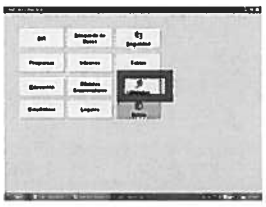
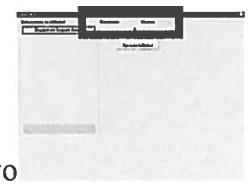
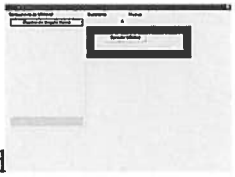
Escenarios de cambio de Seguro Social en el Sistema de Manejo de Casos

1. **Cambio de seguro social a un <u>cliente</u> (FORMA DE CLIENTE):**

   Este cambio solamente podrá ser ejecutado en la Oficina de Sistemas de Información por los funcionarios de OSI o funcionarios de la Compañía de Consultoría, a través de la utilidad creada para esos fines.

   Para ejecutar la función:

   - Entrar al sistema
   - Oprimir el botón Utilidades 
   - Oprimir el botón cambio de seguro social
   - Escribir el Existente y luego el Nuevo 
   - Oprimir el botón Ejecutar Utilidad 

   El usuario deberá solicitar por escrito el cambio.

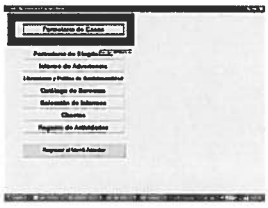
2. **Cambio de seguro social a <u>un caso</u> (FORMA DE CASO):**

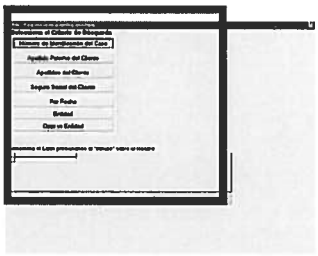
****Únicamente los funcionarios de OSI, PIR y Supervisores ejecutarán esta función**

Esta función se utilizará para cambiar el perfil atado a un caso que por equivocación se haya creado con un número de seguro social incorrecto o equivocado, por desconocimiento, causa ajena del funcionario de Programa o cualquier otra situación.

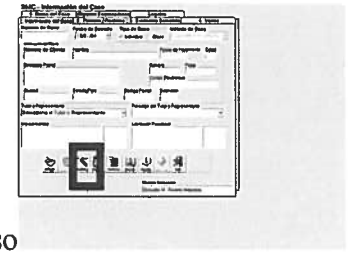
Esta función la podrán realizar los funcionarios de los diferentes programas directamente, **<u>siempre y cuando exista un perfil previo del cliente al que se necesite atar el caso</u>**.

Para ejecutar la función:

- Abrir la forma de caso: 

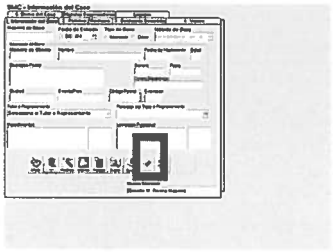


- Buscar el caso por cualquiera de las opciones disponibles



- Modificar el caso

- Escribir el número de seguro social correcto directamente sobre el número que deseamos cambiar.



- Oprimir el Botón Guardar
- Salir

Los casos OPPI/Versus serán trabajados de la siguiente manera:

- Deben escribir el número de seguro social: 000-00-0000 en el **área de clientes dentro de los casos**.
- Llenan toda la información pertinente.
- Asegúrense que en el Tab 3: **Evidencia Sometida** en el listado de agencia **seleccionan la agencia** contra la cual se establecerá el caso.
- Al imprimir la petición se tomara OPPI/vs y se añadirá la agencia seleccionada.
- **NO deben modificar el cliente con seguro social 000-00-0000. Ese cliente es genérico y deberá permanecer tal y como está para ser utilizado en los Casos OPPI Versus**
- Ir al Catálogo de servicios e Imprimir el perfil de la Agencia implicada y anejarlo al caso.

Oficina de Sistemas de Información

Aviso Importante a todos/as los/as usuarios del Sistema de Manejo de Casos

Ha llegado a nuestra atención la situación que surge cuando en el expediente físico del cliente **no especifica la edad en que comenzó el impedimento y la limitación funcional**.

En el Nuevo Sistema de Manejo de Casos, esa información es **requerida y no se puede dejar en blanco**.

Para atender esta situación se adoptarán las siguientes medidas:

1. En los casos del sistema anterior en los que no aparece la edad en que comenzó el impedimento y la limitación funcional **se actualizarán escribiendo el número 999 en esos campos**.

2. El número **0 deberá aparecer solamente** en casos en que el cliente **nació** con la condición y limitación funcional.

3. Todo caso entrado al sistema a partir de 2005, deberá contener la **información real del ciudadano**.

4. De haber dudas sobre este particular, favor de comunicarse con María Sustache, Coordinadora del Programa Información y Referido (PIR).

Recuerden que para garantizar el uso eficiente del sistema, es necesario que adoptemos estas medidas de forma inmediata.

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

HOJA DE COMPROMISO SOBRE EQUIPO PRESTADO

La Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos le ha prestado temporeramente el equipo detallado a continuación para la realización de tareas relacionadas con su trabajo.

_____

Equipo

Es nuestro deber solicitarle lo siguiente:

Bajo ninguna circunstancia, este equipo deberá permanecer fuera del alcance del usuario(a) al que se le asignó.

Luego de terminada su jornada de trabajo o actividad, asegúrese de que el equipo permanezca ubicado en un lugar bajo llave.

No deberá dejar el equipo desatendido, si no hay seguridad en el área de trabajo.

Al transportarlo, deberá hacerlo en el maletín que se le proveyó para esos fines.

Esperamos el equipo sea de utilidad para usted en el desempeño de sus funciones.

Acepto el equipo y me comprometo en hacer buen uso del mismo, siguiendo las recomendaciones ofrecidas en este documento:

Entrega

_____ _____

Nombre fucionario(a) solicita Firma

Fecha: _____ _____

(funcionario(a) de OSI)

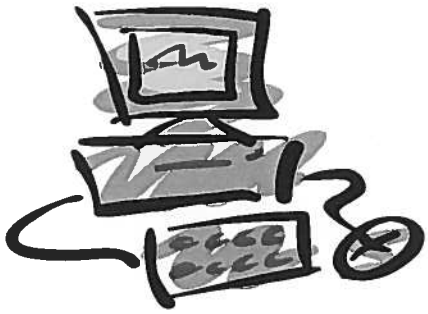
Devolución

_____ _____

Nombre fucionario(a) devuelve Firma

Fecha: _____ _____

(funcionario(a) de OSI)



OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

SOLICITUD DE SERVICIOS

Fecha:_____ **Hora:**_____

Funcionario: _____

Unidad: _____

Supervisor: _____

Seleccione la que aplique:

_____ Movimiento de Equipo
_____ Instalación de Equipo
_____ Sustitución de Equipo
_____ Eliminación de Equipo
_____ Reparación de Equipo
_____ Verificación de Sistema o Programa

Detalle:

___ Mouse
___ Monitor
___ Impresora
___ Terminal
___ Computadora personal
___ Batería
___ Línea de Comunicación
___ Teclado
___ Otro, especifique

_____

Detalle la situación específica que presenta el equipo o programa:

_____
_____
_____

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Procedimiento para solicitar, renovar, cambiar o retirar cuentas

Instrucciones

El Formulario para solicitar, renovar, cambiar o retirar cuentas se crea con el objetivo de mantener un registro actualizado de todas las peticiones relacionadas con la seguridad de acceso a los servidores de la Oficina de Sistemas de Información de OPPI, a través de los cuales se logra acceso a la información, el Internet, correo electrónico y Sistema de Manejo de Casos, entre otros.

Con el fin de facilitar la complementación del documento, se emiten las instrucciones.

Encasillado:

Tipo de solicitud para cuenta: Se deberá marcar el encasillado que esté de acuerdo con el tipo de solicitud que se está haciendo.

Nueva: Cuenta a empleado de reciente reclutamiento
Cuenta a empleado que no tenía acceso a los sistemas.

Renovación: Cuenta desactivada o bloqueada por el sistema Asistencia para renovación de Contraseña.

Cambio: Cuenta que se traslada a otra unidad de trabajo, oficina o programa
Acceso adicional a otra dependencia.

Retiro: Cuenta a la que se le cancela acceso a una unidad de trabajo, oficina o programa.
Cuenta de empleado que cesa funciones en la Oficina

Nombre del)la Solicitante (molde):

Escriba en letra de molde el nombre completo de la persona que solicita acceso.

Especifique Programa en el que se desempeña o desempeñará:

Especifique el Programa de trabajo en el que se desempeñará el empleado(a).

Directorio al que solicita Acceso:

Escriba a qué **Directorio** solicita acceso para el empleado(a).

Unidad de Trabajo: Seleccione la Unidad de trabajo

Tipo de Acceso: Seleccione qué tipo de Acceso solicita, entre ellos:

Usuario regular: se le otorgará acceso a un directorio con su nombre y-o a los directorios adicionales que se especifiquen en el área designada como Directorios adicionales a los que se dará acceso.

Supervisor(a) (Oficina-Programa): se le otorgará acceso a toda la información almacenada bajo el área de su supervisión.

Sistema de Manejo de Casos: se le otorgará el acceso a la base de datos. La seguridad será la establecida en cada caso o área de trabajo.

Otro tipo de acceso: especificar cualquier otro acceso que se pretenda solicitar.

Internet - No Internet: Seleccione si el empleado(a) tendrá acceso al Internet.

Cuenta de Correo electrónico:

Seleccione si el empleado(a) tendrá cuenta de correo electrónico

PRIFAS-RHUM: Seleccione si el empleado de comunicará con el sistema de contabilidad del Gobierno.

Horario de Acceso a los Sistemas Recomendado por el Supervisor:

El supervisor deberá detallar el horario en el que autoriza el uso de los sistemas para el empleado(a).

Recursos de OSI que necesita el(la) solicitante para desempeñar su trabajo y acceso específico a directorios del Sistema o Base de datos:

El supervisor detallará los recursos que necesitará el empleado. También podrá detallarse información específica sobre accesos.

Certificación:

El Supervisor deberá certificar el status del empleado en la Oficina, además de la actitud y corrección de la solicitud.
El empleado(a) firmará al lado del Supervisor

El Director de la Oficina de Sistemas aprobará o no la solicitud y documentará la fecha. Escribirá observaciones, de ser necesario y firmará la solicitud. No aprobará solicitudes incompletas o sin las firmas requeridas.

Cuando hay un cambio de unidad, programa u oficina, el supervisor del área deberá solicitar el retiro de la cuenta del funcionario(a) que ya con estará bajo su supervisión.

El supervisor del área que recibe al funcionario(a), deberá comenzar la solicitud de cambio de cuenta para que se le otorgue acceso al área donde se desempeñará el funcionario.

En caso de que se solicite acceso a más de un área de trabajo para un empleado, los supervisores de cada supervisor deberán firmar la solicitud. Se deberá designar un acceso principal y otro secundario y se detallará el periodo de tiempo aproximado al que se otorgará el acceso adiciona, en el área de Recursos de OSI. Esto no aplica al área gerencial o de administradores de los sistemas de información.

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

SOLICITUD DE MEDIDAS DE CONTROL Y SEGURIDAD SUGERIDAS

Solicito que se tomen las siguientes medidas de control y seguridad del siguiente empleado:

Nombre del Usuario/a: Usuario de OSI
Puesto del Usuario/a: Puesto que Ocupa Actualmente
Oficina: Oficina, Sección, Unidad, Programa

- ☐ Monitoría e Investigación Inmediata de los Correos Electrónicos
- ☐ Monitoría e Investigación Inmediata de los Expedientes Electrónicos
- ☐ Monitoría e Investigación de Uso de Impresoras (especificar fecha y hora) _____
- ☐ Modificación de Permisología del Usuario (especificar) _____
- ☐ Bloqueo de Cuenta de Correo Electrónico
- ☐ Bloqueo de Cuenta de Acceso a Windows
- ☐ Bloqueo de Todos los Archivos Electrónicos
- ☐ Bloqueo de Archivos Electrónicos Específicos (especificar) _____
- ☐ Bloqueo de Direcciones Electrónicas Específicas (especificar) _____
- ☐ Otro _____

Motivos para la solicitud: _____

_____

_____

Nombre	_____	07/11/2011
Personal Autorizado	Firma	Fecha

RESTABLECIMIENTO DE PERMISOS Y ACCESOS

Autorizo reestablecer los permisos y accesos del usuario mencionado anteriormente.

_____	_____	_____
Personal Autorizado	Firma	Fecha

mas/07

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

Procedimiento Operacional de OSI

MISIÓN, FILOSOFÍA Y OBJETIVOS DE OSI

Misión:

- Facilitar herramientas de trabajo, basadas en la tecnología informática, que promuevan incrementos en productividad, agilización de los procedimientos y a su vez, reducción de costos operacionales.

- Facilitar al personal gerencial, supervisor y administrativo información actualizada y rápida para la toma de decisiones.

Filosofía:

- Proveer servicios de calidad tomando en consideración las necesidades particulares de los usuarios(as), para atemperarlas con las realidades fiscales de la Agencia.

Objetivos

- Mantener comunicación efectiva con todos los usuarios(as) de los sistemas de OPPI.

- Proveer apoyo y asesoramiento técnico a los usuarios(as).

- Atender con prontitud las peticiones de servicio y llamadas de los usuarios(as).

- Proteger la confidencialidad y privacidad de la información almacenada, de acuerdo a la reglamentación.

- Establecer procedimientos de seguridad para salvaguardar la información en los sistemas.

- Proveer capacitación a los empleados(as) para ofrecer un mejor servicio.

- Establecimiento de Políticas de Informática que regulen la utilización de los Sistemas.

- Asesorar al Procurador(a) en las áreas relacionadas con informática.

- Definir las normas, procedimientos, operaciones, tecnología y adquisición de bienes en área de informática.

- Velar por la aplicación y cumplimiento de normas y procedimientos aprobados.

Orientación de las Estrategias de Operación:

- **Plataforma de Sistemas-** El personal de la OSI mantendrá los servicios disponibles en todo momento y utilizará mecanismos de contratación de consultoría para proveer apoyo técnico adicional para situaciones imprevistas que garanticen la estabilidad y continuidad de los servicios informáticos de la Oficina.

- **Estandarización-** Siempre que sea posible se mantendrá uniformidad en términos de programas, equipos y estructuras de datos, interconexión, comunicaciones y otros.

- **Coordinación-** Se mantendrá coordinación continua con las diversas áreas de servicio de la Agencia.

- **Apoyo y Asistencia-** Se ofrecerá asesoramiento, apoyo y asistencia técnica a los usuarios(as) y áreas gerenciales.

- **Recursos-** Se promoverá la utilización y aprovechamiento máximo de los recursos disponibles.

- **Promoción-** Se promoverá la utilización máxima de los recursos de informática disponibles.

- **Integración-** Se fortalecerá la integración de los sistemas, bases de datos y telecomunicaciones en una estructura completa, flexible y accesible a todos los empleados(as) de la Oficina.

- **Monitoría-** Se monitoreará la utilización de los sistemas de acuerdo a las normas y procedimientos aprobados por el Procurador(a) y se mantendrán actualizados los procedimientos establecidos.

Alcance y Organización del Servicio

La OSI cuenta con un Director(a), quien tiene la responsabilidad de recomendar las políticas sobre Sistemas de Información en la Agencia. Le asiste un Especialista en Sistemas de Información, quien junto al Director(a) tiene la responsabilidad de velar por el uso adecuado de los sistemas y el funcionamiento confiable de los mismos.

Los funcionarios(as) de la OSI se aseguran de que se mantenga la continuidad en los servicios que se ofrece a toda la población de personas con impedimentos, familiares, profesionales en el Área de servicio a personas con impedimentos.

La OSI brindará apoyo y asistencia técnica a todos los empleados(as) de la OPPI, procurando una alta calidad en el servicio y manteniendo una respuesta diligente ante las solicitudes de ayuda.

Integración de OSI con otras Áreas de OPPI

La OSI deberá mantener comunicación continua y colaboración directa de las siguientes áreas en la Agencia:

- **Oficina del Procurador(a) Propia-** El Procurador(a) como autoridad máxima de la Agencia es el que aprueba los proyectos y la adquisición de recursos que complementan los sistemas de información de la Oficina. Es la máxima autoridad gerencial a la cual se reportarán todas las situaciones que impactan los sistemas de información. Implantará normas, reglamentos y planes de trabajo.

- **Oficina del Procurador Auxiliar**- El Procurador(a) Auxiliar es el intermediario(a) entre las áreas programáticas y administrativas de la Agencia, con la OSI. Recogerá insumo de las diferentes áreas y los canalizará hacia sistemas. Recibirá asesoramiento sobre los recursos disponibles para las áreas que supervisa e implantará proyectos sobre sistemas, autorizados por el Procurador(a). Asistirá al Procurador(a) en la implantación de normas, reglamentos y planes de trabajo.

- **Oficina de Administración y sus componentes**

    - **Oficina de Recursos Humanos-** Área designada para reclutar el personal necesario en la OSI.

    - **Oficinas de Finanzas y Presupuesto-** Brindará apoyo a la OSI en las áreas de adquisición de bienes una vez aprobados por el Procurador(a).

    - **Oficina de Servicios Generales-** Brindará apoyo a la OSI en las áreas de adquisición de bienes una vez aprobados por el Procurador(a) y además mantendrá un inventario actualizado de la propiedad en uso, proveerá materiales y junto con los funcionarios(as) de Sistemas ubicarán los equipos en las áreas designadas.

      Ofrecerá apoyo inmediato en el área de las recomunicaciones no cubiertas por la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

      Mantendrá activo un banco de recursos y proveedores de servicio para dar apoyo a los equipos, materiales y programas adquiridos por la Oficina.

Se encargará de procurar garantías y servicios según establecidos en las compras relacionadas a los sistemas.

Seguridad

Con el objetivo de lograr la operación sistemática y organizada de los Sistemas de Información, se han establecido procedimientos operacionales de seguridad catalogados en tres renglones principales: Seguridad de Acceso, Seguridad física de Equipos y Programas y Seguridad Lógica de la información almacenada. (Refiérase a Documento 1- Procedimiento de Seguridad)

Estándares sobre Aplicaciones o Programas

Manejo de Programas

La mayor parte de las licencias de las aplicaciones o programas instalados en la OPPI son provistas por Contratos que el Gobierno tiene establecido con Compañías como Microsoft Corp., Symantec Corp. y otras.

Todo programa cubierto por el contrato del gobierno, provisto a la OPPI, siguiendo las Directrices específicas del documento titulado: "Guía de Licenciamiento para Usuarios", "Aplicación para Solicitud y Distribución de Licencias Microsoft en Línea" (Refiérase a Documento 2). El Oficial Principal de Informática de la Agencia o el Administrador(a) de Sistemas de Información será el responsable de la solicitud de licencias a través del Internet y de recoger los discos con los programas, una vez aprobadas las licencias. No podrá delegar esta responsabilidad en otras personas.

Igualmente es responsabilidad del funcionario(a), actualizar cuando se le requiere, el inventario de solicitud de licencias a la OGP. De tal manera que la distribución de licencias se mantenga actualizado en esa base de datos accedida a través del Internet. Si la licencia que contiene un equipo que será dado de baja se va a utilizar en otro, no procede la devolución de la misma a la OGP. Los Programas "Select", provistos anteriormente por la OGP, al culminar su utilización en las Agencias, son devueltos a esa Oficina para ser destruidos.

Todos los programas de la OPPI se mantendrán dentro de la seguridad establecida en la OSI, dentro de armarios en la Oficina del Director(a) y solamente podrán ser utilizados por los funcionarios(as) de la OSI en sus funciones. Igualmente, solo se transportarán a las Oficinas Regionales, de ser necesario, por funcionarios(as) de OSI. La OSI mantendrá un inventario de licencias instaladas en las computadoras de la OPPI, el cual será actualizado en su totalidad cada dos años.

Aplicaciones de Servidor utilizadas en la OPPI:

El contrato de Gobierno con Microsoft Corporation, provee "Paquetes" de programas prediseñados en forma estandarizada, para la utilización de cualquier usuario(a).

A. **"Paquete" de Aplicaciones de Microsoft**

- Microsoft Windows Server 2003- Sistema Operativo robusto y confiable instalado en los Servidores.
- Microsoft Windows Server 2000- Sistema Operativo robusto y confiable instalado en los Servidores.
- Microsoft Exchange Server 2003-Sistema de correo electrónico para servidores.
- Microsoft ISA Server 2000-Permite la comunicación interna y externa en ambas direcciones.
- Microsoft Web Server 2000-Permite la publicación de páginas de Internet.
- Microsoft SQL Server 2000 Std. Ed.- Sistema que almacena bases de datos.

B. **Symantec Enterprise Edition v9**:

- Sistema para detectar y reparar Virus y "Spam" en los Sistemas de la Oficina, incluyendo los correos electrónicos.

C. **Veritas Backup Exec v8.6**

- Sistema para la realización de resguardos de información.
    - Open File Agent- herramienta que permite la realización de resguardos aún cuando haya archivos de información abiertos.
    - Remote Agent- herramienta que permite realizar resguardos de hasta seis servidores.

Aplicaciones de Escritorio:

A. **"Paquete" de Aplicaciones de Microsoft**

- Microsoft Windows 98, ME, 2000, XP- Sistemas Operativos instalados en las computadoras de los usuarios(as) de la red.
- Microsoft Office 2000, XP, 2003- "Paquete" de programas que incluye:
    - Microsoft Word- Programa de Procesamiento de Palabras
    - Microsoft Excel- Programa de Hojas de Cálculo
    - Microsoft Power Point – Programa para la elaboración de presentaciones
    - Microsoft Access- Programa para la elaboración de bases de datos sencillas
    - Microsoft Outlook- Programa de Manejo de correo electrónico, agendas, calendarios y otros

Sistemas Adquiridos:

Cuando la OSI necesita algún **programa propietario de una de las compañías**, pero el mismo **no está cubierto por el Contrato de Gobierno**, siempre podrá ser adquirido a través de la OGP, a un costo menor que en cualquier lugar comercial que lo distribuya.

Los Programas **no cubiertos por el contrato de Gobierno, creados por otras compañías**, podrán ser adquiridos por la OPPI, siempre y cuando exista una justificación válida sobre su necesidad.

La OPPI podrá adquirir mediante justificación y contrato, el desarrollo de productos de bases de datos, de acuerdo a las necesidades del servicio que se ofrece a los ciudadanos. La justificación deberá definir los requerimientos claramente y por escrito,. El desarrollo deberá tomar en consideración el crecimiento, la flexibilidad, la adaptabilidad con los equipos existentes y las telecomunicaciones que permitan la interconexión entre las unidades regionales y central, además de tener la capacidad de operar en navegadores de uso común en la industria. Deberá tener un sistema de seguridad capaz de controlar la creación y la asignación de privilegios a los usuarios(as).

