

INSTITUTO SALVADOREÑO DE TRANSFORMACION AGRARIA
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A.



SESION EXTRAORDINARIA No. 02-2019 FECHA: 24 DE MAYO DE 2019

“””””III) La señora Presidenta somete a consideración de Junta Directiva, notas con referencia GDR-00-0701-19 (seguimiento AJD-00-0035-19) y UPL-00-0029-19, ambas de fecha 24 del mes y año que transcurren, mediante las cuales se presenta las subsanaciones realizadas por la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria No.10 -2019 de fecha 22 de mayo recién pasado, al respecto se hacen las siguientes consideraciones:

1. Que en Sesión Ordinaria No.10-2019 de fecha 22 de mayo de 2019, se presentó, a la Junta Directiva, los informes del trabajo elaborado por el Equipo responsable de dar cumplimiento a las recomendaciones realizadas por la Corte de Cuentas de la República y que fueron del conocimiento de la Junta Directiva en los Puntos Varios 1 y 2 de la Sesión Ordinaria No.09-2019 de fecha 03 de mayo de 2019.
2. Que entre la documentación presentada con la cual se pretendía abordar los señalamientos 1 y 2 realizados por la Corte de Cuentas de la República en el "Informe Definitivo del Examen Especial al Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria, ISTA, relacionado al Subgrupo 224 Inversiones en Préstamos a Largo Plazo, período del 01 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2017, la Unidad de Planificación, como área responsable, presentó para aprobación la revisión No. 5 del Manual de Políticas Generales del ISTA, en el que se realizaron las modificaciones que se consideraron pertinentes para dar cumplimiento a la recomendación número 2 realizada por el ente contralor, en el Informe antes citado; modificaciones a las cuales los miembros de la Junta Directiva les efectuaron observaciones por considerar que no se habían contemplado aspectos como la determinación o delimitación clara de las fases, tiempos y responsables, asimismo fue objeto de observación la información referente al registro contable de los bienes intangibles, ya que no se le expuso a la Junta Directiva el mecanismo utilizado por la Jefa de Informática, para determinar el valor que le ha establecido a cada sistema informático que será registrado contablemente, así como tampoco se les expuso el procedimiento o normativo en el que se ha regulado el desarrollo de los sistemas informáticos y su respectivo registro tanto a nivel contable como de Propiedad Intelectual; por lo que se le solicitó al Equipo las subsanaciones respectivas, habiéndose señalado, para presentar el cumplimiento de dicha instrucción, las 14:00 horas de este día en Sesión Extraordinaria No.02-2019.

SESIÓN EXTRAORDINARIA No. 02-2019

FECHA: 24 DE MAYO DE 2019

PUNTO III

PÁGINA NÚMERO DOS



3. Es por lo anterior que respecto al Manual de Políticas Generales del ISTA y específicamente a las Políticas de Cobro, mediante las 2 notas señaladas al inicio de este Punto de Acta, el Equipo que las suscribe, remitió a la Oficina de Asistencia a Junta Directiva, a las 12:20 y 12:25 pm, respectivamente, la documentación en la que consideran que consta el cumplimiento a lo señalado por la Junta Directiva y por ende por la Corte de Cuentas de la República; y para efecto de presentación realizaron una exposición verbal con apoyo digital de su contenido, abordando de manera puntual cada modificación y manifestando a la Junta Directiva que en efecto si se ha cumplido a cabalidad con lo recomendado por la Corte de Cuentas de la República.

4. En cuanto a lo observado a la Unidad de Informática, se hace constar que para esta Sesión no presentaron de manera física ningún tipo de información que amplíe la que ya había sido presentada por el Departamento de Contabilidad, pero sí realizaron una exposición en la que, la Jefa de la Unidad de Informática y el Encargado del Área de Desarrollos de Sistemas, hicieron del conocimiento la metodología que emplearon para establecer, como expertos en la materia, el costo de los 33 sistemas informáticos de los cuales solicitan autorización para que se efectúe su registro contable, **aclarando que por parte de la Administración no hubo erogación directa de fondos destinados para la creación de los sistemas**, los cuales en su mayoría datan de administraciones anteriores a la actual. De lo anterior, la Junta Directiva consideró que es imperioso para efectos de seguridad jurídica del ISTA por tratarse de patrimonio de la institución, que previo a autorizar el registro contable, se debe realizar el trámite respectivo para la inscripción en el Registro de la Propiedad Intelectual del Centro Nacional de Registros, de dichos sistemas, ya que es por Ley un requisito indispensable para que el ISTA garantice su derecho sobre estos y que sea oponible ante terceros en caso de ser necesario; por lo que se giró instrucción a la Jefa de Informática que de manera inmediata proporcione la documentación, de acuerdo a los requisitos establecidos por el CNR, y en coordinación con las áreas respectivas realice las acciones que correspondan para que presente a la Junta Directiva los comprobantes de solicitud de inscripción de los sistemas informáticos en el Registro de la Propiedad Intelectual del Centro Nacional de Registros para que posteriormente sean registrados contablemente, habiendo señalado para lo anterior, las 8:30 horas del día 29 de mayo de 2019

SESIÓN EXTRAORDINARIA No. 02-2019

FECHA: 24 DE MAYO DE 2019

PUNTO III

PÁGINA NÚMERO TRES

La Junta Directiva, por todo lo anterior y considerando que el Equipo que presenta la información mediante las notas con referencia GDR-00-0701-19 (seguimiento AJD-00-0035-19) y UPL-00-0029-19, ambas de fecha 24 del mes y año que transcurren, ha superado las observaciones señaladas de manera verbal, en la Sesión Ordinaria No.10-2019 de fecha 22 de mayo de 2019, y que también corresponden al Punto V de la agenda de esa misma Sesión por estar relacionados los casos, del cual para efectos de referencia se agrega una copia al presente, **ACUERDA: PRIMERO:** Tener por superadas las observaciones señaladas al Equipo de Trabajo, en lo referente al Manual de Políticas Generales del ISTA, y específicamente a lo que a Políticas de Cobro se refiere, por ende se tiene como cumplidas las instrucciones giradas en el Punto Varios 1 de Sesión Ordinaria No. 09-2019 y Punto IV de Sesión Ordinaria No.10-2019, de fechas 03 y 22 del mes de mayo de 2019, respectivamente; no así las señaladas a la Unidad de Informática a quien se le ha señalado las 8:30 horas del día 29 del mes y año que transcurre para que presente lo pertinente. **SEGUNDO:** aprobar y ratificar la revisión No.5 del Manual de Políticas Generales del ISTA, cuyas modificaciones las ha hecho constar el Ingeniero Alcides Ramírez, Jefe de la Unidad de Planificación, en la documentación remitida mediante nota con referencia UPL-00-0029-19 de fecha 24 de mayo de 2019, y que se agrega como evidencia al archivo que respalda al presente Punto de Acta, la cual para efectos de consulta deberá ser solicitada por escrito a la Oficina de Asistencia a Junta Directiva. **TERCERO:** Instruir al Jefe de la Unidad de Planificación, que a la brevedad posible, proceda a la divulgación de las modificaciones realizadas al Manual de Políticas Generales del ISTA, a efecto que se le dé cumplimiento o se ejecute de manera inmediata por todos los responsables, **especialmente en lo que le compete a la Gerencia Legal Institucional y a la Sección de Cobros.** Este Acuerdo queda aprobado y ratificado. NOTIFIQUESE. "*****"


VICENTE VENTURA
SECRETARIO



1. TÍTULO:

MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES

2. CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:	27/07/2011	25/06/2015	26/07/2016	08/03/2019	28/05/2019			

3. DISTRIBUCIÓN:

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL	28/05/2019	1

4. CONTROL DE DOCUMENTOS:



Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria

DOCUMENTO CONTROLADO

DISTRIBUCIÓN FORMATO PDF

Actualizó:	Revisó:	Autorizó:
  <p><i>Ana Leticia Guerrero</i></p> <p>Ana Leticia Guerrero 23/05/2019</p>	 <p><i>Julio Cesar Miranda Servellón</i></p> <p>Julio Cesar Miranda Servellón Aldices Augusto Ramirez Martínez 23/05/2019</p>	 <p><i>LICDA. CARLA ALVANÉS</i></p> <p>LICDA. CARLA ALVANÉS 28/05/2019</p>
Técnico de Planificación	Equipo de Revisión	PRESIDENTA -ISTA-

FIPL-00-R0

EQUIPO DE REVISIÓN

REVISIÓN 5


Lic. José Benedicto Delgado Rivera
Gerente Legal


Ing. Manuel Orlando Campos Saravia
Gerente de Desarrollo Rural

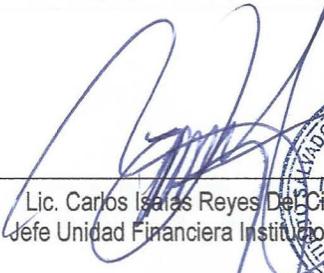



Lic. Cristian Orlando Linares Segura
Gerente de Recursos Humanos




Ing. Fredys Adelmo Rodríguez
Gerente de Operaciones y Logística
(Ad honorem)




Lic. Carlos Isaias Reyes Del Cid
Jefe Unidad Financiera Institucional




Lic. Joel Arturo Vásquez Aguilar
Jefe Unidad de Comunicaciones




Inga. Heydi Eufemia Beltrán
Jefa Unidad de Informática



5. ÍNDICE

6. OBJETIVO.....	5
7. RESPONSABLE(S) Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	5
7.1 RESPONSABLE(S).....	5
7.2 CAMPO DE APLICACIÓN.....	5
8. BASE LEGAL.....	5
9. DESARROLLO.....	5
9.1 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	5
9.2 POLÍTICAS INSTITUCIONALES.....	7
9.2.1 POLÍTICA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	7
9.2.1.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	7
9.2.1.2 INSTITUCIÓN.....	7
9.2.1.3 PROCESOS Y PROYECTOS.....	8
9.2.1.4 PLANES Y PROGRAMAS.....	8
9.2.1.5 DESEMPEÑO GERENCIAL.....	8
9.2.2 POLÍTICA DE REGULACIÓN INTERNA.....	8
9.2.3 POLÍTICAS DE AUDITORÍA Y CONTROL.....	9
9.2.3.1 POLÍTICA DE AUDITORÍA INTERNA Y CONTROL RECURRENTE.....	9
9.2.4 POLÍTICA DE COMUNICACIONES.....	10
9.2.5 POLÍTICA JURÍDICA.....	10
9.2.5.1 POLÍTICA DE GESTIÓN JURÍDICA.....	10
9.2.5.2 POLÍTICA DE PROCESOS JUDICIALES.....	10
9.2.5.3 POLÍTICA DE ESTUDIO JURÍDICO.....	10
9.2.5.4 POLÍTICA DE CONTRATACIONES.....	11
9.2.6 POLÍTICAS DE DESARROLLO RURAL.....	11
9.2.6.1 POLITICAS DE COBRO.....	12
9.2.6.2 POLÍTICA DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA A BENEFICIARIOS(AS) EN LAS OFICINAS REGIONALES.....	12
9.2.6.3 POLÍTICAS DE ASIGNACIÓN Y AVALÚOS.....	13
9.2.6.4 POLÍTICAS DE PARCELACIÓN.....	13
9.2.6.5 POLÍTICAS DE DESARROLLO AGROPECUARIO.....	14
9.2.7 POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS.....	14
9.2.7.1 POLÍTICA SALARIAL.....	14
9.2.7.2 POLÍTICA DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL.....	15
9.2.7.3 POLÍTICA DE CAPACITACIONES Y DESARROLLO HUMANO.....	15
9.2.7.4 POLÍTICA DE ROTACIÓN DE PERSONAL.....	15
9.2.8 POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y LOGÍSTICA.....	16
9.2.8.1 POLÍTICAS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL.....	17
9.2.8.2 POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE COMBUSTIBLE.....	17
9.2.8.3 POLÍTICAS DE SERVICIOS GENERALES.....	17
9.2.8.3.1 POLÍTICA DE MANTENIMIENTO.....	17
9.2.8.3.2 POLÍTICAS DEL ALMACÉN DE BIENES EN EXISTENCIA.....	18
9.2.8.3.3 POLÍTICAS DE ACTIVO FIJO.....	18
9.2.8.3.4 POLÍTICAS DE HIGIENE.....	18
9.2.8.3.5 POLÍTICAS DE TRANSPORTE Y TALLER.....	19



MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES

9.2.9 POLÍTICAS DE INFORMÁTICA (TECNOLÓGICAS)19
9.2.9.1 POLÍTICA DE DESARROLLO TECNOLÓGICO19
9.2.9.2 POLÍTICA DE ADQUISICIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO Y SISTEMAS20
9.2.9.3 POLÍTICA DE INSTALACIÓN DE EQUIPOS21
9.2.9.4 POLÍTICA PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS21
9.2.9.5 POLÍTICA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA.....22
9.2.9.6 SEGURIDAD FÍSICA22
9.2.9.7 SEGURIDAD LÓGICA22
9.2.9.8 POLÍTICA DE RESPALDO DE LA INFORMACIÓN23
9.2.9.9 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN23
9.2.9.10 POLÍTICAS DE CONTINGENCIA.....23
9.2.9.11 PROHIBICIONES24
10. MATRIZ DE REGISTRO25
11. ANEXOS26

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p>MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 5 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
--	--	---

6. OBJETIVO

Contar con un instrumento técnico y administrativo que establezca los lineamientos para el accionar de la Institución y sus parámetros de revisión.

7. RESPONSABLE(S) Y CAMPO DE APLICACIÓN

7.1 RESPONSABLE(S)

- ✓ Junta Directiva Institucional.
- ✓ Presidencia Institucional.
- ✓ Gerencia General.
- ✓ Gerencias y Unidades Organizativas.

El presente manual contiene las Políticas Generales de cada una de las Gerencias y Unidades; de acuerdo a lo establecido en las Normas Técnicas de Control Interno; es decir, es sólo un lineamiento para la ejecución de las actividades del ISTA, las cuales a su vez, contarán con un procedimiento, normativa o instructivo según corresponda.

7.2 CAMPO DE APLICACIÓN

Es aplicable a todas las unidades organizativas que conforman el Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA.

8. BASE LEGAL

- Normas Técnicas de Control Interno Especificas del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria –ISTA-. Decreto 16, publicado en D.O. N° 132, Tomo 412 de fecha 15 de julio de 2016.

9. DESARROLLO

9.1 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

▪ MISIÓN

BENEFICIAR A LAS FAMILIAS DEL SECTOR CAMPESINO E INDÍGENA, MEDIANTE LA TRANSFERENCIA Y LEGALIZACIÓN DE TIERRAS; EN CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE LA REFORMA AGRARIA Y DE OTROS PROGRAMAS, ABRIENDO OPORTUNIDADES DE DESARROLLO EN EL ÁMBITO ECONÓMICO, SOCIAL Y AGROPECUARIO, CON IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO.

▪ VISIÓN

SER LA INSTITUCIÓN COMPROMETIDA CON LA SEGURIDAD JURÍDICA DE LA TIERRA, INCIDIENDO EN EL DESARROLLO RURAL DE LAS FAMILIAS CAMPESINAS E INDÍGENAS, POR MEDIO DE LA DIVERSIFICACIÓN AGROPECUARIA, QUE CONLLEVAN A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS FAMILIAS ADJUDICATARIAS DEL PROCESO DE TRANSFERENCIA DE TIERRAS.

▪ OBJETIVO INSTITUCIONAL

GARANTIZAR LA LEGALIDAD JURÍDICA DE LAS TIERRAS EN POSESIÓN DE LAS FAMILIAS CAMPESINAS E INDÍGENAS USUARIAS DE LOS PROGRAMAS DE TRANSFERENCIA DE TIERRAS, CONVIRTIÉNDOLOS EN PROPIETARIOS O PROPIETARIAS REALES Y PROTAGONISTAS DE SU PROPIO DESARROLLO, FACILITANDO INSUMOS Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA FOMENTAR LA DIVERSIFICACIÓN AGROPECUARIA, EN LA BÚSQUEDA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE LOCAL, Y LA SOBERANÍA Y SEGURIDAD ALIMENTARIA EN ARMONÍA CON EL MEDIO AMBIENTE.

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 6 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
---	---	--

▪ **VALORES INSTITUCIONALES:**

✓ **TRANSPARENCIA:**

Actuar de forma abierta y oportuna, para el bienestar de la familia campesina e indígena, con honradez y honestidad, mediante la rendición de cuentas y el acceso a la información en la gestión y administración de los programas y políticas de acción de la Institución.

✓ **COMPROMISO:**

Asumir con responsabilidad el desafío y las obligaciones derivadas del cumplimiento de la misión institucional.

✓ **SERVICIO:**

Ofrecer atención con amabilidad, respeto, igualdad y equidad, brindando servicio con calidad y eficiencia a los/as usuarios/as.

✓ **UNIDAD:**

Hacer un equipo de trabajo y centrar el esfuerzo para el cumplimiento de las metas institucionales, para favorecer a las familias campesinas e indígenas del proceso de transferencia de tierras.

✓ **EQUIDAD:**

Promover e impulsar la participación de las familias campesinas e indígenas con igualdad de género, tanto en el proceso de transferencia de tierras, como en la diversificación agropecuaria.

✓ **SOLIDARIDAD:**

Fomentar el trabajo colectivo, unificando esfuerzos que permitan el cumplimiento de metas y objetivos de la Institución.

CONSIDERANDO:

- Tendrán independencia del presente Manual, todas las Políticas que por Decreto de Ley, sean de obligatoriedad para la Institución en su implementación.
- Las Políticas Financieras Institucionales¹ deberán considerar lo establecido en la Ley AFI, Manual Técnico SAFI, Manual de Organización de las Unidades Financieras (UFI's), normativas emitidas y autorizadas por el Ministerio de Hacienda, ente rector de las Finanzas Públicas.

¹ Nota REF.UFI.00.124.16 de fecha 25/07/2016.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE</p> <p>POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 7 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
--	---	--

9.2 POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

9.2.1 POLÍTICA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

PROPÓSITO: Definir y establecer una estructura basada en la especialización según las diferentes áreas funcionales que conforman al ISTA.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

9.2.1.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA

- a) Se deberá diseñar una estructura orgánica orientada a satisfacer las necesidades de las/los beneficiarias/os.
- b) Toda modificación en la estructura organizacional del Instituto deberá ser aprobada por Junta Directiva y la Presidencia Institucional, a solicitud de las diferentes unidades organizativas, quienes deberán de considerar los siguientes aspectos:
 - *Determinar claramente la actividad que se va a realizar; esto es, ¿Qué vamos a hacer?*
 - *Efectuar la división de esta actividad.*
 - *Ordenar las divisiones y señalar las personas que se responsabilizarán de cada una de ellas.*
 - *Establecer los medios materiales y humanos que requiera cada división, fijando el papel de cada uno de ellos.*
- c) La Presidencia Institucional dictará lineamientos para la creación o supresión de nuevos puestos, en función de objetivos y metas de corto, mediano y largo plazo.
- d) Todo cambio en la estructura organizativa, deberá ser documentada y justificada por la unidad solicitante, y deberá comunicarlo oportunamente a la Unidad de Planificación y a la Gerencia de Recursos Humanos.
- e) Cada dos años la Gerencia General en coordinación y apoyo de la Unidad de Planificación serán los encargados de revisar la estructuración del Manual de Organización, de realizar el proceso de autorización ante las autoridades competentes, de verificar el cumplimiento de sus objetivos y funciones, de acuerdo a las necesidades Institucionales.
- f) La Institución contará con unidades estratégicas, de apoyo o tácticas y operativas, que ejecuten los lineamientos de la alta administración y la retroalimenten.
- g) La creación y funcionamiento de nuevas unidades serán factibles en la medida que conlleve la creación de nuevos servicios o la mejora de los existentes, dentro de la cadena de valor de la Institución, en términos de costo, tecnología, oportunidad y calidad.
- h) Los cambios deberán ser analizados previamente por la Gerencia General y la Unidad de Planificación por delegación de la Presidencia Institucional, emitiéndose por las partes involucradas las recomendaciones o sugerencias a la Autoridad Superior.
- i) Cuando se trate de crear o suprimir puestos en la estructura general de la organización o cambios en las funciones de sus elementos, éstos serán aprobados por la Junta Directiva Institucional.
- j) Cada Gerente, Jefatura de Unidad y Oficina deberá explicar verbalmente y por escrito a su personal, los cambios ocurridos en la organización y funciones, cuando estos afecten su propio trabajo o el de sus colaboradores.

9.2.1.2 INSTITUCIÓN

- a) La Institución descentraliza y desconcentra sus actividades, a través de las Oficinas Regionales en función de la demanda y de su productividad.
- b) Las distintas áreas organizativas deberán interactuar y orientar sus actividades a ofrecer respuestas oportunas a las/os beneficiarias/os del ISTA.

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 8 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
---	---	--

9.2.1.3 PROCESOS Y PROYECTOS²

- a) Las unidades y áreas operativas de la Institución deberán guardar relación con los procesos que realizan, evitando duplicidad de funciones y atribuciones.
- b) Independientemente de la especialización, cada proceso debe contar con un responsable (dueño del proceso) que será quien responda por la eficiencia y eficacia del mismo.
- c) Los jefes de proyectos, tendrán todo el apoyo de las Autoridades, Gerencias y Unidades en el cumplimiento de sus objetivos; también podrá crear equipos de trabajo, para la solución de asuntos específicos.

9.2.1.4 PLANES Y PROGRAMAS

- a) El presupuesto, los programas y planes institucionales, se realizarán en función del Plan Estratégico Institucional (PEI).
- b) En el mes de junio de cada año, los responsables de cada unidad organizativa (Gerentes y Jefaturas) presentarán el Plan Anual Operativo (PAO) de su área, a la Unidad de Planificación, en función de las metas definidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI).
- c) La Unidad de Planificación será la responsable de consolidar dichos informes y presentarlos a la Presidencia Institucional para su aprobación.
- d) Las Gerencias y Unidades presentaran sus informes de seguimiento al Plan Anual Operativo (PAO) en forma mensual, detallando las actividades específicas, meta mensual, logro obtenido, desfase (positivo o negativo), sus respectivas causas y acciones correctivas.
- e) En el mes de diciembre de cada año, los Gerentes y Jefaturas presentarán a la Unidad de Planificación, los planes de trabajo del año siguiente, de sus correspondientes unidades organizativas para revisión; la Gerencia General dará su visto bueno para que sean aprobados por la Presidencia Institucional.

9.2.1.5 DESEMPEÑO GERENCIAL

- a) El desempeño del Nivel Gerencial y Jefaturas se medirá en función de indicadores de gestión que incluirán el nivel de cumplimiento de metas establecidas en el año evaluado, esto podrá analizarse como porcentaje de ejecución del Plan Anual Operativo (PAO).
- b) Al Plan Anual Operativo (PAO) se le dará seguimiento mensual y de manera trimestral se informará a Presidencia Institucional su avance. De no cumplirse las metas establecidas, el área correspondiente podrá ser observada y auditada, si fuera el caso. Por lo que será necesaria la justificación de no cumplimiento de la meta, a fin de solventar dicha observación.

9.2.2 POLÍTICA DE REGULACIÓN INTERNA

PROPÓSITO: Ordenar y difundir el marco normativo interno de la Institución.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) Las Gerencias y Jefaturas de las diferentes unidades organizativas del ISTA, deberán mantener informados a sus colaboradoras/es sobre la creación, actualización, vigencia y publicación de las *Políticas, Reglamentos, Normas, Estructura y Procedimientos*, de manera que todo el personal tenga plenamente identificado cuál es su rol dentro de la Institución, su relación con todas las áreas, y como ejecutar sus funciones de acuerdo a estas. La Unidad de Planificación publicara de manera electrónica los procedimientos, manuales, instructivos, etc., a fin de ser consultados por las/os Gerentas/es y Jefas/es, siendo estos los responsables de difundirlo a sus colaboradoras/es.

² Reglamento General de la Ley de Creación del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria., Art. 30 "Las Actividades de capacitación, promoción, y organización campesina que corresponde al ISTA de acuerdo con la Ley, se realizarán con base en los planes y programas que al efecto hubiere elaborado, teniendo como meta principal, lograr que los campesinos participen activa y positivamente en el proceso general y en los específicos de transformación económica y social del área en que se ejecuta el proyecto".

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE</p> <p>POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 9 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
--	---	--

- b) Todos los manuales, procedimientos, instructivos, guías, etc., serán autorizados por la/el Presidenta/e Institucional a excepción del *Organigrama*, *Manual de Organización* y *Manual de Políticas Generales*, que serán autorizados por Junta Directiva; estos documentos se publicarán y distribuirán de manera electrónica a cada una de las unidades organizativas.
- c) La documentación está integrada de la siguiente manera:
- Políticas.
 - Reglamentos.
 - Manuales.
 - Procedimientos.
 - Instructivos.
 - Normativos.
 - Guías.
- d) Las Jefaturas, son las responsables de que las actividades realizadas en su área, estén debidamente documentadas y actualizadas de acuerdo a las necesidades que se tengan; así mismo serán las encargadas de llevar un efectivo control de la ejecución y cumplimiento del mismo.
- e) La elaboración y asesoría de documentos relacionados con los procesos institucionales, es responsabilidad de la Unidad de Planificación en conjunto con las Unidades Organizativas involucradas en el tema objeto de documentación.
La Unidad de Planificación será la responsable de plasmarlo según diseño y estructura definida en la Normativa Interna; concluida su elaboración, deberá presentarse a la Presidencia Institucional para su autorización.
- f) Una vez autorizados los documentos, la Unidad de Planificación será la responsable de la custodia de los documentos originales y de informar por medio electrónico a cada Gerencia y Jefatura de la creación o actualización del mismo y de la publicación en la carpeta electrónica "MANUALES ISTA".
- g) Únicamente serán válidos aquellos documentos que sean emitidos y distribuidos por la Unidad de Planificación.

9.2.3 POLÍTICAS DE AUDITORÍA Y CONTROL

PROPÓSITO: Definir las bases para un adecuado control y seguimiento de las operaciones técnicas, financieras y administrativas del ISTA, orientado a precautelar la correcta administración de los recursos, y el cumplimiento de normas, reglamentos y leyes aplicables, de acuerdo a la naturaleza legal y estatutaria de la Institución.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

9.2.3.1 POLÍTICA DE AUDITORÍA INTERNA Y CONTROL RECURRENTE

- a) La Unidad de Auditoría Interna será responsable de la vigilancia, control y seguimiento de las operaciones técnicas, administrativas, financieras e informáticas; su campo de acción y responsabilidades se centrará en la vigilancia de la correcta aplicación de las políticas, normas, reglamentos y procedimientos en todas las demás áreas de la Institución.
- b) La Unidad elaborará anualmente un programa de auditoría para las áreas del ISTA, especialmente para aquellas que tienen directa relación con el manejo de los recursos financieros, físicos y técnicos de la Institución; el mismo contemplará también actividades de revisión y arqueos, de acuerdo a la programación de auditoría en los fondos sujetos a examen.
- c) La Administración considerará para este equipo de trabajo incluir personal con las capacidades necesarias en el área de auditoría; se deberá gestionar la especialización del personal del área.
- d) Efectuará auditorías o exámenes especiales de acuerdo a plan de trabajo y a solicitud de la Presidencia Institucional o de la Junta Directiva cuando sea requerido.
- e) La Unidad de Auditoría Interna deberá realizar revisiones y evaluaciones de las áreas a examinar del ISTA, en particular a aquellas que involucran riesgos, complejidades de administración y manejo de recursos económicos.

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE</p> <p>POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 10 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
---	---	---

- f) Como parte de sus responsabilidades esta unidad deberá mantener informada a la Presidencia del ISTA del resultado de sus auditorías con las recomendaciones y la determinación de responsabilidades aplicables a las auditorías practicadas.

9.2.4 POLÍTICA DE COMUNICACIONES

PROPÓSITO: Establecer canales de comunicación efectivos entre la Institución, las/los Beneficiarias/os y la ciudadanía en general.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) La Administración implementará un Programa de Comunicación Corporativo que difunda los planes en ejecución, las metas y objetivos alcanzados.
- b) La/el Presidenta/e del ISTA, será la/el representante de la Institución frente a los medios de comunicación, en el ámbito de sus competencias. La/el Presidenta/e del ISTA, en caso de considerarlo necesario, podrá designar una delegada o delegado.

9.2.5 POLÍTICA JURÍDICA

PROPÓSITO: Garantizar a la Institución que los actos y hechos que se generen y tengan efectos jurídicos, cuenten con el soporte legal adecuado; y, a sus administradores tener la debida asesoría legal al momento de tomar las decisiones en el ejercicio de sus funciones.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

9.2.5.1 POLÍTICA DE GESTIÓN JURÍDICA

- a) La administración deberá orientar su gestión a la profesionalización y especialización del personal del área jurídica, en las distintas ramas del derecho.
- b) Se deberá dar especial atención al estudio de los aspectos relacionados con la Transformación Agraria, entendiéndose en aplicación de la Reforma Agraria a partir del 05 de marzo de 1980.
- c) La/el Presidenta/e del ISTA podrá otorgar las procuraciones judiciales necesarias para salvaguardar los intereses de la Institución.
- d) La administración dotará de los recursos financieros para el pago de las tasas y gastos en los procesos judiciales a través de mecanismos que permitan tiempos de respuesta oportunos.

9.2.5.2 POLÍTICA DE PROCESOS JUDICIALES

- a) El área de procesos judiciales deberá estar organizada en función de los diferentes tipos de procesos y de acuerdo a las necesidades de la Institución.
- b) La administración procurará llevar con su propio personal todos los procesos judiciales, salvo casos excepcionales que deberá decidirlo la Presidencia del ISTA, previo informe Jurídico de la Vice-Presidencia Institucional, y lo someterá a aprobación de Junta Directiva del ISTA.

9.2.5.3 POLÍTICA DE ESTUDIO JURÍDICO

- a) Las respuestas a las consultas jurídicas deberán ser motivadas y fundamentadas en el ordenamiento jurídico vigente y resuelto con oportunidad luego de haber recibido la información necesaria.
- b) Los informes resolviendo consultas o emitiendo criterios jurídicos que tengan relación con intereses de proveedores de ISTA serán puestos en conocimiento de aquellos, únicamente por los canales regulares, establecidos en la Ley, Reglamentos y Documentos Contractuales.
- c) La administración facilitará las herramientas para realizar estudios jurídicos y resolver consultas jurídicas necesarias, a través de textos, medios magnéticos y electrónicos.

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE</p> <p>POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 11 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
--	---	---

9.2.5.4 POLÍTICA DE CONTRATACIONES

- a) Toda información que tenga relación con procesos de Escrituración, se encontrarán protegidos por las normas de confidencialidad.
- b) Los contratos de prestación de servicios profesionales con abogados o estudios jurídicos externos deberán incluir una cláusula que le permita a la Institución terminarlos unilateralmente en cualquier tiempo y sin derecho a indemnización alguna; se deberá reconocer tan solo el valor que hubiere devengado por el trabajo efectivo realizado.

