los usuarios del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda (Dirección Superior y demás dependencias).
- La implementación de estas políticas en cada una de las Unidades Ejecutoras, es responsabilidad de cada Ente de Tecnología e Informática -ETI-.
- El desconocimiento de la existencia de las presentes políticas o de alguna parte de la misma no exime de su cumplimiento a los responsables de su aplicación y cumplimiento.

### 1.3. Propósito

Normar y dar directrices de acción de usuarios relacionado a la creación, modificación, baja de usuarios que permita la administración y control de los accesos a la infraestructura tecnológica del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -MCIV-.

### 1.4. Autorización

Como instrumento técnico administrativo, debe ser aprobado por la máxima autoridad de la Dirección Superior; El Director(a) jurídico del Despacho Superior, El Ministro y Viceministro Administrativo Financiero responsables de esta autorización por la creación del acuerdo Ministerial respectivo.

  
**Hugo Forkel**  
Coordinador  
Unidad de Tecnologías de la Información  
Ministerio de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda

## 1.5. Divulgación

La Unidad de Recursos Humanos -URRHH- será la encargada de proporcionar un ejemplar por área de trabajo (Dirección Superior y Unidades Ejecutoras) que integran el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -MCIV-, para su conocimiento y aplicación.

También publicara en la página Oficial de la Dirección Superior del Ministerio a través de la Unidad de Información Pública -UIP-. La versión original aprobada será empastada y almacenada en archivo del Ministerio para su resguardo y consultas posteriores. Las instituciones o personas que deseen tener acceso al Manual, deberán acceder por medio de la página Web del Ministerio.

## 1.6. Revisión y Actualización del Manual

Cualquier cambio, corrección o actualización se comunicará por medio escrito a la Unidad Sectorial de Planificación -USEPLAN-, para realizar el proceso correspondiente de reestructuración, gestionar la actualización y dar seguimiento al proceso de aprobación del Manual en mención.

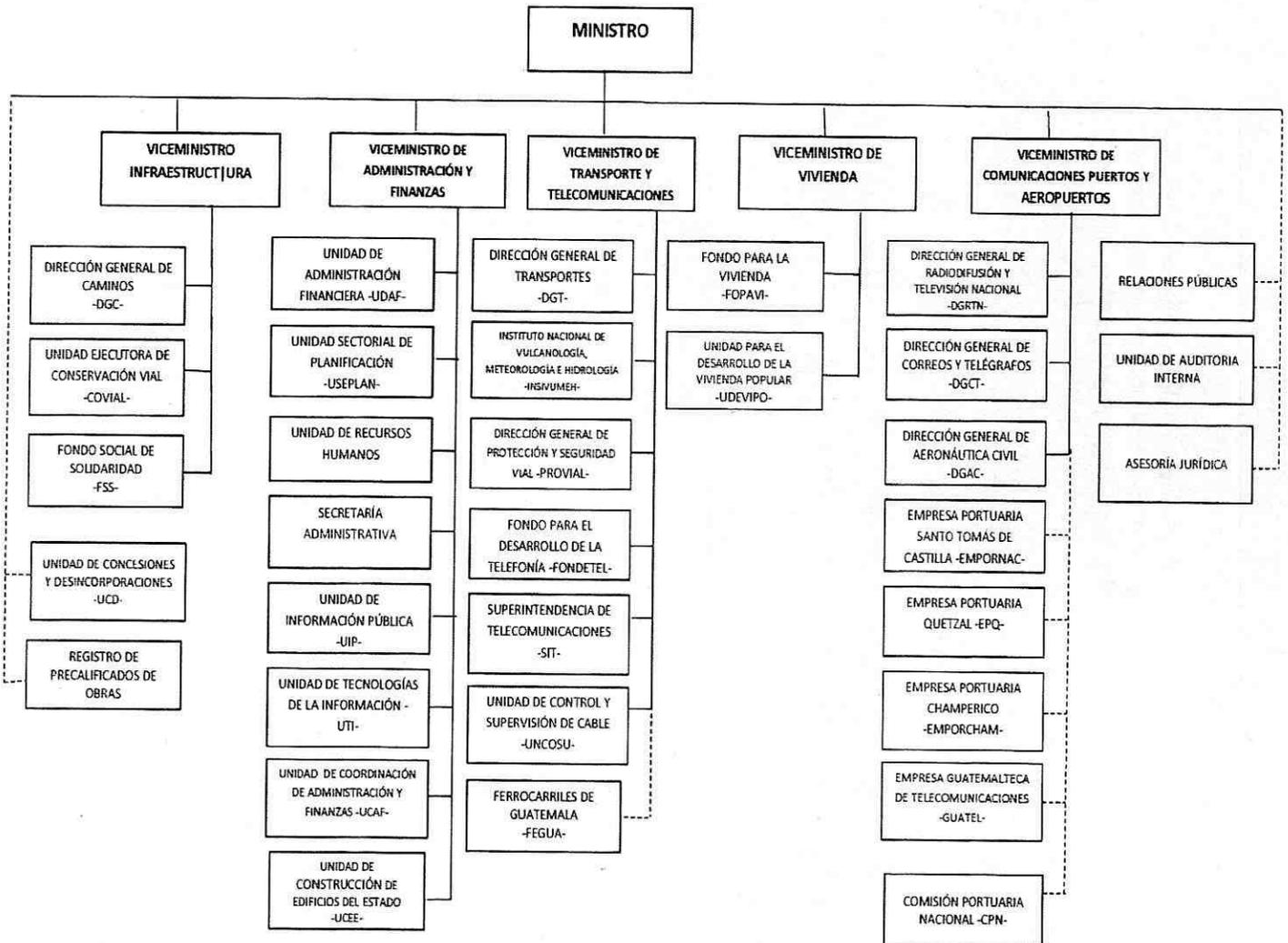
## 1.7. Organigrama

Indica que el Manual de Políticas de Usuarios es de aplicación general en todo el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -MCIV-.



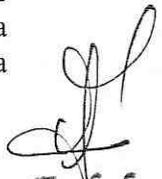
**Hugo Fortel**  
Coordinador  
Unidad de Tecnologías de la Información  
Ministerio de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda

**MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA  
ORGANIGRAMA FUNCIONAL**



**2. Políticas**

Por las diferentes necesidades de los empleados del Ministerio, es necesario establecer políticas para la creación, modificación o baja de cuentas de usuario. Estas cuentas de usuario proporcionan acceso a datos o información que puede ser sensibles para la institución, por lo que es necesaria la implementación de las presentes políticas para minimizar riesgos inherentes de seguridad a la información.

  
**Hugo Fortgel**  
 Coordinador  
 Unidad de Tecnologías de la Información  
 Ministerio de Comunicaciones,  
 Infraestructura y Vivienda

## 2.1. Objetivo Especifico

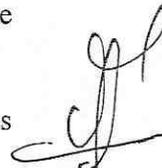
Es indicar las pautas mínimas para la creación, modificación y baja de usuarios, para minimizar riesgos inherentes a la seguridad de la información.

## 2.2. Políticas de Usuarios

A continuación se mencionan y detallan las políticas que se aplican en El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -MCIV-.

### 2.2.1. Políticas para Creación de Cuenta de Usuario en Equipo de Cómputo Local o Dominio

- a) Para la creación de usuario, debe ser solicitada al Ente de Tecnología e Informática -ETI-, por medio de formulario de solicitud local o dominio. Este debe estar firmado por el usuario, así como contener firma y sello del jefe de la Unidad Administrativa a la cual pertenezca. También firma y sello de la máxima autoridad de Recursos Humanos o a quien este delegue.
- b) La máxima autoridad de la Unidad Administrativa solicitante, es el único con la facultad para autorizar la creación de la cuenta de usuario dentro de su Unidad, incluyéndose él mismo. Esta política aplica de igual manera para Despacho Ministerial, Despachos Viceministeriales, Direcciones Generales, Subdirecciones Generales, Gerencias y Sub Gerencias.
- c) El usuario interesado es el responsable de llenar el formulario pertinente, así como de gestionar las firmas indicadas en inciso a).
- d) El formulario deberá ser entregado al Ente de Tecnología e Informática -ETI- quien luego de verificar que esté completo y que cuente con las firmas y sellos pertinentes, procederá a realizar las configuraciones necesarias.
- e) El Ente de Tecnología e Informática -ETI-, podrá rechazar la recepción del formulario por falta de firmas, sellos, o haya llenado inadecuadamente.
- f) El Ente de Tecnología e Informática -ETI-, es el único con la facultad para crear cuentas de usuario en la infraestructura tecnológica de la institución.
- g) El Ente de Tecnología e Informática -ETI-, asignará el nombre de usuario que utilizará el usuario interesado.
- h) El usuario tiene la responsabilidad de crear una contraseña robusta y cumplir con las políticas de contraseñas establecidas en el numeral 2.5, inciso f.

