



POLITICAS Y NORMAS PARA EL USO DE SERVICIOS Y TECNOLOGIAS ELECTRONICAS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE ILOPANGO.

APROBADO POR ACUERDO MUNICIPAL N° CUATRO DE ACTA N°
CUARENTA Y UNO DE FECHA 01 DE NOVIEMBRE DE 2019

**GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
UNIDAD DE INFORMÁTICA
NOVIEMBRE 2019**



INDICE.

- **Descripción de los Servicios.....3-4**
- **Propósito de las Políticas.....5**
- **Disposiciones Generales.....5-8**
- **Políticas.....9-12**
- **Sanciones.....12**

Elaborado por: Tec. Edwin Alexander Ulloa.

DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

Los servicios y tecnologías electrónicas consisten en ser una herramienta de apoyo para contribuir a simplificar y mejorar el desempeño de las funciones del personal Técnico y Administrativo de las unidades, Departamentos y Gerencias de la Alcaldía Municipal de Ilopango.

A continuación se presenta el detalle y descripción de los servicios y tecnologías electrónicas a disposición de la municipalidad; brindadas por la unidad de informática.

1. Servicio de publicación y actualización de información en sitio web institucional www.alcaldiadeilopango.gob.sv.

El servicio de publicación y actualización de información del sitio web institucional, es la principal herramienta de resguardo de contenido de información de carácter oficioso, informativo y comunicacional de todas las actividades, procesos y proyectos que realiza la municipalidad.

Dicha herramienta es administrada por la Unidad de Informática por relación específicamente de carácter técnico, siendo el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas el principal proveedor de información para la actualización del sitio web, posteriormente otras unidades y/o departamentos específicos se incluyen en la recolección y solicitud de actualización de información de carácter oficioso.

Es conveniente normalizar y actualizar constantemente los diferentes módulos y áreas que contienen información del sitio web institucional; de tal forma que sea una herramienta de fácil acceso para toda persona, empresa o institución que necesite acceso, dando así garantía de transparencia y eficiencia en la publicación o divulgación de toda aquella información de interés tanto específico como general.

2. Servicio de correo electrónico institucional de dominio @alcaldiadeilopango.gob.sv

El servicio de correo electrónico institucional es una herramienta de forma personalizada y funciona como un contenedor virtual bajo una plataforma web administrada por la Unidad de Informática, es decir, que cada usuario es propietario

de una cuenta con la cual puede enviar o recibir mensajes de correo inclusive anexando archivos, y donde cada usuario autorizado es el responsable del uso.

Los usuarios del correo electrónico institucional pueden realizar envíos de información a otras cuentas institucionales de la municipalidad, de diferentes dominios de otras instituciones sean estas de dominio público o comercial y a diferentes servidores de correo comercial y personal.

Es conveniente normalizar el acceso y uso del Correo Institucional; de tal forma que su manejo sea principalmente para aspectos normativos, funcionales y operativos de la Municipalidad.

3. Servicio y Control de acceso a internet filtrado y monitoreado.

El servicio de Internet consiste en dar acceso a la web a las diferentes Unidades, Departamentos y Gerencias de la Alcaldía Municipal de Ilopango para consultar de manera restringida información e interactuar con sitios oficiales gubernamentales con los cuales se tiene una estrecha relación laboral, como también otros que tienen una gran diversidad de contenidos y ofrecen servicios comerciales, de consulta, de acceso a documentos y bases de datos, archivos multimedia, etc.

El Servicio de Internet es administrado por la Unidad de Informática, la cual cuenta con firewall que protegen la entrada de virus y accesos a sitios no deseados, correo spam o intrusiones no autorizadas.

Las solicitudes de servicio de Internet deberán ser presentados por cada Gerente de Área para ser autorizadas posteriormente por la Dirección General, según se establece en las Disposiciones Generales.

Otorgándole las competencias de autorización del servicio de internet al Director General y la Factibilidad Técnica a La Unidad de Informática para el óptimo desempeño de actividades laborales de todos las Gerencias, Departamentos y Unidades de esta Municipalidad, que lo requieran.

PROPOSITO DE LAS POLITICAS

Establecer lineamientos de acceso y uso de Internet, correo institucional; y procedimientos para publicación o actualización de información en el sitio web institucional para proporcionar, buscar e intercambiar información en el ámbito de las funciones de cada área; que a su vez permitan la realización de transacciones e intercambios sustantivos y de apoyo con la calidad y el nivel que requiere la Alcaldía Municipal de Ilopango.

La Unidad de Informática apoya y genera condiciones para que dichos recursos sean aprovechados, eficaz y eficientemente de la infraestructura tecnológica conforme a la normatividad aplicable (NTCIE), las políticas institucionales y las responsabilidades de todas las Unidades, Departamentos o Gerencias que conforman la Municipalidad.

DISPOSICIONES GENERALES

- De la Unidad de Informática

Corresponde a la Unidad de Informática el ejercicio de las siguientes atribuciones de conformidad a la presente normativa de la Alcaldía Municipal de Ilopango:

- Planear y organizar la operación informática de la Municipalidad, así como establecer programas y esquemas generales de manejo de información y de equipamiento;
- Instalar, configurar y mantener en operación los servicios informáticos de la Municipalidad;
- Proporcionar a los usuarios de los servicios informáticos de la Municipalidad, el soporte y la asesoría que requieran;
- Las demás que se le encomienden.

- Normar el correcto uso de los servicios de correo electrónico e Internet en la Alcaldía Municipal de Ilopango.
- Establecer las medidas y mecanismos de control, monitoreo y seguridad, tanto para los accesos a páginas o sitios de Internet,
- Asignar la capacidad de memoria de almacenamiento a cada usuario en función del perfil establecido y la disponibilidad del recurso en los servidores que directamente administra la Unidad de Informática, así como normar la capacidad de memoria de almacenamiento para los usuarios del resto de las áreas conforme a estos mismos criterios.
- Establecer las normas de construcción y arquitectura de los sitios de Intranet, que optimicen el acceso a los servicios y la información disponible en ellos por los usuarios.
- Configurar los servidores de correo e Internet y de los equipos de cómputo en general.
- Instalar y actualizar los antivirus, sistemas operativos y aplicativos a su cargo, tener disponibles en servidores asignados las actualizaciones y “parches” de programas institucionales para que los usuarios los instalen.
- Establecer los mecanismos de control del uso del correo electrónico e Internet, conforme a las autorizaciones por escrito de los Directores Generales o equivalentes que justifiquen al personal que tendrá acceso a Internet y de acuerdo a los perfiles de usuario.
- Llevar el registro y control de las direcciones IP de los equipos conectados a la red con acceso a Internet, y la información de los usuarios, así como ser responsable de las altas y bajas de usuarios y sus cuentas para los servicios de correo electrónico e Internet y las estadísticas de uso de los mismos.
- Asegurar, regular, configurar y procesar la información previamente autorizada por la Dirección General para actualización de portal web.

- Supervisar el cumplimiento de las políticas y lineamientos institucionales y, en su caso, suspender el acceso de servicios a usuarios con actividades sospechosas, notificando de inmediato al Director General respectivo o equivalente, las anomalías que detecte.
- Del Director General y Gerentes de Áreas

Corresponde a la Dirección General de la institución, las siguientes disposiciones de índole informático:

- Son responsables de autorizar los perfiles de cada uno de los usuarios para el acceso al servicio de Internet del personal a su cargo, de acuerdo a sus funciones, y que estas disposiciones normativas sean aplicadas y respetadas dentro de su ámbito de competencia.
- Sin una autorización por escrito del Director General o equivalente, ninguna persona podrá acceder a los servicios de Internet.
- Responsable de la autorización de la información de ley contenida en el sitio web institucional.
- Toda solicitud de nuevo servicio deberá ser acompañada del visto bueno de cada Gerente de área.
- De los Usuarios de los Servicios y Tecnologías Electrónicas

Corresponde a los usuarios de la institución, las siguientes atribuciones de índole informático:

- Podrán ser usuarios de los servicios de correo electrónico e Internet de la Alcaldía Municipal de Ilopango siempre y cuando exista autorización por escrito del Director General equivalente:

- Personal de la Institución que requiera de estos servicios para atender las funciones encomendadas a su puesto.
- Personal de terceros de acuerdo al servicio que presten a la Institución, por ejemplo, los auditores externos.

- El usuario de correo electrónico e Internet, deberá limitarse a atender los requerimientos de la institución, en el desempeño de las funciones encomendadas a su puesto, apegándose a la normatividad establecida.

- La cuenta de correo es personal e intransferible, siendo su responsabilidad salvaguardar la clave de acceso o password, no debe prestar la clave bajo ninguna circunstancia, pues su uso recae bajo su responsabilidad.

- Deberá bajar periódicamente la información del servidor de correos a su equipo asignado, liberando la capacidad del servidor de correos. Será responsable de respaldar su información en medios ópticos, magnéticos o electrónicos bajo su resguardo de acuerdo al procedimiento establecido.

- Cuando se trate de información sensible, específica o de carácter estrictamente confidencial esta será responsabilidad de acuerdo al cargo y funciones el uso y envío de la información.

- Deberá dar aviso a la Unidad de Informática cuando conozca de actividades que no se apeguen a las políticas y normas de uso de correo o Internet de otros usuarios.

POLITICAS

1. Uso de software y material protegido por derechos de autor, disponible en Internet.

- a) Se prohíbe a todos los usuarios de la Institución bajar e instalar, desde cualquier sitio de Internet, programas de cómputo no autorizados por la Unidad de Informática. De requerir algún tipo de software este deberá ser solicitado a través del Director General y con el Visto Bueno del Gerente de área, quien deberá notificar por escrito a la Unidad de Informática para efectos de control y verificación de la legalidad del uso e instalación del software.
- b) La actualización de software y “parches” de licencias de programas institucionales está permitido, pero preferentemente deberán coordinarse con la Unidad de Informática para no tener una afectación directa en los demás usuarios de cada base o anexo.
- c) Se prohíbe el uso de Internet que viole el derecho de autor o propiedad intelectual.

2. Acceso a sitios y contenidos no autorizados

- a) La Unidad de Informática establecerá filtros y medidas para regular el acceso a contenidos en el cumplimiento de esta normatividad.
- b) Queda prohibido el acceso a páginas de entretenimiento, deportes, juegos, religión y pornografía.
- c) Queda prohibido el acceso a páginas de radio o TV en línea, así como descargar archivos de música o videos.
- d) Queda prohibido cualquier forma uso comercial de Internet que no sea para fines institucionales.
- e) Los servicios bancarios y servicios personales que se ofrecen vía Internet, podrán ser utilizados en forma mesurada. La Unidad de Informática sin previo aviso, en caso de requerir liberar recursos de la red, podrá bloquear temporal o definitivamente el acceso a estos lo cual será notificado a la Dirección General y Gerencia de Área.

3. De comunicación en línea.

- a) Se prohíbe el acceso a servicios de Chat, Redes Sociales, Streaming de Audio o Video y únicamente se autorizará por escrito, por el Director General y con el Visto Bueno del Gerente de Área, y siempre y cuando así lo requieran las autoridades de nivel directivo para atender algún evento en particular.
- b) Otros casos excluidos serán registrados a través del firewall

4. Del correo electrónico

- a) Únicamente se permitirá el uso del servicio de correo electrónico que esté definido por la Unidad de Informática como institucional, acatando la normatividad establecida para este servicio.
- b) Queda prohibido enviar información por correo electrónico, cuentas FTP, o cualquier medio electrónico, clasificada como confidencial o que sin serlo, el usuario no tenga atribuciones que permitan su uso y divulgación, atenten contra los derechos de autor, sea falsa, difamatoria u ofensiva.
- c) Queda prohibido el uso del correo electrónico e Internet para fines personales o de terceros dentro y hacia fuera de la Institución.
- d) Queda prohibido el uso de seudónimos y envío de mensajes anónimos, así como aquellos que consignen títulos, cargos o funciones no oficiales.
- e) Queda prohibido el envío interno o hacia el exterior de correos spam de cualquier índole. Se consideran correos spam aquellos no relacionados con las funciones específicas a los procesos de trabajo. Los correos masivos institucionales que por necesidades específicas de un área requieran ser enviados a toda la municipalidad, deben ser coordinados a través de la Unidad de Informática y autorizados por la misma.

5. De los horarios y autorizaciones

- a) Únicamente los usuarios autorizados por la Dirección General podrán acceder a Internet, previa solicitud por escrito donde se señale los datos de la persona, la justificación de su uso de acuerdo a sus

funciones y actividades asignadas y avalada por su jefe inmediato con el Visto Bueno de la Gerencia de Área. Queda establecido que al detectarse un uso de alta demanda red de comunicaciones en el anexo o base, el servicio quedara sujeto a diagnostico técnico donde se pueda garantizar el ancho de banda que lo cual será notificado según cada solicitud o incluso servicios previamente autorizados podrían verse afectados con desactivaciones.

- b) La asignación de permisos de acceso a sitios de Internet específicos, deberá ser solicitado por escrito a la Unidad de Informática previamente autorizados por el Director General y visto bueno del gerente responsable del área correspondiente, indicando los datos del personal, que de acuerdo a sus funciones y actividades del puesto lo requiera, donde justifique ampliamente la necesidad del requerimiento del servicio. En caso de tratarse de una emergencia, la solicitud podrá hacerse telefónicamente o por correo electrónico, comprometiéndose el solicitante a entregar tan pronto sea posible la autorización correspondiente. La Unidad de Informática deberá llevar un registro (bitácora).
- c) Los horarios en periodos vacacionales o de asuetos que contemplen más de 3 días sin personal técnico asignado para la administración de los recursos, serán restringidos hasta el momento que exista capacidad tecnológica en cuanto a infraestructura ups y temperatura regulada 7/24/365

6. Monitoreo

- a) La Unidad de Informática es la responsable de efectuar el monitoreo del tráfico en las redes de datos sean estas alámbricas o inalámbricas, para verificar el cumplimiento de las políticas de uso de correo institucional e Internet. Cada eventualidad será sujeta a un registro en bitácora en una base de datos, de la gravedad y continuidad de la irregularidad esta se le informará al Director General y Gerente de Área para la aplicación de sanciones o la cancelación del servicio al usuario.
- b) Queda prohibido, a otras áreas distintas a la Unidad de Informática, modificar, crear o mantener programas que recolecten de manera

secreta y oculta información acerca de los usuarios. No se permite el uso de los recursos de cómputo para realizar monitoreo no autorizado de comunicaciones, ya que pueden generar tráfico indeseable o interferir con el monitoreo y control institucional.

- c) El correo institucional estará siendo monitoreado a nivel de servidores en lo que refiere a espacio y envió masivo de correo, con el objetivo de dar mantenimiento y control del servicio.

SANCIONES

El inadecuado uso o incumplimiento de las políticas y normas de los servicios y tecnologías electrónicas, será sancionado por las autoridades competentes en los términos que establecen la normatividad vigente y los procedimientos administrativos existentes en la Alcaldía Municipal de Ilopango.

Las presentes normas y políticas entrarán en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por acuerdo municipal, y serán de obligatorio acatamiento de todas las dependencias municipales que utilicen los servicios y tecnologías electrónicas en este instrumento descritos.