9.2.6 POLÍTICAS DE DESARROLLO RURAL

PROPÓSITO: Elaborar y definir estrategias y dar lineamientos que orienten el trabajo de los Departamentos y las Oficinas Regionales para agilizar el proceso de transferencia de tierras a favor de las/os beneficiarias/os de los diferentes programas a nivel Institucional; así como el acompañamiento de la asistencia técnica para el desarrollo de la agricultura familiar en El Salvador.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA:

- a) La Gerencia y Sub-Gerencia de Desarrollo Rural (GDR) serán las responsables del trabajo que realizan los Departamentos y Oficinas Regionales que la conforman.
- b) Deberán gestionar un presupuesto acorde a las actividades, necesidades y programas que se impulsan en beneficio del sector campesino e indígena.
- c) Apoyarán las actividades y programas encaminados al desarrollo integral de los/as beneficiarios(as) y sus unidades productivas.
- d) Supervisarán a los diferentes departamentos y oficinas regionales en la elaboración y presentación de informes referentes a inspecciones de campos, disponibilidades de tierras, recomendaciones para asignaciones a beneficiarios(as), elaboración de avalúos, elaboración y resguardo de planos de las diferentes propiedades y recolección de solicitudes de adjudicación de inmuebles.
- e) Establecerá mecanismos de apoyo con unidades e instituciones involucradas en el proceso de transferencia de tierras, a fin que este se agilice.
- f) Actualizará los procedimientos encaminados y necesarios para la transferencia de tierras por medio de los programas o decretos que el ISTA ejecuta con el acompañamiento de la Gerencia Legal:
 - Programa de Solidaridad Rural (PSR),
 - Campesino sin Tierra,
 - Nuevas Opciones,
 - Sector Tradicional.
 - FINATA-Banco de Tierras
- g) La Gerencia y Sub-Gerencia de Desarrollo Rural gestionarán la creación de fondos de caja chica, para sufragar gastos de los diversos Programas, Departamentos y Oficinas Regionales.
- h) Impulsará la eficiencia de los servicios, por medio de la capacitación constante del personal a su cargo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 12 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
---	---	---

9.2.6.1 POLÍTICAS DE COBRO

PROPÓSITO: Optimizar los procesos de gestión de cobros, para una eficiente recuperación de la cartera crediticia, con el objetivo de incrementar la liquidez y fortalecer la capacidad financiera institucional.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA:

La gestión de cobro es una acción que se desarrolla a partir que un beneficiario/a ha adquirido un inmueble debidamente escriturado e inscrito en el CNR, por cuyo valor ha otorgado mutuo hipotecario y ha incumplido el compromiso de pago pactado en el instrumento respectivo.

Para el cumplimiento de la gestión de cobro se realizará lo siguiente:

- a) La Sección de Cobros deberá implementar las acciones necesarias para asegurar la recuperación de la cartera crediticia en apego a leyes y decretos vigentes.
- b) La Sección de Cobros deberá contar con una base de datos actualizada de los/as beneficiarios/as para poder desarrollar las gestiones de cobro administrativas de manera eficiente.
- c) El/la Encargado/a de la Sección de Cobros supervisará el trabajo de los Gestores de Cobro.
- d) Las jefaturas de las Oficinas Regionales deberán dar el apoyo a la Sección de Cobros para que se realice la gestión operativa de cobro a los/las beneficiarios/as.
- e) Los Gestores de Cobro no están autorizados a recibir ningún tipo de pago. Los/las beneficiarios/as deberán cancelar únicamente en las colecturías ubicadas en oficina central, regionales y colecturías móviles debidamente autorizadas.
- f) El mecanismo de cobro que evidenciará que el beneficiario/a ha sido notificado sobre el estado de cuenta de su crédito se realizará por medio del formulario denominado detalle de las gestiones de cobro realizadas (FIPL-86).
- g) La fase de gestión administrativa de cobro se establecerá a partir del vencimiento de una cuota y finaliza en los próximos dos años.
- h) La Sección de Cobros realizará la gestión de cobro administrativo a los/as beneficiarios/as a partir del momento que su crédito se encuentre en mora, realizando al menos tres notificaciones de cobro durante los dos años siguientes al vencimiento de una cuota, debiendo efectuar una visita por lo menos una vez al año posterior a la primer visita. Estas acciones quedaran registradas en una ficha individual por beneficiario/a en donde se establecerán los compromisos de pago adquiridos por el deudor (FIPL-145).
- i) Al agotarse las gestiones de cobro, el colaborador/a jurídico regional enviará un escrito al beneficiario/a (Deudor) advirtiéndole que de no realizar los pagos vencidos se promoverá la acción judicial respectiva (Esta notificación se entregará en la última visita que efectúe el Gestor de Cobro).
- j) Los Gestores de Cobro presentarán informes periódicos a el/la Encargado/a de la Sección de Cobros donde manifiesten que se han agotado las gestiones de cobro administrativas, y los/las beneficiarios/as se resisten a cancelar la deuda adquirida con esta Institución.
- k) Al agotarse las gestiones de cobro administrativas el Gerente de Desarrollo Rural remitirá los expedientes de los/las beneficiarios/as a la Gerencia Legal.
- l) La Gerencia Legal será la responsable de promover la acción judicial respectiva.
- m) Un crédito en mora se establecerá a partir del vencimiento de una cuota y una cuenta incobrable se considerará hasta tener una sentencia definitiva emitida por la instancia judicial correspondiente.
- n) El/la Encargado/a de la Sección de Cobros de acuerdo a la información proporcionada por los Gestores de Cobro mantendrá actualizada la base de datos de los/las beneficiarios/as con créditos activos cada tres meses.

9.2.6.2 POLÍTICA DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA A BENEFICIARIOS(AS) EN LAS OFICINAS REGIONALES

PROPÓSITO: Ejecutar los lineamientos de trabajo emanados de la Gerencia de Desarrollo Rural, dando cobertura a nivel nacional, en la agilización del proceso de transferencia de tierras a favor de los/as beneficiarias/os directos de los programas; facilitando la asistencia técnica y comunitaria, y contribuyendo a mejorar la organización productiva de las familias campesinas.

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 13 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
--	---	---

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA:

- a) Las Oficinas Regionales darán cobertura a nivel nacional y están distribuidas en 5 regiones, según se detalla:
 - 1) Oficina Regional Occidental.
 - 2) Oficina Regional Central.
 - 3) Oficina Regional Paracentral.
 - 4) Oficina Regional Usulután.
 - 5) Oficina Regional Oriental.
- b) Brindar apoyo en la recolección de los documentos de las/os beneficiarias(os), para el llenado de las solicitudes de adjudicación de inmuebles.
- c) Las Oficinas Regionales administrarán fondos de caja chica, para sufragar gastos propios y pago de viáticos.
- d) Apoyar acciones encauzadas a la cobranza de la deuda agraria y costos administrativos de las/os beneficiarias/os de los diferentes programas y proyectos.
- e) Dar seguimiento a las actividades y programas de desarrollo integral de las/os beneficiarias/os y sus unidades productivas.
- f) Gestionar apoyo interinstitucional para ejecutar programas de asistencia técnica y participación ciudadana.

9.2.6.3 POLÍTICAS DE ASIGNACIÓN Y AVALÚOS

PROPÓSITO: Registrar la documentación recibida de las diferentes oficinas regionales, requerida para el proceso de asignación de inmuebles de los diferentes programas institucionales.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA:

- a) El departamento de Asignación Individual y Avalúos será el responsable de la asignación de tierras individuales, colectivas, donaciones, ventas y avalúos para la elaboración de informes técnicos que conlleven a la aprobación de asignaciones y reasignaciones de los/as usuarios/as de la Institución.
- b) Coordinará con la Gerencia Legal, Unidad Financiera y Oficinas Regionales, las acciones tendientes a la transferencia de tierras.
- c) Elaborará los informes técnicos según los tipos de Inmuebles: Individuales, Colectivos, Donaciones, Compra-Ventas.
- d) Realizará reuniones periódicas con el personal técnico asignado, para revisar el avance de las metas planificadas.
- e) Gestionará capacitaciones técnicas, que permitan la eficiencia en el uso de los recursos humanos y materiales.

9.2.6.4 POLÍTICAS DE PARCELACIÓN

PROPÓSITO: Desarrollar en forma efectiva y eficiente los diferentes procesos de ingeniería que implica cada proyecto de parcelación; por medio de la supervisión, control y dirección del personal técnico, aplicando manuales y normativas internas vigentes, para agilizar así la transferencia de tierra a favor de las usuarias y usuarios de los diferentes programas y proyectos que ejecuta la institución.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA:

- a) El Departamento de Proyectos de Parcelación es el encargado de monitorear los proyectos y procesos a ejecutar por el ISTA, relacionados con el levantamiento de perímetros, generación de parcelaciones, replanteos y otras actividades relacionadas a la ingeniería, así como la supervisión de los mismos.
- b) Elaborará informe técnico para la aprobación de los proyectos.
- c) Control de calidad en la elaboración de planos a entregar al CNR para su aprobación.

FIPL-00-R0

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria	MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES	CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 14 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5
--	--	--	--

- d) Resguardo y Archivo de planos aprobados y demás información técnica de respaldo.
- e) Garantizar el cumplimiento de la normativa administrativa institucional.
- f) Elaborar informes para el proceso de autorización de los proyectos de las cooperativas en proceso de parcelación.

9.2.6.5 POLÍTICAS DE DESARROLLO AGROPECUARIO

PROPÓSITO: Gestionar y facilitar asistencia técnica, transferencia de tecnología y capacitaciones a los/as beneficiarios/as de los diferentes programas de transferencia de tierra que el ISTA ejecuta, con énfasis en los habitantes de las propiedades transferidas por el ISTA o en proceso de transferencia; generando un aumento en la productividad de sus tierras y mejora en su nivel de vida.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA:

- a) El Departamento de Desarrollo Agropecuario será el responsable de brindar apoyo agropecuario a los/as beneficiarios(as) a nivel nacional.
- b) Elaboración de planes de trabajo y operativos con el propósito de orientar el trabajo a implementar, referido a la asistencia técnica en las Oficinas Regionales.
- c) Identificar y promover la elaboración y propuesta de convenios de cooperación, acuerdos, cartas de entendimiento u otro tipo de alianza con instituciones públicas, autónomas o privadas y organismos internacionales interesados en el desarrollo del sector agropecuario.
- d) Facilitar la asistencia técnica, promoviendo el desarrollo y aprovechamiento de las tierras transferidas a las/os beneficiarias/os.
- e) Gestionar y facilitar los medios para la formación y capacitación del personal encargado de la asistencia técnica.
- f) Formular, evaluar, gestionar y ejecutar proyectos en coordinación con las asociaciones cooperativas.
- g) Monitorear, evaluar e informar el cumplimiento de las metas establecidas por la Gerencia de Desarrollo Rural.
- h) Facilitar los medios para la formación y capacitación del personal del departamento.