Toda aplicación personalizada que sea implementada en la OPPI debe estar documentada en términos de metodología de desarrollo y estándares de uso común o procedimientos. Se documentará claramente: los nombres de las variables, constantes, tablas, funciones y procedimientos, sus nombres deberán reflejar la información que contienen.

La programación deberá contener comentarios generales para describir los procedimientos que ejecuta el sistema y sus componentes. Cada actualización o cambio en la Programación deberá estar documentada por escrito en el archivo que contiene el código fuente e impreso y asegurado en la bóveda. El código fuente del Sistema de Manejo de Casos está documentado, para facilitar el mantenimiento y/o actualización del mismo cuando sea necesario, sin depender de la persona o compañía que lleve a cabo la programación.

Proceso para la adquisición de programas:

- Toda solicitud para la adquisición de Programas deberá dirigirse al Procurador(a).
- Se generará memorando con justificación de la necesidad de la compra acompañado del documento de Solicitud de Obligación de Fondos.
- El Procurador(a) revisará los documentos y los referirá al Director(a) de la OSI para evaluación y recomendación.
- El Director(a) de la OSI evaluará la petición y someterá recomendación al Procurador(a) para aprobar la compra. De no ser recomendada la compra, se devolverá a la unidad que genera la petición con la explicación para la denegación de la solicitud.
- El Procurador(a) aprobará la compra firmando los documentos sometidos y los enviará al personal de la Oficina de Servicios Generales, quienes procederán con la compra del equipo o programa. Los funcionarios(as) de Servicios Generales podrán solicitar la asistencia del personal de OSI, en caso de necesitar información técnica o especificaciones.

Los programas adquiridos por la OPPI para satisfacer las necesidades específicas de los empleados(as) con impedimentos, por su alto costo y la exclusividad en la venta y distribución del producto, serán adquiridos con "Software Maintenance Agreement", lo que garantiza actualizaciones adicionales a estos programas, por un término de tiempo.

Los funcionarios(as) de la Oficina de Servicios Generales manejarán la compra y recibo en la OPPI de los programas solicitados, una vez recibidos los numeran siguiendo la reglamentación sobre propiedad de la OPPI y luego los dirigen al Director(a) de la OSI.

Programas que han sido adquiridos en OPPI

- Adobe Acrobat 6.0 Professional- Se utiliza para la creación de documentos en formatos PDF que es el estándar para documentos a publicarse en la Internet o para ser transmitidos electrónicamente.
- Jaws for Windows 3.7- Programa de lectura de pantallas a través de voz que permite a los no-videntes para acceder a sus computadoras, documentos, páginas de Internet y correo electrónico, de acuerdo a las funciones asignadas.
- Sistema de Manejo de Casos- Diseño y programación de un sistema que utiliza un lenguaje de programación moderno, confiable, seguro y el cual provee para el almacenamiento en una base de datos de la información de los clientes que visiten la Oficina y reciban servicios. A través del mismo, se maneja, organiza y facilita la búsqueda de información que permite la creación de informes estadísticos y otros, relacionados con la clientela que se atiende.
- Front Page 98- Sistema de diseño de páginas de Internet.
- Visual Fox Pro 6- Sistema de desarrollo de bases de datos.

Estándares para Equipo

Todo equipo que adquiera la OPPI cumplirá con los requerimientos mínimos detallados en la Política de Adquisición de Equipo para Sistemas Computadorizados de Información de la OGP.

La OSI establecerá prioridades en la solicitud y adquisición de equipos y o materiales relacionados a los sistemas. Se evaluarán los siguientes aspectos:

- Precio- costo inicial, costo del mantenimiento y materiales que utiliza, por el periodo de uso aproximado del equipo.
- Calidad- presencia en el mercado nacional e internacional, estructura de servicio y confiabilidad en el mercado y certificados de calidad.
- Desarrollo Tecnológico- se deberá tomar en cuenta el status, nivel y la permanencia actual de la tecnología en el mercado.
- Capacidades- se evaluará si el producto satisfacerá las expectativas en términos de rendimiento y capacidad de crecimiento ante las posibles demandas de los usuarios(as).
- Garantía- todos los equipos en el área de sistemas serán adquiridos con tres años de garantía en piezas y servicios "on-site". En algunos casos de extenderá la garantía del equipo para asegurar el servicio experto de la compañía fabricante.

Proceso para la adquisición de equipos.

- Toda solicitud para la adquisición de Equipos deberá dirigirse al Procurador(a).
- Se generará memorando justificando la necesidad de la compra acompañado del documento de Solicitud de Obligación de Fondos.
- El Procurador revisará los documentos y los referirá al Director(a) de OSI para evaluación y recomendación.
- El Director(a) de la OSI evaluará la petición, determinará la cantidad y la descripción del equipo y someterá recomendación favorable o desfavorable al Procurador(a), para aprobar la compra. De no ser recomendada la compra, se devolverá a la unidad que genera la petición con la explicación para la denegación de la solicitud.
- El Procurador(a) aprobará la compra firmando los documentos sometidos y los enviará al personal de la Oficina de Servicios Generales Servicios Generales, quienes procederán con la compra del equipo. Los funcionarios de Servicios Generales podrán solicitar la asistencia del personal de sistemas en caso de necesitar información técnica o especificaciones del equipo, para cumplir con los estándares establecidos.

Los funcionarios de la Oficina de Servicios Generales manejarán la compra y recibo en la OPPI de los programas solicitados, una vez recibidos los numeran siguiendo la reglamentación sobre propiedad de la Oficina y luego los dirigirán al Director(a) de la OSI, quien impartirá directrices sobre su utilización y distribución.

Disposición de Equipos

La disposición de equipos electrónicos significará la remoción del mismo de los inventarios de la propiedad de equipos de OSI. La OSI solicitará mediante memorando al Director(a) de la Oficina de Servicios Generales, dar de baja del inventario de la propiedad, los equipos y éste a su vez, se regirá por las reglas establecidas para esos fines en la Administración de Servicios Generales (ASG).

Con el fin de proteger la confidencialidad de la información y licencias propiedad del gobierno, la OSI será responsable por disponer adecuadamente del equipo que no tenga uso eliminando su contenido del disco duro de tal manera, que el contenido no pueda recuperarse en el futuro, ya sea removiéndolo físicamente y manteniéndolo en la OSI, utilizando flujo magnético o reiniciando el mismo a través de la eliminación de particiones con herramienta "fdisk" o reescribiendo sobre el mismo.

Se seleccionará el método más adecuado y se realizará el siguiente procedimiento:

1. Mantendrá un registro por escrito de:

    - Fecha en la que se removió el contenido
    - Número de Serie del Equipo
    - Marca y Modelo
    - Método de remoción o destrucción utilizado
    - Nombre de la persona que hizo el proceso

- Firma de la persona que hizo el proceso

(Refiérase al Documento 3- "Registro de Remoción de Componente para Disposición de Equipo")

Prestar equipos:

Ante la necesidad de prestar equipos, tales como computadoras portátiles, video-proyectores y otros, la OSI mantendrá un Registro (Refiérase a Documento 4- Registro de Equipos Prestados por OSI) para ser utilizados de forma temporera. Se deberán completar los siguientes pasos para prestar un equipo:

1. Llenar Formulario de Solicitud de Servicio y especificar la necesidad
2. Presentar formulario a la OSI
3. Completar el Registro de Equipos Prestados, especificar:
    a. Fecha en que se solicita
    b. Fecha en que se entregará
    c. Propósito para solicitar equipo
    d. Nombre y firma del solicitante
    e. Nombre y firma del funcionario(a) que asigna el equipo
4. Asegurarse de recibir documento relacionado a la responsabilidad que asume el funcionario al tener asignado el equipo de manera temporera. (Refiérase a Documento 5- Hoja de Compromiso sobre Equipo Prestado)
5. El funcionario(a) de OSI que reciba el equipo devuelto, verificará si el mismo las condiciones del mismo y certificará la fecha de devolución en la Hoja de Compromiso sobre Equipo Prestado.

Apoyo y Mantenimiento a los Sistemas Internos

El personal de la OSI será responsable por brindar apoyo a los usuarios de los sistemas de información de OPPI, así como del mantenimiento de los sistemas internos. Se llenará el documento "Solicitud de Servicio" (Refiérase a Documento 6), para dar curso a cualquier situación o problema.

El mantenimiento incluye, pero no se limita a:

- Reparación de equipos
- Cambio de instalación de programas
- Cambio de ubicación de los equipos
- Mejoras "upgrades" de los equipos
- Creación y mantenimiento de cuentas y buzones
- Verificación del funcionamiento de los equipos
- Notificación a los funcionarios encargados, en caso de garantías
- Instalación y configuración de sistemas nuevos
- Re-estructuración en los archivos de data

Los sistemas están configurados para asegurar la actualización automática del Sistema Operativo.

Comunicaciones

- La OPPI utilizará los servicios de comunicación y acceso al internet a través de la red de comunicación del Gobierno.
- Se mantendrán líneas alternas de acceso externo contratadas a través de proveedores de servicio de Internet, en caso de que falle la red de comunicación existente.
- Los equipos de comunicación se regirán por las recomendaciones para esa tecnología, al momento de la instalación, en términos de velocidad de transferencia de datos, voz e imágenes.
- Se mantendrá una infraestructura de red segura, escalable y basada en los estándares de la industria.
- Todo equipo computadorizado e impresores estará conectado a la red de comunicaciones de la OPPI.
- Las redes se mantendrán operacionales en todo momento.
- El diseño de la red será documentado.
- La red será diseñada para cumplir los estándares de seguridad establecidos e implementada por medio de autenticación.

Resguardo de Información

Los funcionarios(as) de la Oficina de Sistemas de Información (OSI) serán responsables de realizar el resguardo y mantenimiento de la información generada diariamente por los usuarios(as), de manera que en caso de eventualidades o desastres, se pueda garantizar la continuidad de los servicios de manera rápida, confiable y ágil siguiendo los procedimientos establecidos en el Documento "Disposición de Resguardos y Documentos de Sistemas de Información". (Refiérase a Documento 7)

Los empleados no podrán almacenar información en los discos duros de las computadoras, sin previa autorización del Director de la Oficina, tal y como se especifica en el "Reglamento Interno para el Uso y Manejo de Sistemas de Información, Internet y Correo Electrónico" de la OPPI, Sección VIII, Seguridad (Refiérase a Documento 8- Reglamento Interno para el Uso y Manejo de Sistemas de Información, Internet y Correo Electrónico".

Excepciones a la regla

En caso de Inspecciones que generen transferencia de grandes cantidades de archivos de fotos, se podrán almacenar temporeramente en C:, para evitar recargar el servidor de data. Una vez utilizadas las imágenes e impresas y archivadas en el expediente correspondiente, las mismas deberán ser eliminadas del disco duro.

En caso de que por alguna razón se prevea un "Down Time" extenso de Sistemas de Información, se podrá sincronizar la información del usuario(a) de la red al disco duro, para procurar un "resguardo adicional" al de sistemas, a la mano del usuario(a). El procedimiento deberá ser solicitado y aprobado por el Director(a) de OSI.

Por un mínimo de dos veces al año, se divulgarán cápsulas de orientación a los usuarios(as) de computadoras, en relación a la política sobre Disposición y Resguardo de documentos que les aplique.

Planes de Contingencia

El Área de Informática contará con un Plan de Contingencia (Refiérase a Documento 9-Plan de Contingencia ante Situaciones de Emergencia) que incluya lo siguiente:

- Continuación de las operaciones de la Agencia con procedimientos alternos
- Mantenimiento de resguardos de información en lugares seguros dentro y fuera de la Agencia.
- Apoyo por medios magnéticos y procesos documentados para facilitar la reinstalación de las operaciones normales en el menor tiempo.
- Disponibilidad de un directorio del personal interno y externo de apoyo para ser activado al momento de ocurrir un evento inesperado o tan pronto pase la emergencia.

Investigación y Capacitación

- La gerencia de Informática realizará investigaciones de tecnología informática y la pondrá a disposición de todas las dependencias para ser utilizada al momento de brindar asesoría.

- La gerencia de Informática será responsable de mantener actualizados los documentos sobre Normas y Procedimientos, Planes de Contingencia y todos los procedimientos operacionales del Área de Sistemas.

- Los funcionarios(as) de la OSI velarán por la utilización adecuada y la efectividad en el manejo de los recursos informáticos.

- Se promoverá la investigación y capacitación en avances tecnológicos respecto a la tecnología de redes, componentes relacionados, desarrollo de programas, bases de datos y comunicaciones, entre otros.

- La capacitación de los empleados(as) sobre asuntos relacionados a la informática, será recomendada por el Director(a) de la OSI.

- Se promoverá continuamente la utilización adecuada de los sistemas, basado en la Reglamentación y Procedimientos aprobados y adoptados. Se utilizarán los siguientes foros:

    - Correo electrónico
    - Adiestramiento (como mínimo, uno al año)

Inspección del Cumplimiento de Normas y Procedimientos

La Oficina de Sistemas de Información (OSI) de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos (OPPI), tiene la responsabilidad de asegurar el cumplimiento con el "Reglamento Interno para el Uso y Manejo de Sistemas de Información, Internet y Correo Electrónico", adoptado el 19 de agosto de 2004.

Para cumplir con esa responsabilidad se ha desarrollado e implantado un Procedimiento de Inspección (Refiérase al Documento 10- Procedimiento de Inspección de la Utilización de los Sistemas de Acuerdo a las Normas de Sistemas de Información, Internet y Correo Electrónico), que permite recopilar la información necesaria para tener un perfil del cumplimiento de los usuarios de la red, con las normas adoptadas. Este proceso se realizará una vez al año se seleccionará un diez por ciento (10%) del total de computadoras de la OPPI, incluyendo las Oficinas Regionales para revisión.

Los documentos "Formulario de Inspección de la Utilización de los Sistemas de Acuerdo a las Normas de Sistemas de Información, Internet y Correo Electrónico" y de "Reporte de Incidentes en Revisiones Periódicas a los Sistemas de OPPI", complementarán la ejecución del procedimiento.

Revisiones Periódicas a los Servidores de OPPI

Los servidores de la OPPI, están configurados a los fines de que mantengan archivos de texto "log files" de las actividades significativas que ocurren en sus sistemas. Las áreas de mayor interés para mantener un sistema confiable y de mayor tiempo activo son los "Application log", los "System log", "Security log", "DNS log" y "Web log".

Se mantendrán activas las políticas de auditoría locales de los servidores, para que recopilen la información relacionada con seguridad del "Active Directory" como: intentos de entrada, manejo de cuentas, acceso a directorio de servicios, entradas al sistema, acceso de objetos, cambios de políticas, uso de privilegios, procesos y eventos de cada servidor.

El Proceso de Revisión se complementará con la utilización de los formularios "Reporte de Incidentes en Revisiones Periódicas a los Sistemas de OPPI" (Refiérase al Documento 11) y "Reporte de Incidentes en Web Logs" (Refiérase al Documento 12). En estos reportes solamente se anotan incidentes excepcionales encontrados en las inspecciones que se realizan el último día laborable de cada semana, de los archivos mencionados. En el caso de los "Web logs", se realizarán por lo menos, tres veces por semana.

En los reportes, el funcionario(a) que efectuará la inspección registrará hallazgos significativos específicos encontrados en los servidores, recomendaciones, como procedió ante el hallazgo y sus comentarios.

El formulario deberá ser iniciado por el funcionario(a) y referido al Director(a) de OSI, para su revisión y determinación correspondiente.

El Director(a) de OSI deberá fechar e iniciar el documento para certificar que lo ha revisado. Una vez revisado, podrá archivarlo o referir la situación al Procurador(a) de ser necesario.

Aprobado por la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, el 21 de marzo de 2005.

Lcdo. José R. Ocasio García

Procurador

OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD

La unión de esfuerzos entre los diferentes componentes de la Oficina como la Gerencia, la Oficina de Sistemas de Información, la Oficina de Asuntos Legales, la Oficina de Recursos Humanos y Servicios Generales y Supervisores, conduce al éxito en la operación de los Sistemas de Información.

La gerencia de la OPPI se compromete a evaluar los riesgos de seguridad, a desarrollar, reforzar y hacer cumplir la política escrita y las normas y procedimientos de las operaciones de los sistemas mecanizados de información.

Dentro de la estructura organizacional de la Oficina del Procurador(a) de las Personas con Impedimentos (OPPI), es en la Oficina de Sistemas de Información (OSI), en la cual se administran todos los sistemas mecanizados, de redes y comunicaciones de la Agencia.

El personal de la OSI se asegurará de que los usuarios(as) estén cumpliendo con las normas de seguridad de la OPPI. Recomendarán en cualquier momento a la gerencia sobre nuevos y adecuados controles para prevenir el acceso no autorizado a los datos, programas, equipos y todo acceso que violente las normas y procedimientos establecidos.

Es en la Oficina de Recursos Humanos, que durante el proceso de reclutamiento, los empleados(as) de nuevo ingreso reciben los formularios de normas, procedimientos y directrices que regulan los Sistemas de Información de OPPI.

Cada supervisor discutirá los procedimientos establecidos con el empleado de nuevo ingreso y éste último firmará un documento que certifica que ha leído y entendido los procedimientos que rigen la utilización de los Sistemas de Información.

Al cesar sus funciones un empleado, el Director (a) de Recursos Humanos solicitará a la OSI, el retiro del nombre de usuario(a), la contraseña y el buzón de correo del empleado, de los sistemas mecanizados de información de la OPPI.

Las Áreas de Servicios Generales, Presupuesto y Finanzas, brindarán el apoyo operacional y económico que asegura la ejecución del Procedimiento de Seguridad en términos de los equipos y programas que se solicitan.

Con el objetivo de lograr la operación sistemática y organizada de los Sistemas de Información de la OPPI, se establecen procedimientos operacionales de la seguridad. Los mismos se han catalogado en tres renglones principales a saber:

A-Seguridad de Acceso a OSI

La OSI consta principalmente de dos áreas físicas dentro de la Oficina Central de la Agencia, a saber:

- Oficina principal, la cual ocupa la Oficina del Director(a) y funcionarios(as) de la misma, además de los Servidores que componen la Red.

- Oficina donde ubican los equipos de telecomunicaciones que le dan apoyo a la Red, en la Oficina del Procurador(a) propia.

La OSI es un área restringida físicamente, al personal interno o externo autorizado. Solo podrá acceder el área, el personal autorizado directamente por el Procurador(a) y/o el Director(a) de la OSI.

I. Acceso a la Oficina de Sistemas de Información

La persona que requiera acceso a la Oficina, luego de ser autorizada, completará el documento de Registro (Anejo I- Registro de Acceso a OSI), donde especificará claramente la fecha, nombre, área de trabajo, motivo de la visita, hora de entrada, hora de salida. Una vez autorizado, entrará acompañado por el Director(a) del Área o funcionario(a) de la OSI autorizado por el Procurador(a) o el Director(a) de OSI, a permitir el acceso a otras personas.

Toda persona que necesite servicios de la OSI, deberá solicitarlo mediante la utilización de las hojas de servicio que se encuentran en el archivo OPPIPUB del Sistema, en la bandeja ubicada en la puerta de acceso al área de OSI o deberá llamar a las extensiones 2001, 2017 ó 2018.

II. Acceso al Área de Telecomunicaciones

El acceso al Área donde se encuentran los Sistemas de Telecomunicaciones, será restringido bajo llave y para accederlo, la persona que pretenda entrar a ella deberá ser autorizada por el Procurador(a) y/o el Director(a) de la OSI. Al igual que en la OSI, luego de ser autorizada, la persona completará un documento de Registro, (Anejo II- Registro de Acceso a los Equipos de Telecomunicaciones) donde especificará claramente su nombre, área de trabajo, motivo de la visita, hora de entrada, hora de salida. Una vez autorizado y completado el formulario de registro de entrada, entrará acompañado por el Director(a) del Área o funcionario(a) de la OSI autorizado por el Procurador(a) o el Director(a) de Sistemas, a permitir el acceso a la persona. El formulario en este caso, será mantenido en la Oficina del Procurador(a) Propia y deberá requerirse que toda persona lo llene, antes de brindar acceso a esta área. Una vez completado, algún funcionario(a) de esa Oficina, deberá dar acceso al lugar.

Las Oficinas Regionales contarán con un documento similar que será completado cada vez que se acceda al servidor para trabajar en él. (Anejo III- Registro Servidores Oficinas Regionales)

B- Seguridad física de equipos y programas

La OSI mantendrá óptimas facilidades físicas para preservar la seguridad del área y los equipos y programas que custodia, contrarrestando los posibles riesgos ante los posibles daños que puedan causar eventos como:

- Fuego- se mantendrá en un área visible y accesible en todo momento, un sistema de supresión de fuego (extintor) de operación manual. Se mantendrá en cada área un sistema de detección de humo y alarma, el cual será inspeccionado y probado de forma periódica para asegurar su buen funcionamiento, en coordinación con la Oficina de Servicios Generales, de acuerdo al Reglamento de Bomberos de Puerto Rico.

- Agua- se mantendrá en altura suficiente, los equipos, para evitar que pueda ser dañado por causa de inundaciones en el área.

- Interrupciones o variaciones en la energía eléctrica- se mantendrán baterías de resguardo a los equipos del área. Los servidores específicamente, estarán conectados a baterías conectadas a su vez, a tomas dirigidas a la planta eléctrica del edificio. En caso de fallas en la energía eléctrica por largos periodos de tiempo, se implantará el Plan de Contingencia ante Situaciones de Emergencia, desarrollado y/o cualquier otro procedimiento operacional de la OSI que aplique.

- Temperatura- se mantendrá una unidad de aire acondicionado dedicada para la Oficina de Sistemas de Información y el Área de Equipos de Telecomunicaciones. Las mismas operarán separadamente del sistema de aire central de la Oficina. Se operarán de manera simultánea para garantizar la temperatura adecuada para los equipos.

- Químicos- no se permitirá el almacenamiento de químicos y otros elementos que afecten el ambiente de operación normal de los equipos y materiales almacenados o que puedan servir como material de aceleración o combustión.

C- Seguridad Lógica de la Información almacenada

I- Acceso a las Áreas de Información almacenada

- Solo el personal autorizado de manera expresa o por razón de sus funciones, tendrá acceso a los archivos de datos y programas instalados en los servidores.

- El personal gerencial tendrá acceso a los Sistemas que solicite el Procurador para ellos. Para asegurar la integridad de la información, siempre se recomendará que se solicitarse acceso total, se active el atributo "Read Only", en las áreas que no sean directamente relacionadas con su Oficina.

- Los administradores(as) de la Red y funcionarios(as) a cargo de los Sistemas, tendrán acceso a los archivos y sistemas que estime el Director.

- Los Directores(as) y Coordinadores(as) de las Áreas de Trabajo, tendrán acceso a todos los archivos de sus respectivas áreas de trabajo. Estos determinarán y recomendarán por escrito el acceso que se le dará a sus subalternos. Solicitarán el nivel de acceso utilizando el "Formulario para Solicitud, Renovación Cambio o Retiro de Cuentas". (Anejo IV)

- Al usuario(a) de los Sistemas de Información, se le otorgará el acceso recomendado por su supervisor mediante el Formulario para Solicitud, Renovación Cambio o Retiro de Cuentas.

