

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION



**ALCALDIA MUNICIPAL
DE NEJAPA**



DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA

INDICE

INTRODUCCION.....	3
OBJETIVOS.....	4
POLÍTICA INFORMÁTICA	4
HARDWARE (EQUIPOS, DISPOSITIVOS, APARATOS).....	4
RESPONSABILIDADES DE TI.....	4
RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS	6
SOFTWARE (PROGRAMAS DE COMPUTADORA)	6
RESPONSABILIDAD DE TI	6
RESPONSABILIDADES Y/O PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS	7
SEGURIDAD.....	7
CONTRASEÑAS	8
RESPALDO DE LA INFORMACION	9
SERVICIO DE INTERNET Y CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	10
MANEJO DE IMPRESORA.....	11
VIGENCIA.....	12

INTRODUCCION.

El Manual de Procedimientos de Tecnología de la Información de Alcaldía Municipal de Nejapa (AMN) representa una importante herramienta que servirá para garantizar el buen funcionamiento de los procesos, para contribuir con su eficiencia, para optimizar los sistemas internos y garantizar la calidad en la gestión, con el objetivo de asegurar la seguridad de las informaciones.

Las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), son aquellas herramientas que se necesitan para la gestión y transformación de la información y en particular para el uso de computadoras, equipos electrónicos con procesadores y programas; que permiten crear, modificar, trasladar, almacenar, administrar, proteger y recuperar dichos datos; también son considerados TIC la comunicación que es realizada a través de la tecnología informática utilizando hardware tales como teléfonos móviles o fijo; software o aplicaciones que utilizan sistemas informáticos tipo web que favorecen la interacción entre sus usuarios.

Con este manual, se pretende trazar los lineamientos bajo la responsabilidad del área de Tecnología de la Información, como de los usuarios del uso de la misma, a fin de que toda administración en este contexto se realice de una manera clara, precisa, transparente y lo más real posible, donde se respeten los principios éticos que, dentro del marco normativo aceptado por la sociedad, produciendo así una escala de valores de hechos y formas de comunicación dentro de la institución.

OBJETIVOS.

- ✓ Dictar las políticas para regular los aspectos comunes a los diferentes servicios y actividades informáticas.
- ✓ Garantizar el acceso y resguardo de la información digital sensible a las operaciones de la Institución.
- ✓ Garantizar el uso adecuado y autorizado del Software, los Sistemas Informáticos y la información que éstos generan.
- ✓ Mantener el buen funcionamiento de los recursos de TIC en la Alcaldía Municipal de Nejapa.
- ✓ Garantizar la disponibilidad, el uso correcto y el debido funcionamiento de las redes de voz, así como el flujo de datos dentro y fuera de la institución.

Art. 1 POLÍTICA INFORMÁTICA.

Para efectos de este documento, se entiende por Política Informática, al conjunto de lineamientos, directrices, reglas y procedimientos, que deben de implementar todos los empleados que hacen uso de la infraestructura tecnológica existente en la alcaldía, siendo responsabilidad de Directores, Gerentes y Jefes de departamentos, así como vigilar y hacer cumplir su estricta aplicación y observación en el ámbito de su competencia, tomando las medidas preventivas y correctivas que fuesen necesarias.

Entiéndase por estructura tecnológica por el conjunto de hardware y software sobre el que se asientan los diferentes servicios que la alcaldía necesita tener en funcionamiento para poder llevar a cabo toda su actividad interna.

Art. 2 HARDWARE (EQUIPOS, DISPOSITIVOS, APARATOS).

RESPONSABILIDADES DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA.