9.2.7 POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

PROPÓSITO: Definir los lineamientos que contribuirán al desarrollo personal y laboral de los empleados del ISTA, así como a establecer un buen clima laboral.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA:

- a) Se debe respetar las líneas de mando a fin de evitar la dualidad, así como la fuga de información.
- b) Resaltar el valor del trabajo en equipo, y reconocer la responsabilidad de la Institución para integrar equipos de trabajo mediante la colaboración.
- c) Exaltar la confianza y el respeto entre jefaturas y colaboradores/as, para un buen ambiente laboral.

9.2.7.1 POLÍTICA SALARIAL

PROPÓSITO: Crear un sistema de remuneración ordenado, equitativo y oportuno para los empleados del ISTA.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) El cumplimiento del sistema de remuneración se normará en base a la Ley de Salarios y/o sus equivalentes.
- b) Todo requerimiento de pago de horas extras y viáticos deberá obedecer a una programación de trabajo previamente establecida y autorizada por el Gerente o Jefe de la Unidad responsable.
- c) Bajo ningún concepto se pagarán horas extras al personal que devengue un sueldo superior a mil dólares de los Estados Unidos de América.

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE</p> <p>POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 15 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
--	---	---

9.2.7.2 POLÍTICA DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

PROPÓSITO: Establecer las normas aplicables a las actividades de selección y contratación del capital humano que permitan escoger personas idóneas, que se ajusten a los requerimientos de la Institución y a los perfiles establecidos para alcanzar sus objetivos estratégicos y asegurar su futuro desarrollo.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) Todo proceso de selección de personal se iniciará con la elaboración del correspondiente requerimiento de Personal, el cual deberá estar firmado por el responsable del área solicitante y autorizado por el/la Presidente/a del ISTA. Esto se aplicará para todos los casos de vacantes, reemplazos y creación de nuevos puestos, con la respectiva documentación de respaldo que justifique la decisión.
- b) En caso que se genere una vacante, se dará prioridad al personal interno, que se ajuste al perfil del cargo. En caso de declararse desierto el concurso debido a que no existe personal que cumpla con el perfil requerido, se buscarán fuentes de reclutamiento externo.
- c) No se podrá realizar ninguna contratación de personal que no haya cumplido con el proceso de selección.
- d) Para la incorporación de personal en los niveles de Decisión, la Gerencia de Recursos Humanos confirmará con la Presidencia Institucional la existencia del cargo dentro del Organigrama vigente.
- e) La contratación de personal se efectuará bajo la modalidad de contrato.
- f) No se aceptarán reingresos de ex empleados del ISTA que hayan cometido faltas disciplinarias.

9.2.7.3 POLÍTICA DE CAPACITACIONES Y DESARROLLO HUMANO

PROPÓSITO: Establecer los criterios y normas que permitan optimizar el desarrollo del recurso humano dentro de ISTA, de acuerdo con sus competencias laborales y profesionales, con relación a las necesidades y estructuras funcionales de la Institución.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) El Plan Anual de Capacitación deberá ser elaborado y sustentado por la Gerencia de Recursos Humanos y autorizado por el/la Presidente/a del ISTA, en base a lo establecido en el Plan Estratégico de la Institución y a la detección de necesidades de capacitación. Este Plan formará parte del Plan Anual Operativo de la Institución.
- b) Todo personal contratado o ascendido por la Institución deberá participar del proceso de Inducción Institucional del cargo a desempeñar.
- c) La administración procurará capacitar a la mayor cantidad posible de trabajadores, en un proceso continuo, priorizando los objetivos estratégicos de la Institución. El adiestramiento deberá ser otorgado en consideración a las actividades que realice el trabajador, las necesidades de actualización del área y la disponibilidad de recursos, a fin de fortalecer el desempeño.
- d) Las promociones o ascensos se otorgan cuando las necesidades y estructuras de la Institución se satisfagan con los perfiles de los trabajadores que han demostrado alto desempeño y potencial para posiciones de mayor responsabilidad, cumplan los requisitos académicos y de experiencia exigidos en el nuevo cargo.
- e) La administración, por medio de la Gerencia de Recursos Humanos efectuará un programa de evaluación del desempeño al menos una vez al año. Deberá ser aplicada en el mes de noviembre y tendrá relación directa con el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esto servirá de base imprescindible para posibles promociones y ascensos
- f) La administración racionalizará el Recurso Humano actual, mediante planes de retiro voluntario.

9.2.7.4 POLÍTICA DE ROTACIÓN DE PERSONAL

PROPÓSITO: Establecer lineamientos para la rotación de los empleados del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA), que les permita asumir nuevas funciones de acuerdo a sus competencias y a las expectativas de productividad, crecimiento y desarrollo de la Institución.

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE</p> <p>POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 16 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
--	---	---

- Los/as empleados/as fortalecerán el nivel de conocimientos de las actividades que realiza el Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA) a nivel nacional.
- Elevar la productividad Institucional con calidad y eficiencia.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- El personal que es sujeto de rotación, será asignado a nuevas funciones según el nivel de carrera y grupo ocupacional alcanzado.
- La rotación de personal podrá realizarse también a solicitud del empleado, siendo dominio o autoridad de la Institución aceptar o denegar el requerimiento, de acuerdo a las necesidades del ISTA.
- La rotación del empleado, podrá realizarse, dentro de la misma área o para otra unidad organizativa, buscando siempre el beneficio para el/la empleado/a y satisfacer las necesidades de la Institución.
- La Gerencia de Recursos Humanos del ISTA deberá mantener actualizados los expedientes del Personal, a fin de evidenciar los conocimientos, habilidades y otras fortalezas adquiridas por el/la trabajador/a.
- La rotación del personal del ISTA no se deberá interpretar como pérdida de capacidad y experiencia en el manejo de procesos de la Institución.
- Para efectuar la rotación de personal, se deberá verificar que el personal reúna los requisitos necesarios y exigidos para el desempeño del nuevo cargo, así como también que los estudios realizados sean compatibles con las funciones que pasará a desempeñar, para lo cual la Gerencia de Recursos Humanos brindará la información necesaria, respecto a la capacidad del empleado/a y su historia laboral.
- Los/as Gerentes o jefes/as, deberán contribuir con las acciones de rotación de personal, brindando las facilidades del caso al personal saliente y al personal entrante.
- El personal saliente deberá hacer entrega del cargo al nuevo empleado/a; asimismo, deberá hacerle entrega de un procedimiento escrito de las labores que venía realizando en el puesto de trabajo asignado.

NOTA: Es de cumplimiento para todas las Gerencias, Unidades, Oficinas, Departamentos, Áreas y Secciones del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria.

9.2.8 POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y LOGÍSTICA

PROPÓSITO: Supervisar, Coordinar y Mantener las instalaciones, vehículos, y mobiliario de oficina en buen estado, así como brindar los insumos y la seguridad adecuada que contribuya a una buena gestión institucional.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- Las actividades técnicas se deberán programar de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual Operativo de la Gerencia y en su presupuesto anual.
- Los recursos económicos asignados a dicha área administrativa deberán ser ejecutados eficientemente, cumpliendo con ello los principios de ahorro y austeridad.
- Todos los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo que se planifiquen, deberán considerar los horarios de trabajo y de atención a los/as beneficiarios/as a fin de no interferir en la prestación de servicios.
- Se deberá implementar un sistema de supervisión y control sobre la ejecución de los planes de mantenimiento preventivo y correctivo tanto de las instalaciones como de la flota de vehicular; que permita contar con infraestructura y equipo en buenas condiciones.
- Se deberá contar con un sistema de registro para un mejor control del estado actual de los inmuebles, vehículos y mobiliario, bienes de uso y consumo, garantizando su registro y uso eficiente.
- Los contratos administrados por la Gerencia de Operaciones y Logística deberán seguir las normas establecidas por la Institución, y esta unidad organizativa será la garante de que todos los estos se cumplan en los plazos y bajo las especificaciones técnicas establecidas o definidas en los mismos.

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE</p> <p>POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 17 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
---	---	---

9.2.8.1 POLÍTICAS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

Para el mantenimiento de la seguridad y el orden Institucional habrá que considerar los siguientes elementos:

- a) El área de seguridad Institucional, estará bajo la responsabilidad de la Gerencia de Operaciones y Logística
- b) El personal de seguridad que resguarda a la Presidencia y Vicepresidencia Institucional, queda bajo la supervisión y ordenes de las mismas, acatando las asignaciones y horarios definidos.
- c) Que el personal que ingrese a las instalaciones del Instituto en días no laborales (fin de semana o asuetos), deberán justificar su ingreso ante las autoridades correspondientes (Gerencia General y Gerencia de Recursos Humanos) y ser autorizados por estas. La autorización debe ser por escrito y contar con la firma y sello correspondiente de la Gerencia General y/o de la Gerencia de Recursos Humanos.
- d) La nota de autorización de ingreso deberá ser remitida al personal de seguridad del ISTA, en formato original.
- e) El personal que labora en ISTA, deberá portar su carnet de manera visible, a fin de ser identificado por el personal de seguridad.
- f) Todos/as los/as beneficiarios/as que ingresen a las Instalaciones del ISTA, deberán proporcionar al ingreso un documento de identidad.
- g) Todo mobiliario trasladado desde la sede central a cualquiera de las oficinas regionales del ISTA o viceversa o resguardo a la Bodega de Sitio del Niño, deberá ser informado por medio de una orden de salida e ingreso de mobiliario y equipo (FIPL-30) al personal de seguridad, detallando en el documento cantidad de bien o bienes, numero de inventario, color u otra característica importante que facilite su identificación.
- h) Todo vehículo Institucional que salga o ingrese de la sede central o de las oficinas regionales del ISTA, deberá contar con el llenado del formulario de salida de vehículos institucionales FIPL-33 en el cual se plasma: número de placa, nombre del motorista, nombre(s) de acompañante(s), lugar de la misión o destino, firma y sello del Jefe de Servicios Generales y Jefatura de la unidad solicitante, entregándola al personal de seguridad al momento del egreso del vehículo, el personal de seguridad será el responsable de verificar el kilometraje de salida y entrada del vehículo, el estado físico del vehículo (ralladuras, golpes), así como de la portación de llanta de repuesto, mica y cono.

9.2.8.2 POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE COMBUSTIBLE

Para la dotación de combustible se deberá contemplar:

- a) La Administración deberá dotar a las áreas operativas el combustible, aceites y lubricantes necesarios para el óptimo desarrollo de sus funciones.
- b) La Gerencia de Operaciones y Logística es la encargada del control del combustible.
- c) El combustible se podrá controlar mediante cupones electrónicos o físicos.
- d) El control que se dé a los cupones será responsabilidad del encargado de combustible.
- e) El servicio de suministro será licitado por la UACI.

9.2.8.3 POLÍTICAS DE SERVICIOS GENERALES

9.2.8.3.1 POLÍTICA DE MANTENIMIENTO

- a) Para el mantenimiento de Edificios habrá que considerar los elementos siguiente:
 - Las órdenes de servicio deberán justificar las causas y motivos por los que se requieren los trabajos.
 - Para que proceda un mantenimiento se deberá contar con presupuesto disponible para tal efecto.
 - Se utilizarán los materiales ubicados en el Almacén de Bienes en Existencia, procurando hacer uso racional de los mismos.
 - Sólo se solicitarán adquisiciones cuando la causa así lo justifique.

El expediente de Mantenimiento de Edificios estará integrado por:

- ✓ Copia de Solicitud de Compra enviada a la UACI con firma de recibido.
- ✓ Copia de Orden de Compra con su respectiva adjudicación.
- ✓ Copia de factura.
- ✓ Original de acta de recepción de los bienes.

FIPL-00-R0

- b) Para el mantenimiento de Equipo habrá que considerar los elementos siguientes:
- Se dará mantenimiento a los equipos cuya inversión no exceda al valor registrado en libros, La/El Gerente de Operaciones y Logística solicitará un informe técnico al especialista en la materia para analizar los costos y la factibilidad de la inversión, el cual contribuirá a la toma de decisión.
 - Se dará mantenimiento a los equipos con los materiales y mano de obra disponible de la Institución.
 - Se notificará al usuario si el equipo asignado no es susceptible de mantenimiento correctivo, para inicie el trámite de baja del bien y lleve a cabo la solicitud para la adquisición de un nuevo equipo.
- c) Los bienes muebles e inmuebles propiedad del ISTA deberán recibir el mantenimiento respectivo a efectos de conservar su buen estado físico. En el caso que los inmuebles sean arrendados, en el contrato de arrendamiento se deberán establecer las condiciones que debe cumplir el/la arrendatario/a y el/la propietario/a del inmueble a fin de que ambas partes cumplan con las obligaciones pactadas para el buen estado físico de las instalaciones.
- d) Dotar de equipo adecuado al personal que compone la sección, a fin de evitar accidentes y/o enfermedades ocupacionales.
- e) Cuando exista la necesidad de reemplazar el parque automotor, se podrá considerar las siguientes opciones: Compra, donación de vehículos de parte de otras instituciones del Gobierno, alquilar el servicio de movilización del personal. Previo a decidir sobre la opción a utilizar se deberá realizar el correspondiente estudio de costo-beneficio.

9.2.8.3.2 POLÍTICAS DEL ALMACÉN DE BIENES EN EXISTENCIA

- a) La/el Jefa/e de Sección de Almacén de Bienes en Existencia será el responsable de verificará las existencias de materiales y suministros y reportará la necesidad de resurtir, además de llevar un control diario de entradas y salidas de los mismos.
- b) La/el Jefa/e de Sección de Almacén de Bienes en Existencia será el responsable de elaborar el reporte de cierre mensual de entradas y salidas de material, lo envía en formato original a la Gerencia de Operaciones y logística y copia del mismo al departamento de Servicios Generales y Auditoría Interna, Será la Gerencia de Operaciones y Logística, la responsable de remitir el informe al departamento de contabilidad.
- c) El Almacén de Bienes en Existencia no deberá proporcionar ningún material si no se presenta la requisición de material debidamente autorizada y firmada por el Jefe o Gerente del área.
- d) Dotar de equipo adecuado al personal que compone la sección, a fin de evitar accidentes y/o enfermedades ocupacionales.

9.2.8.3.3 POLÍTICAS DE ACTIVO FIJO

Deberán considerar:

- a) Los bienes muebles que originen gastos en exceso por obsolescencia o desuso se descargarán del activo institucional para la disposición final giradas por las autoridades.
- b) La baja definitiva de un bien mueble del inventario deberá estar sujeta a lo establecido en el procedimiento: Identificación, Registro, Control y Descargo de Bienes de Consumo, Muebles o Activos Obsoletos e Inservibles.
- c) Se realizará un inventario físico de bienes de activo fijo general por año, o cuando este sea requerido.
- d) El programa de ejecución del inventario físico de bienes de activo fijo general deberá ser notificado a la Unidad de Auditoría Interna.
- e) El control del traslado, salida del mobiliario y/o equipo de las instalaciones del ISTA, será responsabilidad del encargado de la Sección de Activo Fijo y supervisado y coordinado por el mismo.

9.2.8.3.4 POLÍTICAS DE HIGIENE

Para el correcto funcionamiento del área de intendencia se deberá tomar en cuenta:

- El uso eficiente de los recursos de limpieza.
- Dotar de equipo adecuado al personal que compone la sección, a fin de evitar accidentes y/o enfermedades ocupacionales.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE</p> <p>POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 19 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
--	---	---

- Rotar al personal que compone la sección de intendencia a fin de evitar el sobrecargo de actividades en un solo empleado y cubrir eficientemente todas las áreas de la Institución.
- El/La encargado/a de la Sección de Intendencia tendrá la responsabilidad de supervisar el ornato e higiene de cada una de las unidades organizativas que componen el ISTA, tanto en la sede central como en las Oficinas Regionales.

9.2.8.3.5 POLÍTICAS DE TRANSPORTE Y TALLER

Para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- Cada vehículo deberá tener integrado un expediente que contenga: Copia de la factura, documentos oficiales, y órdenes de servicio de mantenimiento preventivo o correctivo.
- Todo vehículo tendrá asignado un número de equipo y se hará conforme al registro consecutivo de unidades que conforman la flota vehicular.
- El servicio de mantenimiento preventivo de vehículos se hará cada tres meses o 5,000 kilómetros lo que suceda primero.
- El mantenimiento correctivo se realizará dentro del ISTA y a través de solicitudes realizadas por las unidades que tienen asignado vehículos, con la autorización del Departamento Servicios Generales.
- Cuando un vehículo se encuentre recibiendo un servicio de reparación, el encargado de la flota vehicular o personal designado por el Jefe del Departamento de Servicios Generales, deberá hacer visitas de seguimiento a los talleres mecánicos, eléctricos y pintura que estén prestando servicios.
- Para autorizar el servicio de mantenimiento de un vehículo, se verifica en el expediente de la unidad, la fecha de ingreso al último servicio y, si se justifica la solicitud por el tiempo se realiza el servicio; si no se le informa al encargado de la unidad que deberá realizarlo por su cuenta.
- Se deberá analizar las condiciones de cada vehículo para estimar su nivel de vida útil y considerar descargarlos del inventario de la flota vehicular.
- Dotar de equipo adecuado al personal que compone la sección, a fin de evitar accidentes y/o enfermedades ocupacionales.

9.2.9 POLÍTICAS DE INFORMÁTICA (TECNOLÓGICAS)³

9.2.9.1 POLÍTICA DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

PROPÓSITO: Estandarizar y contribuir al desarrollo informático y de sistemas del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria, para la eficiente y correcta gestión.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

Para efectos de este documento, se entiende por Políticas de Informática, al conjunto de lineamientos, directrices, reglas y procedimientos, que deben respetar todas/dos las/los empleadas/os que hacen uso de la infraestructura tecnológica existente en el ISTA, siendo responsabilidad de las Gerentas o de los Gerentes y/o Jefas/Jefes de Unidad, vigilar su cumplimiento en el ámbito de su competencia, considerando el cumplimiento de las medidas preventivas y correctivas a continuación detalladas.

La Unidad de Informática será la responsable de:

- a) Controlar, mantener y administrar las redes, sistemas y equipos computacionales.
- b) Brindar soporte técnico a la infraestructura tecnológica.
- c) Participar, proponer, elaborar y/o supervisar todos los proyectos informáticos que fuesen propios o contratados a terceras/os y ser la contraparte técnica de los sistemas computacionales.
- d) Formular, ejecutar y evaluar normas o estándares para el uso adecuado de los equipos y sistemas informáticos.

³ Queda sin efecto las Políticas definidas en el Normativo FIPL03-IN-N03, Revisión 0.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria	MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES	CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 20 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5
--	---	--	--

- e) Planificar, gestionar y asesorar en la toma de decisiones para la adquisición de equipamiento computacional.
- f) Velar por la integridad de la información almacenada en equipos computacionales de propiedad institucional, además de elaborar y ejecutar los planes de contingencia necesarios en caso de pérdida de la misma.
- g) Determinar las necesidades de software y hardware Institucional.
- h) Mantener funcionales los sistemas de información y prestar soporte técnico a las/los usuarias/os.

9.2.9.2 POLÍTICA DE ADQUISICIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO Y SISTEMAS

La adquisición de bienes informáticos y de sistemas en el ISTA, quedará sujeta a los lineamientos establecidos en este documento.

- a) Toda adquisición de tecnología informática y de sistemas que se haga en el ISTA deberá contar con la opinión técnica de la Unidad de Informática y apegarse estrictamente a la normativa que emane de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.
- b) El ISTA, al planear las operaciones relativas a la adquisición de Bienes informáticos y de sistemas, establecerá prioridades y en su selección tomará en cuenta:
 - Estudio técnico
 - Precio
 - Calidad
 - Experiencia
 - Nivel de Desarrollo Tecnológico
 - Estándares y capacidad

Entendiéndose por:

- Precio: Costo inicial, costo de mantenimiento y consumibles por el período estimado de uso de los equipos.
- Calidad: Parámetro cualitativo que especifica las características técnicas de los recursos informáticos.
- Experiencia: Presencia en el mercado nacional e internacional, estructura de servicio, la confiabilidad de los bienes y certificados de calidad con los que se cuente.
- Nivel Tecnológico: Se deberá analizar su grado de obsolescencia, su nivel tecnológico con respecto a la oferta existente y su permanencia en el mercado.
- Estándares: Toda adquisición se basará en estándares comunes al mercado y aceptados por la Unidad de Informática.
- Capacidades: Analizar si el producto satisface la demanda actual con un margen de holgura y si tiene capacidad de crecimiento para soportar la carga de trabajo del área donde será implementado.

c) Para la adquisición de hardware se observará:

- Los equipos que se adquieran, deberán estar dentro de los productos vigentes de los fabricantes y dentro de los estándares del ISTA.
- Deberán ser cubiertos por una garantía que se especifique claramente y por escrito en los documentos de compra (facturas, recibos y viñetas en los equipos).
- La marca de los equipos o componentes deberá contar con presencia y permanencia demostrada en el mercado nacional o bien internacional, así como con asistencia técnica local.
- Los equipos, impresoras, scanner integrados, plotters, cámaras, etc., deberán apegarse a los estándares de Hardware y Software vigentes en el mercado y en el ISTA, corroborando que los suministros (cintas, papel, tóner, cartuchos etc.) se adquieran fácilmente en el mercado y no estén sujetas a un solo proveedor.
- Conjuntamente con los equipos, se deberá adquirir el equipo complementario adecuado para su correcto funcionamiento, de acuerdo con las especificaciones de los fabricantes, y esta adquisición debe manifestarse en el costo inicial.
- Los equipos complementarios deberán tener una garantía similar a la de los equipos adquiridos y deberán contar con el servicio técnico correspondiente.

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 21 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
---	---	---

- Los equipos adquiridos deben contar, con asistencia técnica por parte del proveedor durante la instalación y posteriores fallas de los mismos, salvo disposiciones especiales determinadas al momento de la compra.
 - En cuanto se refiere a los computadores personales y los servidores, equipos de comunicaciones como enrutadores y concentradores de medios, y otros que se justifiquen por ser de operación crítica o bien de alto costo; al vencer su período de garantía, deben contar con un programa de mantenimiento preventivo y correctivo que incluya el suministro de repuestos.
 - En la adquisición de equipos de cómputo, se deberá incluir el software de sistema operativo vigente precargado con su licencia correspondiente, para el efecto se tendrán en cuenta los lineamientos para la adquisición de software que se enuncia en este documento.
- d) La Sección de Activo Fijo deberá mantener un inventario actualizado de los equipos informáticos adquiridos por el ISTA y se mantendrá un estricto control de los mismos bajo los lineamientos de dicha Sección.

9.2.9.3 POLÍTICA DE INSTALACIÓN DE EQUIPOS.

La instalación del equipo de cómputo, quedará sujeta a los siguientes lineamientos:

- a) Los equipos de la entidad se instalarán en lugares adecuados, lejos de polvo y en la medida de lo posible del tráfico de personas y garantizando las condiciones para su adecuado funcionamiento.
- b) En áreas de atención directa al público, los equipos se instalarán de manera que éste no tenga acceso directo al equipo.
- c) El Área de Infraestructura Tecnológica deberá contar con un croquis actualizado de todas las dependencias administrativas y operativas de la red de comunicación de los equipos de cómputo (planos de cableado estructurado) los cuales deben estar disponibles en su respectivo cuarto de equipos de comunicación.
- d) Las instalaciones eléctricas y de comunicaciones, deberán cumplir con los estándares vigentes y resguardadas del paso de personas o máquinas, y libres de cualquier interferencia eléctrica o magnética.
- e) En ningún caso, se permitirán instalaciones improvisadas o sobrecargadas.
- f) Cuando en las instalaciones eléctricas se alimenten aspiradoras, cafeteras, motores y otros equipos, se deberá tener un circuito independiente para el equipo informático según los estándares que rigen la materia.

9.2.9.4 POLÍTICA PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS

- a) Las/Los empleadas/os del ISTA al usar los equipos de cómputo, se abstendrán de consumir alimentos, fumar o realizar actos que perjudiquen o pongan en riesgo el funcionamiento de los mismos o puedan deteriorar la información almacenada en medios magnéticos.
- b) La/El usuario/a no instalará ningún tipo de software (estandarizado o no, shareware, freeware, demo, software de celulares, o de dominio público, etc.) en los equipos sin la aprobación expresa de la Unidad de Informática, (dicha aprobación se solicitará y concederá por escrito).
- c) Las/Los usuarios son responsables de entender y seguir los procedimientos administrativos establecidos para la utilización y el mantenimiento de los recursos informáticos del ISTA. Asimismo, serán responsables de informarse y seguir las directivas administrativas comunicadas por correo u otros medios de información implementados o a implementarse por el Área de Infraestructura Tecnológica.
- d) Las/Los usuarias/os tienen la responsabilidad de resguardar el acceso a los recursos informáticos del ISTA mediante la utilización de contraseñas confidenciales.
- e) Todas las acciones realizadas bajo los auspicios de un identificador de usuario (Nombre de Usuario de dominio y contraseña de acceso) y sus consecuencias legales son responsabilidad del usuario titular del identificador.
- f) Cada usuario es responsable del cuidado del hardware y software suministrado por la entidad. En consecuencia, cada usuario responderá solidariamente por los daños y perjuicios técnicos y/o legales ocasionados por su mala utilización. (La detección de este uso indebido podrá ocasionar la inhabilitación temporal o definitiva del sistema o equipo informático para el usuario responsable).
- g) La Unidad de Informática, es la dependencia responsable de coordinar con la Sección de Activo Fijo y la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, la reparación de los equipos de cómputo de propiedad del ISTA. Las reparaciones y/o ampliaciones de los equipos no pueden ser hechas o contratadas por el usuario.

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 22 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
---	---	---

- h) Todo el hardware conectado a la red debe ser autorizado por el ISTA, no pueden conectarse computadoras desautorizadas, servidores, hubs, switches, routers, modems, o cualquier otro hardware a la red sin la autorización correspondiente de la Unidad de Informática.
- i) La Unidad de Informática podrá acceder a inspeccionar todos los dispositivos informáticos conectados o no a la red, para propósitos de auditoría, resolución de problemas o para investigar violaciones a las políticas del ISTA, toda vez que lo necesite y sin previo trámite.
- j) El Administrador del Servidor de Archivos (Fileserver) podrá acceder a inspeccionar toda la información contenida en las carpetas de respaldos y compartidas ubicadas en el Servidor de Archivos (Fileserver), para propósitos de auditoría, resolución de problemas, monitoreo de cuotas y para verificar que las carpetas no contengan documentos personales tales como fotografías, imágenes, videos, presentaciones, música, etc., toda vez que lo necesite y sin previo trámite.

9.2.9.5 POLÍTICA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

Para la seguridad de los recursos informáticos del ISTA, la Unidad de Informática debe promover el establecimiento de seguridades físicas y lógicas, para lo cual se establecen los siguientes lineamientos:

- a) Mantener claves de acceso que permitan el uso solamente al personal autorizado (Estas contraseñas deben construirse de manera que sean difíciles de suponer o adivinar por otros usuarios, deben expirar periódicamente y poseer una longitud mínima).
- b) Verificar la información que provenga de fuentes externas por medio del Antivirus, a fin de corroborar que estén libres de cualquier agente externo que pueda contaminarla o perjudique el funcionamiento de los equipos.
- c) Mantener pólizas de seguros de los recursos informáticos en funcionamiento (Se debe incluir en la póliza colectiva de seguros el riesgo ante posibles pérdidas de información, por daños irre recuperables en los medios de almacenamiento y/o equipo de hardware).
- d) Las/Los empleadas/os adscritos a la Unidad de Informática deberán suscribir un acuerdo de confidencialidad que estará vigente durante y después de haber ocupado un cargo dentro de la Unidad de Informática.
- e) El servicio de Internet debe ser solicitado por la jefatura de la usuaria o el usuario al que se le dará acceso y este debe justificar la necesidad del uso del Internet así como especificar a qué sitios podrá tener acceso. Las jefaturas serán las responsables del buen uso de este.

9.2.9.6 SEGURIDAD FÍSICA

- a) Las Instalaciones de la Unidad de Informática donde se encuentran los cuartos de equipos de cómputo, UPS, entre otros deberá tener acceso restringido.
- b) Todas/os las/os empleadas/os autorizadas/os por la jefatura de la unidad, deberán portar el carné en lugar visible, permitiendo con esto una mejor identificación y control de las personas que ingresan a las áreas de cómputo restringidas.
- c) Los bienes informáticos serán cargados al inventario del funcionario responsable y su movilización no se podrá realizar sin la aprobación de la Sección de Activo Fijo y la Unidad de Informática, quienes son los encargados de administrar los bienes informáticos.
- d) Únicamente el personal de Soporte Técnico Informático podrá realizar movimientos de equipo entre unidades organizativas y movimientos internos dentro de ellas.
- e) Sólo personal técnico autorizado por la/el Jefa/e de Informática puede revisar, configurar y dar soporte a los bienes informáticos del ISTA. Para cualquiera de estos servicios, deberá existir una solicitud, ya sea mediante correo electrónico o llamada telefónica que permita identificar la naturaleza del requerimiento y la/el solicitante.

9.2.9.7 SEGURIDAD LÓGICA

- a) Los usuarios tienen la obligación de cambiar periódicamente su clave de acceso, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Unidad de Informática.

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE</p> <p>POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 23 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
---	---	---

- b) Todas las aplicaciones que se utilicen deben tener clave de acceso y establecer perfiles de usuario para acceder a la información (Para el manejo de sistemas críticos “robustos” el control de las claves de acceso lo tendrá la jefatura de la Unidad de Informática).
- c) Las palabras claves no deben aparecer en la pantalla al ser ingresadas, tampoco deben imprimirse o mantenerse en la máquina, y mucho menos en un medio que se encuentre en lugar visible.
- d) Es responsabilidad de cada jefatura informar oportunamente a la Unidad de Informática sobre la baja o alta de su personal a cargo por medio de la “Solicitud de Creación de Usuarios de Dominio” y la “Solicitud de Baja de Usuarios de Dominio”
- e) El administrador del Dominio y el administrador de la base de datos cambiará inmediatamente la clave de acceso a los empleados o contratistas que tengan ausencias definitivas de sus cargos o terminación de sus contratos. Para que esto sea posible, cada Gerente o jefe de Unidad debe informar por escrito a la Gerencia de Informática, según lo estipula el apartado anterior.
- f) Cuando un usuario maneje aplicaciones específicas y sea removido de su puesto de trabajo de manera provisional o permanente, deberá hacer entrega formal de: El equipo informático a su cargo, las claves de acceso, respaldo completo de su información e instruir a su reemplazo en la utilización del software que administra.
- g) Todo medio de almacenamiento (CD, unidad USB, entre otros) que el usuario conecte a su equipo deberá ser previamente revisado en búsqueda de virus, spyware o software malintencionado.
- h) Cualquier Unidad Organizativa del ISTA que reciba equipos de cómputo a través de comodatos o convenios inter-administrativos, deberá cuidar que quede claramente establecido todo lo referente a mantenimiento preventivo y correctivo, licenciamiento de software, actualización y disposición final de los equipos.