- La OSI no procederá con la peticiones del Formulario para Solicitud, Renovación Cambio o Retiro de Cuentas, si el mismo no ha sido aprobado por el Director(a) del área, el Procurador(a) o Procurador(a) Auxiliar.

- La OSI será responsable de mantener un expediente escrito de las peticiones realizadas.

II - La contraseña de acceso a los sistemas mecanizados de información.

A- Especificación de Seguridad de cuentas en la Red de OPPI:

- La Administración de la Oficina se reserva el derecho de restringir, limitar, denegar o cancelar accesos a las cuentas utilizadas para propósitos ajenos que no sean los especificados y autorizados.

- La contraseña es secreta, única y privada es decir no será divulgada.

- La contraseña deberá contener por lo menos ocho caracteres y cumplir un requisito de complejidad mínima (números, letras y-o combinación).

- No se podrán reutilizar las últimas cinco contraseñas.

- El sistema notificará al empleado cuando su contraseña de acceso esté por expirar y éste podrá cambiarla siguiendo la norma referente a la extensión y complejidad del mismo.

- La cuenta es para uso exclusivo del solicitante y éste será responsable del contenido y la utilización de la cuenta.

- El acceso o privilegio concedido estará limitado al propósito indicado en el "Formulario para Solicitud, Renovación Cambio o Retiro de Cuentas".
- Todas las cuentas de los usuarios expirarán cada noventa días.
- Todas las cuentas de acceso a las que se intente entrar cinco veces corridas sin éxito, serán bloqueadas por el sistema.
- Las cuentas bloqueadas por el sistema permanecerán así, un mínimo de diez minutos, tras lo cual, se desbloqueará automáticamente. El Administrador de la red podrá desbloquear la cuenta manualmente antes de los diez minutos.
- Al utilizar la cuenta por primera vez, el usuario deberá cambiar su contraseña.
- Se utilizará el "Formulario para Solicitud, Renovación, Cambio o Retiro de Cuentas" para solicitar servicios relacionados a las cuentas.

Adoptado por la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, el 21 de marzo de 2005.

Lcdo. José R. Ocasio García

Procurador

Anejo I- Registro de Acceso a OSI

Anejo II-Registro de Acceso a los Equipos de Telecomunicaciones

Anejo III- Registro Servidores Oficinas Regionales

Anejo IV- Formulario para Solicitar, Renovar, Cambiar o Retirar Cuentas

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

REGISTRO DE ACCESO A OSI

Fecha	Nombre	Area trabajo	Propósito	Entrada	Salida

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

REGISTRO DE ACCESO A EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES

Fecha	Nombre	Area trabajo	Propósito	Entrada	Salida

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION
OFICINA REGIONAL: _____

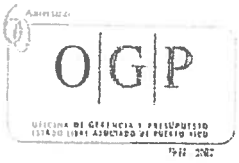
REGISTRO DE ACCESO A SERVIDORES

Fecha	Nombre	Area trabajo	Propósito	Entrada	Salida

:o I
ores
dad
Anejo III

GUÍA DE LICENCIAMIENTO PARA USUARIOS

Aplicación para Solicitud y Distribución de Licencias Microsoft en Línea



Microsoft

Tabla de Contenido

I. Introducción 3

II. Proceso de Solicitud y Distribución de Licencias 4
   A. Plataforma de Escritorio Básica
   B. Productos Adicionales

III. Acceso a la Aplicación 4

IV. Procedimiento de Solicitud y Distribución de Licencias 5

V. Pantalla Principal de la Aplicación (Autenticación del Usuario) 6

VI. Pantalla Principal de la Aplicación- Cambiar la Contraseña 7

VII. Advertencia de Uso de Licencias 8

VIII. Pantalla de Solicitud de Licencias- Selección de la Categoría del Producto 9

IX. Pantalla de Solicitud de Licencias- Selección del Producto 10

X. Pantalla de Solicitud de Licencias- Propósito de la Solicitud 11

XI. Pantalla de Actualización de Número de Servidores y Estaciones 12

XII. Pantalla de Certificación de Solicitud de Licencias 13

XIII. Pantalla de Notificación de envío de Solicitud de Licencias 14

XIV. Pantalla de Confirmación de envío de Solicitud de Licencias 15

XV. Correo Electrónico de Solicitud de Licencias 16

XVI. Correo Electrónico con Respuesta de Solicitud de Licencias 17

XVII. Pantalla de Ayuda 18

XVIII. Preguntas Mas Frecuentes 19

XIX. Preguntas Mas Frecuentes (Continuación) 20

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

FORMULARIO PARA SOLICITAR, RENOVAR, CAMBIAR O RETIRAR CUENTAS

Fecha: _____

Tipo de solicitud para cuenta

Nueva **Renovación**

Retiro **Cambio**

Nombre del(la) Solicitante (molde)

_____

Especifique Programa en el que se desempeña o desempeñará

Directorio al que solicita acceso

Unidad de Trabajo

Oficina Central
Oficina Regional del Norte
Oficina Regional del Sur
Oficina Regional del Este
Oficina Regional del Oeste

Tipo de Acceso

Usuario(a) regular
Acceso a su directorio y-o directorios que solicite su Supervisor(a)
Directorios adicionales a los que se dará acceso:

_____
_____
_____

Supervisor(a) (Oficina-Programa)
Acceso a toda la información almacenada bajo el área de su supervisión

Sistema de Manejo de Casos

Otro tipo de acceso
(Especificar en el espacio provisto adelante)

Internet **No Internet**
Cuenta de correo electrónico
PRIFAS-RHUM

Anejo III

Horario de Acceso a los Sistemas Recomendado por el Supervisor:

Recursos de OSI que necesita el(la) solicitante para desempeñar su trabajo y acceso específico a directorios del Sistema o Base de Datos.

_____
_____
_____

Certifico que el(la) solicitante pertenece ya no pertenece a la Oficina y que esta solicitud es correcta:

Firma del Supervisor(a) Inmediato(a) Firma del(la) Solicitante

Uso oficial solamente

Aprobado **No Aprobado** **Fecha:**

Observaciones: _____
_____
_____

Firma del Director(a) OSI: _____

No se procesarán solicitudes incompletas o sin las correspondientes firmas

o l
ıtas
dad
Anejo IV

Microsoft

I. Introducción

La oficina de Gerencia y Presupuesto y Microsoft han creado esta guía para ayudarle a entender el uso correcto de la aplicación diseñada para la solicitud y distribución de las licencias Microsoft en línea a través del portal del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

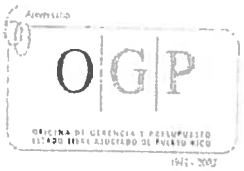
El propósito primordial de esta aplicación es simplificar el proceso de solicitud y distribución de licencias Microsoft, así como mantener un inventario actualizado de todos los programas, estaciones y servidores que se encuentran actualmente en uso en las agencias que componen el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

En esta guía usted encontrará el procedimiento para la solicitud de licencias Microsoft, demostraciones de las pantallas que usted verá al acceder la aplicación con su debida explicación, así como una sección de preguntas y respuestas más frecuentes para su beneficio.

Solamente tendrá acceso a la aplicación una persona por agencia, se ha designado al Oficial Principal de Informática y en caso que no haya uno nombrado en la agencia, se designará el Administrador de Sistemas de Información como la persona con la potestad de solicitar licencias a través de la aplicación en línea.

Esta persona será responsable del uso correcto de la aplicación y no podrá transferirle el Nombre de Usuario y Contraseña a ninguna otra persona sin haber sometido una solicitud formal a la Oficina de Gerencia y Presupuesto. Esta solicitud deberá ser autorizada por la Oficina de Gerencia y Presupuesto para proceder con el cambio de Nombre de Usuario y Contraseña correspondiente a su agencia.

Esperamos que esta guía le ayude a simplificar sus procesos de mantenimiento de licencias e inventario de equipo electrónico en su agencia así como para fomentar el uso de las herramientas en línea provistas para los empleados del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.



Microsoft

II. Licencias Contratadas

A. Plataforma de Escritorio Contratada
   1. **Aplicaciones:** Office Professional
   2. **Servidores:** Back Office Server
      a. SQL Server & CAL
      b. Exchange Server & CAL
      c. System Management Server & CAL
      d. ISA Server
      e. Host Integration Server
      f. Windows Server
      g. Sharepoint Portal Server CAL
   3. **Sistemas Operativos**: Windows XP Professional

B. Licencias Adicionales
   1. Project
   2. Project Central
   3. Visio Professional y Enterprise
   4. Front Page
   5. MSDN Universal
   6. Tech Net
   7. Passport
   8. Outlook Mobile

III. Acceso a la aplicación

La aplicación para la solicitud y distribución de licencias Microsoft en línea es "web based" por lo que podrá ser accedida desde cualquier navegador "web browser". Deberá escribir la siguiente dirección de Internet: http://licenciamiento.gobierno.pr

IV. Procedimiento para Solicitud y Distribución de Licencias

1

- Acceder la aplicación en la dirección: http://licenciamiento.gobierno.pr. Hacer solicitud de licencias y enviar la petición.

2

- Administador de Licencias de OGP recibe la solicitud de licencias. Devuelve el correo electrónico al solicitante con la aprobación o denegación de la licencia.

3

- EL usuario recibe notificación por correo electrónico de la aprobación o denegación de la licencia.

4

- Una vez aprobada la solicitud de licencias, el solicitante deberá pasar por la Oficina de Gerencia y Presupuesto en la Calle Cruz #254 Viejo San Juan con la hoja de aprobación impresa para recoger el CD para la instalación del producto solicitado.
- De no ser aprobada la solicitud de licencias, la agencia tendrá una dirección de internet en la que podrá acceder la lista de precios de productos Microsoft para la compra de la licencia al mismo nivel de precios negociado y otorgado a la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

V. Pantalla Principal de la Aplicación (Autenticación del Usuario)

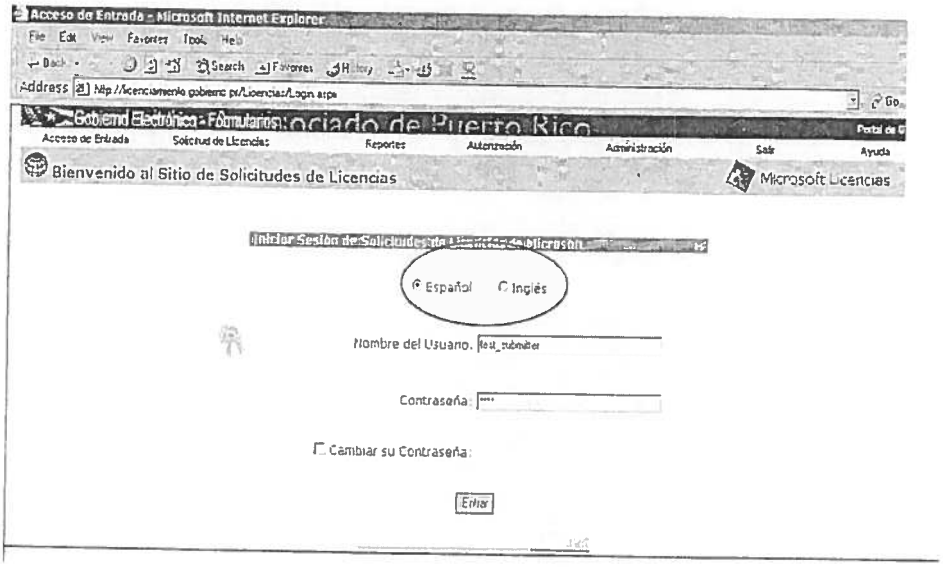


Figura 1.1 Pantalla Principal de la Aplicación

Esta es la pantalla principal de la aplicación y la que el usuario podrá ver una vez acceda la aplicación en la dirección: http://licenciamiento.gobierno.pr . Los campos incluidos son los siguientes:

- Opción de elegir el idioma de su preferencia (Español o Inglés). **Nota: El sistema automáticamente tendrá seleccionada la opción de Español. Para cambiar a Inglés, simplemente marque la opción de Inglés y automáticamente la pantalla cambiará al idioma Inglés.**
- ***Nombre del Usuario***: En este espacio el usuario podrá registrarse escribiendo el nombre ("user name") asignado por la OGP.
- ***Contraseña***: En este espacio el usuario deberá escribir la contraseña correspondiente a su Nombre de Usuario, la cual también es asignada por la OGP.
- ***Acceso de Entrada:*** Opción que se utiliza para regresar a la pantalla principal desde cualquier otra pantalla de la aplicación.
- ***Solicitud de Licencias:*** Opción para comenzar la solicitud de licencias.
- ***Salir:*** Opción que se utiliza para terminar la sesión y salir de la aplicación.
- ***Entrar***: Tecla que accede directamente a la solicitud de licencias.

Nota: Las opciones de Reportes, Autorización, y Administración solamente podrán ser accedidas por el Administrador de Licencias de OGP. Ningún usuario tendrá acceso a las mismas.

VI. Pantalla Principal de la Aplicación- Cambiar la Contraseña

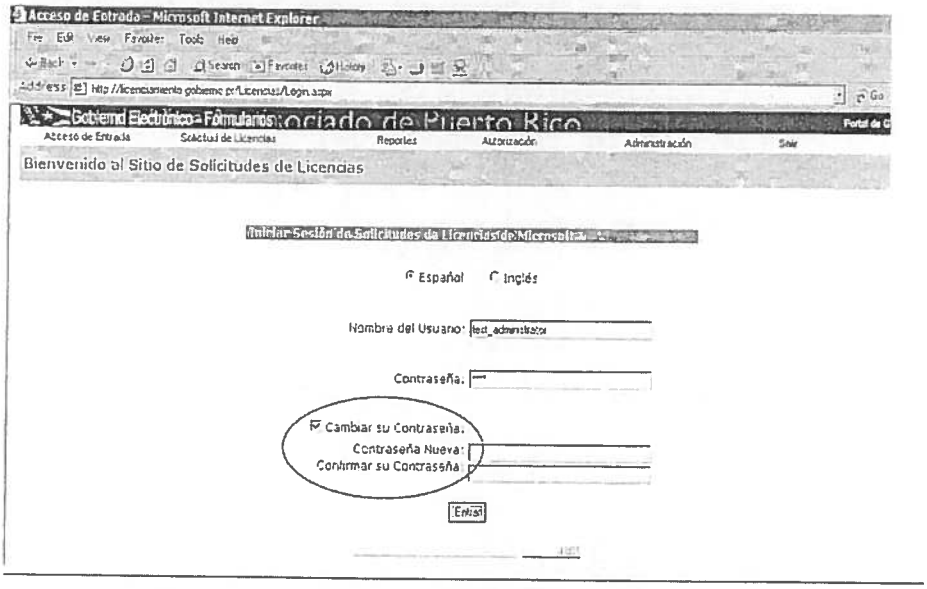


Figura 1.2 Cambiar la Contraseña del Usuario

En esta pantalla el usuario tendrá la opción de cambiar su contraseña haciendo una marca en la opción: ***"Cambiar su Contraseña"***. En ese momento aparecerá la opción de: ***"Contraseña Nueva"*** y ***"Confirmar su Contraseña"***. Una vez cambiada su contraseña, oprima la tecla de: ***"Entrar"*** para acceder la aplicación y continuar con el proceso de solicitud de licencias.

VII. Advertencia de Uso de Licencias

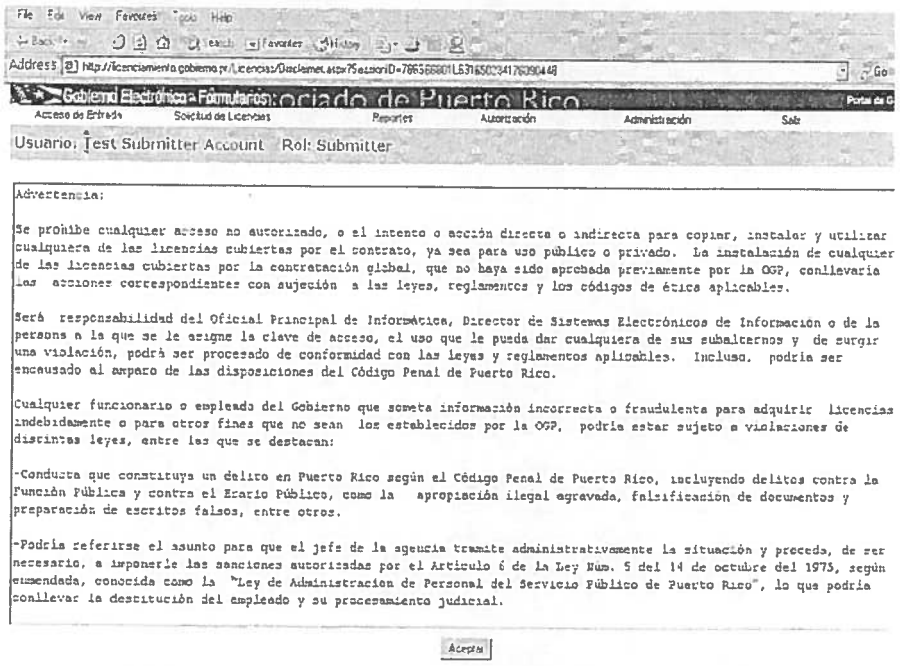


Figura 1.3 Advertencia de Uso de Licencias

Esta pantalla presenta los términos y condiciones del uso de la aplicación y de las licencias otorgadas por la OGP a través de esta aplicación. El usuario será responsable de leer y entender todos los términos y condiciones expuestos en esta Advertencia y tener el compromiso de cumplir con las disposiciones establecidas en la misma.

Para poder proceder con el proceso de solicitud de las licencias, el usuario deberá oprimir la tecla: ***"Aceptar"***.

VIII. Pantalla de Solicitud de Licencias- Selección de la Categoría del Producto

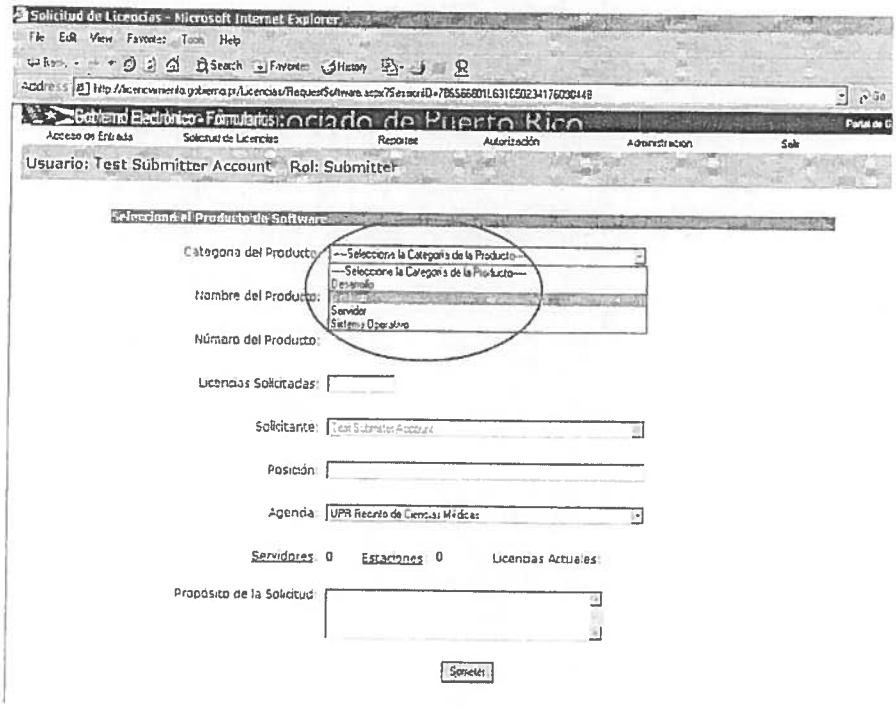


Figura 1.4 **Selección de la Categoría del Producto**

Esta pantalla le permite al usuario seleccionar la categoría del producto que interesa solicitar. Las categorías disponibles son:

- ***Desarrollo***- Aplicaciones para desarrollo y programación. Ej: "MSDN Universal Subscrpition", Tech Net Plus Subscription, etc...
- ***"Desktop"***- Herramientas de escritorio. Ej: Office XP Professional, Visio Professional, Project, etc...
- ***Servidor***- Licencias de Servidores. Ej: Exchange Server, ISA Server, etc...
- ***Sistema Operativo***- Actualizaciones de Sistema Operativo. Ej: Windows XP Professional Edition, Windows Advanced Server, etc...

IX. Pantalla de Solicitud de Licencias- Selección del Producto

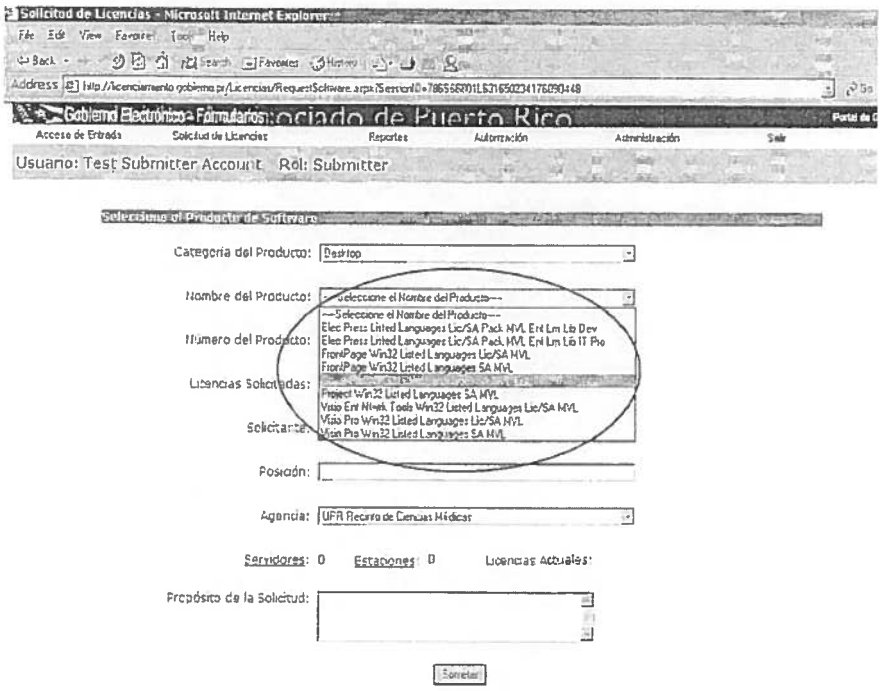


Figura 1.5 Selección del Producto

Esta pantalla le permite al usuario elegir el producto de su preferencia perteneciente a la categoría seleccionada en la pantalla anterior llamada ***"Selección de la Categoría del Producto"***. Una vez seleccionada la categoría, al oprimir la opción de ***"Nombre del Producto"***, el sistema le presentará un listado de todos los productos disponibles que corresponden a la categoría seleccionada. Para elegir el producto, deberá marcar con el cursor el producto de su preferencia.

X. Pantalla de Solicitud de Licencias
Propósito de la Solicitud

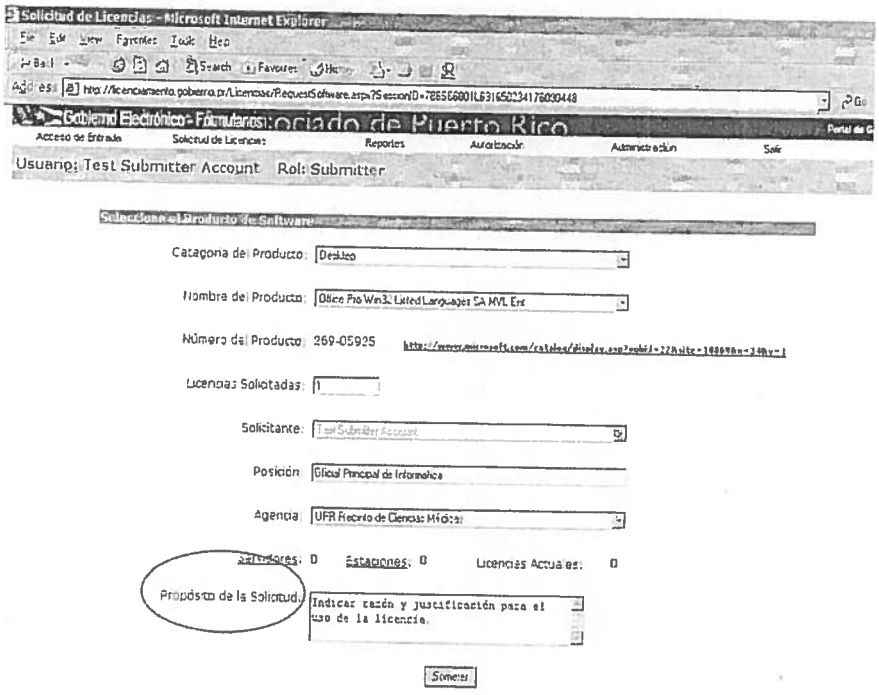


Figura 1.6 Propósito de la Solicitud de Licencia

En esta pantalla el usuario deberá indicar la razón y justificación para el uso de la licencia solicitada en el espacio provisto llamado ***"Propósito de la Solicitud"***. Este es un campo requerido para proceder con el proceso de solicitud de la licencia.

Una vez completado el campo de ***"Propósito de la Solicitud"***, el usuario deberá oprimir la tecla ***"Someter"*** para enviar su petición de licencia al Administrador de Licencias.

XI. Pantalla de Actualización de Servidores y Estaciones

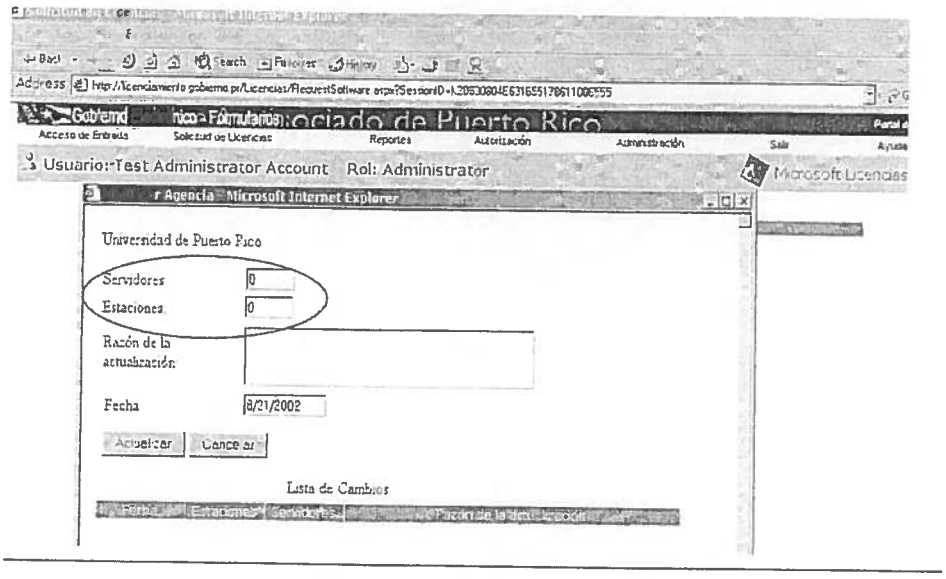


Figura 1.7 Pantalla de Actualización de Número de Servidores y Estaciones

Esta pantalla le permite modificar el número de estaciones y servidores que existen actualmente en su agencia. El espacio provisto como "Razón de la actualización" deberá ser completado con una explicación del cambio realizado y la fecha en que el cambio ocurrió. Este es un campo requerido para proceder con la solicitud de licencias. Algunos ejemplos relacionados con este campo son los siguientes:

- Escenario #1: Aumento en el número de servidores y estaciones
  - **Razón de la Actualización**: Compra de equipo nuevo
  - **Fecha:** 15 de febrero de 2002
- Escenario #2: Disminución en el número de servidores y estaciones
  - **Razón de la Actualización**: Equipo decomisado o eliminado
  - **Fecha:** 8 de mayo de 2002

XII. Pantalla de Certificación de Solicitud de Licencias

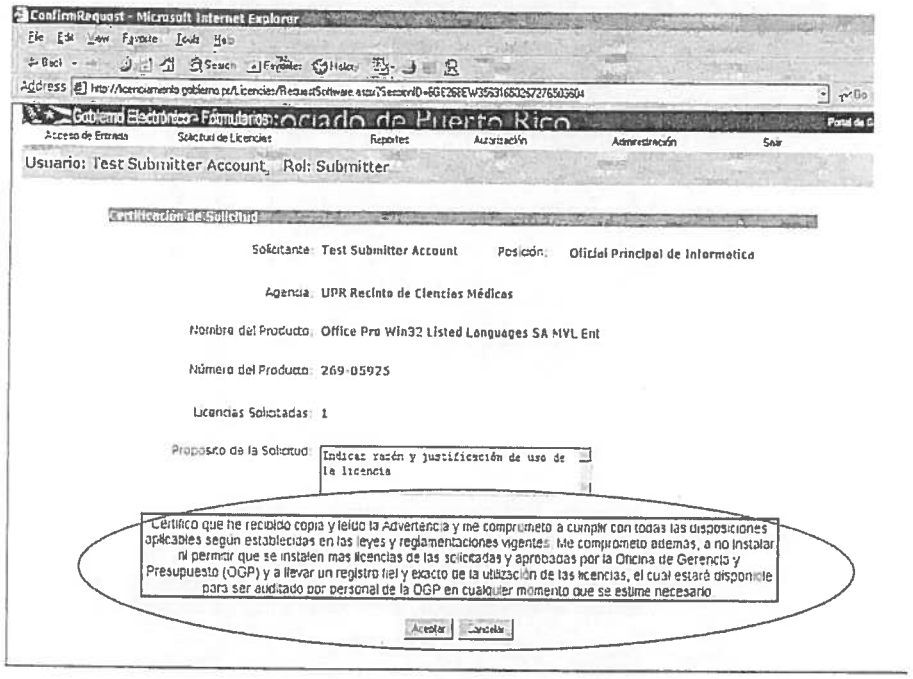


Figura 1.8 Pantalla de Certificación de Solicitud de Licencias

Esta pantalla le muestra al usuario el desglose de toda la información sometida por este relacionada a la solicitud de licencias como: ***Nombre de Usuario del solicitante, Posición, Agencia, Cantidad de licencias solicitadas*** y ***Propósito de la Solicitud.*** Esta pantalla contiene también una certificación de la solicitud de licencias en la cual el usuario certifica y se compromete con lo siguiente:

- Haber recibido copia y haber leído la Advertencia del uso de licencias
- Compromiso de cumplir con todas las disposiciones establecidas por las leyes vigentes
- Compromiso de no instalar más licencias de las solicitadas y aprobadas por la OGP
- Llevar un registro fiel y exacto de la utilización de licencias
- Poner este registro a la disposición de la OGP para una auditoría en caso de ser necesario

XIII. Pantalla de Notificación de Envío de Solicitud

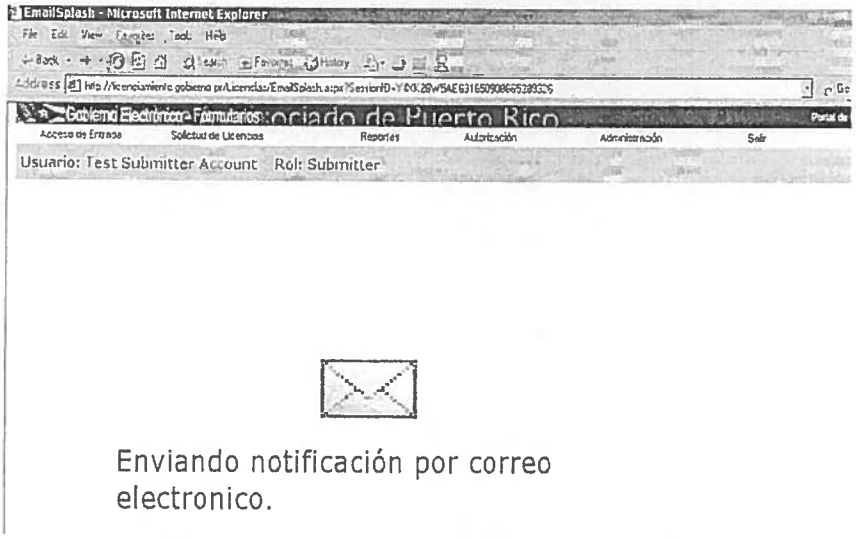


Figura 1.9 Pantalla de Envío Notificación de Solicitud

Esta pantalla le muestra el momento en el que la solicitud de licencias del usuario está siendo procesada y enviada por correo electrónico al administrador de licencias de la OGP.

XIV. Pantalla de Confirmación de Envío de Solicitud

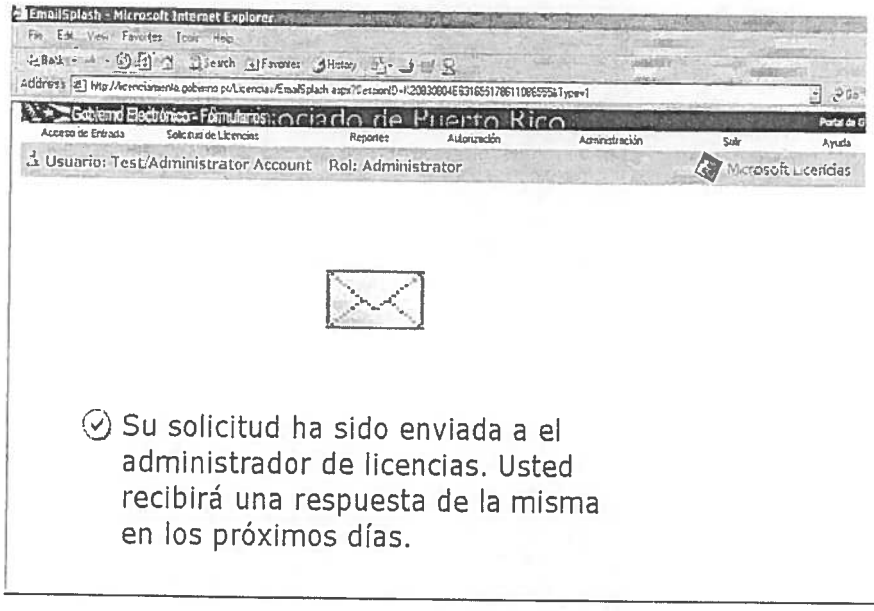


Figura 2.0 Pantalla de Confirmación de Envío de Solicitud de Licencias

Esta pantalla emite una certificación al usuario de que su petición de licencias ha sido enviada al administrador de licencias de OGP por correo electrónico satisfactoriamente y que su petición será contestada por este con la aprobación o denegación de las licencias, según aplique a cada situación particular.

XV. Correo Electrónico de Solicitud de Licencias

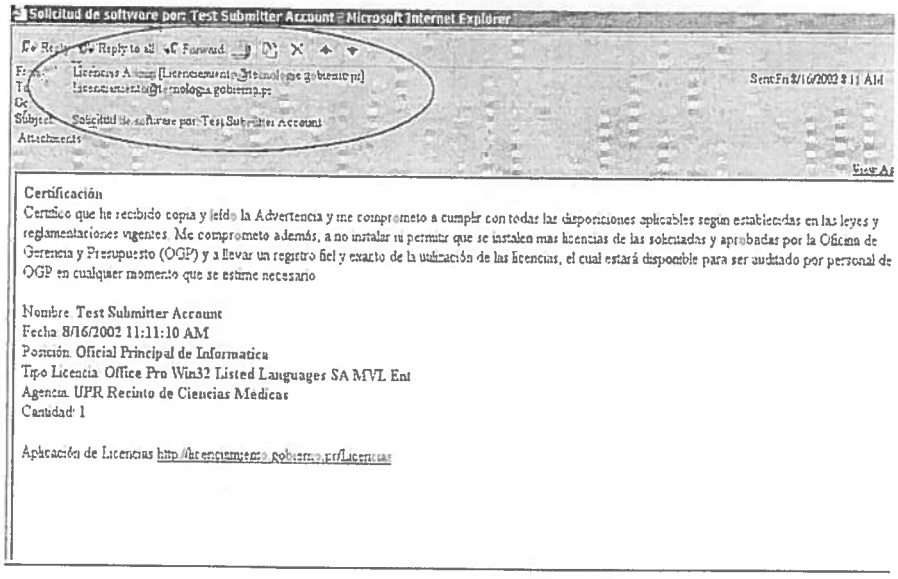


Figura 2.1 Correo Electrónico de Solicitud de Licencias

Esta pantalla le muestra al usuario el modelo del correo electrónico que recibirá el administrador con la petición de licencias sometida por el usuario. El correo electrónico consiste de lo siguiente:

- Copia de la Certificación de Solicitud de Licencias que el usuario aceptó en la pantalla de ***"Certificación de Solicitud de Licencias"*** (ver Figura 1.8)
- Nombre del Usuario
- Fecha en que el usuario envió la solicitud de licencias
- Posición que ocupa el usuario en la agencia
- Tipo de Licencia solicitada
- Agencia
- Cantidad de licencias solicitadas

XVI. Correo Electrónico con Respuesta de Solicitud

Escenario #1: Aprobación de Solicitud de Licencia

Mensaje

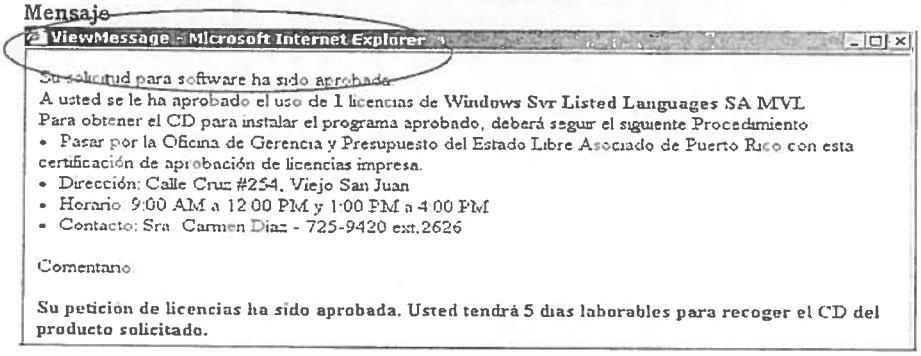


Figura 2.2 de Aprobación de Solicitud de Licencia

Esta pantalla le muestra al usuario el modelo del correo electrónico que recibirá el usuario en respuesta a su petición de licencias una vez haya sido revisada y aprobada o denegada por el Administrador de licencias de la OGP. El correo electrónico contiene la siguiente información:

- Respuesta de afirmativa, cantidad de licencias y producto aprobado
- Procedimiento para obtener el CD del producto aprobado y Comentario del Administrador

Escenario #2: Denegación de Solicitud de Licencia

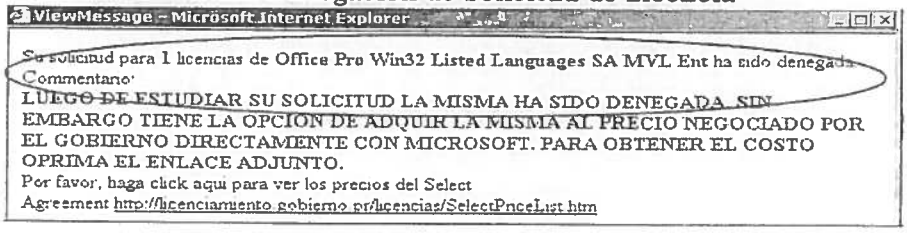


Figura 2.3 Mensaje de Denegación de Solicitud de Licencia

Esta pantalla le muestra al usuario el modelo del correo electrónico que recibirá el usuario en respuesta a su petición de licencias una vez haya sido revisada y denegada por el Administrador de licencias de la OGP. El correo electrónico contiene la siguiente información:

- Respuesta negativa de la solicitud de licencia
- Comentario del Administrador de Licencias
- Enlace para obtener la lista de precios de los productos Microsoft para ser adquiridos por la agencia al mismo nivel de precios negociado por la OGP

XVII. Pantalla de Ayuda

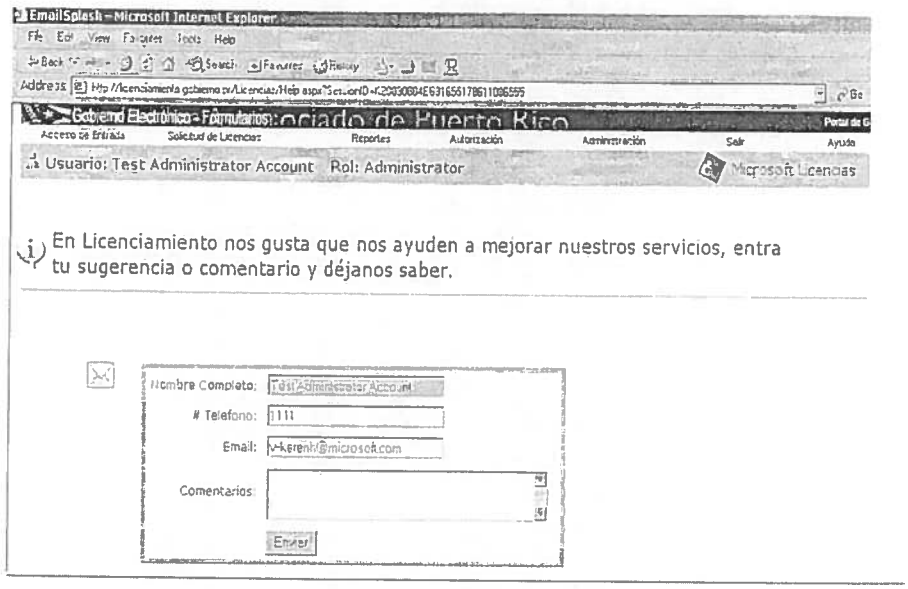


Figura 2.4 Pantalla de Ayuda

Esta pantalla le permite al usuario solicitar ayuda respecto al uso de la aplicación, así como enviar peticiones o actualización de información al Administrador de la Aplicación. Los campos incluidos son los siguientes:

- ***Nombre Completo del Usuario***
- ***Teléfono***
- ***Comentarios***
- ***Enviar***- Una vez escrito el texto deberá oprimir esta tecla para enviar su comentario o petición de ayuda al Administrador de Licencias.

Algunos ejemplos de lo que el usuario puede solicitar o actualizar mediante esta página son los siguientes:

- Sugerencias para mejorar el servicio
- Comentarios acerca de la aplicación
- Problemas técnicos con el uso de la aplicación
- Problemas con la contraseña
- Notificar algún cambio en la información del usuario o de la agencia
- Solicitud de reemplazo de CD's
- Solicitud de informe de inventario de la agencia en el sistema

XVIII. Preguntas Mas Frecuentes

1. **Cómo puedo acceder la aplicación para la solicitud de licencias?**
   Para acceder la aplicación para la solicitud de licencias deberá escribir la siguiente dirección de Internet en su navegador: http://licenciamiento.gobierno.pr

2. **¿Puedo designar mi cuenta de usuario a otra persona en mi agencia?**
   No. La OGP ha designado oficialmente al Oficial Principal de Informática o al Administrador de Sistemas de Información, según aplique, como único responsable de la solicitud de licencias en la aplicación. Esta persona no podrá delegar esta responsabilidad a ninguna otra persona que no haya sido autorizada por la OGP.

3. **¿En cuánto tiempo recibiré la respuesta a mi solicitud de licencias?**
   Una vez el usuario envia la solicitud de licencias, automáticamente el sistema genera y envia un correo electrónico al Administrador de Licencias de OGP. Una vez el Administrador recibe la solicitud, estudia la misma y la contesta. El tiempo para la contestación de la solicitud dependerá de cada situación particular y la complejidad de la licencia solicitada.

4. **¿Si no tengo acceso al Internet ni correo electrónico en mi agencia. ¿Cómo puedo solicitar licencias?**
   Si en su agencia no hay forma de acceder la aplicación para solicitar licencias, usted deberá comunicarse con la Sra. Carmen Díaz de OGP al 725-9420 ext. 2626, para evaluar su situación particular.

5. **¿Cuál es el procedimiento para recoger los CD's con los programas en OGP?**
   Una vez el usuario haya recibido la aprobación de licencias por el Administrador de Licencias, deberá seguir el siguiente procedimiento:
   - Pasar por la Oficina de Gerencia y Presupuesto localizada en la Calle Cruz #254, Viejo San Juan dentro del horario establecido.
   - Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
   - Deberá llevar la hoja de la aprobación de licencias enviada por el Administrador de Licencias de OGP impresa.
   - Contacto para recogido de CD's: Sra. Carmen Diaz- 725-9420 ext. 2626

6. **¿Por qué razón mi solicitud de licencia puede ser denegada?**
   Una solicitud de licencia pueda ser denegada por varios factores, entre ellos:
   - La justificación de la licencia sea irrazonable
   - Que la justificación de la licencia solicitada, no explique la necesidades real de la agencia
   - Que el número de licencias solicitadas sea mayor a la cantidad de estaciones y/o servidores existentes en la agencia

XIX. Preguntas Mas Frecuentes (Continuación)

7. **¿Cuál es el procedimiento para solicitar un reemplazo de un CD?**
   Si usted necesita reemplazo de un CD por este estar roto o dañado, deberá seguir el siguiente procedimiento:
   - Oprimir la opción de ***"Ayuda"*** en la aplicación de solicitud de licencias.
   - Completar la información solicitada e indicar en el espacio de Comentarios que usted solicita un reemplazo del CD que describa la condición del mismo.
   - Deberá entregar el CD dañado al momento de recoger el CD nuevo, una vez sea notificado de que su reemplazo de CD ya está disponible.

8. **¿Cómo puedo obtener el "CD Key" de un programa para su activación?**
   Una vez usted complete el proceso de solicitud de licencia y la misma sea aprobada por el Administrador de Licencias, el correo electrónico que usted recibirá con la aprobación de la licencia le incluirá en CD Key para activar su programa.

9. **Posible Escenario: Usuario recibe la aprobación para la instalación de 5 licencias de la licencia X, pasa por OGP a recoger el CD y realiza las 5 instalaciones aprobadas. Al cabo del tiempo, interesa hacer 5 instalaciones adicionales en 5 estaciones nuevas. ¿Puede realizar las instalaciones sin hacer la solicitud a través de la aplicación aún cuando ya tiene el CD del programa?**
   No. Independientemente que la agencia tenga el CD del programa y que alguna licencia previa haya sido aprobada, si interesa realizar instalaciones adicionales, aún cuando sea del mismo CD que ya posee, deberá acceder la aplicación y hacer la solicitud de licencias nuevamente.

10. **¿A qué licencias tengo derecho de actualización?**
    Usted tendrá derecho de actualización para aquellas licencias que fueron reportadas por su agencia en el inventario recopilado por la OGP durante los meses de septiembre y octubre de 2001.

11. **¿Cómo es el proceso de recogido de los discos Select?**
    El proceso de recogido de los discos Select es el siguiente:
    - La agencia recibirá un informe de los programas para los cuales tiene derecho a permanecer con los CD's, por estos estar cubiertos por el contrato.
    - En base a ese informe, la agencia podrá retener los CD's autorizados y el resto de los CD's que tenga, deberá devolverlos a OGP con una hoja de inventario de lo que está entregando.

12. **¿Si se me olvida mi contraseña para acceder la aplicación, cómo la puedo obtener?**
    Si usted olvida su contraseña o confronta algún problema con esta para acceder la aplicación, deberá enviar un e-mail a: licenciamiento@tecnologia.gobierno.pr

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

REGISTRO DE REMOCIÓN DE COMPONENTE PARA DISPOSICION DE EQUIPO

Fecha	Número de Serie	Marca Modelo	Metodo de Remoción	Nombre	Firma

Documento 3
Registro de Remoción de Componente para Disposición de Equipo

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

REGISTRO DE EQUIPO PRESTADO POR OSI DE MANERA TEMPORERA

Fecha solicita	Fecha entrega	Tipo y Propósito	Nombre y Firma	Recibí Formulario de Responsabilidad	Funcionario OSI

Documento 4
Registro de Equipo Prestado por OSI

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

HOJA DE COMPROMISO SOBRE EQUIPO PRESTADO

La Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos le ha prestado temporeramente el equipo detallado a continuación para la realización de tareas relacionadas con su trabajo.

_____

Equipo

Es nuestro deber solicitarle lo siguiente:

Bajo ninguna circunstancia, este equipo deberá permanecer fuera del alcance del usuario(a) al que se le asignó.

Luego de terminada su jornada de trabajo o actividad, asegúrese de que el equipo permanezca ubicado en un lugar bajo llave.

No deberá dejar el equipo desatendido, si no hay seguridad en el área de trabajo.

Al transportarlo, deberá hacerlo en el maletín que se le proveyó para esos fines.

Esperamos el equipo sea de utilidad para usted en el desempeño de sus funciones.

Acepto el equipo y me comprometo en hacer buen uso del mismo, siguiendo las recomendaciones ofrecidas en este documento:

Entrega

_____ _____

Nombre fucionario(a) solicita Firma

Fecha: _____ _____

(funcionario(a) de OSI)

Devolución

_____ _____

Nombre fucionario(a) devuelve Firma

Fecha: _____ _____

(funcionario(a) de OSI)

OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

SOLICITUD DE SERVICIOS

Fecha:_____ **Hora:**_____

Funcionario: _____

Unidad: _____

Supervisor: _____

Seleccione la que aplique:

_____ Movimiento de Equipo
_____ Instalación de Equipo
_____ Sustitución de Equipo
_____ Eliminación de Equipo
_____ Reparación de Equipo
_____ Verificación de Sistema o Programa

Detalle:

___ Mouse
___ Monitor
___ Impresora
___ Terminal
___ Computadora personal
___ Batería
___ Línea de Comunicación
___ Teclado
___ Otro, especifique

_____

Detalle la situación específica que presenta el equipo o programa:

_____
_____
_____

Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos

Oficina de Sistemas de Información

DISPOSICIÓN DE RESGUARDOS Y DOCUMENTOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

I- Resguardo de Data

Funcionarios(as) de la Oficina de Sistemas de Información (OSI) serán responsables de realizar el resguardo y mantenimiento de la información generada diariamente por los usuarios(as), de manera que en caso de eventualidades o desastres, se pueda garantizar la continuidad de los servicios de manera rápida, confiable y ágil.

A. Se mantendrán copias de los siguientes documentos digitalizados e impresos, tanto en la bóveda externa como en la OSI:

1. Procedimientos Operacionales del Área de Sistemas
2. Inventario de Equipos (base de datos Access)
3. Inventario de Programas (base datos (Access)
4. Código fuente del Sistema de Manejo de Casos

B. Data de los Usuarios(as) y del Sistema de Manejo de Casos

- **Diariamente-** se realizarán resguardos completos de la información general de los archivos de data de los empleados(as) y de la información que se genera en el SMC.

- **Semanalmente-** se llevará a la bóveda del Banco, el resguardo completo de la información general de los archivos de data de los empleados(as) y de la información que se genera en el SMC realizado el último día laborable semanal.

  El resto de los resguardos semanales permanecerán en la caja de seguridad para esos fines de la Oficina de Sistemas y serán rotados el mismo día de la semana siguiente, excepto el que se utilice para llevar semanalmente al banco, en cuyo caso se preparará uno nuevo.

- **Mensualmente-** se llevará a la bóveda del Banco, el resguardo completo de la información general de los archivos de data de los empleados(as) y de la información que se genera en el SMC realizado

- el último día laborable. Todos los resguardos mensuales permanecerán el la bóveda del banco.

- **Anualmente-** se llevará a la bóveda del Banco, el resguardo completo de la información general de los archivos de data de los empleados(as) y de la información que se genera en el SMC realizado el último día laborable del año. Todos los resguardos anuales permanecerán el la bóveda del banco.

II- Almacenamiento de Resguardos

- Para la disposición externa de los resguardos de información, la Oficina cuenta con una bóveda en la Sucursal de Miramar, del Banco Popular de Puerto Rico. El acceso al lugar externo será restringido y controlado por el Procurador(a), a la(s) persona(s) que él(ella) designe a través del formulario: "Autorización para Visitar Bóveda" (Anejo-1).

- Internamente se dispondrán los resguardos de información en una caja de seguridad a prueba de fuegos. La misma será ubicada en áreas de almacenamiento de equipos de la OSI, lugar que cuenta con la seguridad de acceso requerida para control de los resguardos.

- Se mantendrá un registro de resguardos utilizando los formularios: "Registro de Resguardo de Información en Banco" (Anejo- II) y "Registro de Resguardo de Información en OSI" (Anejo III).

- Registro de Resguardo en Banco indicará la fecha en que se guarda en bóveda, la descripción de la cinta (fecha del resguardo y contenido almacenado) y el nombre del funcionario(a) que lo lleva al banco.

- Registro de Resguardo en OPPI indicará la fecha en que se realiza el resguardo, el nombre del servidor, computadora, la descripción del archivo o cinta (contenido almacenado) y el nombre del funcionario(a) que realizó el resguardo.

- Los procedimientos de resguardo se realizarán utilizando medios como cinta magnética o cd´s, dependiendo el medio disponible en el momento en que se realiza el mismo.

- Los medios magnéticos de almacenaje o cd´s utilizados para resguardo de información, serán identificados con la información contenida y la fecha, mes y año.

Los usuarios(as) de la OPPI, no podrán almacenar información en los discos duros de las computadoras, sin previa autorización del Director(a) de la OSI.

Excepciones:

En caso de inspecciones que generen transferencia de grandes cantidades de archivos de fotos, se podrán almacenar temporeramente (5 a 10 días) en el Disco C:, para evitar recargar el servidor de data. Una vez utilizadas las imágenes e impresas en el expediente correspondiente, deberán ser eliminadas del disco duro.

En caso de que por alguna razón se prevea un "Down Time" extenso de Sistemas de Información, se podrá sincronizar la información del usuario(a) de la red al disco duro, para procurar un resguardo adicional al de sistemas, a la mano del usuario(a).

En casos en que se ha activado la opción de sincronización de archivos "offline" al disco.

Siempre que exista autorización escrita del Director(a) de la Oficina de Sistemas de Información.

Adoptado por la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, el 21 de marzo de 2005.

Lcdo. José R. Ocasio García

Procurador

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

Autorización para visitar Bóveda

Los siguientes funcionarios(as), de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, están autorizados(as) para lograr acceso a la caja de seguridad arrendada por la OPPI en el Banco Popular de Puerto Rico sucursal de Miramar:

1. **Director de la OSI** _____ **fecha de autorización** _____

2. **Procurador Auxiliar** _____ **fecha de autorización** _____

3. **Otro funcionario(a) que el Procurador(a) designe:**

Puesto: _____ **fecha de autorización** _____

_____
Lcdo. José R. Ocasio
Procurador de Personas con Impedimento

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

REGISTRO DE RESGUARDO DE INFORMACION BANCO

Fecha	DESCRIPCION	FUNCIONARIO

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

REGISTRO DE RESGUARDO DE INFORMACION EN OSI

Fecha	DESCRIPCION	FUNCIONARIO

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos
Oficina de Asuntos Legales

Reglamento Interno Para el Uso y Manejo de Sistemas de Información, Internet y Correo Electrónico

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo I – Introducción:

El personal de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos (OPPI) cuenta con acceso a computadoras, redes, servicios electrónicos internos y a la red Internet. Estos recursos deben ser utilizados únicamente para fines relacionados con el trabajo concerniente a la agencia pues, de otro modo, se incurre en prácticas contrarias no sólo a la ley, sino también a los principios de servicio, excelencia e integridad que constituyen el norte de la OPPI. En ánimos de dar forma concreta a estos principios, se adopta el siguiente Reglamento Para el Uso y Manejo de Sistemas de Información, Internet y Correo Electrónico.

Articulo II- Propósito:

1) Establecer la política para garantizar el uso adecuado, manejo, integridad, exactitud y preservación de la información de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, en adelante OPPI, y protegerla contra la modificación, divulgación, manipulación o destrucción no autorizada, ya sea accidental o intencional. Proveer una base de acción legal en caso de que ocurra mal uso o pérdida de información. Igualmente, se establece esta política para garantizar la confidencialidad de la información personal, o sensitiva o vital para la Oficina, sus empleados/as y sus beneficiarios.
2) Establecer guías que sirvan a los usuarios de la OPPI, para el adecuado manejo y administración del correo electrónico de correspondencia (e-mail) a través del

uso de los sistemas electrónicos de información, y para la utilización del Internet como instrumento suplementario para la búsqueda de información oficial a

3) través del Gobierno de Puerto Rico, Gobierno Federal, universidades, corporaciones y entidades, tecnología, leyes y procedimientos.

Artículo III - Base Legal:

Este reglamento se adopta a base de lo dispuesto en la Ley Núm. 2 de 27 de septiembre de 1985, según enmendada (Artículo 10, inciso c) y la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.

Artículo IV – Interpretación:

Las palabras y frases usadas en este Reglamento se interpretarán según el contexto en que sean usadas y tendrán el significado sancionado por el uso común y corriente.

En los casos aplicables, las palabras utilizadas en el tiempo presente incluyen también el futuro; las usadas en el género masculino incluyen el femenino; el singular incluye el plural y el plural incluye el singular.

Articulo V - Definiciones:

Los siguientes términos usados en este Reglamento tendrán el significado que a continuación se expresa:

a) Accidental: producido por una situación imprevista o casual.
b) Acciones Disciplinarias: medida correctiva o sanción que se impone a un empleado que no cumpla con las normas aquí establecidas, estas incluyen, pero no se limitan a: amonestación verbal, reprimenda escrita, suspensión de empleo y sueldo y el despido.
c) Clave de acceso: contraseña con la cual el usuario accede a su computadora.

d) Computadora: calculador electrónico de elevada potencia equipado de memorias de gran capacidad y aparatos periféricos, que permite solucionar con gran rapidez y sin intervención humana, durante el desarrollo del proceso, problemas lógicos y aritméticos muy complejos.

e) Confidencialidad: Se entiende como toda información personal o médica, tanto del cliente como del empleado, en la que el patrono debe tomar las medidas razonables para asegurarse que estos documentos se mantengan en confidencialidad restringiendo el acceso a los mismos. La información guardada en la computadora debe estar limitada a la persona que utiliza o tiene asignado el equipo.

f) Copyright: derecho de Autor (copyright) es una forma de protección proporcionada por las leyes de Estados Unidos. (Título 17, Código Federal de Leyes de los Estados Unidos) para los autores de "obras originales", incluyendo obras literarias, dramáticas, musicales, artísticas e intelectuales. Esta protección está disponible tanto para obras publicadas como para obras que todavía no se han publicado.

g) Incidental: significa deliberado, hecho por voluntad propia. Se presumirá pérdida intencional, la omisión del empleado de notificar la pérdida accidental de información o la destrucción de información.Internet: es una red de redes, donde el usuario navega de computadora a computadora atravesando toda clase de fronteras, lenguajes y grupos étnicos. El conjunto de estas redes le permiten al usuario compartir los recursos de información para satisfacer diversas necesidades.

i) Internet: es una red de redes, donde el usuario navega de computadora a computadora atravesando toda clase de fronteras, lenguajes y grupos étnicos. El conjunto de estas redes le permiten al usuario compartir los recursos de información para satisfacer diversas necesidades.

j) Intranet: red privada de computadoras, la cual solo puede ser accesada por personas autorizadas, específicamente miembros o empleados de una organización. Está creada utilizando la tecnología compatible con la Internet.
k) Material Obsceno: materia que apela a un interés lascivo en la desnudez o funciones fisiológicas y es materia que representa o describe en una forma patentemente ofensiva conducta sexual.
l) Red o Lan: varios equipos interconectados para compartir recursos entre sí. Ejemplo: dos o más computadoras interconectadas con el propósito de compartir información.
m) Sistemas de Información: Red o LAN. Conjunto de equipos tecnológicos utilizados por una o más personas para obtener beneficio de ellos.
n) TCP-IP: protocolo estandarizado de comunicación entre computadoras para la transmisión de data a través de las redes. Fue desarrollado por el Departamento de la Defensa de los Estados Unidos. Permite la comunicación entre los recursos tecnológicos.
o) Usuario: persona que utiliza las computadoras.
p) Virus: una pequeña pieza "software" que se introduce inadvertidamente en programas reales. Por ejemplo, un virus puede anejarse a si mismo en un programa tal como un "spreadsheet program". Cada vez que el programa corra, el virus también y tiene la oportunidad de reproducirse o de destruir o crear caos.

Artículo VI – Restricciones Generales:

1. Las computadoras, los servicios asociados tanto internos como externos, el sistema de correspondencia electrónica (e-mail), la Intranet, el acceso a la Internet y los documentos y programas que existen en la misma, son propiedad de OPPI y sólo podrán utilizarse de forma responsable y para propósitos lícitos y oficiales dentro de las funciones y poderes de esta Oficina.

2. La información contenida en las computadoras, los servicios asociados tanto internos como externos, los mensajes de correspondencia electrónica (e-mails), información de la Intranet o la Internet y los documentos y programas existentes, no podrán reproducirse o utilizarse para fines ajenos a las funciones y poderes de OPPI.

3. Se prohíbe instalar o utilizar en las computadoras de la agencia recursos para los cuales no exista una licencia o autorización de uso válida a nombre de la OPPI.

4. Se prohíbe copiar programas de la OPPI para instalarlos en otras computadoras, sin la autorización por escrito del Procurador.

5. Se prohíbe utilizar el directorio de archivos del usuario en el servidor para almacenar información no relacionada con las labores del usuario.

6. Se prohíbe el uso de los sistemas de computadoras y comunicaciones de la OPPI para propósitos personales, de recreo, para manejo de un negocio o asunto privado del usuario o para la utilización y envío de mensajes en cadena. De igual forma, el usuario no podrá utilizar los recursos electrónicos de OPPI para tener acceso a compras, juegos, concursos, encuestas, páginas de entretenimiento o cualquier otro servicio ajeno a las funciones de OPPI.

7. Se prohíbe la modificación de los parámetros o configuración de las computadoras de OPPI para darle la capacidad de recibir llamadas telefónicas o cualquier otro tipo de acceso o conexión remota que permita intrusiones no autorizadas a la red de OPPI.

8. Se prohíbe utilizar propiedad intelectual ("copyrighted information") de forma tal que viole los derechos de autor.

9. Se prohíbe usar discos magnéticos o digitales en las computadoras de la OPPI, a sabiendas de que los mismos están infectados con virus.

10. Ningún empleado podrá acceder el "Messenger" (MSN) u otro servicio similar, o instalar el mismo, sin autorización del Director de Sistemas de Información.

11. Se prohíbe terminantemente el acceder a páginas de contenido pornográfico u obsceno.

Artículo VII – Seguridad:

1. El uso de un código de acceso ("password"), no impedirá que se audite el sistema y no significa que el usuario albergue expectativa de intimidad alguna con relación a la información almacenada en la computadora que tenga asignada o en cualquier otra. Las contraseñas deben mantenerse en estricta confidencialidad y administrarse conforme a las medidas de seguridad adoptadas por OPPI.

2. La OPPI se reserva el derecho de auditar, vigilar y fiscalizar los sistemas de correspondencia electrónica y todos los servicios computadorizados para garantizar que su propiedad se utilice para los propósitos y gestiones relacionadas con el trabajo. Estas auditorías se realizarán periódicamente o al azar, o cuando exista una investigación sobre una situación en particular. Por estas circunstancias, el personal de la OPPI no tiene derecho a la intimidad con relación a cualquier información, documento o mensaje creado, recibido o enviado a través del sistema de "e-mail".

3. Se prohíbe el envío fuera de la OPPI de documentos electrónicos o mensajes por medio del "e-mail" que contengan información confidencial.

4. Se prohíbe el envío de mensajes de correo electrónico o de cualquier tipo entre el personal de OPPI y otras personas ajenas a la agencia, en los cuales se divulguen, comenten o expresen hechos, opiniones o cualquier tipo de información relacionada a situaciones, controversias, funcionamiento, políticas, clientes o cualquier otra situación o asunto interno de OPPI, que puedan poner en entredicho la reputación o imagen de OPPI, aunque la información divulgada no sea de naturaleza confidencial.

5. Se prohíbe modificar los privilegios de acceso a las redes internas o externas para obtener acceso no autorizado a dichos recursos.

6. Se prohíbe codificar, asignar contraseñas o modificar de alguna manera la información, mensajes de correo electrónico o archivos propiedad de OPPI con el propósito de impedir que alguien pueda leerlos, entenderlos o utilizarlos, o con el propósito de falsear o alterar la información contenida en el mismo, si no se obtiene previamente el consentimiento por escrito del Procurador. En el caso de que por razones de seguridad se permita codificar, asignar contraseñas o modificar alguna información a fines de evitar que otras personas puedan leerla, la OPPI está facultada para decodificar la misma o restituirla a su condición original, y el usuario será responsable de proveer todos los datos para lograr acceso a la información o archivo.

7. Se prohíbe el uso de discos magnéticos o cualquier otro medio de almacenaje de información, sin que haya sido verificado o certificado como libre de virus. Para ello se debe seguir el procedimiento de seguridad establecido por la Oficina de Sistemas de Información de la OPPI.

8. Cada usuario es responsable de que todos los archivos que genere en su computadora, sean guardados en el directorio que se le ha asignado, con el propósito de que puedan protegerse mediante los mecanismos de resguardo (backup) existentes.

Artículo VIII - Políticas Antidiscrimen:

1. Se prohíbe la utilización de la computadora o del sistema de correspondencia electrónica para enviar, recibir o crear mensajes o documentos de contenido discriminatorio por razón de raza, género, credo, ideas políticas u origen social o nacional, impedimento u orientación sexual o que puedan ser catalogados como hostigamiento sexual.

2. Se prohíbe el manejo o transmisión de material obsceno, profano u ofensivo a través del sistema de computadoras o del sistema de comunicación electrónica de OPPI. Esto incluye a modo de ejemplo, acceso a materiales eróticos, bromas de cualquier forma o cualquier comentario o chiste que pueda violar la política de discrimen de la OPPI o su política de hostigamiento sexual.

Artículo IX - Correo Electrónico:

1. Se prohíbe que los usuarios utilicen durante horas laborables cuentas de correo electrónico distintas a las cuentas oficiales provistas por OPPI, excepto para asuntos oficiales autorizados por el Procurador.

2. Se prohíbe el envío a otras personas de copia de un mensaje de correspondencia electrónica recibido sin el conocimiento o consentimiento del remitente original.

3. Se prohíbe leer, revisar o interceptar cualquier tipo de comunicación electrónica de la OPPI o de cualquier otra persona o entidad, sin el consentimiento expreso del remitente y del destinatario de la comunicación.

4. No se podrá crear archivos o enviarlos mediante el correo electrónico que sobrecarguen la capacidad del sistema por su tamaño. Se prohíbe el envío de fotografías, dibujos, esquemas o presentaciones en "Power Point" u otros

programas, si las mismas no están relacionadas al trabajo oficial de la agencia.

Artículo X - Generación de Propiedad Intelectual:

1. Toda información, dato, obra literaria o de arte, escrito, documento, programa, patente, derecho de autor o cualquier otro derecho que surja, se cree o modifique mediante el uso de una de las computadoras y equipo electrónico de la OPPI, será propiedad de la Oficina.

Artículo XI - Disposiciones Misceláneas:

1. Se prohíbe el uso de programas de charlas (Chats) a menos que sean autorizados expresamente por el Procurador.

2. Las políticas antes mencionadas sobre el uso del correo electrónico y sus auditorias serán de igual aplicación para los otros recursos de la Intranet e Internet tales como el WWW, FTP, Chat, etc.

3. Las políticas de Internet serán revisadas periódicamente en caso de que surjan nuevas necesidades, únicas y particulares de OPPI. Se incorporan y se hacen formar parte de estas advertencias todos los documentos, memorandos, instrucciones, manuales o políticas que se notifiquen de tiempo en tiempo y que sean pertinentes al uso de las computadoras en OPPI.

4. Es responsabilidad de cada usuario dar el cuidado adecuado al equipo que tiene a su cargo. A esos efectos, cada usuario viene obligado a velar por que su equipo esté en buenas condiciones; informar a la Oficina de Sistemas de

   Información en caso de que haya problemas con el equipo y apagar el mismo una vez haya terminado su jornada de trabajo.

5. Ningún usuario intentará abrir o reparar el equipo electrónico a su cargo. Toda falla o desperfecto será comunicado inmediatamente a la Oficina de Sistemas de

Información, única unidad con la autorización para reparar o modificar el equipo electrónico de la OPPI.

Artículo XII - Procedimientos Disciplinarios:

1. La violación de las normas aquí dispuestas conllevará sanciones disciplinarias, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Personal para Servicio de Carrera de la OPPI y en la Orden Administrativa 1-97 sobre Procedimientos Disciplinarios.

2. La OPPI se reserva el derecho de radicar acusaciones criminales por las actuaciones que constituyan delito federal o estatal aunque no estén expresamente prohibidas por estas condiciones de uso de los equipos de computadoras.

Adoptado por la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, el 19 de agosto de 2004.

Lcdo. José R. Ocasio García

Procurador

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

Procedimiento Operacional de OSI

MISIÓN, FILOSOFÍA Y OBJETIVOS DE OSI

Misión:

- Facilitar herramientas de trabajo, basadas en la tecnología informática, que promuevan incrementos en productividad, agilización de los procedimientos y a su vez, reducción de costos operacionales.

- Facilitar al personal gerencial, supervisor y administrativo información actualizada y rápida para la toma de decisiones.

Filosofía:

- Proveer servicios de calidad tomando en consideración las necesidades particulares de los usuarios(as), para atemperarlas con las realidades fiscales de la Agencia.

Objetivos

- Mantener comunicación efectiva con todos los usuarios(as) de los sistemas de OPPI.

- Proveer apoyo y asesoramiento técnico a los usuarios(as).

- Atender con prontitud las peticiones de servicio y llamadas de los usuarios(as).

- Proteger la confidencialidad y privacidad de la información almacenada, de acuerdo a la reglamentación.

- Establecer procedimientos de seguridad para salvaguardar la información en los sistemas.

- Proveer capacitación a los empleados(as) para ofrecer un mejor servicio.

- Establecimiento de Políticas de Informática que regulen la utilización de los Sistemas.

- Asesorar al Procurador(a) en las áreas relacionadas con informática.

- Definir las normas, procedimientos, operaciones, tecnología y adquisición de bienes en área de informática.

- Velar por la aplicación y cumplimiento de normas y procedimientos aprobados.

Orientación de las Estrategias de Operación:

- **Plataforma de Sistemas-** El personal de la OSI mantendrá los servicios disponibles en todo momento y utilizará mecanismos de contratación de consultoría para proveer apoyo técnico adicional para situaciones imprevistas que garanticen la estabilidad y continuidad de los servicios informáticos de la Oficina.

- **Estandarización-** Siempre que sea posible se mantendrá uniformidad en términos de programas, equipos y estructuras de datos, interconexión, comunicaciones y otros.

- **Coordinación-** Se mantendrá coordinación continua con las diversas áreas de servicio de la Agencia.

- **Apoyo y Asistencia-** Se ofrecerá asesoramiento, apoyo y asistencia técnica a los usuarios(as) y áreas gerenciales.

- **Recursos-** Se promoverá la utilización y aprovechamiento máximo de los recursos disponibles.

- **Promoción-** Se promoverá la utilización máxima de los recursos de informática disponibles.

- **Integración-** Se fortalecerá la integración de los sistemas, bases de datos y telecomunicaciones en una estructura completa, flexible y accesible a todos los empleados(as) de la Oficina.

- **Monitoría-** Se monitoreará la utilización de los sistemas de acuerdo a las normas y procedimientos aprobados por el Procurador(a) y se mantendrán actualizados los procedimientos establecidos.

Alcance y Organización del Servicio

La OSI cuenta con un Director(a), quien tiene la responsabilidad de recomendar las políticas sobre Sistemas de Información en la Agencia. Le asiste un Especialista en Sistemas de Información, quien junto al Director(a) tiene la responsabilidad de velar por el uso adecuado de los sistemas y el funcionamiento confiable de los mismos.

Los funcionarios(as) de la OSI se aseguran de que se mantenga la continuidad en los servicios que se ofrece a toda la población de personas con impedimentos, familiares, profesionales en el Área de servicio a personas con impedimentos.

La OSI brindará apoyo y asistencia técnica a todos los empleados(as) de la OPPI, procurando una alta calidad en el servicio y manteniendo una respuesta diligente ante las solicitudes de ayuda.

Integración de OSI con otras Áreas de OPPI

La OSI deberá mantener comunicación continua y colaboración directa de las siguientes áreas en la Agencia:

- **Oficina del Procurador(a) Propia-** El Procurador(a) como autoridad máxima de la Agencia es el que aprueba los proyectos y la adquisición de recursos que complementan los sistemas de información de la Oficina. Es la máxima autoridad gerencial a la cual se reportarán todas las situaciones que impactan los sistemas de información. Implantará normas, reglamentos y planes de trabajo.

- **Oficina del Procurador Auxiliar-** El Procurador(a) Auxiliar es el intermediario(a) entre las áreas programáticas y administrativas de la Agencia, con la OSI. Recogerá insumo de las diferentes áreas y los canalizará hacia sistemas. Recibirá asesoramiento sobre los recursos disponibles para las áreas que supervisa e implantará proyectos sobre sistemas, autorizados por el Procurador(a). Asistirá al Procurador(a) en la implantación de normas, reglamentos y planes de trabajo.

- **Oficina de Administración y sus componentes**

    - **Oficina de Recursos Humanos-** Área designada para reclutar el personal necesario en la OSI.

    - **Oficinas de Finanzas y Presupuesto-** Brindará apoyo a la OSI en las áreas de adquisición de bienes una vez aprobados por el Procurador(a).

    - **Oficina de Servicios Generales-** Brindará apoyo a la OSI en las áreas de adquisición de bienes una vez aprobados por el Procurador(a) y además mantendrá un inventario actualizado de la propiedad en uso, proveerá materiales y junto con los funcionarios(as) de Sistemas ubicarán los equipos en las áreas designadas.

      Ofrecerá apoyo inmediato en el área de las recomunicaciones no cubiertas por la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

      Mantendrá activo un banco de recursos y proveedores de servicio para dar apoyo a los equipos, materiales y programas adquiridos por la Oficina.

Se encargará de procurar garantías y servicios según establecidos en las compras relacionadas a los sistemas.

Seguridad

Con el objetivo de lograr la operación sistemática y organizada de los Sistemas de Información, se han establecido procedimientos operacionales de seguridad catalogados en tres renglones principales: Seguridad de Acceso, Seguridad física de Equipos y Programas y Seguridad Lógica de la información almacenada. (Refiérase a Documento 1- Procedimiento de Seguridad)

Estándares sobre Aplicaciones o Programas

Manejo de Programas

La mayor parte de las licencias de las aplicaciones o programas instalados en la OPPI son provistas por Contratos que el Gobierno tiene establecido con Compañías como Microsoft Corp., Symantec Corp. y otras.

Todo programa cubierto por el contrato del gobierno, provisto a la OPPI, siguiendo las Directrices específicas del documento titulado: "Guía de Licenciamiento para Usuarios", "Aplicación para Solicitud y Distribución de Licencias Microsoft en Línea" (Refiérase a Documento 2). El Oficial Principal de Informática de la Agencia o el Administrador(a) de Sistemas de Información será el responsable de la solicitud de licencias a través del Internet y de recoger los discos con los programas, una vez aprobadas las licencias. No podrá delegar esta responsabilidad en otras personas.

Igualmente es responsabilidad del funcionario(a), actualizar cuando se le requiere, el inventario de solicitud de licencias a la OGP. De tal manera que la distribución de licencias se mantenga actualizado en esa base de datos accedida a través del Internet. Si la licencia que contiene un equipo que será dado de baja se va a utilizar en otro, no procede la devolución de la misma a la OGP. Los Programas "Select", provistos anteriormente por la OGP, al culminar su utilización en las Agencias, son devueltos a esa Oficina para ser destruidos.

Todos los programas de la OPPI se mantendrán dentro de la seguridad establecida en la OSI, dentro de armarios en la Oficina del Director(a) y solamente podrán ser utilizados por los funcionarios(as) de la OSI en sus funciones. Igualmente, solo se transportarán a las Oficinas Regionales, de ser necesario, por funcionarios(as) de OSI. La OSI mantendrá un inventario de licencias instaladas en las computadoras de la OPPI, el cual será actualizado en su totalidad cada dos años.

Aplicaciones de Servidor utilizadas en la OPPI:

El contrato de Gobierno con Microsoft Corporation, provee "Paquetes" de programas prediseñados en forma estandarizada, para la utilización de cualquier usuario(a).

A. "Paquete" de Aplicaciones de Microsoft

- Microsoft Windows Server 2003- Sistema Operativo robusto y confiable instalado en los Servidores.
- Microsoft Windows Server 2000- Sistema Operativo robusto y confiable instalado en los Servidores.
- Microsoft Exchange Server 2003-Sistema de correo electrónico para servidores.
- Microsoft ISA Server 2000-Permite la comunicación interna y externa en ambas direcciones.
- Microsoft Web Server 2000-Permite la publicación de páginas de Internet.
- Microsoft SQL Server 2000 Std. Ed.- Sistema que almacena bases de datos.

B. Symantec Enterprise Edition v9:

- Sistema para detectar y reparar Virus y "Spam" en los Sistemas de la Oficina, incluyendo los correos electrónicos.

C. Veritas Backup Exec v8.6

- Sistema para la realización de resguardos de información.
    - Open File Agent- herramienta que permite la realización de resguardos aún cuando haya archivos de información abiertos.
    - Remote Agent- herramienta que permite realizar resguardos de hasta seis servidores.

Aplicaciones de Escritorio:

A. "Paquete" de Aplicaciones de Microsoft

- Microsoft Windows 98, ME, 2000, XP- Sistemas Operativos instalados en las computadoras de los usuarios(as) de la red.
- Microsoft Office 2000, XP, 2003- "Paquete" de programas que incluye:
    - Microsoft Word- Programa de Procesamiento de Palabras
    - Microsoft Excel- Programa de Hojas de Cálculo
    - Microsoft Power Point – Programa para la elaboración de presentaciones
    - Microsoft Access- Programa para la elaboración de bases de datos sencillas
    - Microsoft Outlook- Programa de Manejo de correo electrónico, agendas, calendarios y otros

Sistemas Adquiridos:

Cuando la OSI necesita algún **programa propietario de una de las compañías**, pero el mismo **no está cubierto por el Contrato de Gobierno**, siempre podrá ser adquirido a través de la OGP, a un costo menor que en cualquier lugar comercial que lo distribuya.

Los Programas **no cubiertos por el contrato de Gobierno, creados por otras compañías**, podrán ser adquiridos por la OPPI, siempre y cuando exista una justificación válida sobre su necesidad.

La OPPI podrá adquirir mediante justificación y contrato, el desarrollo de productos de bases de datos, de acuerdo a las necesidades del servicio que se ofrece a los ciudadanos. La justificación deberá definir los requerimientos claramente y por escrito,. El desarrollo deberá tomar en consideración el crecimiento, la flexibilidad, la adaptabilidad con los equipos existentes y las telecomunicaciones que permitan la interconexión entre las unidades regionales y central, además de tener la capacidad de operar en navegadores de uso común en la industria. Deberá tener un sistema de seguridad capaz de controlar la creación y la asignación de privilegios a los usuarios(as).

Toda aplicación personalizada que sea implementada en la OPPI debe estar documentada en términos de metodología de desarrollo y estándares de uso común o procedimientos. Se documentará claramente: los nombres de las variables, constantes, tablas, funciones y procedimientos, sus nombres deberán reflejar la información que contienen.

La programación deberá contener comentarios generales para describir los procedimientos que ejecuta el sistema y sus componentes. Cada actualización o cambio en la Programación deberá estar documentada por escrito en el archivo que contiene el código fuente e impreso y asegurado en la bóveda. El código fuente del Sistema de Manejo de Casos está documentado, para facilitar el mantenimiento y/o actualización del mismo cuando sea necesario, sin depender de la persona o compañía que lleve a cabo la programación.

Proceso para la adquisición de programas:

- Toda solicitud para la adquisición de Programas deberá dirigirse al Procurador(a).
- Se generará memorando con justificación de la necesidad de la compra acompañado del documento de Solicitud de Obligación de Fondos.
- El Procurador(a) revisará los documentos y los referirá al Director(a) de la OSI para evaluación y recomendación.
- El Director(a) de la OSI evaluará la petición y someterá recomendación al Procurador(a) para aprobar la compra. De no ser recomendada la compra, se devolverá a la unidad que genera la petición con la explicación para la denegación de la solicitud.
- El Procurador(a) aprobará la compra firmando los documentos sometidos y los enviará al personal de la Oficina de Servicios Generales, quienes procederán con la compra del equipo o programa. Los funcionarios(as) de Servicios Generales podrán solicitar la asistencia del personal de OSI, en caso de necesitar información técnica o especificaciones.

Los programas adquiridos por la OPPI para satisfacer las necesidades específicas de los empleados(as) con impedimentos, por su alto costo y la exclusividad en la venta y distribución del producto, serán adquiridos con "Software Maintenance Agreement", lo que garantiza actualizaciones adicionales a estos programas, por un término de tiempo.

Los funcionarios(as) de la Oficina de Servicios Generales manejarán la compra y recibo en la OPPI de los programas solicitados, una vez recibidos los numeran siguiendo la reglamentación sobre propiedad de la OPPI y luego los dirigen al Director(a) de la OSI.

Programas que han sido adquiridos en OPPI

- Adobe Acrobat 6.0 Professional- Se utiliza para la creación de documentos en formatos PDF que es el estándar para documentos a publicarse en la Internet o para ser transmitidos electrónicamente.
- Jaws for Windows 3.7- Programa de lectura de pantallas a través de voz que permite a los no-videntes para acceder a sus computadoras, documentos, páginas de Internet y correo electrónico, de acuerdo a las funciones asignadas.
- Sistema de Manejo de Casos- Diseño y programación de un sistema que utiliza un lenguaje de programación moderno, confiable, seguro y el cual provee para el almacenamiento en una base de datos de la información de los clientes que visiten la Oficina y reciban servicios. A través del mismo, se maneja, organiza y facilita la búsqueda de información que permite la creación de informes estadísticos y otros, relacionados con la clientela que se atiende.
- Front Page 98- Sistema de diseño de páginas de Internet.
- Visual Fox Pro 6- Sistema de desarrollo de bases de datos.

Estándares para Equipo

Todo equipo que adquiera la OPPI cumplirá con los requerimientos mínimos detallados en la Política de Adquisición de Equipo para Sistemas Computadorizados de Información de la OGP.

La OSI establecerá prioridades en la solicitud y adquisición de equipos y o materiales relacionados a los sistemas. Se evaluarán los siguientes aspectos:

- Precio- costo inicial, costo del mantenimiento y materiales que utiliza, por el periodo de uso aproximado del equipo.
- Calidad- presencia en el mercado nacional e internacional, estructura de servicio y confiabilidad en el mercado y certificados de calidad.
- Desarrollo Tecnológico- se deberá tomar en cuenta el status, nivel y la permanencia actual de la tecnología en el mercado.
- Capacidades- se evaluará si el producto satisfacerá las expectativas en términos de rendimiento y capacidad de crecimiento ante las posibles demandas de los usuarios(as).
- Garantía- todos los equipos en el área de sistemas serán adquiridos con tres años de garantía en piezas y servicios "on-site". En algunos casos de extenderá la garantía del equipo para asegurar el servicio experto de la compañía fabricante.

Proceso para la adquisición de equipos.

- Toda solicitud para la adquisición de Equipos deberá dirigirse al Procurador(a).
- Se generará memorando justificando la necesidad de la compra acompañado del documento de Solicitud de Obligación de Fondos.
- El Procurador revisará los documentos y los referirá al Director(a) de OSI para evaluación y recomendación.
- El Director(a) de la OSI evaluará la petición, determinará la cantidad y la descripción del equipo y someterá recomendación favorable o desfavorable al Procurador(a), para aprobar la compra. De no ser recomendada la compra, se devolverá a la unidad que genera la petición con la explicación para la denegación de la solicitud.
- El Procurador(a) aprobará la compra firmando los documentos sometidos y los enviará al personal de la Oficina de Servicios Generales Servicios Generales, quienes procederán con la compra del equipo. Los funcionarios de Servicios Generales podrán solicitar la asistencia del personal de sistemas en caso de necesitar información técnica o especificaciones del equipo, para cumplir con los estándares establecidos.

Los funcionarios de la Oficina de Servicios Generales manejarán la compra y recibo en la OPPI de los programas solicitados, una vez recibidos los numeran siguiendo la reglamentación sobre propiedad de la Oficina y luego los dirigirán al Director(a) de la OSI, quien impartirá directrices sobre su utilización y distribución.

Disposición de Equipos

La disposición de equipos electrónicos significará la remoción del mismo de los inventarios de la propiedad de equipos de OSI. La OSI solicitará mediante memorando al Director(a) de la Oficina de Servicios Generales, dar de baja del inventario de la propiedad, los equipos y éste a su vez, se regirá por las reglas establecidas para esos fines en la Administración de Servicios Generales (ASG).

Con el fin de proteger la confidencialidad de la información y licencias propiedad del gobierno, la OSI será responsable por disponer adecuadamente del equipo que no tenga uso eliminando su contenido del disco duro de tal manera, que el contenido no pueda recuperarse en el futuro, ya sea removiéndolo físicamente y manteniéndolo en la OSI, utilizando flujo magnético o reiniciando el mismo a través de la eliminación de particiones con herramienta "fdisk" o reescribiendo sobre el mismo.

Se seleccionará el método más adecuado y se realizará el siguiente procedimiento:

1. Mantendrá un registro por escrito de:

    - Fecha en la que se removió el contenido
    - Número de Serie del Equipo
    - Marca y Modelo
    - Método de remoción o destrucción utilizado
    - Nombre de la persona que hizo el proceso

- Firma de la persona que hizo el proceso

(Refiérase al Documento 3- "Registro de Remoción de Componente para Disposición de Equipo")

Prestar equipos:

Ante la necesidad de prestar equipos, tales como computadoras portátiles, video-proyectores y otros, la OSI mantendrá un Registro (Refiérase a Documento 4- Registro de Equipos Prestados por OSI) para ser utilizados de forma temporera. Se deberán completar los siguientes pasos para prestar un equipo:

1. Llenar Formulario de Solicitud de Servicio y especificar la necesidad
2. Presentar formulario a la OSI
3. Completar el Registro de Equipos Prestados, especificar:
    a. Fecha en que se solicita
    b. Fecha en que se entregará
    c. Propósito para solicitar equipo
    d. Nombre y firma del solicitante
    e. Nombre y firma del funcionario(a) que asigna el equipo
4. Asegurarse de recibir documento relacionado a la responsabilidad que asume el funcionario al tener asignado el equipo de manera temporera. (Refiérase a Documento 5- Hoja de Compromiso sobre Equipo Prestado)
5. El funcionario(a) de OSI que reciba el equipo devuelto, verificará si el mismo las condiciones del mismo y certificará la fecha de devolución en la Hoja de Compromiso sobre Equipo Prestado.

Apoyo y Mantenimiento a los Sistemas Internos

El personal de la OSI será responsable por brindar apoyo a los usuarios de los sistemas de información de OPPI, así como del mantenimiento de los sistemas internos. Se llenará el documento "Solicitud de Servicio" (Refiérase a Documento 6), para dar curso a cualquier situación o problema.

El mantenimiento incluye, pero no se limita a:

- Reparación de equipos
- Cambio de instalación de programas
- Cambio de ubicación de los equipos
- Mejoras "upgrades" de los equipos
- Creación y mantenimiento de cuentas y buzones
- Verificación del funcionamiento de los equipos
- Notificación a los funcionarios encargados, en caso de garantías
- Instalación y configuración de sistemas nuevos
- Re-estructuración en los archivos de data

Los sistemas están configurados para asegurar la actualización automática del Sistema Operativo.

Comunicaciones

- La OPPI utilizará los servicios de comunicación y acceso al internet a través de la red de comunicación del Gobierno.
- Se mantendrán líneas alternas de acceso externo contratadas a través de proveedores de servicio de Internet, en caso de que falle la red de comunicación existente.
- Los equipos de comunicación se regirán por las recomendaciones para esa tecnología, al momento de la instalación, en términos de velocidad de transferencia de datos, voz e imágenes.
- Se mantendrá una infraestructura de red segura, escalable y basada en los estándares de la industria.
- Todo equipo computadorizado e impresores estará conectado a la red de comunicaciones de la OPPI.
- Las redes se mantendrán operacionales en todo momento.
- El diseño de la red será documentado.
- La red será diseñada para cumplir los estándares de seguridad establecidos e implementada por medio de autenticación.

Resguardo de Información

Los funcionarios(as) de la Oficina de Sistemas de Información (OSI) serán responsables de realizar el resguardo y mantenimiento de la información generada diariamente por los usuarios(as), de manera que en caso de eventualidades o desastres, se pueda garantizar la continuidad de los servicios de manera rápida, confiable y ágil siguiendo los procedimientos establecidos en el Documento "Disposición de Resguardos y Documentos de Sistemas de Información". (Refiérase a Documento 7)

Los empleados no podrán almacenar información en los discos duros de las computadoras, sin previa autorización del Director de la Oficina, tal y como se especifica en el "Reglamento Interno para el Uso y Manejo de Sistemas de Información, Internet y Correo Electrónico" de la OPPI, Sección VIII, Seguridad (Refiérase a Documento 8- Reglamento Interno para el Uso y Manejo de Sistemas de Información, Internet y Correo Electrónico".

Excepciones a la regla

En caso de Inspecciones que generen transferencia de grandes cantidades de archivos de fotos, se podrán almacenar temporeramente en C:, para evitar recargar el servidor de data. Una vez utilizadas las imágenes e impresas y archivadas en el expediente correspondiente, las mismas deberán ser eliminadas del disco duro.

En caso de que por alguna razón se prevea un "Down Time" extenso de Sistemas de Información, se podrá sincronizar la información del usuario(a) de la red al disco duro, para procurar un "resguardo adicional" al de sistemas, a la mano del usuario(a). El procedimiento deberá ser solicitado y aprobado por el Director(a) de OSI.

Por un mínimo de dos veces al año, se divulgarán cápsulas de orientación a los usuarios(as) de computadoras, en relación a la política sobre Disposición y Resguardo de documentos que les aplique.

Planes de Contingencia

El Área de Informática contará con un Plan de Contingencia (Refiérase a Documento 9-Plan de Contingencia ante Situaciones de Emergencia) que incluya lo siguiente:

- Continuación de las operaciones de la Agencia con procedimientos alternos
- Mantenimiento de resguardos de información en lugares seguros dentro y fuera de la Agencia.
- Apoyo por medios magnéticos y procesos documentados para facilitar la reinstalación de las operaciones normales en el menor tiempo.
- Disponibilidad de un directorio del personal interno y externo de apoyo para ser activado al momento de ocurrir un evento inesperado o tan pronto pase la emergencia.

Investigación y Capacitación

- La gerencia de Informática realizará investigaciones de tecnología informática y la pondrá a disposición de todas las dependencias para ser utilizada al momento de brindar asesoría.

- La gerencia de Informática será responsable de mantener actualizados los documentos sobre Normas y Procedimientos, Planes de Contingencia y todos los procedimientos operacionales del Área de Sistemas.

- Los funcionarios(as) de la OSI velarán por la utilización adecuada y la efectividad en el manejo de los recursos informáticos.

- Se promoverá la investigación y capacitación en avances tecnológicos respecto a la tecnología de redes, componentes relacionados, desarrollo de programas, bases de datos y comunicaciones, entre otros.

- La capacitación de los empleados(as) sobre asuntos relacionados a la informática, será recomendada por el Director(a) de la OSI.

- Se promoverá continuamente la utilización adecuada de los sistemas, basado en la Reglamentación y Procedimientos aprobados y adoptados. Se utilizarán los siguientes foros:

    - Correo electrónico
    - Adiestramiento (como mínimo, uno al año)

Inspección del Cumplimiento de Normas y Procedimientos

La Oficina de Sistemas de Información (OSI) de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos (OPPI), tiene la responsabilidad de asegurar el cumplimiento con el "Reglamento Interno para el Uso y Manejo de Sistemas de Información, Internet y Correo Electrónico", adoptado el 19 de agosto de 2004.

Para cumplir con esa responsabilidad se ha desarrollado e implantado un Procedimiento de Inspección (Refiérase al Documento 10- Procedimiento de Inspección de la Utilización de los Sistemas de Acuerdo a las Normas de Sistemas de Información, Internet y Correo Electrónico), que permite recopilar la información necesaria para tener un perfil del cumplimiento de los usuarios de la red, con las normas adoptadas. Este proceso se realizará una vez al año se seleccionará un diez por ciento (10%) del total de computadoras de la OPPI, incluyendo las Oficinas Regionales para revisión.

Los documentos "Formulario de Inspección de la Utilización de los Sistemas de Acuerdo a las Normas de Sistemas de Información, Internet y Correo Electrónico" y de "Reporte de Incidentes en Revisiones Periódicas a los Sistemas de OPPI", complementarán la ejecución del procedimiento.

Revisiones Periódicas a los Servidores de OPPI

Los servidores de la OPPI, están configurados a los fines de que mantengan archivos de texto "log files" de las actividades significativas que ocurren en sus sistemas. Las áreas de mayor interés para mantener un sistema confiable y de mayor tiempo activo son los "Application log", los "System log", "Security log", "DNS log" y "Web log".

Se mantendrán activas las políticas de auditoría locales de los servidores, para que recopilen la información relacionada con seguridad del "Active Directory" como: intentos de entrada, manejo de cuentas, acceso a directorio de servicios, entradas al sistema, acceso de objetos, cambios de políticas, uso de privilegios, procesos y eventos de cada servidor.

El Proceso de Revisión se complementará con la utilización de los formularios "Reporte de Incidentes en Revisiones Periódicas a los Sistemas de OPPI" (Refiérase al Documento 11) y "Reporte de Incidentes en Web Logs" (Refiérase al Documento 12). En estos reportes solamente se anotan incidentes excepcionales encontrados en las inspecciones que se realizan el último día laborable de cada semana, de los archivos mencionados. En el caso de los "Web logs", se realizarán por lo menos, tres veces por semana.

En los reportes, el funcionario(a) que efectuará la inspección registrará hallazgos significativos específicos encontrados en los servidores, recomendaciones, como procedió ante el hallazgo y sus comentarios.

El formulario deberá ser iniciado por el funcionario(a) y referido al Director(a) de OSI, para su revisión y determinación correspondiente.

El Director(a) de OSI deberá fechar e iniciar el documento para certificar que lo ha revisado. Una vez revisado, podrá archivarlo o referir la situación al Procurador(a) de ser necesario.

Aprobado por la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, el 21 de marzo de 2005.

Lcdo. José R. Ocasio García

Procurador

OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD

La unión de esfuerzos entre los diferentes componentes de la Oficina como la Gerencia, la Oficina de Sistemas de Información, la Oficina de Asuntos Legales, la Oficina de Recursos Humanos y Servicios Generales y Supervisores, conduce al éxito en la operación de los Sistemas de Información.

La gerencia de la OPPI se compromete a evaluar los riesgos de seguridad, a desarrollar, reforzar y hacer cumplir la política escrita y las normas y procedimientos de las operaciones de los sistemas mecanizados de información.

Dentro de la estructura organizacional de la Oficina del Procurador(a) de las Personas con Impedimentos (OPPI), es en la Oficina de Sistemas de Información (OSI), en la cual se administran todos los sistemas mecanizados, de redes y comunicaciones de la Agencia.

El personal de la OSI se asegurará de que los usuarios(as) estén cumpliendo con las normas de seguridad de la OPPI. Recomendarán en cualquier momento a la gerencia sobre nuevos y adecuados controles para prevenir el acceso no autorizado a los datos, programas, equipos y todo acceso que violente las normas y procedimientos establecidos.

Es en la Oficina de Recursos Humanos, que durante el proceso de reclutamiento, los empleados(as) de nuevo ingreso reciben los formularios de normas, procedimientos y directrices que regulan los Sistemas de Información de OPPI.

Cada supervisor discutirá los procedimientos establecidos con el empleado de nuevo ingreso y éste último firmará un documento que certifica que ha leído y entendido los procedimientos que rigen la utilización de los Sistemas de Información.

Al cesar sus funciones un empleado, el Director (a) de Recursos Humanos solicitará a la OSI, el retiro del nombre de usuario(a), la contraseña y el buzón de correo del empleado, de los sistemas mecanizados de información de la OPPI.

Las Áreas de Servicios Generales, Presupuesto y Finanzas, brindarán el apoyo operacional y económico que asegura la ejecución del Procedimiento de Seguridad en términos de los equipos y programas que se solicitan.

Con el objetivo de lograr la operación sistemática y organizada de los Sistemas de Información de la OPPI, se establecen procedimientos operacionales de la seguridad. Los mismos se han catalogado en tres renglones principales a saber:

A-Seguridad de Acceso a OSI

La OSI consta principalmente de dos áreas físicas dentro de la Oficina Central de la Agencia, a saber:

- Oficina principal, la cual ocupa la Oficina del Director(a) y funcionarios(as) de la misma, además de los Servidores que componen la Red.

- Oficina donde ubican los equipos de telecomunicaciones que le dan apoyo a la Red, en la Oficina del Procurador(a) propia.

La OSI es un área restringida físicamente, al personal interno o externo autorizado. Solo podrá acceder el área, el personal autorizado directamente por el Procurador(a) y/o el Director(a) de la OSI.

I. Acceso a la Oficina de Sistemas de Información

La persona que requiera acceso a la Oficina, luego de ser autorizada, completará el documento de Registro (Anejo I- Registro de Acceso a OSI), donde especificará claramente la fecha, nombre, área de trabajo, motivo de la visita, hora de entrada, hora de salida. Una vez autorizado, entrará acompañado por el Director(a) del Área o funcionario(a) de la OSI autorizado por el Procurador(a) o el Director(a) de OSI, a permitir el acceso a otras personas.

Toda persona que necesite servicios de la OSI, deberá solicitarlo mediante la utilización de las hojas de servicio que se encuentran en el archivo OPPIPUB del Sistema, en la bandeja ubicada en la puerta de acceso al área de OSI o deberá llamar a las extensiones 2001, 2017 ó 2018.

II. Acceso al Área de Telecomunicaciones

El acceso al Área donde se encuentran los Sistemas de Telecomunicaciones, será restringido bajo llave y para accederlo, la persona que pretenda entrar a ella deberá ser autorizada por el Procurador(a) y/o el Director(a) de la OSI. Al igual que en la OSI, luego de ser autorizada, la persona completará un documento de Registro, (Anejo II- Registro de Acceso a los Equipos de Telecomunicaciones) donde especificará claramente su nombre, área de trabajo, motivo de la visita, hora de entrada, hora de salida. Una vez autorizado y completado el formulario de registro de entrada, entrará acompañado por el Director(a) del Área o funcionario(a) de la OSI autorizado por el Procurador(a) o el Director(a) de Sistemas, a permitir el acceso a la persona. El formulario en este caso, será mantenido en la Oficina del Procurador(a) Propia y deberá requerirse que toda persona lo llene, antes de brindar acceso a esta área. Una vez completado, algún funcionario(a) de esa Oficina, deberá dar acceso al lugar.

Las Oficinas Regionales contarán con un documento similar que será completado cada vez que se acceda al servidor para trabajar en él. (Anejo III- Registro Servidores Oficinas Regionales)

B- Seguridad física de equipos y programas

La OSI mantendrá óptimas facilidades físicas para preservar la seguridad del área y los equipos y programas que custodia, contrarrestando los posibles riesgos ante los posibles daños que puedan causar eventos como:

- Fuego- se mantendrá en un área visible y accesible en todo momento, un sistema de supresión de fuego (extintor) de operación manual. Se mantendrá en cada área un sistema de detección de humo y alarma, el cual será inspeccionado y probado de forma periódica para asegurar su buen funcionamiento, en coordinación con la Oficina de Servicios Generales, de acuerdo al Reglamento de Bomberos de Puerto Rico.

- Agua- se mantendrá en altura suficiente, los equipos, para evitar que pueda ser dañado por causa de inundaciones en el área.

- Interrupciones o variaciones en la energía eléctrica- se mantendrán baterías de resguardo a los equipos del área. Los servidores específicamente, estarán conectados a baterías conectadas a su vez, a tomas dirigidas a la planta eléctrica del edificio. En caso de fallas en la energía eléctrica por largos periodos de tiempo, se implantará el Plan de Contingencia ante Situaciones de Emergencia, desarrollado y/o cualquier otro procedimiento operacional de la OSI que aplique.

- Temperatura- se mantendrá una unidad de aire acondicionado dedicada para la Oficina de Sistemas de Información y el Área de Equipos de Telecomunicaciones. Las mismas operarán separadamente del sistema de aire central de la Oficina. Se operarán de manera simultánea para garantizar la temperatura adecuada para los equipos.

- Químicos- no se permitirá el almacenamiento de químicos y otros elementos que afecten el ambiente de operación normal de los equipos y materiales almacenados o que puedan servir como material de aceleración o combustión.

C- Seguridad Lógica de la Información almacenada

I- Acceso a las Áreas de Información almacenada

- Solo el personal autorizado de manera expresa o por razón de sus funciones, tendrá acceso a los archivos de datos y programas instalados en los servidores.

- El personal gerencial tendrá acceso a los Sistemas que solicite el Procurador para ellos. Para asegurar la integridad de la información, siempre se recomendará que se solicitarse acceso total, se active el atributo "Read Only", en las áreas que no sean directamente relacionadas con su Oficina.

- Los administradores(as) de la Red y funcionarios(as) a cargo de los Sistemas, tendrán acceso a los archivos y sistemas que estime el Director.

- Los Directores(as) y Coordinadores(as) de las Áreas de Trabajo, tendrán acceso a todos los archivos de sus respectivas áreas de trabajo. Estos determinarán y recomendarán por escrito el acceso que se le dará a sus subalternos. Solicitarán el nivel de acceso utilizando el "Formulario para Solicitud, Renovación Cambio o Retiro de Cuentas". (Anejo IV)

- Al usuario(a) de los Sistemas de Información, se le otorgará el acceso recomendado por su supervisor mediante el Formulario para Solicitud, Renovación Cambio o Retiro de Cuentas.

- La OSI no procederá con la peticiones del Formulario para Solicitud, Renovación Cambio o Retiro de Cuentas, si el mismo no ha sido aprobado por el Director(a) del área, el Procurador(a) o Procurador(a) Auxiliar.

- La OSI será responsable de mantener un expediente escrito de las peticiones realizadas.

II - La contraseña de acceso a los sistemas mecanizados de información.

A- Especificación de Seguridad de cuentas en la Red de OPPI:

- La Administración de la Oficina se reserva el derecho de restringir, limitar, denegar o cancelar accesos a las cuentas utilizadas para propósitos ajenos que no sean los especificados y autorizados.

- La contraseña es secreta, única y privada es decir no será divulgada.

- La contraseña deberá contener por lo menos ocho caracteres y cumplir un requisito de complejidad mínima (números, letras y-o combinación).

- No se podrán reutilizar las últimas cinco contraseñas.

- El sistema notificará al empleado cuando su contraseña de acceso esté por expirar y éste podrá cambiarla siguiendo la norma referente a la extensión y complejidad del mismo.

- La cuenta es para uso exclusivo del solicitante y éste será responsable del contenido y la utilización de la cuenta.

- El acceso o privilegio concedido estará limitado al propósito indicado en el "Formulario para Solicitud, Renovación Cambio o Retiro de Cuentas".
- Todas las cuentas de los usuarios expirarán cada noventa días.
- Todas las cuentas de acceso a las que se intente entrar cinco veces corridas sin éxito, serán bloqueadas por el sistema.
- Las cuentas bloqueadas por el sistema permanecerán así, un mínimo de diez minutos, tras lo cual, se desbloqueará automáticamente. El Administrador de la red podrá desbloquear la cuenta manualmente antes de los diez minutos.
- Al utilizar la cuenta por primera vez, el usuario deberá cambiar su contraseña.
- Se utilizará el "Formulario para Solicitud, Renovación, Cambio o Retiro de Cuentas" para solicitar servicios relacionados a las cuentas.

Adoptado por la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, el 21 de marzo de 2005.

Lcdo. José R. Ocasio García

Procurador

Anejo I- Registro de Acceso a OSI

Anejo II-Registro de Acceso a los Equipos de Telecomunicaciones

Anejo III- Registro Servidores Oficinas Regionales

Anejo IV- Formulario para Solicitar, Renovar, Cambiar o Retirar Cuentas

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

REGISTRO DE ACCESO A OSI

Fecha	Nombre	Area trabajo	Propósito	Entrada	Salida

Documento I
Registro de Acceso a Equipo de Telecomunicaciones
Procedimiento de Seguridad
Anejo II

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

REGISTRO DE ACCESO A EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES

Fecha	Nombre	Area trabajo	Propósito	Entrada	Salida

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION
OFICINA REGIONAL: _____

REGISTRO DE ACCESO A SERVIDORES

Fecha	Nombre	Area trabajo	Propósito	Entrada	Salida

:o I
ores
dad
Anejo III

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

FORMULARIO PARA SOLICITAR, RENOVAR, CAMBIAR O RETIRAR CUENTAS

Fecha: _____

Tipo de solicitud para cuenta

Nueva **Renovación**

Retiro **Cambio**

Nombre del(la) Solicitante (molde)

_____

Especifique Programa en el que se desempeña o desempeñará

Directorio al que solicita acceso

Unidad de Trabajo

Oficina Central
Oficina Regional del Norte
Oficina Regional del Sur
Oficina Regional del Este
Oficina Regional del Oeste

Tipo de Acceso

Usuario(a) regular
Acceso a su directorio y-o directorios que solicite su Supervisor(a)
Directorios adicionales a los que se dará acceso:

_____
_____
_____

Supervisor(a) (Oficina-Programa)
Acceso a toda la información almacenada bajo el área de su supervisión

Sistema de Manejo de Casos

Otro tipo de acceso
(Especificar en el espacio provisto adelante)

Internet **No Internet**
Cuenta de correo electrónico
PRIFAS-RHUM

Anejo III

Horario de Acceso a los Sistemas Recomendado por el Supervisor:

Recursos de OSI que necesita el(la) solicitante para desempeñar su trabajo y acceso específico a directorios del Sistema o Base de Datos.

_____
_____
_____

Certifico que el(la) solicitante pertenece ya no pertenece a la Oficina y que esta solicitud es correcta:

Firma del Supervisor(a) Inmediato(a) Firma del(la) Solicitante

Uso oficial solamente

Aprobado **No Aprobado** **Fecha:**

Observaciones: _____
_____
_____

Firma del Director(a) OSI: _____

_____

No se procesarán solicitudes incompletas o sin las correspondientes firmas

o l
ıtas
dad
Anejo IV

Microsoft

GUÍA DE LICENCIAMIENTO PARA USUARIOS

Aplicación para Solicitud y Distribución de Licencias Microsoft en Línea

Microsoft

Tabla de Contenido

I.	Introducción	3
II.	Proceso de Solicitud y Distribución de Licencias A. Plataforma de Escritorio Básica B. Productos Adicionales	4
III.	Acceso a la Aplicación	4
IV.	Procedimiento de Solicitud y Distribución de Licencias	5
V.	Pantalla Principal de la Aplicación (Autenticación del Usuario)	6
VI.	Pantalla Principal de la Aplicación- Cambiar la Contraseña	7
VII.	Advertencia de Uso de Licencias	8
VIII.	Pantalla de Solicitud de Licencias- Selección de la Categoría del Producto	9
IX.	Pantalla de Solicitud de Licencias- Selección del Producto	10
X.	Pantalla de Solicitud de Licencias- Propósito de la Solicitud	11
XI.	Pantalla de Actualización de Número de Servidores y Estaciones	12
XII.	Pantalla de Certificación de Solicitud de Licencias	13
XIII.	Pantalla de Notificación de envio de Solicitud de Licencias	14
XIV.	Pantalla de Confirmación de envio de Solicitud de Licencias	15
XV.	Correo Electrónico de Solicitud de Licencias	16
XVI.	Correo Electrónico con Respuesta de Solicitud de Licencias	17
XVII.	Pantalla de Ayuda	18
XVIII.	Preguntas Mas Frecuentes	19
XIX.	Preguntas Mas Frecuentes (Continuación)	20

Microsoft

I. Introducción

La oficina de Gerencia y Presupuesto y Microsoft han creado esta guía para ayudarle a entender el uso correcto de la aplicación diseñada para la solicitud y distribución de las licencias Microsoft en línea a través del portal del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

El propósito primordial de esta aplicación es simplificar el proceso de solicitud y distribución de licencias Microsoft, así como mantener un inventario actualizado de todos los programas, estaciones y servidores que se encuentran actualmente en uso en las agencias que componen el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

En esta guía usted encontrará el procedimiento para la solicitud de licencias Microsoft, demostraciones de las pantallas que usted verá al acceder la aplicación con su debida explicación, así como una sección de preguntas y respuestas más frecuentes para su beneficio.

Solamente tendrá acceso a la aplicación una persona por agencia, se ha designado al Oficial Principal de Informática y en caso que no haya uno nombrado en la agencia, se designará el Administrador de Sistemas de Información como la persona con la potestad de solicitar licencias a través de la aplicación en línea.

Esta persona será responsable del uso correcto de la aplicación y no podrá transferirle el Nombre de Usuario y Contraseña a ninguna otra persona sin haber sometido una solicitud formal a la Oficina de Gerencia y Presupuesto. Esta solicitud deberá ser autorizada por la Oficina de Gerencia y Presupuesto para proceder con el cambio de Nombre de Usuario y Contraseña correspondiente a su agencia.

Esperamos que esta guía le ayude a simplificar sus procesos de mantenimiento de licencias e inventario de equipo electrónico en su agencia así como para fomentar el uso de las herramientas en línea provistas para los empleados del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Microsoft

II. Licencias Contratadas

A. Plataforma de Escritorio Contratada
   1. **Aplicaciones:** Office Professional
   2. **Servidores:** Back Office Server
      a. SQL Server & CAL
      b. Exchange Server & CAL
      c. System Management Server & CAL
      d. ISA Server
      e. Host Integration Server
      f. Windows Server
      g. Sharepoint Portal Server CAL
   3. **Sistemas Operativos**: Windows XP Professional

B. Licencias Adicionales
   1. Project
   2. Project Central
   3. Visio Professional y Enterprise
   4. Front Page
   5. MSDN Universal
   6. Tech Net
   7. Passport
   8. Outlook Mobile

III. Acceso a la aplicación

La aplicación para la solicitud y distribución de licencias Microsoft en línea es "web based" por lo que podrá ser accedida desde cualquier navegador "web browser". Deberá escribir la siguiente dirección de Internet: http://licenciamiento.gobierno.pr

IV. Procedimiento para Solicitud y Distribución de Licencias

1

- Acceder la aplicación en la dirección: http://licenciamiento.gobierno.pr. Hacer solicitud de licencias y enviar la petición.

2

- Administador de Licencias de OGP recibe la solicitud de licencias. Devuelve el correo electrónico al solicitante con la aprobación o denegación de la licencia.

3

- EL usuario recibe notificación por correo electrónico de la aprobación o denegación de la licencia.

4

- Una vez aprobada la solicitud de licencias, el solicitante deberá pasar por la Oficina de Gerencia y Presupuesto en la Calle Cruz #254 Viejo San Juan con la hoja de aprobación impresa para recoger el CD para la instalación del producto solicitado.
- De no ser aprobada la solicitud de licencias, la agencia tendrá una dirección de internet en la que podrá acceder la lista de precios de productos Microsoft para la compra de la licencia al mismo nivel de precios negociado y otorgado a la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

V. Pantalla Principal de la Aplicación (Autenticación del Usuario)

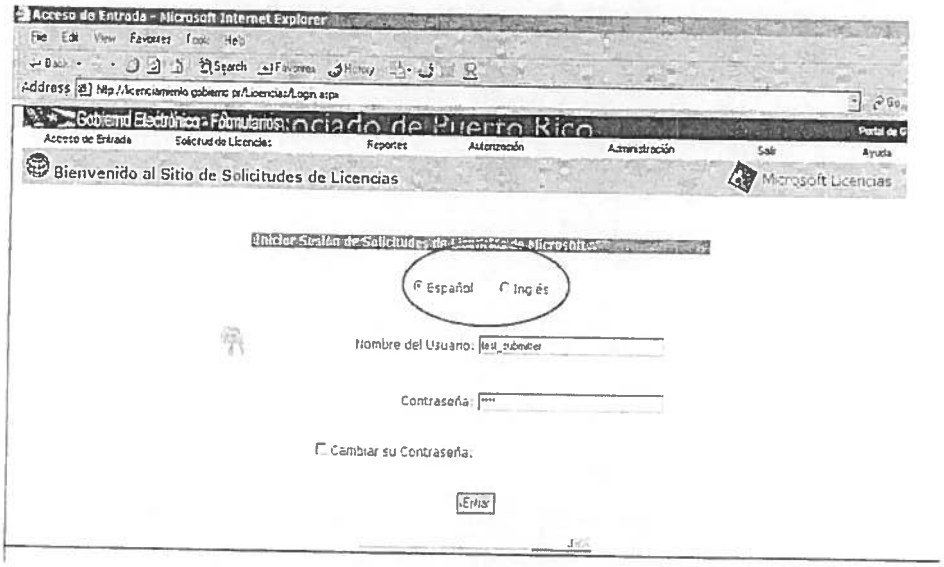


Figura 1.1 Pantalla Principal de la Aplicación

Esta es la pantalla principal de la aplicación y la que el usuario podrá ver una vez acceda la aplicación en la dirección: http://licenciamiento.gobierno.pr . Los campos incluidos son los siguientes:

- Opción de elegir el idioma de su preferencia (Español o Inglés). **Nota: El sistema automáticamente tendrá seleccionada la opción de Español. Para cambiar a Inglés, simplemente marque la opción de Inglés y automáticamente la pantalla cambiará al idioma Inglés.**
- ***Nombre del Usuario***: En este espacio el usuario podrá registrarse escribiendo el nombre ("user name") asignado por la OGP.
- ***Contraseña***: En este espacio el usuario deberá escribir la contraseña correspondiente a su Nombre de Usuario, la cual también es asignada por la OGP.
- ***Acceso de Entrada:*** Opción que se utiliza para regresar a la pantalla principal desde cualquier otra pantalla de la aplicación.
- ***Solicitud de Licencias:*** Opción para comenzar la solicitud de licencias.
- ***Salir:*** Opción que se utiliza para terminar la sesión y salir de la aplicación.
- ***Entrar***: Tecla que accede directamente a la solicitud de licencias.

Nota: Las opciones de Reportes, Autorización, y Administración solamente podrán ser accedidas por el Administrador de Licencias de OGP. Ningún usuario tendrá acceso a las mismas.

VI. Pantalla Principal de la Aplicación- Cambiar la Contraseña

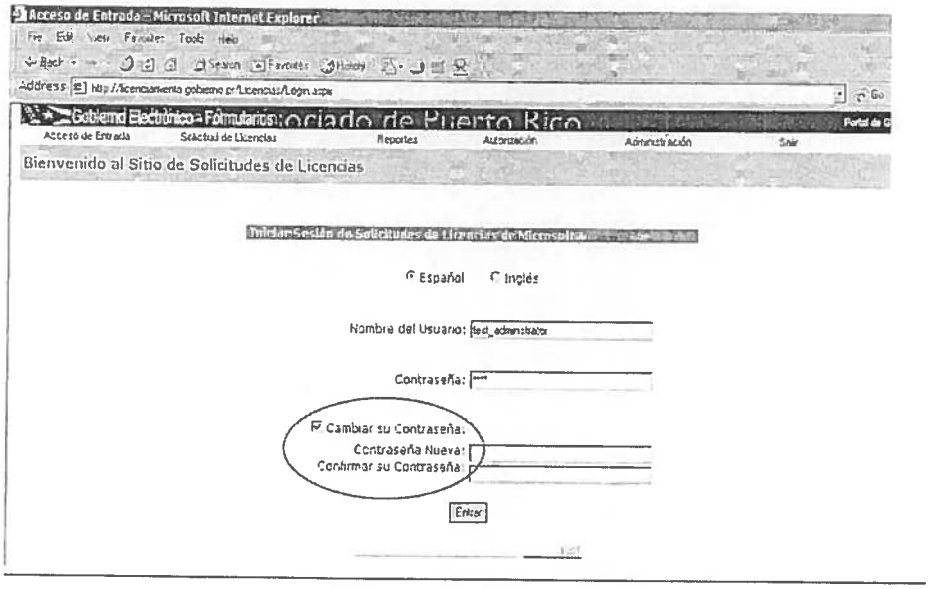


Figura 1.2 Cambiar la Contraseña del Usuario

En esta pantalla el usuario tendrá la opción de cambiar su contraseña haciendo una marca en la opción: ***"Cambiar su Contraseña"***. En ese momento aparecerá la opción de: ***"Contraseña Nueva"*** y ***"Confirmar su Contraseña"***. Una vez cambiada su contraseña, oprima la tecla de: ***"Entrar"*** para acceder la aplicación y continuar con el proceso de solicitud de licencias.

VII. Advertencia de Uso de Licencias

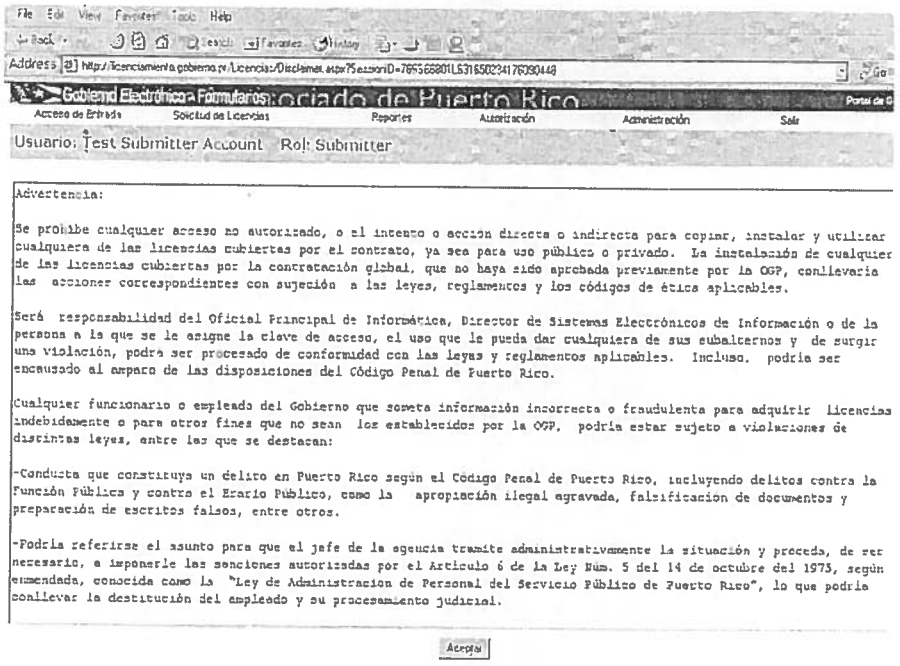


Figura 1.3 Advertencia de Uso de Licencias

Esta pantalla presenta los términos y condiciones del uso de la aplicación y de las licencias otorgadas por la OGP a través de esta aplicación. El usuario será responsable de leer y entender todos los términos y condiciones expuestos en esta Advertencia y tener el compromiso de cumplir con las disposiciones establecidas en la misma.

Para poder proceder con el proceso de solicitud de las licencias, el usuario deberá oprimir la tecla: ***"Aceptar"***.

VIII. Pantalla de Solicitud de Licencias- Selección de la Categoría del Producto

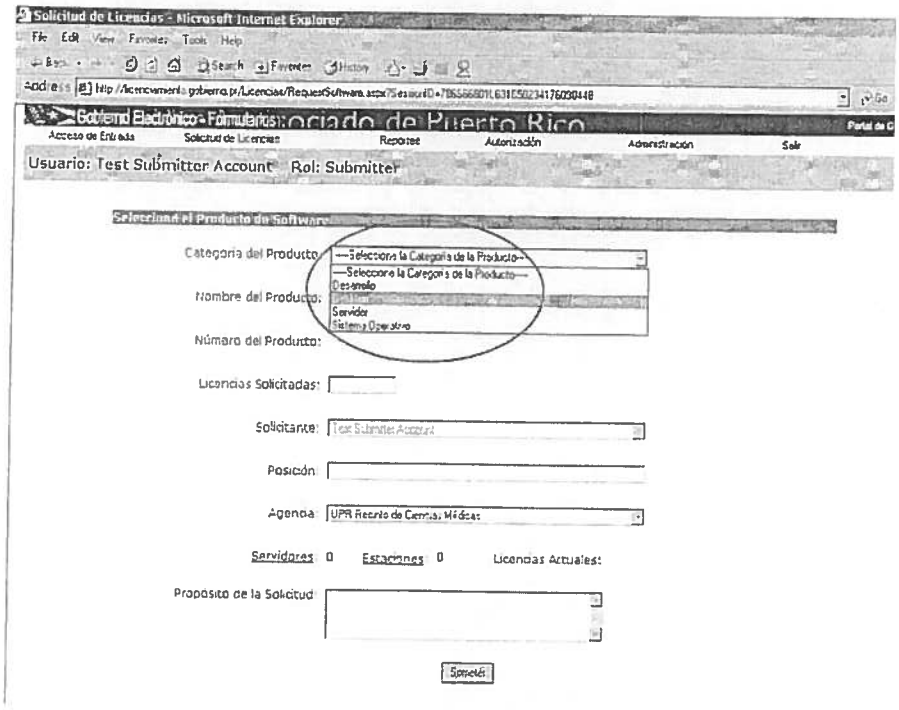


Figura 1.4 **Selección de la Categoría del Producto**

Esta pantalla le permite al usuario seleccionar la categoria del producto que interesa solicitar. Las categorias disponibles son:

- ***Desarrollo***- Aplicaciones para desarrollo y programación. Ej: "MSDN Universal Subscrpition", Tech Net Plus Subscription, etc...
- ***"Desktop"***- Herramientas de escritorio. Ej: Office XP Professional, Visio Professional, Project, etc...
- ***Servidor***- Licencias de Servidores. Ej: Exchange Server, ISA Server, etc...
- ***Sistema Operativo***- Actualizaciones de Sistema Operativo. Ej: Windows XP Professional Edition, Windows Advanced Server, etc...

IX. Pantalla de Solicitud de Licencias- Selección del Producto

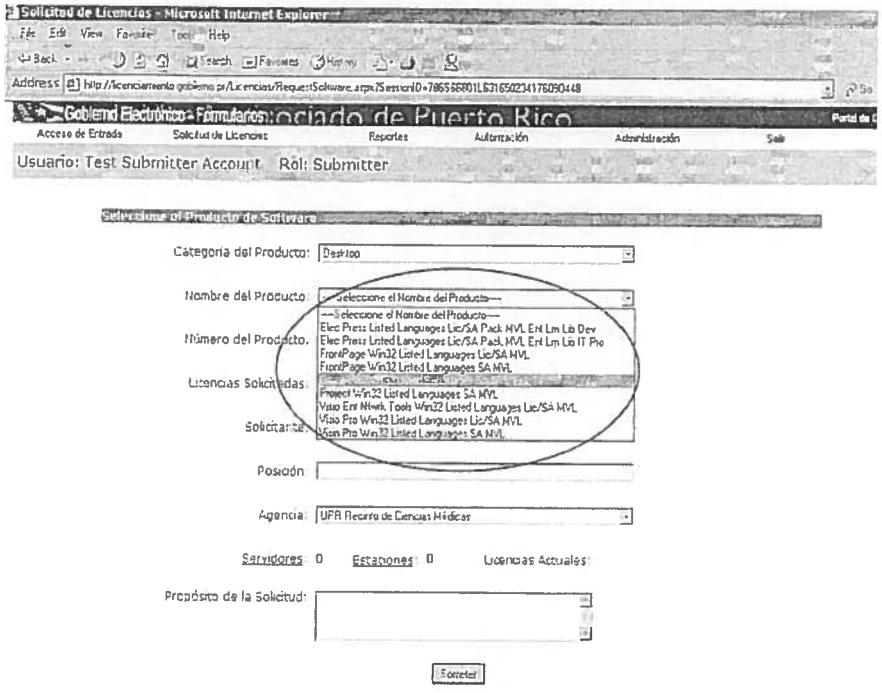


Figura 1.5 Selección del Producto

Esta pantalla le permite al usuario elegir el producto de su preferencia perteneciente a la categoría seleccionada en la pantalla anterior llamada ***"Selección de la Categoría del Producto"***. Una vez seleccionada la categoría, al oprimir la opción de ***"Nombre del Producto"***, el sistema le presentará un listado de todos los productos disponibles que corresponden a la categoría seleccionada. Para elegir el producto, deberá marcar con el cursor el producto de su preferencia.

X. Pantalla de Solicitud de Licencias Propósito de la Solicitud

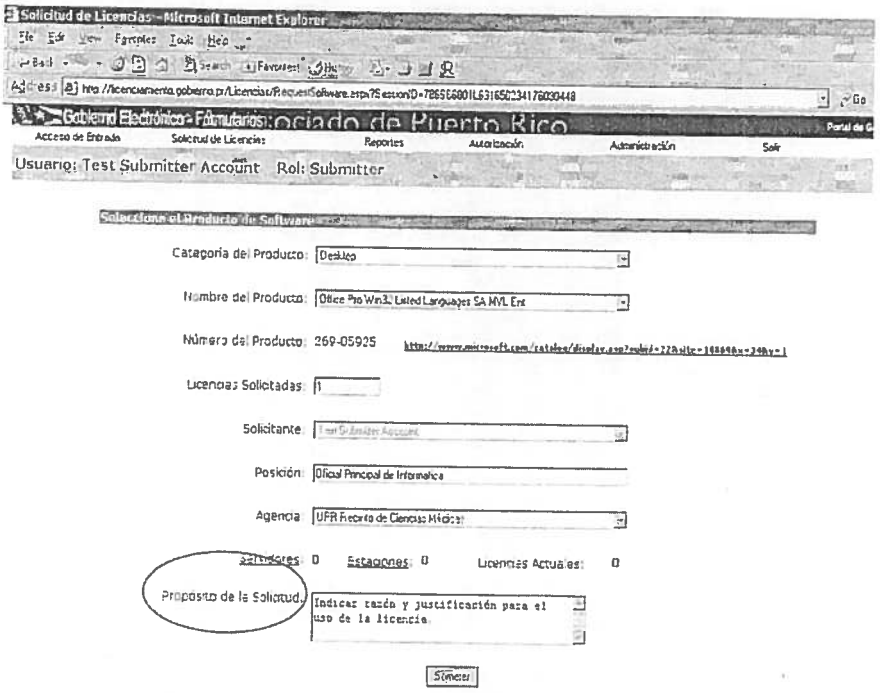


Figura 1.6 Propósito de la Solicitud de Licencia

En esta pantalla el usuario deberá indicar la razón y justificación para el uso de la licencia solicitada en el espacio provisto llamado ***"Propósito de la Solicitud"***. Este es un campo requerido para proceder con el proceso de solicitud de la licencia.

Una vez completado el campo de ***"Propósito de la Solicitud"***, el usuario deberá oprimir la tecla ***"Someter"*** para enviar su petición de licencia al Administrador de Licencias.

XI. Pantalla de Actualización de Servidores y Estaciones

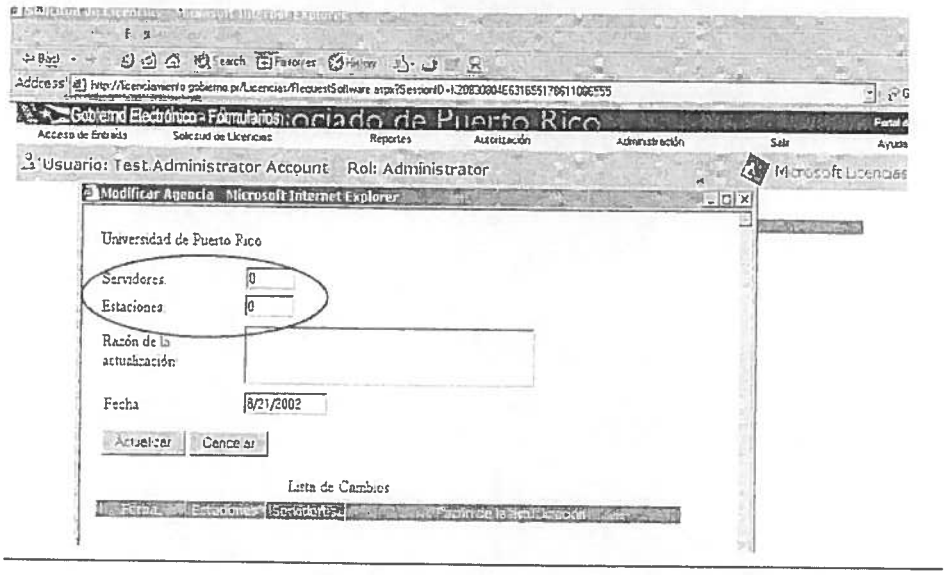


Figura 1.7 Pantalla de Actualización de Número de Servidores y Estaciones

Esta pantalla le permite modificar el número de estaciones y servidores que existen actualmente en su agencia. El espacio provisto como "Razón de la actualización" deberá ser completado con una explicación del cambio realizado y la fecha en que el cambio ocurrió. Este es un campo requerido para proceder con la solicitud de licencias. Algunos ejemplos relacionados con este campo son los siguientes:

- Escenario #1: Aumento en el número de servidores y estaciones
  - **Razón de la Actualización**: Compra de equipo nuevo
  - **Fecha:** 15 de febrero de 2002
- Escenario #2: Disminución en el número de servidores y estaciones
  - **Razón de la Actualización**: Equipo decomisado o eliminado
  - **Fecha:** 8 de mayo de 2002

XII. Pantalla de Certificación de Solicitud de Licencias

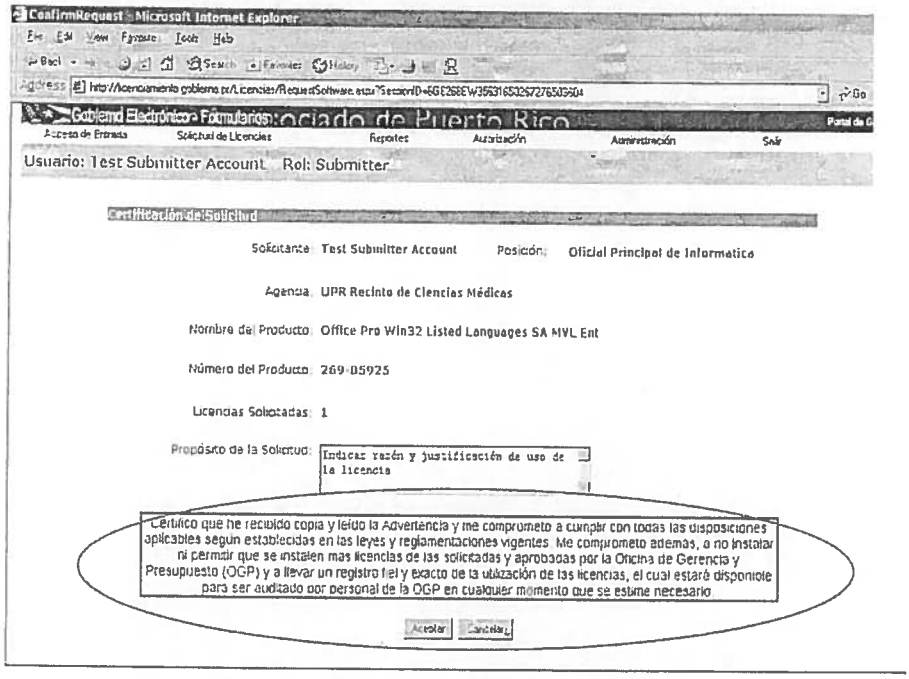


Figura 1.8 Pantalla de Certificación de Solicitud de Licencias

Esta pantalla le muestra al usuario el desglose de toda la información sometida por este relacionada a la solicitud de licencias como: ***Nombre de Usuario del solicitante***, ***Posición, Agencia, Cantidad de licencias solicitadas*** y ***Propósito de la Solicitud.*** Esta pantalla contiene también una certificación de la solicitud de licencias en la cual el usuario certifica y se compromete con lo siguiente:

- Haber recibido copia y haber leído la Advertencia del uso de licencias
- Compromiso de cumplir con todas las disposiciones establecidas por las leyes vigentes
- Compromiso de no instalar más licencias de las solicitadas y aprobadas por la OGP
- Llevar un registro fiel y exacto de la utilización de licencias
- Poner este registro a la disposición de la OGP para una auditoría en caso de ser necesario

XIII. Pantalla de Notificación de Envío de Solicitud

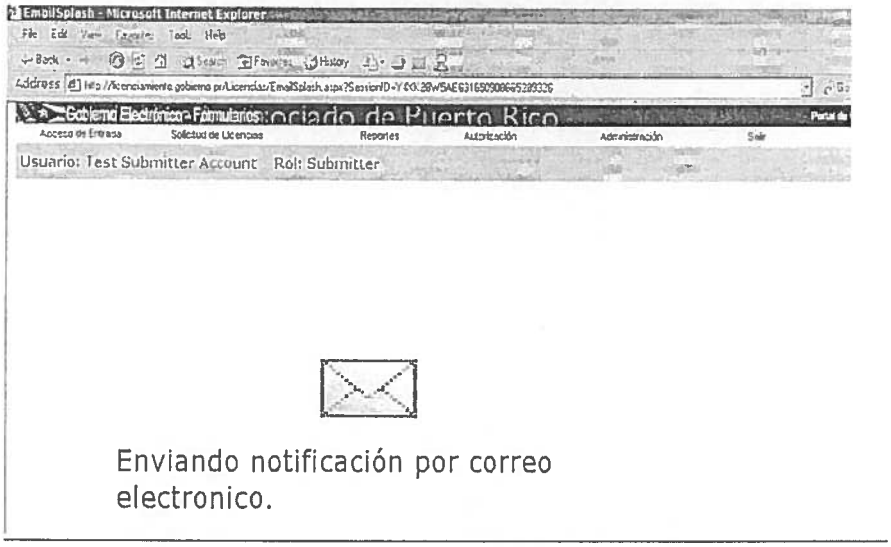


Figura 1.9 Pantalla de Envío Notificación de Solicitud

Esta pantalla le muestra el momento en el que la solicitud de licencias del usuario está siendo procesada y enviada por correo electrónico al administrador de licencias de la OGP.

XIV. Pantalla de Confirmación de Envío de Solicitud

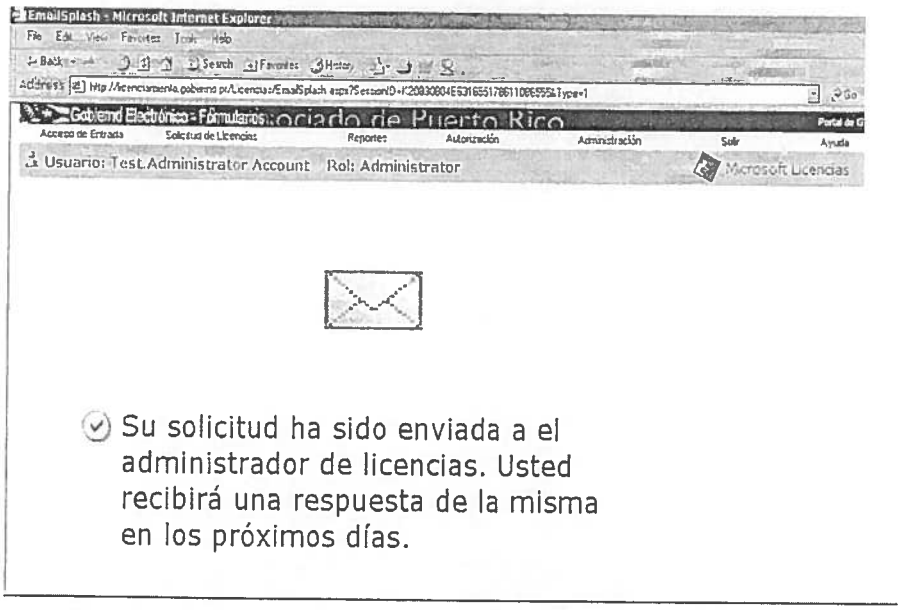


Figura 2.0 Pantalla de Confirmación de Envío de Solicitud de Licencias

Esta pantalla emite una certificación al usuario de que su petición de licencias ha sido enviada al administrador de licencias de OGP por correo electrónico satisfactoriamente y que su petición será contestada por este con la aprobación o denegación de las licencias, según aplique a cada situación particular.