Deberá garantizar la continuidad de los servicios de TIC, dentro de la Municipalidad, para lo cual tendrá las siguientes responsabilidades:

- Elaborar un programa de mantenimiento preventivo anual, que sea acorde con sus necesidades y contemple tanto los aspectos lógicos, como los aspectos físicos indispensables para asegurar el correcto funcionamiento de las tecnologías de información.
- Mantener actualizado el inventario de Tecnologías de la Información.
- Deberá confirmar que los equipos de informática cumplan con las especificaciones indicadas en las solicitudes de compra, de no ser así se encargará de la devolución de los mismos.
- Será la única responsable de hacer requerimientos de los activos informáticos que hayan sido proyectados, según las necesidades que se presenten en cada área de trabajo.
- Deberá participar en los contratos de adquisición de bienes y/o servicios, donde se incluyan equipos informáticos como parte integrante o complementaria de otros.
- Deberá realizar el mantenimiento técnico preventivo de todos los equipos informáticos de la Municipalidad.
- Será responsable de instalar los equipos y programas informáticos utilizados en la Municipalidad, según las necesidad y requerimientos de las funciones operativas de cada Unidad o departamento.
- Será responsable de evaluar el área física donde se instalará un nuevo equipo informático, confirmando que el área este óptima para la instalación de los mismos.
- Velará por el adecuado uso de las instalaciones eléctricas requerida para el funcionamiento de los equipos tecnológicos.
- Verificará que los equipos tecnológicos tengan: disponibilidad de energía eléctrica, cableado estructurado y mantengan las condiciones físicas aceptables y adecuadas de temperatura, entre otros.
- Instalará todas las aplicaciones de los equipos y programas informáticos utilizados por las diferentes Unidades de la Municipalidad.
- Verificara que los equipos no tengan instalado aplicaciones que no sean requeridas a las funciones operativas del Usuario, Informando a las unidades competentes para el respectivo proceso sancionatorio.

Art. 3 RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

Los recursos informáticos asignados a los usuarios, deben usarse adecuadamente, con responsabilidad acorde a los siguientes lineamientos:

- Los Usuarios, bajo su estricta responsabilidad deberán:
 - Hacer uso adecuado de los medios y servicios de comunicación electrónica, tales como el correo electrónico institucional, Intranet, Internet, bases de datos y servicio de red.
 - Entender y aplicar los procedimientos establecidos para el buen uso, mantenimiento y conservación de las tecnologías de información.
- No utilizar los equipos de la Municipalidad para realizar impresiones de documentos personales.
- No podrán usar equipos tecnológicos personales como: laptops, dispositivo informático, etc., en el área de trabajo.
- Solicitará a TI un levantamiento de los equipos informáticos necesarios que requiera el área.
- No podrá traer ni efectuar solicitudes a TI, de reparación de equipos tecnológicos personales

Art. 4 SOFTWARE (PROGRAMAS DE COMPUTADORA)

La jefatura del departamento de Tecnología será responsable ante la Municipalidad de la instalación, actualización y modificación de los programas de computadoras utilizados por la misma

RESPONSABILIDAD DE TI

- Llevará inventario del software (programas) instalados en la Institución.
- Velará porque todo el software instalado en la Municipalidad, este legalmente licenciado.
- Tendrá la custodia y almacenamiento de todos los programas informáticos de la Institución.
- Restringirá el acceso a los equipos tecnológicos fuera de horario de trabajo, a aquellos usuarios que no cuenten con una autorización previa de su superior inmediato para laborar fuera de horario.

RESPONSABILIDADES Y/O PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS

El software existente en los equipos asignados a los usuarios estará regido por los siguientes lineamientos:

- Está prohibido instalar y/o descargar juegos, videos, música ni aplicaciones de ningún tipo de las páginas del Internet, que no tengan relación con la Municipalidad.
- Está prohibido tener en los discos de back up archivos que no tengan o guarden relación con la Municipalidad. Tales como:
 - MP3 (u otro formato de música)
 - EXE (archivos ejecutables)
 - MSI (archivos de instalación)
 - JPG; JPEG, GIF, BMP, PNG, ETC (imágenes)
 - INI (Archivos de configuración de instalación)
 - INF (Archivos de configuración de instalación)
 - DLL (librerías de archivos)
 - ZIP (archivos comprimidos, por lo regular son archivos personales y aplicaciones)
 - RAR (archivos comprimidos, por lo regular son archivos personales y aplicaciones)
 - Entre otros
- Deberá informar a TI, en caso de presentarse cualquier problema de virus en su equipo informático
- Los encargados deberán informar a TI cuales empleados de su área están autorizados para laborar fuera de horario de trabajo.

Art. 5 **SEGURIDAD**

Para la seguridad de los recursos informáticos de la Municipalidad, la unidad informática debe promover el establecer los siguientes lineamientos:

- Todos los sistemas de informática deberán estar resguardados dentro del área asignada a TI.

- Es responsabilidad de los usuarios titulares velar por el aseo y protección de los equipos de trabajo; esto incluye limpieza de las zonas donde se encuentran instalados los equipos, utilizar medios de protección contra el polvo, agua, incendio, etc.
- No se podrán mover los equipos informáticos a otras dependencias o reubicarlos sin autorización escrita firmada por la gerencia o el alcalde.
- No divulgar información confidencial de la Municipalidad a personas no autorizadas o externas, en todo caso cualquier solicitud relacionada a la gestión municipal deberá coordinarse a través de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia.
- Todo equipo informático de uso municipal deberá tener contraseña de acceso autorizada por el departamento de tecnología.
- No permitir, ni facilitar el uso de los sistemas informáticos de la Municipalidad a personas no autorizadas por Dirección General o alcalde.
- Para llevar un equipo fuera de la Municipalidad se requiere una autorización escrita firmada por el Director General, con copia dirigida al CAM, los que están obligados a solicitar la nota cada vez que un equipo salga de donde esté ubicado, los equipos informáticos serán cargados al inventario del usuario titular.
- La unidad de informática cambiará inmediatamente la clave de acceso a los empleados o contratistas que tengan ausencia temporal o definitiva de sus cargos o terminación de sus contratos. Para que esto sea posible, cada jefe de área o dependencia debe de informar inmediatamente por escrito a la unidad de informática, sobre los movimientos de personal, relacionando claramente los datos de los empleados entrante y saliente

Art. 6 **CONTRASEÑAS**

- Todos los usuarios para tener acceso a un sistema de información o correo institucional, solicitaran una autorización de acceso compuesta de usuario y contraseña. La que deberá ser autorizada por el gerente o jefes del área a la cual pertenece el usuario para el cual se solicita el acceso.
- Los usuarios no deben revelar bajo ningún concepto su usuario y/o contraseña a otra persona ni mantenerla por escrito a la vista, ni al alcance de terceros.

- Los usuarios no deben utilizar ningún acceso autorizado de otro usuario, aunque dispongan de la autorización del propietario
- Si un usuario tiene sospechas de que su acceso autorizado (identificador de usuario y contraseña) está siendo utilizado por otra persona, debe informar por escrito a su jefe inmediato, y proceder al cambio de su contraseña desde la aplicación que utiliza por medio de la unidad de informática para su oportuna intervención

Art. 7 RESPALDO DE LA INFORMACION.

El departamento de Tecnología, para garantizar la seguridad de la información implementara lo siguiente:

- Elaborara un Programa de Respaldo de Información contenida en los bienes informáticos.
- El método de respaldo, medios de almacenamiento y ciclo será definido por la unidad de informática en el programa de respaldo de información.
- Con la finalidad de contar con un proceso de recuperación de información derivada de siniestros o desastres, los respaldos de servidores, adicionalmente deberán contener la configuración del sistema operativo y los perfiles de usuarios, cuando así sea el caso.
- El departamento de Tecnología es el responsable de instalar, operar y administrar: los equipos inherentes a la red, los servidores y sus plataformas informáticas, equipos de red, cambio de direcciones IP, reconfiguración de routers, administración de nodos, paneles, cables de red, concentradores, switches, ruteadores, access point, cámaras de seguridad, etc.
- Los equipos conectados a la red, deberán utilizar el protocolo TCP/IP como único protocolo de comunicación en red.

