



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

AUTORIDAD
MARÍTIMA
PORTUARIA

POLÍTICA INFORMÁTICA DE LA AMP Y SUS
PROCEDIMIENTOS

Contenido

I.	OBJETIVO:	2
II.	ALCANCE.....	2
III.	PRINCIPALES PARTES INVOLUCRADAS Y SUS RESPONSABILIDADES:	2
IV.	MARCO REGLAMENTARIO INTERNO/EXTERNO.....	3
V.	DEFINICIONES/DENOMINACIONES	3
VI.	POLÍTICA:	5
1.	Administración de Recursos	5
1.1	Hardware.....	5
1.2	Software.....	6
2.	Control de accesos.....	7
2.1	Acceso a Áreas Físicas	7
2.2	Acceso a la Red de Datos Local	8
2.3	Acceso Remoto y a Sistemas.....	8
3.	Infraestructura de las Instalaciones.....	8
4.	Acceso a la Red Interna.....	9
5.	Equipos de uso común	9
6.	Respaldo y Seguridad de la Información	10
7.	Uso y acceso a Internet.....	10
8.	Correo Electrónico	11
9.	Desarrollo de Aplicaciones Mecanizadas	11
10.	Servicios de telecomunicación	12
11.	Reproducción de documentos.....	12
12.	Contingencia.....	13
13.	Sitio Web y Redes Sociales	13
14.	Comunicación con Proveedores de Servicios	13
VII.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	14
VIII.	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN	16
IX.	CONTROL DE CAMBIOS	16
X.	ANEXOS.....	17
	ANEXO 1: Formulario "Solicitud de Accesos Generales"	17
	ANEXO 2: Formulario "Solicitud de Salida de Equipo"	18
	ANEXO 3: Formulario "Hoja de Visita de Proveedor a Área de Servidores"	19
	ANEXO 4: Formulario "Control de Limpieza de Sala de Servidores"	20

I. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para el uso y cuidado de los recursos informáticos que permitan asegurar la protección adecuada de la información, maximizar la vida útil de los equipos informáticos, el control de los programas propiedad de la institución y las directrices para el uso de las plataformas institucionales.

II. ALCANCE

La política está orientada a salvaguardar y regular el uso de los recursos informáticos por parte de los usuarios internos y externos de la Autoridad Marítima Portuaria (AMP).

III. PRINCIPALES PARTES INVOLUCRADAS Y SUS RESPONSABILIDADES:

Jefe de Informática:

- Asesorar a las áreas que participan para el cumplimiento de la política;
- Divulgar la Política Informática de la AMP y sus Procedimientos por medio de correo electrónico e intranet institucional;
- Conservar la evidencia derivada de la aplicación de la política y sus procedimientos;
- Cumplir con lo establecido en el presente documento y verificar el cumplimiento de éste por las áreas;
- Incorporar cualquier cambio necesario al documento y dejar evidencia en el control de cambios.

Gerente Administrativa:

- Asegurar el éxito de la política y procedimientos;
- Actualizar y verificar el cumplimiento de los lineamientos relacionados con el activo fijo informático de la AMP a través del área de Servicios Generales.

Consejo Directivo:

- Aprobar el documento y sus cambios cuando sea necesario.

Director Ejecutivo:

- Aprobar los requerimientos de fondos para equipos tecnológicos y sus mantenimientos;
- Presentar al CDAMP el documento y sus modificaciones cuando sea necesario.

Proveedor de servicio informático:

- Ejecutar y documentar las visitas técnicas de mantenimientos preventivos y correctivos.

Empleados:

- Cumplimiento de la política.

IV. MARCO REGLAMENTARIO INTERNO/EXTERNO

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la AMP;
- Reglamento Interno de Trabajo de la AMP;
- Instructivos para el Control de Bienes Muebles de la Autoridad Marítima Portuaria;
- Manual de Procedimientos Administrativos Financieros de la AMP;
- Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado SAFI.
- Manual de Asignación y uso de Dispositivos Móviles de Comunicación.

V. DEFINICIONES/DENOMINACIONES

Acceso: resultado positivo de una autenticación.

Accesos a la red: resultado positivo de la autenticación por medio de un usuario validado.

Accesos remotos: capacidad de acceder desde una computadora a un recurso ubicado físicamente en otra computadora que se encuentra geográficamente en otro lugar, a través de una red local o externa.

Active Directory: término que usa Microsoft para referirse a su implementación de servicio de directorio en una red distribuida de computadores. Utiliza distintos protocolos (principalmente LDAP, DNS, DHCP, Kerberos).

AMP: Autoridad Marítima Portuaria.

Bases de datos: colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite.

CDAMP: Consejo Directivo de la AMP.

Configuración DHCP: protocolo de red de tipo cliente/servidor mediante el cual un servidor DHCP asigna dinámicamente una dirección IP y otros parámetros de configuración de red a cada dispositivo en una red para que puedan comunicarse con otras redes IP.

Contraseña: código secreto que se introduce en una máquina para poder accionar un mecanismo o para acceder a ciertas funciones informáticas.

Copias de respaldo: copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

Correo electrónico: servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.

Dominio: conjunto de computadoras conectadas en una red informática que confían a uno de los equipos de dicha red, la administración de los usuarios y los privilegios que cada uno de los usuarios tiene en dicha red

Enlaces de conectividad: servicio que brinda conexión de internet y servicios en la web.

Firewalls: programa informático que controla el acceso de una computadora a la red y de elementos de la red a la computadora, por motivos de seguridad.

Freeware: programa informático cuya distribución es gratuita, por lo cual el usuario no tiene que pagar para instalarlo y utilizarlo.

Hardware de conectividad: equipo destinado a gestionar y proveer conectividad interna o externa entre equipos conectados o no en red.

Hardware: conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen un equipo informático.

Mantenimiento correctivo: aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.

Mantenimiento preventivo: el que se realiza de forma anticipada con el fin de prevenir el surgimiento de averías.

Peer to peer: red de ordenadores en la que todos o algunos aspectos funcionan sin clientes ni servidores fijos, sino una serie de nodos que se comportan como iguales entre sí.

Proxys: programa o dispositivo que realiza una tarea de acceso a Internet en lugar de otro ordenador

Recurso informático: cualquier aplicación, herramienta, componente o dispositivo que se puede agregar a una computadora o sistema.

Red física: conexión vía cableado (cable coaxial, par trenzado, fibra óptica y líneas telefónicas) que conectan el hardware diferente que reside en la red, las tarjetas adaptadoras utilizadas en los sistemas conectados a la red (sistemas principales) y los concentradores, repetidores, direccionadores o puentes utilizados en la red

Red inalámbrica: conexión de nodos que se da por medio de ondas electromagnéticas, sin necesidad de una red cableada o alámbrica.

Redes virtuales: tecnología de red de computadoras que permite una extensión segura de la red de área local (LAN) sobre una red pública o no controlada como Internet.

Servidores de bases de datos: programa que provee servicios de base de datos a otros programas u otras computadoras, como es definido por el modelo cliente-servidor.

Servidores de internet: ordenador conectado a Internet que tiene como funciones principales almacenar páginas web generalmente escritas en HTML (HyperText Transfer Protocol), administrar bases de datos y responder a las solicitudes de los navegadores de los internautas

Sistema de información: conjunto de datos que interactúan entre sí con un fin común. Ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización

Software básico: conjunto de programas que el sistema necesita para poder trabajar. Estos forman el Sistema Operativo del equipo.

Software con licenciamiento: conjunto de programas que se instalan bajo normas de derechos de autor, derechos de explotación o distribución.

Software de uso común: conjunto de programas que son de uso general y no son de uso técnico especializado.

Tráfico de la red: paquetes de datos que se mueven a través de la red de datos, con el propósito de envío o recepción de información.

Trial: versiones Shareware que puedes probar durante determinado tiempo, siendo lo más común 30 días.

Usuario externo: individuo que no es parte de la institución, pero puede utilizar servicios o sistemas a los cuales se les haya concedido acceso.

Usuario interno: individuo que es parte de la organización y que utiliza una computadora, sistema operativo, servicio o cualquier sistema, además se utiliza para clasificar a diferentes privilegios, permisos a los que tiene acceso.

Versiones shareware: modalidad de distribución de software, en la que el usuario puede evaluar de forma gratuita el producto, pero con limitaciones en el tiempo de uso o en algunas de las formas de uso o con restricciones en las capacidades finales.

Virus: software que tiene por objetivo de alterar el funcionamiento normal de cualquier tipo de dispositivo informático, sin el permiso o el conocimiento del usuario principalmente para lograr fines maliciosos sobre el dispositivo.

VI. POLÍTICA:

1. Administración de Recursos

La administración de recursos informáticos de la AMP es responsabilidad del área de Informática, las funciones de administración incluyen: gestión de equipos, programas y sus licencias, sistemas de información, portales institucionales, servidores de internet, correo electrónico, bases de datos propias de la AMP, supervisión del tráfico de la red, seguridad de accesos a la red y servicios como dominio, Active Directory, configuración DHCP, Firewall, Proxys; y/o la instalación de nuevos enlaces y hardware de conectividad, incluyendo los servicios de comunicación y reproducción de documentos.

1.1 Hardware

Adquisición, renovación, reposición o reparación de equipo informático

1. El área de Informática propondrá dentro del Plan Anual de Compra el presupuesto necesario para la adquisición o renovación de equipos informáticos considerando su vida útil de acuerdo al Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado SAFI y el diagnóstico técnico presentado como resultado de la ejecución del Plan Anual de Mantenimiento.
2. En caso de nuevas contrataciones o traslados de personal el área de Recursos Humanos será la encargada de notificarlo al área de Informática y el Gerente o Jefe de área el responsable de solicitar la adquisición o asignación del equipo informático en función de las actividades del nuevo personal.
3. En situaciones de daño o extravío de equipo informático, quien tiene asignado el equipo sea por acta de asignación de activo fijo, solicitud de salida de equipo o libro para control de equipos informáticos de uso común, notificará inmediatamente a su jefe inmediato, al Jefe de Informática y al Jefe de Servicios Generales mediante correo electrónico para que se inicie el proceso de adquisición, reposición o reparación de conformidad a la normativa aplicable.
4. El área de Informática, en coordinación con el responsable de activo fijo, mantendrá actualizado el inventario de recursos informáticos propiedad de la AMP.

Instalación y conexión de Equipo Informático

1. Todo equipo informático que deba ser instalado dentro de las oficinas AMP, conectado a la red física o inalámbrica, deberá ser supervisado por el área de Informática para su correcta instalación y configuración.
2. Para el equipo de uso común y/o equipo especializado será el área de Informática quien determine las mejores condiciones físicas, ambientales y de seguridad para su ubicación, todo en coordinación con el área de Servicios Generales.
3. Si se desea utilizar un equipo que no sea propiedad de la AMP y utilizar recursos como: computadoras, acceso a red, acceso a impresores y otros, deberá ser notificado al área Informática para que esta gestione dicho acceso previa autorización correspondiente.

Reasignación o Reubicación del Equipo Informático

1. Las gerencias o jefaturas deberán solicitar al área de Informática la reubicación, reasignación y todo aquello que implique movimiento de los equipos informáticos de su personal a cargo.
2. En caso de existir reubicación y reasignación de equipos informáticos, el área de Informática notificará inmediatamente al responsable de activo fijo los cambios a ser realizados.
3. La reubicación y reasignación de equipo deberá ser realizado o supervisado por el área de informática.

Mantenimiento de Equipo Informático

1. El área de Informática creará y ejecutará anualmente el Plan de Mantenimiento de los equipos informáticos propiedad de la AMP, el cual se incluirá en el Plan Operativo Anual de la Gerencia Administrativa.
2. En caso que los equipos requieran mantenimientos especializados, el área de Informática emitirá informe técnico de la situación del equipo que trasladará mediante correo electrónico a la Gerente Administrativa, quien gestionará las autorizaciones internas necesarias y el área de informática realizará la coordinación con los proveedores, de lo cual será notificado al responsable de activo fijo para que haga las gestiones pertinentes en caso de que los equipos sean enviados a talleres externos de la institución.
3. El mantenimiento preventivo y correctivo se brindará a los bienes que son propiedad de la AMP.

1.2 Software

Adquisición y Actualización de software

1. Dentro del Plan Anual de Compra del área de Informática destinará una cantidad que deberá ser utilizada para la adquisición y actualización de software con su licencia respectiva, determinado como resultado del Plan Anual de Mantenimiento.
2. En los casos de programas o sistemas especializados será responsabilidad de cada unidad o área presupuestar la adquisición y/o actualización dentro de su Plan Anual de Compras.
3. Corresponderá al área de Informática proponer y asesorar lo referente a las especificaciones técnicas sobre tipo de licenciamiento, cobertura, certificación y vigencia de nuevo software.

Instalación de software

1. Corresponde al área de Informática la asesoría, supervisión o instalación de cualquier tipo de software en los recursos informáticos de la AMP.
2. En los recursos informáticos únicamente se permitirá la instalación de software con licenciamiento oficial y acorde al cumplimiento de la Ley de la Propiedad Intelectual.
3. En caso de requerimiento de las áreas o unidades para la instalación de software con tipo de licencia gratuita o de prueba, deberá ser notificado al área de Informática para la verificación de las especificaciones técnicas y que este sea acorde con las funciones y asignaciones del solicitante y la instalación segura en los equipos. El software que desde el punto de vista técnico del área de Informática pudiera poner en riesgo los recursos informáticos no será instalado.

Verificación de software instalado

1. El área de Informática es la responsable de realizar revisiones dentro del Plan Anual de Mantenimiento o en caso de ser necesario, para asegurar que solamente se encuentren en uso de los equipos software acorde con las actividades de trabajo y que haya sido instalado con la supervisión del área de Informática.
2. El área de Informática programará y notificará a los usuarios las visitas para realizar verificación a los equipos informáticos asignados.
3. En caso de encontrar software no acorde a las actividades de trabajo y no instalado por el área de Informática, se procederá a la desinstalación inmediata y se hará del conociendo del usuario que no está permitida la instalación de software sin la supervisión del área de Informática.

Software propiedad de la Institución

1. Todo software adquirido por la institución sea por compra, desarrollo, donación o cesión será propiedad de la AMP y deberán tener todos los documentos legales correspondientes que respalden su adquisición y uso.
2. El área de Informática administrará un control de inventario de software propiedad de la AMP, los cuales deberán ser notificados a la Unidad Financiera Institucional (UFI) cuando su valor individual de adquisición o determinado sea mayor o igual a US \$500.00 dólares. Dicho control deberá ser conciliado con el área de Contabilidad por lo menos dos veces al año.
3. Para el caso de los sistemas desarrollados de forma interna, se añadirán al control de inventario de software propiedad de la AMP, pero estos por su naturaleza no serán incluidos en los controles de conciliación a ser presentados a la UFI.
4. Todo el software propiedad de la institución deberá ser usado exclusivamente para asuntos relacionados con las actividades de la AMP.

2. Control de accesos

2.1 Acceso a Áreas Físicas

1. La autorización para el acceso del personal externo como proveedores, soporte técnico, contratistas a la sala de servidores y a los equipos en ella resguardados deberá ser gestionada ante el Gerente Administrativo y supervisada por el personal del área de Informática.
2. El ingreso de personal externo a la sala de servidores y bodega de equipos informáticos deberá ser registrado dentro de una bitácora.
3. Se deberá proveer de la infraestructura de seguridad necesaria a las áreas de sala de servidores, bodega de equipos informáticos, oficina de informática y todas las que tengan como fin resguardo de equipos informáticos, cuando sea necesario.
4. Bajo condiciones de emergencia o de situaciones de urgencia manifestadas como daños en la infraestructura, terremotos, incendios, inundaciones y otros que pongan en riesgos los equipos, el acceso a las áreas de servicios informáticos estará sujetas a las disposiciones indicadas por la Dirección Ejecutiva.

2.2 Acceso a la Red de Datos Local

1. El área de Informática es responsable de proporcionar a los usuarios internos o externos el acceso a la red física o inalámbrica previa solicitud vía medios electrónicos o físicos por parte del área de Recursos Humanos o personal AMP que atienda a los usuarios externos.
2. El uso de equipo especializado como: servidores, equipos de comunicación, y otros similares que permitan dar acceso a la red AMP será administrado por el área de Informática la cual implementará los mecanismos de seguridad y control respectivos.
3. Todo el equipo informático que esté conectado a la red de datos que sea propiedad de la institución y aquellos que no los sean como: computadoras personales de empleados, visitas, proveedores, soporte técnico externo, equipos en arrendamiento o préstamo, etc., deberán cumplir con las políticas de acceso vigentes.

2.3 Acceso Remoto y a Sistemas

1. Para el caso de los recursos de accesos remotos, acceso a bases de datos, sistemas de información y otros por parte de terceros, deberán ser autorizados por la Dirección Ejecutiva por medio de los mecanismos legales que se estime conveniente.
2. El área de Informática es la responsable de proporcionar el servicio de acceso remoto o redes virtuales, posteriores a la autorización de la Dirección Ejecutiva.
3. Tendrá acceso a los sistemas o aplicaciones de control solo el personal de la AMP que cuente con un usuario y contraseña y que su Jefe haya autorizado y será el área de Recursos Humanos la encargada de notificarlo al área de informática.
4. Tendrán acceso a información que se considere de uso restringido, únicamente los usuarios autorizados por la Dirección Ejecutiva, esto con el objeto de garantizar la integridad de la información.
5. El rol de acceso a cada sistema de información (aplicación) será determinado por la jefatura de la unidad responsable de generar y procesar los datos involucrados.
6. Los servidores son considerados equipos críticos, por lo que se prohíbe el acceso remoto a personal interno o externo a la institución, excepto para el personal del área de Informática cuando este sea extremadamente necesario y bajo la autorización del Gerente Administrativo vía medios electrónicos.

3. Infraestructura de las Instalaciones

El área de Informática velará porque la infraestructura informática se mantenga de acuerdo a lo siguiente:

1. Las instalaciones del área de Informática no deben estar ubicadas cerca de tuberías de agua, y los techos y paredes no deben presentar ningún tipo de filtraciones ni humedad.
2. Sala de servidores, bodega de equipos y otras destinadas para uso del área, deberán existir extintores instalados y en condiciones idóneas para su uso.
3. La limpieza en el área de Informática y sala de servidores debe realizarse de manera permanente.
4. Se debe contar con un equipo de regulación de temperatura en la sala de servidores, a fin de conocer con exactitud la temperatura del sitio para hacer las correcciones del caso.
5. La sala de servidores debe estar a una temperatura media de 15 a 25 grados Celsius, y contar con un sistema de aire acondicionado independiente e ininterrumpido.
6. Todo el sistema eléctrico debe ser instalado bajo las normas internacionales y las especificaciones técnicas necesarias, centralizando todas las conexiones en un tablero de seguridad.

7. La corriente eléctrica que llega de las distribuidoras de electricidad, deben pasar por un transformador central y luego llegar al UPS, el cual debe abastecer de energía a los servidores de la Institución.
8. Servicios Generales a través de UACI deberá solicitar la adquisición, instalación y mantenimiento de una planta eléctrica que cubra la capacidad de mantener la continuidad en los servicios de manera ininterrumpida.
9. La ubicación de los puestos de trabajo de los usuarios de equipo informático deberá contar con un tomacorriente polarizado, punto de red y punto telefónico.

4. Acceso a la Red Interna

1. Todos los usuarios que acceden a recursos informáticos de la red serán identificados con nombre de usuario intransferible, por lo cual la creación o eliminación de los accesos se hará cuando sea notificado por el área de Recursos Humanos al área de Informática por medios físicos o electrónicos.
2. El área de Informática proporcionará a través de formularios los accesos de usuario y de dispositivos como parte del proceso de autorización de acceso a la red.
3. Las acciones que involucren accesos no autorizados, impropios o el mal uso de recursos informáticos de la red con un usuario diferente al asignado están sujetas a sanciones disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.
4. Los usuarios tienen la responsabilidad de resguardar el acceso a los recursos informáticos con las contraseñas confidenciales que les fueron confiadas. Estas contraseñas deben construirse de manera que sean difíciles de suponer o adivinar por otros usuarios, deben expirar periódicamente y poseer una longitud mínima de ocho caracteres que debe incluir letras en mayúsculas y minúsculas, números y no incluir caracteres especiales.
5. Todas las acciones realizadas con los accesos de un usuario y sus consecuencias serán responsabilidad del usuario titular, por lo cual se debe evitar compartir las claves de acceso personales.
6. Toda sospecha de vulnerabilidad en la seguridad de los accesos personales debe ser notificada inmediatamente al área de Informática.

5. Equipos de uso común

El área de Informática tendrá a disposición de los empleados de la AMP, equipos informáticos, los cuales podrán ser utilizados dentro y fuera de la instalación según las políticas a continuación:

1. El área de informática, dentro de su inventario, deberá disponer de equipos tales como computadoras portátiles, proyectores, bocinas, y accesorios, los cuales para su uso interno, control y asignación temporal de responsabilidad, deberán ser registrados por el solicitante por medio del libro denominado "Libro para control de equipos informáticos de uso común", y para uso externo, el solicitante deberá completar el formulario de "Solicitud de Salida de equipo", y contar con la autorización de la Gerente Administrativa y el Jefe del área de Informática. Ver formulario anexo.
2. El equipo de uso común estará disponible a demanda y es responsabilidad de los usuarios, solicitarlo al menos 24 horas previas al uso del mismo.
3. Es responsabilidad del usuario que solicite para uso interno o externo, el cuidado de los equipos solicitados, debiéndose deducir las responsabilidades respectivas en caso de daño o pérdida del mismo.

4. El área de Informática verificará al momento del retorno de los equipos y notificará a la jefatura inmediata y a la Gerente Administrativa sobre algún daño o deterioro en los mismos.
5. En caso que personal externo a la AMP desempeñe funciones en tiempo determinado en la institución, podrá solicitar equipo previa autorización de la Gerente Administrativa y éstos se registrarán bajo las mismas condiciones de deducción de responsabilidades sobre el daño o pérdida de los equipos.

6. Respaldo y Seguridad de la Información

1. Toda la información que se encuentre contenida en las computadoras de la institución será considerada propiedad de la AMP, por lo cual se prohíbe el acceso no autorizado, divulgación, modificación, cambio, destrucción, pérdida o abuso de ésta.
2. Es obligación de la institución, proteger aquella información perteneciente a terceros y que haya sido confiada a la AMP en cumplimiento a los convenios establecidos.
3. El área de Informática deberá contar con un equipo de respaldo físico o en la nube donde se reguarde la información generada por cada usuario.
4. A los equipos de los usuarios se les configurará el software de gestión de respaldo el cual se sincronizará con los usuarios de respaldo creados por cada puesto funcional.
5. La ubicación de respaldo será configurada en los equipos en la carpeta denominada "Documentos".
6. Cada usuario será responsable de almacenar la información de manera ordenada y depurarla para su resguardo en la ubicación de respaldo.
7. El área de Informática realizará anualmente en su Plan de Mantenimiento o cuando se requiera, revisiones de la información almacenada en los equipos las cuales serán notificadas a cada área; revisiones que se realizarán con el propósito de optimizar el recurso de almacenamiento dentro del respaldo institucional.
8. Será de obligatorio cumplimiento el almacenar la información institucional generada por cada puesto de trabajo dentro de la ubicación definida en el presente documento.
9. Queda prohibido almacenar en la ubicación de respaldo o dentro del equipo asignado archivos personales, música, multimedia u otros que no sean de uso institucional.
10. Todo equipo tipo computadora deberá tener instalado software de antivirus que deberá estar configurado con las actualizaciones respectivas para proteger el equipo y la información contenida en este de ataques por agentes infecciosos.
11. Al ser detectado un posible ataque por un agente infeccioso ya sea vía la red interna, dispositivos externos o correo electrónico deberá ser notificado al área de Informática para su verificación.

7. Uso y acceso a Internet

1. La AMP proporcionará acceso a Internet mediante la categorización de perfiles: Restringido, Semi Restringido y Full Acceso, según las necesidades de información inherentes al puesto de trabajo. Por lo cual los accesos se registrarán bajo las condiciones siguientes:
 - a. Perfil Restringido: acceso a sistemas locales y externos AMP, acceso a la red local y carpetas compartidas, acceso a sitios web de gobierno, banca, servicios de consulta de información de trabajo.
 - b. Perfil Semi Restringido: todos los accesos definidos en el perfil Restringido, más sitios como: blogs, transferencia de archivos, publicación de archivos y redes sociales.
 - c. Perfil Full Acceso: perfil con todos los accesos anteriores, además de navegación ilimitada a Internet.

Para todos los perfiles de acceso se excluye todo tipo de contenido en contra de la moral, ocio y de carácter dañino o perjudicial a la red AMP.

2. Los usuarios deberán abstenerse de:

- Acceder a sitios que no tengan relación con el puesto de trabajo o usar aplicaciones potencialmente peligrosas para el rendimiento de la red.
- Visitar sitios en Internet, enviar o recibir material cuyo contenido sea ilegal, obsceno u ofensivo.
- Acceder a redes sociales personales y aquellas que no tengan relación con el trabajo institucional.
- Subir, descargar o transmitir contenido sin previa notificación al área de Informática, que genere la disminución de la velocidad de la red AMP,

3. Si se necesita que un empleado cambie de categoría de acceso, el jefe inmediato deberá enviar solicitud vía medio electrónico al área de Informática detallando las funciones a realizar y el periodo de tiempo requerido.
4. El área de Informática realizará monitoreo de seguridad y desempeño de la red, a partir de lo cual pueden establecerse restricciones o limitaciones a la utilización de los accesos según la categoría asignada.

8. Correo Electrónico

1. Como una herramienta de mejora a la productividad, la institución impulsa el uso del correo electrónico para agilizar las comunicaciones. Todos los mensajes generados serán considerados propiedad de la AMP.
2. Los usuarios no deberán acceder a las cuentas de correo electrónico de otros, y si por razones de trabajo se requiere ingresar a otra cuenta; el jefe inmediato deberá notificarlo vía medios impresos o electrónicos al área de Informática.
3. Se debe evitar el envío de mensajes no solicitados o archivos a un elevado número de destinatarios, que no tengan relación con el trabajo institucional.
4. El tamaño máximo a transmitir de archivos adjuntos por correo es de 15 Mb de lo contrario se deberá de utilizar una herramienta de compresión que estarán instalados en las computadoras para este fin.
5. El empleado que envíe archivos adjuntos que sobrepase el tamaño de 15 Mb, recibirá una notificación automática que el correo no fue enviado debido a que excede el tamaño permitido.
6. El envío de correo vía listas institucionales deberá ser únicamente utilizadas para enviar información relacionada con el trabajo institucional.
7. Es prohibido utilizar el correo institucional para enviar material que ofenda la moral, las buenas costumbres y la integridad de los empleados. El no cumplimiento será sancionado con lo establecido dentro del Reglamento Interno de Trabajo.
8. No está permitido enviar correos tipo "Cadena"; el empleado deberá ignorarlos e informar al área de Informática.
9. Cuando reciba correo de un remitente desconocido, no se deberá abrir ningún anexo, sino eliminar el mensaje para evitar cualquier contaminación por virus al equipo.

9. Desarrollo de Aplicaciones Mecanizadas

1. Toda solicitud de nuevo desarrollo o modificación a los sistemas existentes deberá ser acompañada con la documentación y el procedimiento debidamente validado por las áreas correspondientes. La cual deberá contar con la autorización de la Dirección Ejecutiva.

2. El área de Informática previa autorización de la Dirección Ejecutiva, deberá priorizar los requerimientos de sistemas, de acuerdo a la importancia y necesidades de la AMP.
3. Todas las solicitudes de creación o modificación de sistemas, sean estas realizadas de forma interna o externa, deberán realizarse de acuerdo al Manual de Sistematización/Automatización que para tales fines diseñe el área de Planificación y Gestión de la Calidad AMP.
4. Si se determina la conveniencia de tercerizar un desarrollo de sistemas, el área solicitante trabajará conjuntamente con el área de Informática la elaboración de los términos de referencia.
5. Todo nuevo desarrollo de sistemas internos o por tercerización, deberán realizarse bajo los estándares de nuevas tecnologías en cuanto a lenguajes de programación, diseño y entorno de desarrollo.

10. Servicios de telecomunicación

Con el fin de brindar herramientas de comunicación se asignarán aparatos de comunicación fijos, móviles, radios o de otro tipo según lo siguiente:

1. La Dirección Ejecutiva en conjunto aprobará según las funciones que realice cada empleado la asignación de equipo de comunicación de acuerdo a lo establecido en Manual de Asignación y uso de Dispositivos Móviles de Comunicación.
2. El área de Informática será la responsable de la administración del software, configuración de planta telefónica, gestora de recursos móviles y gestión de los equipos de comunicación.
3. Los equipos ya sean arrendados o propiedad de la AMP se entregarán a los usuarios vía acta de responsabilidad, de la cual se entregará copia al usuario y al área de Recursos Humanos.
4. Los aparatos de comunicación por ser de uso institucional no se les deberán configurar cuentas personales o ser provistos a instituciones con el fin de ser número de contacto para trámites personales.
5. De ser necesario las áreas técnicas o administrativas contarán con aparatos de comunicación de uso común el cual estará a disposición de los empleados que por sus actividades necesiten hacer uso del mismo y bajo la responsabilidad del jefe inmediato.
6. Si hubiese daño, robo o hurto de los aparatos de comunicación, deberá notificarse vía medios electrónicos al área de Informática para que ésta gestione ante la Gerencia Administrativa lo necesario para deducir responsabilidades o realizar las gestiones correspondientes.
7. El área de Informática previa autorización por la Dirección Ejecutiva podrá respaldar la información de los equipos de comunicación asignados a los usuarios, la cual será entregada a esta para su resguardo.

11. Reproducción de documentos

1. La AMP proveerá a las áreas técnicas y administrativas equipos especializados propios o arrendados para imprimir, reproducir o escanear documentos en función de las actividades de trabajo institucional.
2. El área de Informática será la responsable de la administración del software, configuración de los equipos de impresión, así como gestionar los consumibles y mantenimientos respectivos.
3. El área de Informática emitirá reportes mensuales del consumo por usuario de copias e impresiones en cada equipo dentro de las oficinas AMP los cuales serán enviados a la Gerencia Administrativa.
4. Cuando se determine por medio de los reportes mensuales un consumo excesivo de copias o impresiones, la Gerente Administrativa solicitará justificación a la gerencia o jefatura a la cual pertenece el usuario que

generó el gasto excesivo.

5. Se prohíbe la reproducción de material de carácter personal, exceptuando lo referente a capacitaciones autorizadas por la Dirección Ejecutiva.

12. Contingencia

Con la finalidad de contar con alternativas de actuación ante situaciones imprevistas se establece lo siguiente:

1. Definir un área específica en una de las oficinas que pertenecen a la AMP, que se encuentre fuera de la oficina central, en oficinas gubernamentales o contratar el servicio de alojamiento físico o en la nube, para que en caso de emergencia se puedan trasladar y activar en el menor tiempo los servicios que presta el área de Informática.
2. Establecer mecanismos de comunicación directa para contactar inmediatamente a cada miembro del área de Informática en casos de emergencias.
3. Mantener la capacidad instalada por parte de la Gerencia Administrativa, para atender los requerimientos de equipos de emergencia de energía eléctrica, telefonía, transporte, etc.
4. Los servicios contratados a proveedores de hosting deberán contar con sistemas de respaldo, que permitan de forma automática realizar copias de seguridad de sistemas, páginas web, bases de datos, archivos, correos y otros pertenecientes a la AMP.
5. El área de Informática deberá contar con un presupuesto aprobado para atender las necesidades urgentes de reparación de equipos que deberá ser ejecutado de forma inmediata.

13. Sitio Web y Redes Sociales

1. La AMP deberá contar con un sitio web institucional, redes sociales y demás sitios de comunicación electrónicos disponibles en la Internet acorde a los lineamientos definidos por el gobierno central o normativa institucional, la dirección electrónica para el sitio web será www.amp.gob.sv
2. El diseño y mantenimiento del sitio web estará a cargo del área de Informática; la parte creativa y administrativa será manejada por el área de Comunicaciones y Relaciones Públicas, ambas áreas respetando los criterios y lineamientos que se emanen del gobierno central.
3. El área de Comunicaciones y Relaciones Públicas deberá publicar según los lineamientos por parte del gobierno central o normativa institucional el contenido e información relacionada a al trabajo institucional.

14. Comunicación con Proveedores de Servicios

1. El área de Informática será la encargada de realizar las gestiones técnicas y administrativas por medios escritos o digitales referentes al mantenimiento y soporte técnico de los servicios contratados sobre comunicación, reproducción de documentos, hosting y demás que impliquen servicios de tecnología.
2. El área de Informática deberá tener identificados los canales de comunicación y personal técnico asignado definidos en los documentos de oferta para los servicios contratados.
3. El área de Informática será la responsable del seguimiento, ejecución y conservación de la evidencia resultado de la ejecución de los planes de mantenimiento de equipos definidos por los proveedores.
4. El área de Informática será la encargada de gestionar todo tipo de información, reportes o seguimiento con los proveedores de servicios, con la finalidad de la presentación de informes cuando sea requerido.

VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Tabla 1: Procedimientos Mantenimiento Interno

Responsable	Actividad	Producto/control
Jefe de informática	Elabora y presenta propuesta del Plan de Mantenimiento anual del equipo informático de la AMP. (computadoras, servidores, impresores de la AMP). El cual contiene la programación de las actividades de mantenimiento en las diferentes áreas de la institución.	Plan de Mantenimiento
Gerente Administrativo	Aprueba el plan de mantenimiento preventivo del equipo informático de la AMP	Plan de Mantenimiento aprobado
Jefe de informática	Notifica vía correo electrónico el inicio del plan y fechas programadas para cada área de la AMP.	Notificación del Plan de Mantenimiento
Técnicos Informático/ recurso de apoyo	Realiza mantenimiento básico al equipo informático en coordinación con el área de la AMP.	Equipo informático con mantenimiento
Jefe informático	Presenta a Gerente Administrativa el informe final el cual contiene un diagnóstico del equipo informático sobre la cantidad de equipos atendidos, actividades de mantenimiento realizadas, renovaciones a realizar, hallazgos, recomendaciones y situación actual de los equipos (hardware y software).	Informe final del Plan de Mantenimiento.

Tabla 2: Procedimientos Mantenimiento Preventivo Externos.

Responsable	Actividad	Producto/control
Jefe de informática	Se solicita a proveedores de servicios informáticos el Plan de Mantenimiento, dicho plan es solicitado al momento de realizar los términos de referencia para que sean incorporados en la oferta de los proveedores de servicios informáticos. Entre los servicios subcontratados se encuentran impresores multifuncionales, telefonía e internet, dichos servicios pueden incrementarse con base a las necesidades de la institución.	Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo de proveedores de servicios.
Proveedores de servicios contratados junto a Jefe de Informática	Definen programación del plan de mantenimiento.	Programa de mantenimiento
Jefe de informática	Solicita la ejecución del plan de mantenimiento de los servicios informáticos.	Solicitud de mantenimiento
Proveedores de servicios	Notifica la respuesta a la ejecución del mantenimiento, brindando la información de nombre del personal que realizara la visita, fecha, hora.	Datos de la visita técnica de mantenimiento
Jefe de informática/ área responsable del equipo informático	Notifica vía correo electrónico, al área responsable del equipo informático, al cual se realizará el mantenimiento, para que el área puede coordinar el ingreso a la oficina del personal del proveedor de servicios informáticos.	Solicitud de ingreso aprobado para el personal del proveedor del servicio informático.
Técnicos Informático	Solicita comprobante de visita técnica o informe de mantenimiento preventivo al proveedor del servicio informático. (Según se ha establecido junto al proveedor en el contrato)	Comprobante de visita técnica de mantenimiento e informe de la visita.

Tabla 3: Procedimientos Mantenimiento Correctivo

Responsable	Actividad	Producto/control
Usuario	Reporta en el sistema de Helpdesk la falla identificada en el equipo informático.	ticket de soporte
Técnico informático	Verifica si el equipo informático es de un proveedor externo o es equipo interno. Si el equipo es interno realiza la revisión para determinar si se puede reparar internamente o es necesario mandarla a un diagnostico externo. Adicionalmente verifica el estado de la garantía de dicho equipo. Si es equipo de proveedor de servicio se gestiona la visita para que se pueda realizar el mantenimiento correctivo.	Diagnostico en helpdesk
Técnico informático	Repara internamente, realiza la sustitución de partes o reparación de las partes dañadas.	Equipo en funcionamiento y el ticket de soporte
Jefe Informático	Gestiona por medio de requerimiento de fondo la aprobación del diagnóstico externo del equipo.	Requerimiento de fondo
Jefe Informático	Solicita a Gerente Administrativo y DE, la aprobación del requerimiento de fondo para el diagnóstico externo del equipo.	Requerimiento de fondo aprobado
Jefe Informático	Envía el equipo de informático al proveedor para hacer el mantenimiento correctivo.	Equipo informático enviado a proveedor
Proveedor de servicio informático	Notifica que el equipo está preparado para ser retirado, o entregado a la Institución	Notificación de finalizado el mantenimiento del equipo informático
Técnico informático	Verifica el funcionamiento del equipo. Si es funcional se da por aceptado, se solicita la garantía del servicio y se remite al usuario. Si no se regresa nuevamente al proveedor.	Equipo informático funcionando

VIII. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La revisión de la política Informática se realizará por lo menos una vez al año, dichas actualizaciones intervendrán las áreas interesadas y se realizara en conjunto con el área de Planificación y Gestión de la Calidad. Al momento de realizar cualquier cambio se dejará evidencia de este documento en la tabla de control de cambios.

Elaborado por:
Gerente Administrativa



Gerencia
Administrativa

Lilian Palacios

Revisado por:
Planificación y Gestión de la Calidad



Jefe Planificación
y Gestión de la Calidad

Francisco Herrera

Presentado por:
Director Ejecutivo



Dirección
Ejecutiva

Fecha de autorización: noviembre 2020.

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Nombre y cargo de quien realiza el cambio	Firma	Descripción de cambio realizado



X. ANEXOS

ANEXO 1: Formulario "Solicitud de Accesos Generales"

**AUTORIDAD MARÍTIMA PORTUARIA
UNIDAD DE INFORMÁTICA
SOLICITUD DE ACCESOS GENERALES**

Fecha y hora de la solicitud:

Solicitante:

Gerencia/s Unidad/s:

CREACION:

MODIFICACION:

ELIMINACION:

Usuario Dominio:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Usuario VPN:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Contraseña:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Usuario Respaldo:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Contraseña:	Unidad Telefónica:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
Usuario Helpdesk:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Contraseña:	Usuario Sistemas:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Contraseña:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Usuario Impresión:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Contraseña:	Extensión Institucional:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		

CORREO INSTITUCIONAL:

Correo Electrónico: Contraseña:

Url Correo WEB/MAIL:

Configuración Celular: Sí No. Aplicaciones instaladas en el celular:

Lista de sistemas y perfiles:

Motivo de la modificación o eliminación:

FIRMA Y SELLO SOLICITANTE

FIRMA Y SELLO USUARIO QUE RECIBE

FIRMA Y SELLO INFORMÁTICA

Se da por enterado que recibí la información correspondiente a sus accesos generales.
Si se requiere modificación o eliminación de los accesos generales del equipo solicitarlo al área de informática.

ANEXO 2: Formulario "Solicitud de Salida de Equipo"

		AUTORIDAD MARÍTIMA PORTUARIA UNIDAD DE INFORMÁTICA SOLICITUD DE SALIDA DE EQUIPO	
Fecha y hora de la solicitud	<input type="text"/>		
Solicitante	<input type="text"/>		
Motivo o descripción de la solicitud	<input type="text"/>		
Equipo solicitado	Accesorios		
LAPTOP 01 <input type="checkbox"/>	CAÑON 01 <input type="checkbox"/>	IMPRESOR 01 <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
LAPTOP 02 <input type="checkbox"/>	CAÑON 02 <input type="checkbox"/>	IMPRESOR 02 <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
LAPTOP 03 <input type="checkbox"/>	CAÑON 03 <input type="checkbox"/>	IMPRESOR 03 <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Observaciones	<input type="text"/>		
SALIDA DE EQUIPO			
FECHA/HORA DE SALIDA	<input type="text"/>		
FIRMA Y SELLO SOLICITANTE		FIRMA Y SELLO INFORMÁTICA	FIRMA Y SELLO GERENCIA ADMINISTRATIVA
ENTRADA DE EQUIPO			
FECHA/HORA DE ENTRADA	<input type="text"/>		
FIRMA Y SELLO SOLICITANTE		FIRMA Y SELLO INFORMÁTICA	
Observaciones	<input type="text"/>		
<small>El solicitante deberá reportar cualquier daño o pérdida parcial o total del equipo. Deberá devolver el equipo y los accesorios descritos y entregados en esta solicitud en buenas condiciones.</small>			



ANEXO 3: Formulario "Hoja de Visita de Proveedor a Área de Servidores"

	AUTORIDAD MARÍTIMA PORTUARIA UNIDAD DE INFORMÁTICA HOJA DE VISITA DE PROVEEDOR A ÁREA DE SERVIDORES	
Fecha y hora de la visita	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Áreas y usuarios solicitante	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Proveedor	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Nombres de visitantes		
Visitante 1	<input style="width: 80%;" type="text"/>	Firma <input style="width: 15%;" type="text"/>
Visitante 2	<input style="width: 80%;" type="text"/>	Firma <input style="width: 15%;" type="text"/>
Visitante 3	<input style="width: 80%;" type="text"/>	Firma <input style="width: 15%;" type="text"/>
Visitante 4	<input style="width: 80%;" type="text"/>	Firma <input style="width: 15%;" type="text"/>
Motivo: Descripción de la visita		
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>		
Actividades realizadas		
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>		
Observaciones		
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>		
_____ FIRMA Y SELLO GERENTE ADMINISTRATIVA AUTORIZADO		_____ FIRMA Y SELLO INFORMATICA SUPERVEADO
Autoridad Marítima Portuaria Colonia San Benito, Calle 2 Casa 127, San Salvador, El Salvador		

