Gobierno de Puerto Rico
Administración de los Sistemas de Retiro
de los Empleados del Gobierno y la Judicatura
Oficina de Sistemas y Procedimientos

ESTÁNDAR OT-11-E001

Estándares de Solicitudes de Servicios y Acceso a las Aplicaciones

Daniel Casas Melendez

Director

INDICE

I. BASE LEGAL 1

II. TÍTULO 1

III. PROPÓSITO 1

IV. APLICABILIDAD 1

V. DEFINICIONES DE TÉRMINOS 1

VI. ESTÁNDAR 3

A. SOLICITAR SERVICIOS 3

B. SOLICITUD DE ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y ACCESOS. 3

C. TERMINACIÓN O CONCLUSIÓN DE EMPLEO O CONTRATO 4

VII. FORMULARIOS 4

VIII. CLAUSULA DE SALVEDAD 5

IX. CLAUSULA DE SEPARABILIDAD 5

X. VIGENCIA 5

ESTÁNDARES DE SOLICITUDES DE SERVICIOS Y ACCESO A LAS APLICACIONES

I. BASE LEGAL

Este estándar se adopta y promulga conforme a las disposiciones de la Ley Núm. 447 de 15 de mayo de 1951, conocida como "Ley que crea la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura", según enmendada. Además, es cónsono con la Ley Núm. 151 de 22 de junio de 2004, conocida como "Ley de Gobierno Electrónico".

II. TÍTULO

Este documento se conocerá como "Estándar de Solicitudes de Servicios y Acceso a las Aplicaciones de la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura"

III. PROPÓSITO

Este estándar tiene el propósito de exponer e informar los procedimientos y prácticas aprobados por la Oficina de Tecnología de Información (OTI), para las solicitudes de servicios de los recursos de informática y acceso a las aplicaciones de la Administración de Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura.

IV. APLICABILIDAD

Las disposiciones de este estándar serán de aplicabilidad a todos los empleados de la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura.

BORRADOR

V. DEFINICIONES DE TÉRMINOS

Los siguientes términos y frases tendrán el significado que se expresa a continuación:

A. ***"Acceso"*** - Significa que puede ingresar a un servicio, programa o alguna utilidad en la computadora.

B. ***"Administrador"*** - Significa el Administrador de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura.

C. ***"Administración"*** - Significa la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura.

D. ***"ASR"*** - Significa la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura.

E. ***"OTI"*** - Significa Oficina de Tecnología de Información de la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura.

F. ***"Accesos"*** - Significa que puede ingresar a un servicio, programa o alguna utilidad en la computadora.

G. **"Estándar" -** Significa un conjunto de especificaciones técnicas utilizadas para unificar el desarrollo de hardware o de software y la Oficina de Tecnología es la que administra los estándares.

H. ***"Recursos de Informática"*** - Significa las aplicaciones, herramientas, dispositivos (periféricos) y capacidades con los que cuenta una computadora.

I. ***"Solicitud de Servicio" (GPO) -*** Significa una característica de la familia de los Sistemas Operativos de Microsoft Windows NT, la política del grupo es un sistema de reglas que controlan el ambiente de trabajo de las cuentas de los usuarios y de las cuentas de las estaciones de trabajo. La política de grupo proporciona la gerencia y la configuración centralizadas de sistemas operativos, de uso y ajustes a los usuarios en un ambiente activo del directorio. Es decir que la política de grupo controla en parte lo que los usuarios pueden y no pueden hacer en un sistema informativo. La política de grupo es frecuentemente utilizada para restringir ciertas acciones que puedan plantear riesgos para la seguridad en el sistema.

J. ***"Aplicaciones"*** - Significa programas informáticos que permiten a un usuario utilizar una computadora con un fin específico. Las aplicaciones son parte del software de una computadora, y suelen ejecutarse sobre el sistema operativo. Una aplicación de software que tiene un único objetivo.

K. ***"Sistema Operativo"*** - Significa el sistema que controla la computadora y administra los servicios, sus funciones y ejecuta otros programas compatibles con éste. Un sistema operativo permite interactuar con el "hardware" de las

computadoras, controlar las asignaciones de memoria, facilitar la conexión a redes y el manejo de archivos.

L. ***"Usuario"*** - Significa el empleado, identificado con su nombre de usuario ("user name") y contraseña ("password"), que utiliza la computadora, sistema operativo, servicio o cualquier sistema informático.

VI. ESTÁNDAR

A. SOLICITAR SERVICIOS

1. Los servicios de asistencia de recursos de informática deberán ser peticionados enviando un correo electrónico al ServiceDesk (servicedesk@asr.gobierno.pr.). De esta forma se agilizarán las actividades de apoyo a los usuarios de ASR.

2. En caso de no poder utilizar el correo electrónico, la petición deberá realizarse mediante una llamada telefónica a la Oficina de Tecnología de Información (OTI), ServiceDesk.

3. Toda solicitud de servicio estará sujeta a verificación y asignación de prioridad por el Supervisor(a) de la División de Servicios Técnicos, o su Representante Autorizado, según la gravedad o importancia de la misma y la disponibilidad de recursos.

4. Los servicios de asistencia de recursos de informática deben tener asignadas credenciales de acceso que son únicas y exclusivas para su uso. Estas identifican al usuario, permiten la asignación de privilegios para las actividades relacionadas a su trabajo y no deben ser utilizadas por terceros.

B. SOLICITUD DE ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y ACCESOS

1. Las solicitudes de asignación, modificación, cancelación, acceso a los recursos de la red y aplicaciones de ASR deben ser enviadas a OTI, utilizando los formularios aprobados por la Administración para este propósito.

2. Cada director o supervisor de área será responsable de solicitar al dueño de la aplicación (Administrador o encargado de la aplicación en su área), o Director, la asignación, modificación, cancelación de accesos y privilegios para los recursos que estén bajo su supervisión.

3. Cuando un empleado cambie de área de trabajo o sus actividades de trabajo no requieran los accesos que tenía asignados, será responsabilidad del director o supervisor peticionar la cancelación de los mismos, notificando a OTI mediante el formulario correspondiente aprobado por la Administración para este propósito.

4. Dos veces al año, OTI enviará al dueño o director de la aplicación una lista de los usuarios con sus respectivos accesos, para revisión. Todo acceso incorrecto, o que no sea necesario, y se encuentre activo debe ser notificado a OTI con su respectiva hoja de petición para ser desactivado o modificado no más tarde de 10 días laborables desde el recibo de la lista.

C. **TERMINACIÓN O CONCLUSIÓN DE EMPLEO O CONTRATO**

1. La cooperación de las áreas a las que OTI sirve, es imprescindible para garantizar la actualidad de los empleados que acceden los sistemas de informática de ASR y su información. Sin esta información OTI no puede mantener al corriente.

2. Debido a que la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales es privilegiada en cuanto al comienzo, cambio de estado, terminación de empleo y contratos en ASR, su comunicación es de suma importancia para habilitar a OTI el llevar a cabo las gestiones necesarias referentes a las cuentas de accesos a la red de recursos de informática y sus aplicaciones.

3. La Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales debe notificar a la Sección de Seguridad de Sistemas de Información de OTI, con no menos de 7 días laborables de antelación a la terminación de empleo o contrato de personal de ASR o contratistas. Esta notificación debe incluir:

   a. Nombre del Empleado

   b. Puesto que ocupa

   c. Área u oficina para la cual labora

   d. Otra información pertinente a los accesos de aplicaciones o recursos de informática.

4. De igual forma, los supervisores deben notificar a los dueños de aplicaciones o al Directores del Áreas u Oficinas, sobre los empleados o contratistas que han cesado funciones para que estos envíen a OTI la debida hoja de petición con la cancelación de los accesos.

VII. FORMULARIOS

1. ASR-OT-002, "Solicitud de Activación o Desactivación de Cuentas o Aplicaciones" **(Véase Anejo 1)**

   Este formulario será completado por el gerente o supervisor, aprobado y firmado por los directores para solicitar acceso a los recursos de Informática que tiene la Administración y una vez el usuario tenga acceso firma la hoja.

VIII. CLÁUSULA DE SALVEDAD

Cualquier asunto relacionado con este estándar que no esté cubierto, será resuelto por el Director de la Oficina de Tecnología de Información en conformidad con las leyes y reglamentos aplicables al respecto. Además, en conformidad con las normas de la sana administración pública.

IX. CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD

Si cualquier disposición de este estándar fuera declarada nula o inconstitucional por un tribunal o autoridad competente, dicha determinación no afectará la validez de las restantes disposiciones del mismo.

X. VIGENCIA

Este estándar comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación por el Director de la Oficina de Tecnología de Información.

Aprobado en San Juan, Puerto Rico, el 10 de noviembre de 2010.

Daniel Casas Meléndez
Director
Oficina de Tecnología de Información

BORRADOR