Art. 8 SERVICIO DE INTERNET Y CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL

El Internet es un medio importante y eficiente de comunicación, por lo cual es importante lograr un uso equitativo y eficiente del mismo, por tanto, el departamento de Tecnología velará porque se cumplan los siguientes lineamientos:

- A fin de evitar la propagación de virus y códigos maliciosos informáticos, los usuarios se abstendrán de abrir correos electrónicos de cuentas no identificadas, con títulos genéricos en otros idiomas distintos al español y en especial de aquellos que contengan archivos adjuntos con extensiones: *.exe, *.com, *.bat, *.zip, *.pif, *.scr, *.cmd, *.cpl; *.vbs. u otra extensión de archivo que resulte desconocida.
- Los usuarios, en todo momento están obligados a seguir los procedimientos que establezca la unidad de informática para detectar, evitar y erradicar virus y códigos maliciosos informáticos.
- Los empleados municipales y servidores públicos, para comunicarse y enviar información a través de correo electrónico en el desempeño de su cargo, deberán usar solo cuentas de la institución.
- El servicio de correo electrónico será desactivado después de 60 días de no ser utilizado.
- Las cuentas de correo electrónico cuentan con un límite en el buzón asignado por la unidad de informática, y será responsabilidad de cada usuario brindar el mantenimiento respectivo a su correo realizando la depuración de mensajes que no sean utilizados.
- Las cuentas de correo Institucional no podrán ser utilizadas para envío de información personal o suscribirse a servicios ajenos a la municipalidad.
- Cada jefatura evaluará quien de los empleados a su cargo que tienen computadora deberá tener acceso a la red local y/o acceso a la Internet.
- Se asegurará de coordinar con los encargados de áreas, las páginas de Internet a las que puede tener acceso el personal bajo su cargo, bloqueando aquellas páginas que no sean relevantes para el desempeño de las funciones.

- TI deberá monitorear el acceso de las páginas de internet por parte del personal e informar cualquier violación de acceso, vía correo electrónico a los encargados de las áreas.
- Está prohibido la transmisión y/o, descarga de material obsceno o pornográfico, que contenga amenazas o cualquier tipo de información que atente contra la moral o buenas costumbres.
- No deberá acceder a las siguientes páginas:
 - YouTube
 - Facebook
 - Twitter
 - Hi5
 - Bonche.Com
 - Uepa.Com
 - Megavideo.Com
 - Megaupload.Com
 - Rapidshare.Com
 - Gigasize.Com
 - Páginas de Warez
 - Otras de igual finalidad
- El alcalde y el Director General serán los encargados de autorizar el uso de las redes sociales desde los equipos informáticos de la municipalidad, vía memorándum donde se justifique su utilización relacionada con el trabajo que desempeña para la municipalidad.

Art. 9 SERVICIOS TERCERIZADOS EN MATERIA DE TIC

El departamento de Tecnología es garante de administrar el contrato para el suministro de copias e impresiones de las diferentes unidades de la municipalidad, cumpliendo a demás con:

- Instalar las impresoras de RED en las terminales de las unidades municipales previa solicitud de los encargados de las distintas áreas municipales.

- Gestionar con la empresa proveedora de servicios de impresión, los insumos para el correcto funcionamiento de las impresoras.
- Gestionar ante las unidades de la municipalidad competentes para el pago de servicios a los proveedores de impresión.
- Asistencia técnica a los usuarios de las impresoras instituciones en el caso de problemas técnicos.
- Cada usuario de unidad es responsable de suministrarse el papel para efectuar copias en impresiones.
- No podrán imprimir documentos personales, ni a terceras personas en los equipos de la institución.
- Podrá utilizar para borradores de trabajo, hojas recicladas que no contengan información considera como confidencial.
- Hará buen uso del material de trabajo disponible en el área para sus impresiones.

VIGENCIA.

Este Manual entrará en vigencia a partir de la aprobación del mismo por parte del Concejo Municipal, a continuación dar la socialización con los encargados y jefes de las diferentes Unidades, permanecerá por tiempo indefinido introduciéndosele las revisiones y las mejoras que amerite cada tres años.