  
**Hugo Forkel**  
Coordinador  
Unidad de Tecnologías de la Información  
Ministerio de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda

### 2.2.2. Política para Creación o Modificación de Cuenta de Usuario en Sistemas Informáticos.

- a) La creación o modificación de cuentas de usuario en el sistema informático se debe solicitar al Ente de Tecnología e Informática -ETI-, por medio de formulario de creación o modificación de cuenta de usuario y asignación de roles, permisos o atributos correspondiente al sistema que se requiera acceder. Este debe estar firmado por el usuario y el Jefe de la Unidad Administrativa y sello.
- b) El formulario indicado en párrafo anterior debe estar firmado por la máxima autoridad de Recursos Humanos o a quien este delegue; es responsable de verificar que el usuario esté de alta en la institución.
- c) La máxima autoridad de la Unidad Administrativa solicitante, es la única con la facultad para autorizar la creación de usuarios, asignación de roles, permisos o atributos; o modificación en la cuenta de usuario en sistemas informáticos que funcionen en la Unidad Administrativa. Esta política aplica de igual manera para Despacho Ministerial, Despachos Viceministeriales, Direcciones y Sub Direcciones Generales; Superintendencias, Gerencias y Sub Gerencias.
- d) El formulario debe ser entregado al Ente de Tecnología e Informática -ETI- quien luego de verificar que esté completo y que cuente con las firmas y sellos pertinentes, procederá a realizar las configuraciones necesarias.
- e) El Ente de Tecnología e Informática -ETI-, podrá rechazar la recepción del formulario por omitir cualquier dato requerido en formulario o por datos inexactos.
- f) Cada Ente de Tecnología e Informática -ETI-, es el único responsable de la conformación y resguardo de la documentación de creación, modificación y baja de cuentas de usuario en los sistemas informáticos que administre.
- g) El Ente de Tecnología e Informática -ETI-, es el único con la facultad para crear cuentas de usuario en sistemas informáticos administrados en su Unidad Ejecutora.
- h) De existir un sistema informático que brinde algún servicio a otras Unidades Ejecutoras, será permitida la creación de usuarios con rol de Administrador Local. El Administrador Local podrá para su Unidad Ejecutora, crear y administrar usuarios con rol inferior a "Administrador Local" y es responsabilidad de éste, todas sus acciones realizadas en el sistema así como la conformación y resguardo de la documentación que las respalde. El Administrador Local, obligatoriamente debe pertenecer al -ETI- de la Unidad Ejecutora.

  
**Hugo Fornel**  
Coordinador  
Unidad de Tecnologías de la Información  
Ministerio de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda

### 2.2.3. Política para Dar de Baja a Cuenta de Usuario / Cuenta de Sistema

- a) La máxima autoridad de Recursos Humanos o a quien éste delegue, será responsable de informar oportunamente y por escrito a la -ETI-, cuando se dé alguna baja de empleado (por despido, renuncia, jubilación, fallecimiento o algún otro), para que la -ETI-, proceda a verificar si el empleado de baja cuenta con algún acceso a sistema operativo o sistema informático, para que sean cancelados. En el caso de sistema operativo, el usuario será eliminado y en el caso de sistema informático, será dado de baja (deshabilitado).
- b) La Máxima Autoridad de la Unidad Administrativa, podrá en cualquier momento y cuando lo considere necesario, solicitar por escrito al -ETI- dar la baja de algún usuario en el sistema informático o cancelar usuario en sistema operativo.
- c) La Máxima Autoridad de la Unidad Administrativa, debe solicitar por escrito al Ente de Tecnología e Informática -ETI- dar de baja algún usuario en sistema informático o cancelar usuario en sistema operativo, cuando el usuario salga de su línea jerárquica.
- d) Es responsabilidad del Ente de Tecnología e Informática -ETI-, aplicar la cancelación de usuarios en Sistema Operativo o baja de usuario en Sistema Informático, cuando le sea solicitado por escrito.
- e) Esta política aplica de igual manera para Despacho Ministerial, Despachos Viceministeriales, Direcciones y Sub Direcciones Generales; Superintendencias, Gerencias y Sub Gerencias.

### 2.2.4. Políticas de Usuarios y Contraseñas

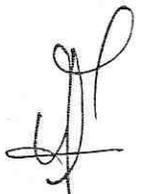
- a) Los empleados del Ministerio son los únicos responsables en la utilización de los recursos tecnológicos de la Institución, es el único responsable de las actividades que se realicen con el identificador de usuario asignado. Se aplicará el principio de irrefutabilidad.
- b) La contraseña (password), es propiedad del usuario, por lo que nadie puede exigirle revelarlo, a excepción de orden judicial emitida por juez competente.
- c) El usuario es quien tendrá la responsabilidad de salvaguardar la confidencialidad de sus contraseñas, por lo que no debe compartirla, escribirla, transmitirla por medios electrónicos o cualquier otro.
- d) El -ETI-, cuando considere pertinente, puede en cualquier momento y sin previo aviso, deshabilitar la cuenta del usuario.



Hugo Fortel  
6 Coordinador

Unidad de Tecnologías de la Información  
Ministerio de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda

- e) Toda cuenta de usuario de Sistemas Informáticos que no muestre actividad por más de 60 días calendario, será desactivada sin previo aviso y para reactivarla, el usuario debe solicitarlo por escrito al -ETI-.
- f) La cuenta de usuario debe estar protegida mediante contraseña, y cumplir con las siguientes características:
- La longitud debe ser de por lo menos 10 caracteres.
  - Combinar caracteres tanto en mayúscula como en minúscula.
  - Debe contener números y caracteres especiales `_`, `*`, `@`, `\`, `=`, `+`, etc.
  - No debe ser basada en información personal.
- g) Todas las contraseñas deben cambiarse con una periodicidad máxima de 90 días.
- h) El usuario puede en cualquier momento realizar el cambio de contraseña, utilizando para ello, las herramientas de Sistema Operativo o Aplicativo si las tuviere. De ser necesario, puede solicitar soporte técnico al -ETI-.



**Hugo Fortel**  
Coordinador  
Unidad de Tecnologías de la Información  
Ministerio de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda

### 3. Glosario

- ❖ **Autorización:** Es el proceso de asignar a los usuarios permisos para realizar actividades de acuerdo a su perfil o puesto.
- ❖ **Baja de usuario:** Se refiere a deshabilitar en el sistema la cuenta de usuario.
- ❖ **Confidencialidad:** Condición que asegura que la información no pueda estar disponible o ser descubierta por o para personas, entidades o procesos no autorizados.
- ❖ **Contraseña robusta:** Es la que está diseñada para que sea difícil de descubrir para una persona o un programa.
- ❖ **Control de acceso:** Es un mecanismo de seguridad diseñado para prevenir, salvaguardar y detectar acceso no autorizado y permitir acceso autorizado a un activo tecnológico.
- ❖ **Información crítica:** Conjunto de datos procesados indispensables para la operación de la empresa.
- ❖ **Disponibilidad:** Es el acceso a la información y a los sistemas por personas autorizadas en el momento que así lo requieran.
- ❖ **ETI:** Ente de Tecnología e Informática de cada Unidad Ejecutora del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda. Pudiendo ser la "ETI" nombrada como: "Dirección de Tecnología y/o informática y/o de la Información", "División de Tecnología y/o Informática y/o de la Información", Departamento de Tecnología y/o Informática y/o de la Información", "Unidad de Tecnología y/o Informática y/o de la información"; o el que aplique en cada una de las Unidades Ejecutoras
- ❖ **Infraestructura tecnológica:** Es el conjunto de hardware y software sobre el que se asientan los diferentes servicios que presta el Ente de Tecnología e Informática -ETI-
- ❖ **Integridad:** Es la propiedad que busca mantener los datos libres de modificaciones no autorizada.
- ❖ **Irrefutabilidad:** No se puede negar.
- ❖ **Política:** Es una forma de comunicarse con los usuarios, que establecen un canal formal de actuación del personal, en relación con los recursos y servicios informáticos de la Institución.
- ❖ **Riesgo:** Es la materialización de vulnerabilidades identificadas, asociadas con su probabilidad de ocurrencia, amenazas expuestas, así como el impacto negativo que ocasione a las operaciones de negocio.
- ❖ **Usurpar:** Apoderarse de una propiedad o de un derecho ajeno.



**Hugo Foxkel**  
Coordinador  
Unidad de Tecnología de la Información  
Ministerio de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda

#### 4. Anexos



Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda

Formulario de solicitud de creación o baja de usuarios en equipo de cómputo  
(local o dominio)

Unidad Ejecutora:	
Unidad Administrativa:	
Fecha de solicitud:	
Nombre completo:	
Puesto:	
Tipo de Solicitud: (Seleccione 1 opción)	Creación de usuario: <input type="checkbox"/>
	Baja de usuario: <input type="checkbox"/>

Firma y Sello Jefe Unidad Administrativa

Firma de usuario interesado

Vo. Bo. Recursos Humanos

Firma y sello de recibido UTI

  
**Hugo Forriel**  
Coordinador  
Unidad de Tecnologías de la Información  
Ministerio de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda