



Gobierno de Puerto Rico

# **POLÍTICA TI-PRITS-004**

Política sobre los Servicios  
de Tecnología

<b>Título</b>	<b>Política sobre los Servicios de Tecnología</b>
<b>Número:</b>	POLÍTICA TI-PRITS-004
<b>Aprobado por:</b>	Revisado: 6/30/2024
	<b>Nannette Martínez Ortiz</b>

## CONTENIDO

<b>1. DESCRIPCIÓN</b> .....	4
<b>2. BASE LEGAL</b> .....	4
<b>3. ALCANCE</b> .....	4
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	4
<b>5. POLÍTICA</b> .....	5
<b>6. SOLICITUD DE SERVICIOS A LAS AGENCIAS</b> .....	5
<b>7. PROCEDIMIENTO</b> .....	6
<b>7.1 Responsabilidades del Área de Tecnologías de información</b> .....	6
7.1.1 <b>Prestación e Interrupción de Servicios</b> .....	6
7.1.2 <b>Seguridad</b> .....	6
<b>7.2 Responsabilidad de la Agencia</b> .....	6
7.2.1 <b>Planificación</b> .....	6
7.2.2 <b>Programación</b> .....	7
7.2.3 <b>Apoyo y Mantenimiento a Sistemas Internos</b> .....	7
7.2.4 <b>Recuperación de Desastres</b> .....	8
7.2.5 <b>Comunicación y Educación a los Usuarios</b> .....	8
7.2.6 <b>Solicitudes de Servicios</b> .....	8
7.2.7 <b>Seguridad</b> .....	8
7.2.8 <b>Privacidad</b> .....	9
<b>8. CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS</b> .....	9
<b>9. EXENCIONES</b> .....	9
<b>10. HISTORIAL DE REVISIONES</b> .....	9
<b>11. VIGENCIA</b> .....	10
<b>12. CLÁUSULA DEROGATORIA</b> .....	10

## 1. DESCRIPCIÓN

Esta política consiste en directivas generales que permitirán a las agencias conocer los servicios de tecnología que ofrece la Oficina de Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS). Así como, las condiciones y responsabilidades que las agencias tendrán que cumplir para recibir los servicios.

## 2. BASE LEGAL

Esta Política se emite al amparo de la Ley Núm. 75-2019, mejor conocida como *Ley de la Puerto Rico Innovation and Technology Service*, la cual dispone que PRITS es la Oficina de la Rama Ejecutiva encargada de implantar, desarrollar y coordinar la política pública del Gobierno sobre la innovación, información y tecnología. Así como, de conformidad con la Ley Núm. 151-2004, según enmendada, conocida como *Ley de Gobierno Electrónico*, la cual en su Artículo 4 establece que PRITS es responsable de administrar los sistemas de información e implementar las normas y procedimientos relativos al uso de las tecnologías de la información a nivel gubernamental. A tales fines, debe proveer servicios de apoyo técnico, de almacenamiento de datos y de acceso a Internet a las agencias gubernamentales. *Id.*, Artículo 5, inciso (I). Además, PRITS tiene la facultad para instrumentar la política pública a seguir y las guías que regirán la adquisición e implantación de los sistemas, equipos y programas de información tecnológica para los organismos gubernamentales. *Id.*, Art. 6, incisos (I)(i) y (I) iii). Corresponde a las agencias cumplir con lo dispuesto en la Ley 151, las políticas de manejo de información y los estándares tecnológicos relativos a la Informática emitidos por PRITS, y comunicar las mismas de manera rápida y efectiva a su personal. *Id.*, Art.7, incisos (g) y (h).

## 3. ALCANCE

Esta Política aplica a todas las agencias de la Rama Ejecutiva y aquellas entidades gubernamentales que utilicen los servicios de PRITS.

## 4. DEFINICIONES

**4.1 Agencia** - Según definida en el artículo 3(ª) de la Ley Núm. 75-2019<sup>1</sup>.

**4.2 Apoyo Técnico** - Unidad especializada responsable de dar apoyo a las agencias cuando el equipo y/o programas conectados a la Red Interagencial no funcionan adecuadamente. Esta división está ubicada en las Oficinas de PRITS, en el 360 Calle Ángel Buonomo, Sector Tres Monjitas, San Juan.

**4.3 Firewall (Equipo de Seguridad de Computadoras y Redes)** - Aplicación, equipo o conjunto de ambos que protege los recursos de la red de accesos no autorizados. En el caso de las aplicaciones son programas que residen en una computadora o en un equipo especializado y que permiten controlar el tráfico de información entre varias redes. Tradicionalmente protegen la red interna de una entidad del acceso indebido de usuarios que vienen de Internet.

**4.4 Portal de Puerto Rico Innovation & Technology Service)** - Sitio en la Internet en donde

se publica información de utilidad para las agencias que incluye un canal de información de acceso exclusivo a la comunidad de IT. La información incluye documentos de apoyo técnico a sistemas de información, políticas, formularios y otros.

**4.5 Solicitud de Servicio** - requiere que el Oficial Principal de Informática (OPI) de la agencia complete un proceso de solicitud para recibirlo.

## 5. POLÍTICA

Todas las agencias cubiertas por esta política deberán cumplir las normas y procedimientos relativos al uso de las tecnologías de la información que se detallan a continuación. Estas políticas tienen como meta obtener los beneficios de los adelantos en la tecnología, mejorar las relaciones interagenciales y la reducción de costos operacionales.

## 6. SOLICITUD DE SERVICIOS A LAS AGENCIAS

Los servicios aquí delineados se solicitarán a través del correo electrónico [support@prits.pr.gov](mailto:support@prits.pr.gov). Los tiempos de respuesta varían dependiendo de la complejidad del servicio solicitado.

- 6.1 **Adiestramientos:** Adiestramientos en varios temas relacionados con tecnología, se ofrecerán por solicitud previa.
- 6.2 **Licencias de programas:** Servicio de distribución de licencias adquiridas bajo los contratos maestros y conforme a las necesidades de las agencias.
- 6.3 **Internet:** Servicio de acceso al Internet a través de la Red Interagencial. El tipo de acceso al Internet dependerá de la localización geográfica, disponibilidad de líneas y justificación de negocios.
- 6.4 **Web Hosting:** Servicios asociados al almacenaje, la conectividad y la publicación de páginas de Internet de las agencias, que estén dentro de la plataforma asignada, dependiendo de la disponibilidad.
- 6.5 **Registro de Dominio:** Servicio de registro y mantenimiento de dominios que se ofrece a las entidades gubernamentales que deseen tener una presencia en la Internet que corresponda a la política pública establecida en la Ley de Gobierno Electrónico (Ley Núm. 151- 2004, según enmendada).
- 6.6 **Administración de IP:** Proceso de otorgar direcciones de IP a cualquier entidad gubernamental que esté conectada a la Red Interagencial.
- 6.7 **Administración de Antivirus:** Servicio de configuración de antivirus que esté contratado por PRITS.
- 6.8 **Exchange Support-Office 365:** Servicio de apoyo técnico según contratados por PRITS, relacionados con el envío y recibo de correo electrónico.
- 6.9 **Servicios "en la nube":** Las agencias podrán beneficiarse de usar los servicios en la nube, de conformidad con los contratos maestros administrados por PRITS.
- 6.10 **Portales:** Servicio de creación y administración de portales en el cual la agencia es responsable del contenido bajo la Plataforma que se tenga mediante contrato.

## 7. PROCEDIMIENTO

### 7.1 Responsabilidades del Área de Apoyo de PRITS

#### 7.1.1 Prestación e Interrupción de Servicios

- 7.1.1.1 PRITS ofrece sus servicios de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m., excepto en días feriados. Para servicio se deben comunicar a [support@prits.pr.gov](mailto:support@prits.pr.gov).
- 7.1.1.2 Se efectuarán labores de mantenimiento, procurando que el impacto de estas labores sea mínimo. Las labores de mantenimiento podrían implicar que en algunas ocasiones los servicios ofrecidos no estén disponibles. En tales situaciones, PRITS notificará a las agencias mediante la cuenta de correo electrónico [support@prits.pr.gov](mailto:support@prits.pr.gov).
- 7.1.1.3 Hasta donde sea posible, no se programarán labores de mantenimiento en las siguientes fechas críticas:
  - 7.1.1.3.1 Durante las últimas dos (2) semanas antes del fin del año fiscal y del año natural.
  - 7.1.1.3.2 Durante las primeras dos (2) semanas al principio de año fiscal y del año natural.
  - 7.1.1.3.3 Eventos que conlleven un elevado uso de la infraestructura, tales como la radicación de planillas en línea entre otros.
- 7.1.1.4 Los servicios incluidos en esta política podrían sufrir cambios por causas mayores fuera del alcance de PRITS, así como por problemas causados por el servicio brindado por contratos externos.

#### 7.1.2 Seguridad

- 7.1.2.1 PRITS será responsable por establecer y aplicar las políticas, según contratadas, necesarias para garantizar la seguridad en la Red Interagencial.
- 7.1.2.2 PRITS monitorea el tráfico de la red perimetral. Utilizará los mecanismos necesarios para detectar, prever y reportar accesos no autorizados a la red.

### 7.2 Responsabilidad de la Agencia

#### 7.2.1 Planificación

- 7.2.1.1 La Agencia será responsable de planificar los servicios internos que brinda, así como los métodos de apoyo a sus usuarios.
- 7.2.1.2 La Agencia, como parte de un proceso de actualización y optimización, verificará sus sistemas periódicamente para identificar posibles modificaciones a los mismos. De esa manera, se garantiza un servicio de alta calidad. Estas verificaciones se utilizarán también en la creación del presupuesto anual de tecnologías.
- 7.2.1.3 La Agencia obtendrá la aprobación de PRITS para proyectos de

tecnología de información previo a su contratación o compra.

- 7.2.1.4 La Agencia notificará a PRITS de cualquier proyecto relacionado con tecnologías de información que vaya a comenzar. Esto incluye, pero no se limita a: proyectos realizados con fondos estatales, federales, donaciones y otros. Estos proyectos tienen que ser incorporados en el Plan Estratégico y en cumplimiento con la normativa establecida por el PRITS. De conformidad con lo establecido en la Orden Administrativa: Para implantar las nuevas directrices que regirán la evaluación, autorización, adquisición e implementación de transacciones y/o proyectos cubiertos bajo la Ley Núm. 75-2019, vigente.
- 7.2.1.5 La Agencia será responsable de comunicar a PRITS de cualquier evento crítico que genere alto volumen de uso de la Red y el período en el cual ocurrirá, con por lo menos quince (15) días laborables de antelación, si interesa asegurar la disponibilidad y continuidad del servicio. Para ello, se comunicará a [support@prits.pr.gov](mailto:support@prits.pr.gov).
- 7.2.1.6 La Agencia deberá presentar un plan de manejo de cambios parchos/*upgrades* y un plan de continuidad de negocios y recuperación de desastres.

## 7.2.2 Programación

- 7.2.2.1 La Agencia adquirirá todas las plataformas necesarias para el funcionamiento de su red interna. Las mismas deberán cumplir con las mejores prácticas de programación de la industria y con la Orden Administrativa: Para implantar las nuevas directrices que regirán la evaluación, autorización, adquisición e implementación de transacciones y/o proyectos cubiertos bajo la Ley Núm. 75-2019, vigente.
- 7.2.2.2 La Agencia será responsable de la programación que requieran las computadoras de sus usuarios.
- 7.2.2.3 La Agencia deberá seguir las recomendaciones sugeridas en la Guía de Diseño y Contenido de Páginas Web, si planifica crear un sitio de Internet y cumplir con la Política de Sitios Web y Otros Servicios de Cibernética.
- 7.2.2.4 La Agencia deberá analizar y crear un plan apropiado de costos de soluciones funcionales existentes en el mercado.

## 7.2.3 Apoyo y Mantenimiento a Sistemas Internos

- 7.2.3.1 El personal de la oficina de tecnologías de información de la Agencia será el responsable de proveer apoyo a sus usuarios, así como del mantenimiento de sus sistemas internos.
- 7.2.3.2 El mantenimiento incluirá, pero no se limitará a: reparación de equipo, cambio de contraseñas, instalación de programas, mudanzas de equipo, mejoras (actualización), creación de cuentas, mantenimiento de los buzones de correo electrónico y otros.

7.2.3.3 La Agencia será responsable del funcionamiento de todos los equipos que componen sus sistemas de información. La Agencia revisará regularmente sus sistemas para verificar que estén funcionando adecuadamente.

#### 7.2.4 **Recuperación de Desastres**

7.2.4.1 La Agencia será responsable de asegurar la continuidad de sus operaciones mediante un Plan de Recuperación por Desastre desarrollado por la Agencia, de acuerdo con la Política para la Seguridad Cibernética promulgada por PRITS.

7.2.4.2 El Plan de Recuperación por Desastre abarcará todo lo relacionado a programación (*software*), equipo (*hardware*), datos y facilidades físicas de la Agencia.

#### 7.2.5 **Comunicación y Educación a los Usuarios**

7.2.5.1 El departamento, división o área de tecnologías de información de la Agencia les comunicará a sus usuarios aquellos asuntos establecidos en las políticas que les apliquen. Una copia de esa comunicación se colocará en un lugar accesible a todos los empleados de la Agencia.

7.2.5.2 El departamento, división o área de tecnologías de información de la Agencia se asegurará que sus empleados utilicen los sistemas de información de acuerdo con las políticas establecidas por PRITS. Para más detalles, vea la Política de Uso de Sistemas de información, de la Internet y del Correo Electrónico

#### 7.2.6 **Solicitudes de Servicios**

7.2.6.1 El Oficial Principal de Informática (OPI) de la Agencia (o un representante autorizado) será la persona autorizada para generar una petición de servicio a PRITS.

7.2.6.2 Las solicitudes de servicios se generarán únicamente a través del sistema de boletos de PRITS: <https://support.prits.pr.gov>

7.2.6.3 Cada incidente reportado o servicio solicitado recibirá un número de caso que le permitirá a la Agencia dar seguimiento a su solicitud.

7.2.6.4 En caso de que el problema o situación reportada por la Agencia esté fuera del alcance de los servicios de PRITS, se referirá la Agencia hacia recursos externos que tengan el peritaje para resolverlo, de acuerdo con la contratación vigente.

#### 7.2.7 **Seguridad**

7.2.7.1 La Agencia se responsabilizará por el cumplimiento con las Políticas de Seguridad Cibernética y los Estándares para la Seguridad Cibernética establecida por PRITS. Es además responsable de toda la seguridad en cuanto a equipo (*hardware*), programación (*software*), datos y usuarios.

Esto incluye el hacer copias de resguardo (*backup*) de los datos y sistemas, con la frecuencia que sea necesaria.

- 7.2.7.2 La Agencia administrará el acceso de los usuarios a sus sistemas, lo que incluye, pero no lo limita a: cuentas de acceso, acceso a servidores, acceso a impresoras, acceso a equipo y programación especializada. Para hacer esto adecuadamente, la Agencia utilizará los mecanismos necesarios para detectar, prever y reportar accesos no autorizados a la red (ver Política para la Seguridad Cibernética los Estándares para la Seguridad Cibernética).
- 7.2.7.3 La Agencia tendrá una base datos donde documentará la información de los usuarios que acceden sus sistemas. Esta información incluirá quiénes pueden accederlos y el tipo de acceso que tienen.
- 7.2.7.4 La Agencia será responsable de la administración apropiada y de la actualización del sistema contra virus y el *firewall* (Servidor de Seguridad de Computadoras y Redes), en cumplimiento con la Política de Seguridad y los Estándares para la Seguridad Cibernética
- 7.2.7.5 La Agencia se asegurará que, al momento de disponer del equipo, el mismo no contenga programación y/o información confidencial o sensitiva. Antes de disponer del mismo, se hará un proceso de eliminación de programas e información, según lo describe la Política de Disposición de Equipo y Licencias.

#### 7.2.8 Privacidad

- 7.2.8.1 PRITS sólo ofrecerá información almacenada en sus facilidades a las agencias dueñas de dicha información. Cualquier agencia que interese información que pertenece a otra agencia, deberá hacer su petición directamente a la agencia correspondiente.

### 8. CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS

El no cumplir con las políticas relacionadas a los sistemas de información podrá conllevar sanciones y/o la suspensión de los servicios recibidos.

### 9. EXENCIONES

Si una agencia desea obtener una exención para desviarse de la política aquí descrita deberá, por conducto de la Autoridad Nominadora o persona designada, someter una justificación escrita a PRITS, a través de [directora@prits.pr.gov](mailto:directora@prits.pr.gov); ésta será evaluada en los méritos y se notificará la decisión por escrito a la Agencia.

### 10. HISTORIAL DE REVISIONES

PRITS es responsable de la actualización de la política pública relacionada con las tecnologías de información y comunicación. En virtud de esta facultad, se actualizan las políticas concernientes a toda adquisición de equipo de sistemas computarizados de información.

## **11. VIGENCIA**

Esta Política tendrá vigencia inmediata.

## **12. CLÁUSULA DEROGATORIA**

Esta Política deja sin efecto cualquier otra Carta Circular, Memorando, Orden Administrativa, Políticas, Normativas, comunicación escrita o instrucción anterior que en todo o en parte sea incompatible con ésta, hasta donde existiera tal incompatibilidad.

---

<sup>i</sup> Agencia. — Significa cualquier junta, cuerpo, tribunal examinador, comisión, corporación pública, oficina, división, administración, negociado, departamento, autoridad, funcionario, empleado, persona, entidad o cualquier instrumentalidad de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico.