



**ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**  
**OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO**

**POLÍTICA NÚM. ATI-004**

**FECHA DE EFECTIVIDAD: 15 de diciembre de 2004**

**FECHA DE REVISIÓN: 7 de noviembre de 2016**


**TEMA: Servicios de Tecnología**

**DESCRIPCIÓN**

Esta política consiste de directivas generales que permitirán a las agencias conocer los servicios de tecnología que ofrece la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP), así como las condiciones y responsabilidades que éstas tendrán que cumplir para recibir los servicios.

La misma deroga y sustituye la Política Núm. TIG-004, conocida como Servicios de Tecnología, revisada el 12 de septiembre de 2007.

**BASE LEGAL**



Esta Política se emite al amparo de la Ley Núm. 151-2004, según enmendada, conocida como "Ley de Gobierno Electrónico". De conformidad con el Artículo 4 de la Ley 151, la OGP es la responsable de administrar los sistemas de información e implementar las normas y procedimientos relativos al uso de las tecnologías de la información a nivel gubernamental. A tales fines, debe proveer servicios de apoyo técnico, de almacenamiento de datos y de acceso a Internet a las agencias gubernamentales. *Id.*, Artículo 5, inciso (I). La OGP tendrá la facultad para instrumentar la política pública a seguir y las guías que regirán la adquisición e implantación de los sistemas, equipos y programas de información tecnológica para los organismos gubernamentales. *Id.*, Art. 6, inciso (I), (i) y (iii). *Id.*, Art. 7, incisos (a) y (b). Corresponde a las agencias cumplir con lo dispuesto en la Ley 151, las políticas de manejo de información y los estándares tecnológicos relativos a la Informática emitidos por la OGP, y comunicar las mismas de manera rápida y efectiva a su personal. *Id.*, Art.7, incisos (g) y (h).

**ALCANCE**

Esta política aplica a las agencias de la Rama Ejecutiva y aquellas entidades correspondientes que utilicen los servicios de la Red Interagencial del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

**ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA**

El Área de Tecnologías de Información (ATI) de la OGP es responsable de la actualización de la política pública relacionada con los servicios de tecnologías de información y comunicación. En virtud de esta facultad, se actualizan las políticas concernientes a los servicios de tecnologías que ofrece la OGP.

## **POLÍTICA**

Todas las agencias cubiertas por esta política deberán cumplir las normas y procedimientos relativos al uso de las tecnologías de la información que se detallan a continuación. Estas políticas tienen como meta obtener los beneficios de los adelantos en la tecnología, mejorar las relaciones interagenciales y la reducción de costos operacionales.

## **SOLICITUD DE SERVICIOS A LAS AGENCIAS**

Los servicios aquí delineados se solicitarán a través de Apoyo Técnico (AT) de la ATI, a través del correo electrónico [support@ogp.pr.gov](mailto:support@ogp.pr.gov) o al teléfono (787) 725-9420, extensiones 2438, 2440 y 2457. Los tiempos de respuesta varían dependiendo de la complejidad del servicio solicitado.

1. **Adiestramientos:** Adiestramientos en varios temas relacionados con tecnología se ofrecerán por solicitud previa. Para detalles relacionados a fechas, disponibilidad y registros favor de comunicarse con el AT o enviar petición a [support@ogp.pr.gov](mailto:support@ogp.pr.gov).
2. **Licencias de programas:** Servicio de distribución de licencias adquiridas bajo contratos globales. Para obtener información sobre las licencias disponibles y sus condiciones puede comunicarse a través de [support@ogp.pr.gov](mailto:support@ogp.pr.gov).
3. **Internet:** Servicio de acceso al Internet a través de la Red Interagencial. El tipo de acceso al Internet dependerá de la localización geográfica, disponibilidad de líneas y justificación de negocios. Para solicitar este servicio debe escribir un correo electrónico a [support@ogp.pr.gov](mailto:support@ogp.pr.gov) o llamar al (787) 725-9420 extensiones 2438, 2440 y 2457.
4. **Web Hosting:** Servicios asociados al almacenaje, la conectividad y la publicación de páginas de Internet de las agencias, que estén dentro de la plataforma asignada. El servicio se obtiene a través de una petición a [support@ogp.pr.gov](mailto:support@ogp.pr.gov).
5. **Registro de Dominio:** Servicio de registro y mantenimiento de dominios que se ofrece a las entidades gubernamentales que deseen tener una presencia en la Internet que corresponda a la política pública establecida en la Ley de Gobierno Electrónico (Ley 151 - 2004). Para solicitar este servicio debe escribir un correo electrónico a [support@ogp.pr.gov](mailto:support@ogp.pr.gov) o llamar al (787) 725-9420 extensiones 2438, 2440 y 2457.
6. **Administración de IP:** Proceso de otorgar direcciones de IP a cualquier entidad gubernamental que esté conectada a la Red Interagencial. Este servicio se brinda por medio de una solicitud a [support@ogp.pr.gov](mailto:support@ogp.pr.gov).
7. **Administración de Antivirus:** Servicio de configuración y administración de la Consola Central de Antivirus que permite revisar y actualizar la consola de antivirus de la entidad gubernamental conectada a la Red Interagencial. Este servicio lo brinda el AT.
8. **Exchange Support-Office 365:** Servicio de apoyo técnico a productos de MS Exchange Server relacionados con el envío y recibo de correo electrónico. Sólo se provee asistencia técnica a algunas versiones del producto de correo electrónico de MS Exchange. Para mayor información comuníquese con [support@ogp.pr.gov](mailto:support@ogp.pr.gov).

9. Firewall Support (ISA): Servicio de asistencia técnica sólo a algunas versiones del "Firewall" (Servidor de Seguridad de Computadoras y Redes) del ISA Server. Para obtener la lista de estos productos y versiones apoyadas, se deberá solicitar a través de [support@ogp.pr.gov](mailto:support@ogp.pr.gov).
10. Antivirus Support: Apoyo técnico a algunas versiones de los productos Symantec Antivirus Console y Symantec Mail Security for Exchange que pertenecen al paquete de productos de Symantec Antivirus.
11. Servicios "en la nube": dependiendo los términos contractuales, los cuales pueden variar. Las agencias podrán beneficiarse de usar servicios "en la nube". Dado que pueden variar, se debe cotejar con AT para conocer disponibilidad.
12. Portales: servicio de creación y administración de portales en el cual la Agencia es responsable del contenido.

## PROCEDIMIENTO

### A. Responsabilidades del Área de Tecnologías de Información (ATI):

#### **Prestación e Interrupción de Servicios**

1. ATI ofrece sus servicios de lunes a viernes de 7:30 AM – 5:30 PM, excepto en días feriados.
2. ATI efectuará labores de mantenimiento, procurando que el impacto de estas labores sea mínimo. Las labores de mantenimiento podrían implicar que en algunas ocasiones los servicios ofrecidos no estén disponibles. En tales situaciones, ATI notificará a las agencias mediante la cuenta de correo electrónico [support@ogp.pr.gov](mailto:support@ogp.pr.gov).
3. Hasta donde sea posible, no se programarán labores de mantenimiento en las siguientes fechas críticas:
  - a) Durante las últimas dos semanas antes del fin del año fiscal y del año natural.
  - b) Durante las primeras dos semanas al principio del año fiscal y del año natural.
  - c) Eventos que conlleven un elevado uso de la infraestructura tales como la radicación de planillas en línea entre otros.
4. ATI notificará a los Directores de Sistemas de Información de las agencias conectadas a la Red Interagencial, a través de correo electrónico y del Portal de la Oficina de Gerencia y Presupuesto en la dirección de Internet: [ogp.pr.gov](http://ogp.pr.gov), el itinerario para las interrupciones planificadas y las no planificadas.

5. Los servicios incluidos en esta política podrían sufrir cambios por causas mayores fuera del alcance de ATI, así como por problemas causados por el servicio brindado por contratos externos.
6. ATI tendrá un Plan de Recuperación por Desastre para la Red Interagencial.

### **Seguridad**

1. ATI será responsable por establecer y aplicar las políticas necesarias para garantizar la seguridad en la Red Interagencial. ATI también será responsable de toda la seguridad en cuanto a equipo (hardware), programación (software), datos y usuarios que acceden directamente la Red Interagencial. Esto incluye el hacer y retener copias de resguardo ("backup") de los datos y sistemas con la frecuencia que sea necesaria.
2. ATI vigilará el acceso de los usuarios a la Red Interagencial, lo que incluye pero no lo limita a: cuentas de acceso, acceso a servidores, acceso a equipo y programación especializada. Para hacer esto adecuadamente, ATI utilizará los mecanismos necesarios para detectar, prever y reportar accesos no autorizados a la red (ver Política de Seguridad ATI-003).
3. ATI tendrá una base datos donde documentará la información de los usuarios que acceden sus sistemas. Esta información incluirá quiénes pueden accederlos y el tipo de acceso que tienen.
4. ATI será responsable de la administración y actualización de la Consola Central de Antivirus y el "firewall" de la Red Interagencial.

### **Cancelación de los Servicios**

1. ATI se reserva el derecho de discontinuar los servicios a la Agencia si la conexión de la Agencia pone en peligro la seguridad e integridad de los servicios ofrecidos por ATI.

### **B. Responsabilidades de la Agencia:**

#### **Planificación**

1. La Agencia será responsable de planificar los servicios internos que brinda, así como los métodos de apoyo a sus usuarios.
2. La Agencia, como parte de un proceso de actualización y optimización, verificará sus sistemas anualmente para identificar posibles modificaciones a los mismos. De esa manera, se garantiza un servicio de alta calidad. Estas verificaciones se utilizarán también en la creación del presupuesto anual de tecnologías.
3. La Agencia obtendrá la aprobación de ATI para proyectos de Tecnología de Información previo a su contratación.

4. La Agencia notificará a ATI de cualquier proyecto relacionado con tecnologías de información que vaya a comenzar. Esto incluye pero no se limita a: proyectos realizados con fondos estatales, federales, donaciones y otros. Estos proyectos tienen que ser registrados en la aplicación LEAN-Tech, <https://lean.pr.gov>. Véase Política Núm. ATI-001, Legado Estratégico Anual Tecnológico.
5. La Agencia será responsable de comunicar a ATI de cualquier evento crítico que genere alto volumen de uso de la Red y el periodo en el cual ocurrirá, con por lo menos quince (15) días laborables de antelación, si interesa asegurar la disponibilidad y continuidad del servicio. Para ello, se comunicará con Apoyo Técnico.
6. La Agencia deberá hacer y presentar un análisis de Costo Total de Administración en el cual se evalúe no solo los costos de adquisición, de implementación, educación y manejo de cambios sino de Administración, Mantenimiento, Política de manejo de parchos/upgrades, plan de Continuidad de Negocios y Recuperación de Desastres.

#### **Adquisición y Manejo de Equipo**

1. Todo equipo que adquiera la Agencia cumplirá con los requerimientos mínimos detallados en la Política de Adquisición de Equipo para Sistemas Computadorizados de Información (ATI-010).
2. La Agencia adquirirá todo el equipo que utilice en su red interna. Esto incluye pero no se limita a: servidores, computadoras para usuarios, "hubs", cables, impresoras, y otros.

#### **Programación**

1. La Agencia adquirirá todas las plataformas necesarias para el funcionamiento de su red interna. Las mismas deberán cumplir con las mejores prácticas de programación de la industria.
2. La Agencia será responsable de la programación que requieran las computadoras de sus usuarios.
3. La Agencia deberá seguir las recomendaciones sugeridas en la guía de Diseño y Contenido de Páginas Web, si planifica crear un sitio de Internet y cumplir con la Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sitios Web Agenciales (ATI-002).
4. La Agencia deberá analizar y crear un plan, con el apropiado análisis de costos, de cómo compara soluciones funcionales del mercado que requieran poca adecuación, mucha adecuación y programas desarrollados totalmente y únicamente para la Agencia.

#### **Apoyo y Mantenimiento a Sistemas Internos**

1. El personal de la oficina de tecnologías de información de la Agencia será el responsable de proveer apoyo a sus usuarios, así como del mantenimiento de sus sistemas internos.

2. El mantenimiento incluirá pero no se limitará a: reparación de equipo, cambio de contraseñas, instalación de programas, mudanzas de equipo, mejoras (actualización), creación de cuentas, mantenimiento de los buzones de correo electrónico y otros.
3. La Agencia verificará el funcionamiento del equipo que compone sus sistemas. Ejemplos del equipo son, pero no se limitan a: controladores primarios y secundarios, "hubs", "switches" y servidores.
4. La Agencia revisará regularmente sus sistemas para verificar que estén funcionando adecuadamente.

#### **Recuperación de Desastres**

1. La Agencia será responsable de asegurar la continuidad de sus operaciones mediante un Plan de Recuperación por Desastre desarrollado de acuerdo a la Política de Seguridad (ATI-003). ATI no proveerá un Plan de Recuperación por Desastre a la Agencias.
2. El Plan de Recuperación por Desastre abarcará todo lo relacionado a programación (software), equipo (hardware), datos y facilidades físicas de la Agencia.

#### **Comunicación y Educación a los Usuarios**

1. El departamento de tecnologías de información de la Agencia le comunicará a sus usuarios aquellos asuntos establecidos en las políticas que les apliquen. Una copia de esa comunicación se colocará en un lugar accesible a todos los empleados de la Agencia.
2. El departamento de tecnologías de información de la Agencia se asegurará que sus empleados utilicen los sistemas de información de acuerdo a las políticas de sistemas de información. Para más detalles, vea la Política de Uso de Sistemas de Información, de la Internet y del Correo Electrónico (ATI-008).

#### **Solicitudes de Servicio**

1. El Oficial Principal de Informática (OPI) de la Agencia (o un representante autorizado) será la persona autorizada para generar una petición de servicio a la División de Asistencia Técnica.
2. Las solicitudes de servicios se generará por dos medios:
  - a. Correo Electrónico: support@ogp.pr.gov
  - b. Teléfono: (787) 725-9420 Ext. 2438, 2440 y 2457
3. Cada incidente reportado o servicio solicitado recibirá un número de caso que le permitirá a la Agencia dar seguimiento a su solicitud.
  - a. En caso de que el problema o situación reportada por la Agencia esté fuera del alcance de los servicios de la División de Asistencia Técnica, se referirá la Agencia

hacia recursos externos que tengan el peritaje para resolverlo. La contratación de estos servicios será responsabilidad de la Agencia.

- b. La División de Asistencia Técnica no proveerá apoyo a problemas de programación, ni de funcionamiento de servidores, ni a ningún otro equipo relacionado a los sistemas internos de la Agencia (ver sección de Servicios a Agencias, Servicios a Municipios).

### **Seguridad**

1. La Agencia se responsabilizará por el cumplimiento de la Política de Seguridad (ATI-003) establecida por ATI. Es además responsable de toda la seguridad en cuanto a equipo (hardware), programación (software), datos y usuarios. Esto incluye el hacer copias de resguardo ("backup") de los datos y sistemas, con la frecuencia que sea necesaria.
2. La Agencia administrará el acceso de los usuarios a sus sistemas, lo que incluye pero no lo limita a: cuentas de acceso, acceso a servidores, acceso a impresoras, acceso a equipo y programación especializada. Para hacer esto adecuadamente, la Agencia utilizará los mecanismos necesarios para detectar, prever y reportar accesos no autorizados a la red (ver Política de Seguridad ATI-003).
3. La Agencia tendrá una base datos donde documentará la información de los usuarios que acceden sus sistemas. Esta información incluirá quiénes pueden accederlos y el tipo de acceso que tienen.
4. La Agencia será responsable de la administración apropiada y de la actualización del sistema contra virus y el "firewall" (Servidor de Seguridad de Computadoras y Redes), en cumplimiento con la Política de Seguridad ATI-003).
5. La Agencia se asegurará que al momento de disponer del equipo, el mismo no contenga programación y/o información confidencial o sensible. Antes de disponer del mismo, se hará un proceso de eliminación de programas e información, según lo describe la Política de Disposición de Equipo y Licencias, ATI-007.

### **Privacidad**

- a. La OGP-ATI sólo ofrecerá información almacenada en sus facilidades a las agencias dueñas de dicha información. Cualquier agencia que interese información que pertenece a otra agencia, deberá hacer su petición directamente a la agencia correspondiente.

### **CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS**

El no cumplir con las políticas relacionadas a los sistemas de información podría conllevar sanciones y/o la suspensión de los servicios recibidos.

## **EXENCIONES**

Si una agencia desea obtener una exención para desviarse de la política aquí descrita deberá someter una justificación escrita a la OGP por conducto del Director Asociado de ATI, quien evaluará los méritos y notificará de su decisión por escrito a la Agencia.

## **DEFINICIONES**

**Agencia** – Significa cualquier junta, cuerpo, tribunal examinador, comisión, corporación pública, oficina independiente, división, administración, negociado, departamento, autoridad, funcionario, persona, entidad o cualquier instrumentalidad de la Rama Ejecutiva del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según se dispone en el Artículo 2, inciso (b) de la Ley 151-2004, *supra*.

**Apoyo Técnico** - Unidad especializada responsable de dar apoyo a las agencias cuando el equipo y/o programas conectados a la Red Interagencial no funcionan adecuadamente. Esta división está ubicada en el cuarto piso del edificio donde se encuentra la Oficina de Gerencia y Presupuesto en el Viejo San Juan, Calle Cruz 254, Esquina Tetuán . Su teléfono es: (787) 725-9420 extensiones 2438, 2440 y 2457.

**Firewall (Equipo de Seguridad de Computadoras y Redes)** - Aplicación, equipo o conjunto de ambos que protege los recursos de la red de accesos no autorizados. En el caso de las aplicaciones son programas que reside en una computadora o en un equipo especializado y que permiten controlar el tráfico de información entre varias redes. Tradicionalmente protegen la red interna de una entidad del acceso indebido de usuarios que vienen de Internet.

**Portal de Apoyo Interagencial** - Sitio en la Internet en donde se publica información de utilidad para las agencias que incluye un Canal de Información de acceso exclusivo a la comunidad de IT. La información incluye documentos de apoyo técnico a sistemas de información, políticas, formularios y otros.

**Solicitud Servicio** - que requiere que la agencia complete un proceso de solicitud para recibirlo.

## **ANEJOS**

Ninguno

## **REFERENCIAS**

Estándares para Portales

Ley Núm. 151-2004, según enmendada, conocida como "Ley de Gobierno Electrónico"

Política Núm. ATI-001, Legado Estratégica Anual Tecnológico (LEAN-Tech), revisada el 7 de noviembre de 2016

Política Núm. ATI-002, Desarrollo y Mantenimiento de Sitios Web Agenciales (WEB SITES), revisada el 7 de noviembre de 2016

Política Núm. ATI-003, Seguridad de los Sistemas de Información, revisada el 7 de noviembre de 2016

Política Núm. ATI-007, Disposición de Equipo y Licencias, revisada el 7 de noviembre de 2016

Política Núm. ATI-008, Uso de Sistemas de Información, de la Internet y del Correo Electrónico, revisada el 7 de noviembre de 2016

Política Núm. ATI-010, Adquisición de Equipos para Sistemas Computadorizados de Información, revisada el 7 de noviembre de 2016