9.2.9.8 POLÍTICA DE RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

- a) Cada usuario deberá respaldar en medios de almacenamiento removible la información laboral, antigua y relevante alojada en su carpeta de respaldo.
- b) Cada usuario deberá tener copias de la información crítica bajo su responsabilidad en el servidor de respaldo que se haya destinado para este fin, respetando las cuotas de espacio asignadas.
- c) Para efectos de brindar un adecuado servicio de soporte a las/los usuarias/os, y no poner en riesgo la información institucional crítica, cada usuario deberá crear en su equipo una carpeta denominada “información institucional” desde la cual administrará y desarrollará las labores propias de su cargo, esta carpeta será en consecuencia la única objeto de respaldo por parte del grupo de soporte en caso que sea necesario.

9.2.9.9 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

- a) La Unidad de Informática promoverá el uso del correo electrónico, como medio de comunicación institucional, teniendo éste carácter oficial.
- b) La Unidad de Informática monitoreará periódicamente o por solicitud del Organismo de Control los accesos a Internet, para verificar la adecuada utilización de este recurso. En caso de mala utilización, el administrador del servicio de Internet está obligado a informar a la Jefatura de la Unidad de Informática y al Jefe de Infraestructura quienes informaran a la Jefatura de la persona responsable del equipo monitoreado.

9.2.9.10 POLÍTICAS DE CONTINGENCIA

La Unidad de Informática creará para el ISTA un Plan de Contingencias informáticas y de comunicaciones, el cual estará ajustado a los estándares nacionales e internacionales e incluirá al menos los siguientes puntos:

- a) Tener los respaldos de información en un lugar seguro, fuera del lugar en el que se encuentran los equipos.
- b) Se tendrá un sitio alternativo de procesamiento y comunicaciones, como medida de seguridad en caso de catástrofe o emergencia.
- c) Tener el apoyo por medios magnéticos o en forma documental, de las operaciones necesarias para reconstruir y poner en funcionamiento la plataforma tecnológica utilizada.
- d) Contar con instructivos de operación para la detección de posibles fallas, para que toda acción correctiva se efectúe con la mínima degradación posible de los datos.

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE</p> <p>POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 24 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
--	---	---

- e) Contar con un directorio del personal interno y del personal externo de soporte, al cual se pueda recurrir en el momento en que se detecte cualquier anomalía.
- f) Contar con un sistema de comunicaciones para el personal de Soporte Técnico Informático y Técnicos de Infraestructura Tecnológica responsables de tareas críticas del sistema.
- g) Conformación de un comité de emergencias, el cual se reunirá en casos de siniestro o emergencia para definir el curso de acción a seguir.

9.2.9.11 PROHIBICIONES

El ISTA considerará el abuso en la utilización de recursos informáticos como una falta disciplinaria. En el entendido que el presente documento de políticas es sólo un marco de referencia para las/los usuarias/os y en virtud de la imposibilidad de enumerar toda prohibición existente, todo aquello que no se encuentra expresamente permitido se encuentra restringido.

A continuación se detalla una lista de usos de recursos informáticos prohibidos:

- a) Utilización de cualquier recurso informático del ISTA para propósitos comerciales o personal.
- b) Utilización de cualquier recurso informático del ISTA de manera que viole cualquier ley nacional o internacional.
- c) Utilización de cualquier recurso informático de la Red para guardar o transportar material ilegal, pornográfico, que haga apología del crimen o violencia, ofensivo, lesivo al buen nombre y honor de otros, propagandas comerciales, cadenas, difusión de actividades lucrativas en general, o su utilización en actividades no relacionada con las funciones propias del cargo.
- d) Instalación de hardware y/o software sin la autorización de la Unidad de Informática.
- e) Permitir a personal externo acceder a recursos informáticos de la Red sin la autorización de la Unidad de Informática.
- f) Privar o intentar privar a otras/os usuarias/os de la utilización y/o acceso a recursos informáticos de la Red.
- g) Intentar penetrar la seguridad de cualquier comunicación de la red de computadoras o sistema de las computadoras.
- h) Utilización de credenciales (Nombre y Password) de usuarios ajenos.
- i) Crear, utilizar o distribuir programas que puedan dañar los datos, archivos, aplicaciones, funcionamientos del sistema, o funcionamientos de la red.
- j) Capturar o intentar descifrar contraseñas y/o protocolos de comunicaciones.
- k) Inspeccionar, modificar, o copiar programas o información sin la autorización de su dueño o que atenten contra las leyes vigentes de legalidad del software y/o propiedad intelectual del ISTA
- l) Utilizar cualquier correo electrónico o sistema de mensajería, ajenos a la Red o no, para enviar contenido abusivo, ofensivo, obsceno, publicidad, comercio o saturar los canales de comunicaciones en envío de "cadenas" y otros esquemas que pueden causar tráfico excesivo en la red o cargar los sistemas informáticos.
- m) Alterar el software o la configuración del hardware de cualquier computadora o agregar cualquier dispositivo o sistema a la red sin el permiso de la Gerencia de Informática.
- n) Utilizar software comercial ilegalmente copiado o de libre distribución que no esté involucrado con el objeto laboral de la Unidad Organizativa, tales como reproductores de audio, reproductores de video, sistemas de mensajería instantánea, juegos, etc. En caso de necesitar de la instalación de algún software adicional se contará con el visto bueno de la Gerencia de Informática, de lo contrario se deberá utilizar el predeterminado del equipo de cómputo.
- o) Utilización de la Red para ganar o intentar ganar el acceso desautorizado a los recursos de información locales o remotos.
- p) Utilización de cualquier software o hardware que pueda comprometer la seguridad de la red y/o de cualquier recurso informático de la misma.
- q) Mover o intercambiar equipo informático entre empleadas/os del ISTA sin la autorización de la Unidad de informática.

FIPL-00-R0



MANUAL DE
POLÍTICAS GENERALES

10. MATRIZ DE REGISTRO

Nombre del Formato			Código del formato	
<i>Detalle de las gestiones de cobro realizadas</i>			<i>FIPL-86</i>	
<i>Ficha de seguimiento a la gestión de cobro administrativo a beneficiarios/as</i>			<i>FIPL-145</i>	
Código del Formato	Lugar de Almacenamiento	Tiempo de Retención	Disposición Final	Responsable
<i>FIPL-86</i>	<i>Archivos de la Sección de Cobros</i>	<i>Permanente</i>	<i>No destrucción</i>	<i>Sección de Cobros</i>
<i>FIPL-145</i>	<i>Archivos de la Sección de Cobros</i>	<i>Permanente</i>	<i>No destrucción</i>	<i>Sección de Cobros</i>

11. ANEXOS

**ANEXO 1
Detalle de las Gestiones de Cobro Realizadas
FIPL-86**

INSTITUTO SALVADOREÑO DE TRANSFORMACIÓN AGRARIA (ISTA)
GERENCIA DE DESARROLLO RURAL
SECCIÓN DE COBROS
DETALLE DE LAS GESTIONES DE COBRO REALIZADAS

FIPL-86

OFICINA REGIONAL: _____

Nº PLACA DE VEHÍCULO: _____

PERIODO: ____/____/____ AL ____/____/____

GESTIÓN DE COBRO PROGRAMADA
 NO PROGRAMADA

GESTOR(A): _____

Corr.	FECHA	NOMBRE DE LA HACIENDA O PROYECTO	NOMBRE DE EL/LA BENEFICIARIO/A	IDENTIFICACIÓN DEL INMUEBLE						MONTO NOTIFICADO EN DÓLARES (US\$)		VISITA Nº	DATOS DE QUIEN RECIBE LA NOTIFICACIÓN			Nº TELÉFONO DE EL/LA BENEFICIARIO/A	OBSERVACIONES
				Solar de Vivienda			Lote Agrícola			GASTOS ADMIN.	DEUDA AGRARIA		NOMBRE	PARENTESCO	FIRMA		
				Porc.	Pol.	No.	Porc.	Pol.	No.								
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	

NOTA: Si los beneficiarios tienen recibos de pago, deberán presentar copia de los mismos para poder depurarlos de los estados de cuenta.

ANEXO 2

Ficha de Seguimiento a la Gestión de Cobro Administrativo a Beneficiarios/as

FIPL-145

PRIMERA VISITA		
FECHA	OBSERVACIONES	ACUERDOS O COMPROMISOS DE PAGO

NOMBRE, FIRMA/HUELLA BENEFICIARIO/A: _____ NOMBRE Y FIRMA DEL GESTOR DE COBRO: _____

SEGUNDA VISITA		
FECHA	OBSERVACIONES	ACUERDOS O COMPROMISOS DE PAGO

NOMBRE, FIRMA/HUELLA BENEFICIARIO/A: _____ NOMBRE Y FIRMA DEL GESTOR DE COBRO: _____

TERCERA VISITA		
FECHA	OBSERVACIONES	ACUERDOS O COMPROMISOS DE PAGO

NOMBRE, FIRMA/HUELLA BENEFICIARIO/A: _____ NOMBRE Y FIRMA DEL GESTOR DE COBRO: _____

Original: Gestor de Cobro
 Duplicado: Beneficiario/a

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE</p> <p>POLÍTICAS GENERALES</p>	<p>CÓDIGO : MPIST00-01 PÁG. : 28 de 28 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 5</p>
---	---	---

ANEXO 3
Ficha de Control de Cambios
FIPL-52-R1

FICHA DE CONTROL DE CAMBIOS			FIPL-52
<p>ESTE MANUAL REEMPLAZA PARCIALMENTE AL MANUAL DE POLITICAS GENERALES DEL ISTA CODIGO MPIST00-01, REVISIÓN 4 APROBADO EN FECHA 08/03/2019; EN RAZÓN QUE SE HAN REALIZADO CAMBIOS EN SU CONTENIDO LOS CUALES SE DETALLAN A CONTINUACIÓN:</p>			
CORRELATIVO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN	PÁG. (X de Y)	ESTATUS PARCIAL O TOTAL
<p>9.2.6 POLÍTICAS DE DESARROLLO RURAL</p>	<p>Se modifica el numeral: 9.2.6.1 POLÍTICAS DE COBRO</p> <p>Atendiendo recomendación 2 del Informe de Exámen Especial al Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria, ISTA, en relación al Subgrupo 224 Inversiones en Préstamos a Largo Plazo, período del 01 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2017 contenido en nota de la Corte de Cuentas de la República referencia DASEIS-289/2019 de fecha 09 de abril de 2019.</p>	<p>12 de 28</p>	<p>PARCIAL</p>

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.