



INSTITUTO  
NACIONAL DE  
LA JUVENTUD

# Lineamientos de Tecnologías de Información y Comunicación

San Salvador, octubre de 2019

1° Edición

**Aprobación del Documento**

		
 <b>Elaboro</b> Rafael Toledo Gerencia de Administración y Finanzas	 <b>Reviso</b> Edwin García Unidad Jurídica	 <b>Aprobo</b> Marcela Pineda Dirección General

**Ediciones y/o Revisiones**

EDICIÓN	REVISIÓN	FECHA EMISIÓN	CAMBIOS REALIZADOS
01		Octubre 2019	Primera Edición

	Contenido	Página
<b>I</b>	<b>Introducción</b>	1
<b>II</b>	<b>Objetivos</b>	1
<b>III</b>	<b>Alcance</b>	1
<b>IV</b>	<b>Base legal</b>	2
<b>V</b>	<b>Términos y definiciones</b>	2
<b>VI</b>	<b>Lineamientos para el uso de equipo informático y programas</b>	3
	1. Propósito	3
	2. Generales	3
	3. Responsabilidad del Área de Informática	5
	4. Derechos del usuario	5
	5. Responsabilidad el usuario	6
	6. Almacenamiento y archivo de información	6
	7. Respaldo de información	6
	8. Contraseña de equipo	7
	9. Uso de impresores	7
	10. Solicitud de equipo informático	8
	10.1 Préstamo	8
	10.2 Compra	8
	11. Uso de licencias y software	8
	12. Prohibiciones	10
<b>VII</b>	<b>Lineamientos para el uso de correo electrónico</b>	11
	1. Propósito	11
	2. Generales	11
	3. Responsabilidad del Área de Informática	14
	4. Derechos del usuario	14
	5. Responsabilidad el usuario	15
	6. Requisitos para la creación de cuentas de correo	15
	7. Requisitos para el cierre de cuentas de correo	15
	8. Uso de contraseñas en correo electrónico	15
	9. Formato de cuentas de correo institucional	16
	10. Formato de firma	16
	11. Acceso a correo electrónico del usuario por parte del INJUVE	16
	12. Prohibiciones	17
<b>VIII</b>	<b>Lineamientos de uso de internet</b>	18
	1. Propósito	18
	2. Generales	18
	3. Responsabilidad del Área de Informática	19
	4. Derechos de usuario	20
	5. Responsabilidad del usuario	20
	6. Prohibiciones	20
<b>IX</b>	<b>Lineamientos para el uso de telefonía</b>	21
	1. Propósito	21
	2. Generales	21
	3. Responsabilidad del Área de Informática	22
	4. Derechos del usuario	23
	5. Responsabilidad del usuario	23
	6. Telefonía móvil, servicio de datos y aplicaciones	23
<b>X</b>	<b>Actualización y Vigencia</b>	24

## I. **INTRODUCCIÓN**

En lo relacionado al buen uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), la Unidad Informática del Instituto pone a disposición de todo el personal, las herramientas que permitan el buen desempeño en las labores cotidianas.

Los lineamientos establecidos en este documento deberán ser aplicados, en relación al uso y seguridad de las herramientas mencionadas. Además, este documento servirá como base para mejorar las labores cotidianas, establecer controles y como apoyo en los momentos que se presente una auditoria interna o externa.

En el momento que se hace oficial la implementación de estos lineamientos y es conocido por todo el personal del INJUVE, será responsabilidad del usuario su adecuado uso, además, son de obligatorio cumplimiento para todo el personal. El Área de Informática en conjunto con las Jefaturas del Instituto deben establecer los mecanismos que se consideren necesarios para verificar el cumplimiento de estos lineamientos.

## II. **OBJETIVOS**

- 1) Establecer los lineamientos relacionadas al buen uso de las tecnologías de información y comunicación.
- 2) Garantizar la integridad y disponibilidad de los datos que se almacenan o se transmiten de forma local o externa.
- 3) Apoyar para un buen desempeño laboral y ofrecer un servicio de calidad a los usuarios del INJUVE.

## III. **ALCANCE**

Los lineamientos presentados en este documento están dirigidas a todo el personal del INJUVE, además deberán ser acatados por todas aquellas personas que en el ejercicio de sus labores hagan uso de los servicios y recursos de Tecnología de Información y Comunicación de la Institución en forma directa (empleados, pasantes y practicantes) como indirecta (visitas, otros).

Con la implementación de estos lineamientos se busca mantener un servicio de tecnología de información estable y seguro para el Instituto y sus usuarios.



#### IV. **BASE LEGAL**

Ley de Acceso a la Información Pública

Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública

Lineamientos de Gestión Documental y Archivos emitidos por el IAIP

Manual de Organización y Funciones del Instituto Nacional de la Juventud

Política Institucional de Gestión Documental y Archivos del INJUVE

#### V. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

**INJUVE:** Instituto Nacional de la Juventud

**Usuario:** Toda persona que tenga acceso al uso de los servicios y recursos de Tecnología de Información y Comunicación de la Institución.

**Equipo Informático:** Computadora de escritorio, portátil, tabletas, impresores, escáneres, proyectores y accesorios que permiten el desempeño diario de los usuarios.

**Software:** programas o herramientas lógicas que facilitan el desempeño diario.

**Correo electrónico:** Servicio de mensajería electrónica, provisto por el INJUVE, a todos los usuarios para el envío o recepción de mensajes y documentos con el fin de facilitar la comunicación y gestión institucional.

**Dominio:** prefijo que identifica el nombre de la empresa, rubro y país de la cuenta origen o destino de un correo electrónico.

**Spam o bulk:** correo electrónico no deseado por el destinatario.

**Internet:** Servicio de red de datos que permite la comunicación, búsqueda y otros por medio de la red.

**Streaming:** Término que hace referencia a la reproducción de música o vídeos en línea sin descargarlos.

**Hacking:** acceso sin autorización a los equipos y programas con el fin de causar daños o robar información.

**Sitios de riesgo:** Todo sitio web que pueda provocar daños de software o hardware en el equipo.

**Firewall:** Equipo perimetral que permite el control de tráfico de la red interna a la red externa (Internet), con el fin de reducir los riesgos los peligros de accesos sin autorización, virus, sitios de riesgo, entre otros.

## **VI. LINEAMIENTO PARA EL USO DE EQUIPO INFORMÁTICO Y PROGRAMAS**

### **1. Propósito**

Estos lineamientos tienen por objetivo definir los derechos y responsabilidades con relación al equipo informático institucional y su adecuado uso como herramienta de trabajo.

### **2. Generales**

a) El equipo informático es de uso exclusivo para labores del INJUVE y únicamente para labores afines al Instituto, estos se asignarán a los puestos de trabajo bajo la responsabilidad del usuario, no a los usuarios, por lo tanto, si hay movimientos de personal con diferente puesto, el equipo se debe mantener en el puesto asignado.

b) El buen uso y funcionamiento de los equipos informáticos es responsabilidad del usuario.

c) El nombre de usuario del equipo informático será asignado con su primer nombre y su primer apellido separado por un punto.

d) El Área de Informática, llevará un control de la ubicación de todo recurso informático, los jefes de cada Unidad deberán informar de cualquier traslado de recursos; documentando cada cambio realizado.

e) Todo traslado de equipo informático deberá ser informado anticipadamente por el responsable del mismo, por medio del Jefe de su Unidad al Área de Informática.

f) Todo equipo informático contará con antivirus corporativo con su licencia respectiva, el cual será administrado por el Área de Informática y se actualizará periódicamente, este será renovado anualmente conforme a la cantidad de usuarios del INJUVE.

g) Siempre que se compre, instale o active un equipo informático, deberá acompañarse de un equipo de protección eléctrica (UPS individual), una adecuada instalación eléctrica e instalarse en un ambiente propicio, ubicando el equipo informático sobre la mesa de trabajo o mueble.

h) El aire acondicionado debe permanecer a una temperatura que evite el calentamiento de los equipos informáticos, se recomienda programar cada uno de ellos de la siguiente forma: climas cálidos 21° y climas fríos 23- 24°.

i) Cada equipo informático deberá tener un registro de inventario, donde se detallen las características técnicas y los accesorios instalados.

j) El Área de Informática mantendrá actualizado el inventario del equipo informático en coordinación con el encargado del activo fijo, siendo este último responsable de que los equipos se encuentren completamente etiquetados con código.

k) Toda dificultad en el funcionamiento del equipo informático se deberá reportar oportunamente por el usuario al Área de Informática.

- l) El mantenimiento preventivo de cada equipo informático, se ejecutará de forma semestral, para ello el Área de Informática elaborará un programa anual. Este mantenimiento puede realizarse por administración o por contrato.
- m) Para ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo especializado (por ejemplo, impresores, firewall, switch entre otros) se deberá incluir en el presupuesto anual la contratación de servicios para realizar dichos mantenimientos.
- n) Para el mantenimiento correctivo del equipo informático, debe contarse con un diagnóstico elaborado por el Área de Informática a solicitud del usuario responsable de este.
- o) El Área de Informática deberá llevar el registro de los mantenimientos preventivos y correctivos realizados a los equipos.
- p) Cualquier daño ocasionado al equipo informático se reportará al Área de Informática, y el Jefe de Unidad, Recursos Humanos y Gerencia Administrativa deducirán responsabilidades para proceder conforme a la normativa.
- q) El Área de Informática debe recomendar y asesorar sobre la adquisición de los equipos informáticos.
- r) Cada departamento que necesite equipo informático nuevo, debe informarlo anticipadamente, solicitar apoyo al Área de Informática y solicitar la autorización correspondiente de la Gerencia de Administración y Finanzas, esto con apoyo del Área de Compras para su adquisición.
- s) El Área de Informática es la responsable de asignar los equipos informáticos a todo el personal del INJUVE, previa solicitud por escrito del Jefe de la Unidad, tramitando el procedimiento correspondiente.
- t) La Gerencia de Administración y Finanzas en coordinación con el Área de Recursos Humanos, el Área de Informática y el Jefe de la Unidad correspondiente, realizarán las gestiones para que el personal cuente con el equipo informático adecuado desde el primer día de sus funciones.
- u) Conforme a las políticas institucionales y a la normativa aplicable, se tendrá acceso, copia y respaldo de la información almacenada en los equipos informáticos, respetando la clasificación de la información y el deber de protección de la información reservada o confidencial, de igual forma con el correo electrónico institucional.
- v) En caso de retiro de personal con conocimiento previo o por destitución de este, el Área de Recursos Humanos deberá notificar con anticipación para proceder a resguardar y proteger la información y los servicios activos del puesto de trabajo.
- w) Todo recurso que requiera inversión relacionado al equipo informático sea soporte, mantenimiento o capacitación tendrá total dependencia de la disponibilidad presupuestaria, con Autorización de la Gerencia de Administración y Finanzas.

### **3. Responsabilidad del Área de Informática**

- a) Asignar el equipo informático a cada uno de los usuarios del INJUVE, de acuerdo a las necesidades de cada puesto y las autorizaciones respectivas.
- b) Entregar al responsable de activo fijo la información correspondiente al equipo asignado a cada usuario.
- c) Mantener los equipos en óptimas condiciones en función del adecuado uso del mismo, para el desempeño laboral.
- d) Proponer e instalar los programas necesarios para mejorar y hacer más eficientes las labores de los usuarios, en los casos requeridos puede realizarse con el apoyo de proveedores externos.
- e) Mantener actualizado el control del equipo informático y de los usuarios asignados.
- f) Mantener, en colaboración con los proveedores, el buen funcionamiento de los impresores y escáneres, además de tener en el inventario los suministros necesarios para el uso diario de estos.
- g) Brindar soporte a cada uno de los usuarios ante cualquier evento relacionado con el adecuado uso y funcionamiento del equipo y solicitar apoyo del proveedor cuando la situación lo requiera.
- h) Programar el mantenimiento preventivo para los equipos informáticos.
- i) Realizar el mantenimiento correctivo a cada uno de los equipos. Si es por medio de garantía, solicitar el apoyo del proveedor.
- j) Realizar controles sin previo aviso, como monitoreo del uso del equipo informático y los programas de este.
- k) Realizar controles sin previo aviso, como monitoreo del uso del equipo informático portátil (iPad en los casos que corresponde) y los programas de este, además, confirmar que estos se encuentren en las instalaciones del Instituto, salvo en los casos que sea necesario la salida de este por motivos relacionados a las labores del INJUVE con su respectiva justificación.
- l) Realizar las mejoras y actualizaciones de los equipos según las necesidades.
- m) Proporcionar el equipo necesario a las Unidades que lo soliciten para eventos, reuniones y capacitaciones (PC, equipo portátil, proyector y accesorios).

### **4. Derechos del usuario**

- a) Contar con el equipo informático y los recursos necesarios para el buen desempeño de sus labores.
- b) Contar con el software necesario según los requerimientos del puesto de cada usuario y cumpliendo todos los requisitos y licencias pertinentes.

- c) Soporte técnico en cualquier dificultad o problema en relación al adecuado uso del equipo informático y del software.
- d) Contar con el equipo informático en óptimas condiciones.
- e) Contar con el equipo informático para eventos, capacitaciones y otras actividades eventuales.

#### **5. Responsabilidad de usuario**

- a) Utilizar el equipo y programas para el ejercicio exclusivo de actividades institucionales o fines laborales.
- b) Mantener con bloqueo el equipo cuando no lo esté utilizando (cuando no se encuentre en el puesto de trabajo).
- c) Almacenar la información siguiendo las indicaciones expuestas en este documento.
- d) Mantener el equipo en óptimas condiciones por medio del buen uso del mismo.
- e) Mantener el lugar de trabajo y el equipo informático, limpio y ordenado.
- f) Apagar el equipo informático (incluyendo el monitor y regulador de energía-ups) al finalizar la jornada diaria.
- g) Solicitar los programas necesarios para su desempeño diario oportunamente.
- h) Hacer uso correcto de los impresores, evitando realizar impresiones innecesarias, no autorizadas o ajenas a las labores del INJUVE.
- i) Notificar y solicitar apoyo al Área de Informática sobre cualquier dificultad o falla en el equipo.
- j) Aplicar los lineamientos presentados en este documento.

#### **6. Almacenamiento y archivo de información**

- a) Toda la información se debe almacenar en la carpeta "Documentos" de cada equipo, ubicada en el directorio siguiente: "Bibliotecas\Documentos".
- b) El procedimiento para organizar los archivos en la carpeta y sus respaldos, se realizará según los Lineamientos de Gestión Documental y Archivos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública, el Manual de Uso de Marca emitido por la Presidencia de la República y los lineamientos internos.

#### **7. Respaldo de información**

- a) El Área de Informática debe tener un servicio o equipo de respaldo para la información en general del INJUVE, funcionando en óptimas condiciones y con el debido mantenimiento.

- b) Corresponde al Área de Informática coordinar los respaldos necesarios de información de todo el equipo informático, incluyendo datos y correo electrónico.
- c) Es responsabilidad del usuario mantener organizada la información según los lineamientos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública y la Unidad de Gestión Documental y Archivos de INJUVE.
- d) Corresponde al Área de Informática gestionar y proponer una solución de respaldo para proteger la información ante cualquier caso fortuito.
- e) No se realizará respaldo de contenido ajeno al desempeño laboral y todo aquel así lo haya dispuesto el Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental.

## **8. Contraseña de equipo**

- a) Todo equipo debe tener contraseña y se debe configurar para que la solicite cada inicio de sesión.
- b) La contraseña debe poseer las siguientes características mínimas:
  - Ocho caracteres
  - Minúsculas
  - Mayúscula
  - Numero
- c) La contraseña se utilizará exclusivamente para proteger la información contenida en el equipo, no para la privacidad del usuario.
- d) Los usuarios no deben compartir su clave, el usuario es el único responsable de cualquier suceso ocurrido desde su equipo, debiendo mantener su equipo bloqueado cuando no esté en su lugar de trabajo.
- e) El usuario puede solicitar por escrito el cambio de contraseña al Área de Informática, se dejará constancia del cambio realizado, en ningún caso se debe mantener registro de las contraseñas.
- f) Las contraseñas de servicios o sistemas específicos, como SAFI y SIRH, son responsabilidad del usuario asignado y se solicitará el cambio directamente con el proveedor de los servicios, DINAFI del Ministerio de Hacienda.

## **9. Uso de impresores**

- a) Los impresores son única y exclusivamente para uso laboral.
- b) El mantenimiento de los impresores se realizará cada 40,000 impresiones o cuando sea necesario.

- c) La impresión en color debe ser utilizada únicamente por los usuarios autorizados y cuando sea estrictamente necesario.
- d) Los documentos como: cartas, memos, entre otros deben ser impresos sin color, excepto los documentos dirigidos a otras instituciones.
- e) Cualquier tipo de dificultad con la impresión, atasco de papel, impresión dañada u otros, debe notificarse inmediatamente al Área de Informática.
- f) Cuando el impresor a utilizar necesite tóner o cartuchos de tinta, debe solicitar los insumos al a la Gerencia de Administración y Finanzas.

## **10. Solicitud de equipo informático**

### **Préstamo**

- a) Solicitar el equipo completando y entregando el formulario de préstamo (PC, proyector, cámara, etc.) con 24 horas de anticipación al Área de Informática, esto para organizar y ofrecer un mejor servicio.
- b) Excepcionalmente puede solicitar el equipo en el momento de reunión, evento o salida, cuando las circunstancias así lo requieran y esté debidamente justificado.
- c) Especificar lugar de instalación, hora que inicia el evento o reunión y hora en que finaliza, esto para retirar el equipo en el momento oportuno.
- d) Se debe especificar si se requiere la instalación del equipo informático, cuando el uso de este es fuera de las oficinas del INJUVE.
- e) La Unidad que solicite el equipo será responsable de cualquier daño, robo o pérdida de este.

### **Compra**

- a) El jefe de cada unidad debe solicitar el equipo o programa necesario a la Dirección General, quien con el apoyo de la Gerencia de Administración y Finanzas a través del Área de Informática dará la mejor alternativa tecnológica.
- b) La Gerencia de Administración y Finanzas a través del Área de Compras y con las especificaciones emitidas por el Área de Informática, gestionará la adquisición del equipo que haya sido autorizado por la Dirección General.
- c) El Área de Informática será la responsable de la recepción del equipo adquirido y en coordinación con el Encargado de Activo Fijo de la asignación del equipo al usuario.

## **11. Uso de licencias y software**

- a) El Área de Informática debe analizar las necesidades de software con apoyo de la unidad solicitante y presentar las mejores opciones.



- b)** El Área de Informática es la responsable de la instalación de software y vigilará en coordinación con los jefes de cada Unidad que este sea respetado por todo el personal.
- c)** Será responsabilidad del Área de Informática, entregar al encargado de activo fijo el inventario de software instalados en cada equipo.
- d)** Todo usuario que tenga bajo su cargo software instalado, deberá firmar el acta correspondiente, comprometiéndose a respetar las condiciones establecidas en la licencia y los lineamientos de uso de software adoptadas por el INJUVE.
- e)** El Área de Informática debe mantener bajo su custodia las licencias originales impresas en papel, que permiten el uso del software, adicionalmente deberá tomar bajo su custodia los medios magnéticos y licencias de uso al recibir el nuevo software.
- f)** no se podrá hacer copias del software instalado o su documentación, sin el expreso consentimiento por escrito del propietario del software, permitiéndose solamente copia del software, para fines de respaldo o de seguridad, si la licencia así lo permite.
- g)** Se proveerá a todo el equipo informático de las licencias del software legalmente adquirido, para cubrir las necesidades legítimas en tiempo, forma y en cantidades necesarias, siempre que se justifique su utilización y exista una autorización de la administración.
- h)** Se prohíbe el uso de software obtenido de cualquier otra fuente (copias proporcionadas por centros de estudios, CD-ROM, memorias USB o discos de libros, descargas de Internet, etc.) que pueda amenazar la seguridad y aspectos legales del INJUVE.
- i)** Se prohíbe la instalación y uso de programas de descarga directa, música en línea, juegos y todo aquel programa que pueda amenazar el buen funcionamiento del equipo, la red y la integridad de la información.
- j)** Todo software que el Área de Informática tenga en estado de simulación, una vez comprobado el buen funcionamiento y beneficios de este para el INJUVE se debe realizar el proceso de compra, de lo contrario se debe desinstalar la copia.
- k)** Los usuarios que obtengan y usen copias no autorizadas de software en los equipos que son propiedad del INJUVE, estarán sujetos a la imposición de sanciones conforme la normativa vigente.
- l)** El Área de Informática, realizará inspecciones periódicas anunciadas o no, para verificar el uso de software en las computadoras y remover cualquier software que se encuentre instalado que no tenga licencia o se encuentre en prueba de gestión para la compra del mismo.
- m)** El Área de Informática, cuando compruebe ilegalidad en el uso del software, procederá a informar al Jefe de Unidad, para iniciar el procedimiento sancionatorio que corresponda; posteriormente se procederá a borrar las copias instaladas en el equipo informático.
- n)** El Área de Informática es la responsable de mantener actualizado el control de software.

- o) Toda licencia de software que no esté en uso podrá ser reasignado por el Área de Informática a solicitud del interesado.
- p) El Área de Informática con apoyo de las jefaturas de cada Unidad, serán responsables de la definición del uso de todo tipo de software.
- q) Los proveedores de productos o servicios, cuando proporcionen copias de software y aplicaciones especiales, deberán entregar o documentar la licencia de uso con la Unidad de Informática.
- r) Se utilizará licenciamientos de software corporativos, acuerdos empresariales o Software assurance para el uso del mismo, cuando aplique. Se debe evitar comprar licencias individuales y sin seguro de renovación.
- s) Es responsabilidad del Área de Informática mantener software licenciado en el INJUVE, en caso exista déficit de licencias se debe reportar inmediatamente a la Gerencia de Administración y Finanzas para gestionar su compra.
- t) La Gerencia de Administración y Finanzas es responsable de proveer los recursos necesarios para mantener las licencias de software, evitar la piratería y respetar las normas de ética correspondientes.
- u) Cada Unidad Organizativa es responsable de presupuestar y solicitar software especializado para su área, el Área de Informática se encargará de las pruebas de dicho software, controlará las licencias y realizará las instalaciones.
- v) En el caso de software especializados (Suite ADOBE para diseño, AUTO CAD, SPS, FENIX, PROJECT, PBI, etc.) o funciones especializadas de un software de oficina, el solicitante deberá contar con los conocimientos necesarios para su uso, caso contrario se solicitará capacitación sobre este por medio de la Unidad de Recursos Humanos.
- w) En todo caso el Área de Informática, dará apoyo en la contratación y seguimiento de tales capacitaciones.

## **12. Prohibiciones**

- a) Utilizar el equipo informático en general para fines particulares, incluyendo la configuración de correos electrónicos y redes sociales, almacenamiento de información, instalación de programas o juegos.
- b) Sacar el equipo informático en general de las instalaciones del INJUVE para fines particulares.
- c) Cambiar nombre de usuario al equipo informático de escritorio o portátil.
- d) Cambiar la contraseña del equipo sin previa notificación al Área de Informática.
- e) Utilizar el equipo para almacenar archivos de cualquier contenido ilegal, amenazador, abusivo, malicioso, agravante, difamatorio, vulgar, obsceno, pornográfico, invasivo de la privacidad, odioso, racial o cualquier otro que genere responsabilidades civiles o penales.

- f) Mover o cambiar de lugar el equipo informático de escritorio.
- g) Ingerir sin el debido cuidado todo tipo de alimentos y bebidas sobre el área de trabajo y equipo informático, debiendo abstenerse de instalar recipientes con líquidos cerca del equipo informático o archivos.
- h) Utilizar equipo informático que no sea propiedad del INJUVE en las instalaciones del Instituto, como computadores portátiles o laptop, memorias USB, discos duros externos, CD / DVD, etc., con excepción del que sea autorizado por el Área de Informática con previa justificación.
- i) Utilizar medios extraíbles personales para almacenar, respaldar o extraer información que pertenece o involucre de forma directa o indirecta al Instituto.
- j) Utilizar medios extraíbles que pertenecen al INJUVE para almacenar o exportar información personal, como música, fotos, videos, trabajos personales o similares.
- k) Intercambiar partes de computadoras como mouse, teclados, monitores y más.
- l) Remover la cubierta de la computadora, quitar o dañar la etiqueta de garantía y activo fijo de los equipos informáticos.
- m) Utilizar los navegadores para visitar sitios ajenos al trabajo, audio o video en línea, descargas p2p, torrent, contenido sexual, violencia, drogas, apuestas o similares.
- n) Instalar o utilizar servicios personales en la nube para almacenar y respaldar documentos o información que relacione directa o indirectamente al INJUVE, por ejemplo: Dropbox, Wuala, Box, Orive, etc.

## VII. LINEAMIENTOS PARA EL USO DE CORREO ELECTRÓNICO.

### 1. Propósito

Estos lineamientos tienen por objetivo definir los derechos y responsabilidades con relación al uso del correo electrónico institucional y su adecuado uso como herramienta de trabajo.

### 2. Generales

El correo electrónico es una herramienta de trabajo que la institución pone a disposición de los usuarios, para el mejor desempeño de sus funciones, invirtiendo recursos públicos para mantener el servicio activo, por lo que corresponde a los usuarios el cuidado y uso correcto.

a) El contenido de una cuenta de correo electrónico del INJUVE directamente vinculada a una persona en específico, es decir, donde la dirección de correo contenga la inicial del primer nombre, primer apellido del usuario y dominio @injuve.gob.sv- tratándose de una herramienta de trabajo de carácter público y no de cuentas privadas comunes, será considerada como comunicación pública.

b) El usuario deberá organizar toda la información de la cuenta de correo que pueda ser catalogada como reservada o confidencial.



- c)** Toda comunicación sostenida, enviada o recibida por una cuenta de correo institucional asignada a un usuario específico, se entiende exclusiva de los titulares de las cuentas, sin perjuicio de que puedan ser consultadas por medio del procedimiento de acceso a la información.
- d)** Las comunicaciones sostenidas entre las cuentas de correo electrónico asignadas a una Unidad, es decir, que está asociada a un propósito o función específica (ejemplo: comunicaciones@injuve.gob.sv) o dirigidas a todo el personal del Instituto, no tendrán el carácter de correspondencia individual dentro de los miembros de esa unidad, puesto que no está asociada a una persona en particular.
- e)** El emisor de un correo electrónico debe identificar sus datos relativos al nombre, apellido, unidad a la que pertenece, correo electrónico y número telefónico institucional, para el conocimiento del destinatario.
- f)** Los mensajes contenidos en los correos electrónicos no pueden ser contrarios a las buenas costumbres nacionales e internacionales, los usos y costumbres aplicables en Internet, y el respeto de la dignidad de las personas.
- g)** El INJUVE se reserva el derecho de aceptar o rechazar correo electrónico de cualquier otro dominio, cuenta de correo o servicio de correo masivo.
- h)** No debe usarse la opción de confirmación de entrega y lectura, a menos que sea un mensaje muy importante, ya que esto provoca en la bandeja de entrada del remitente una cantidad de correos innecesarios.
- i)** El correo electrónico únicamente será configurado en dispositivos móviles, que son propiedad del INJUVE que corresponda a la Directora General, Presidenta, subdirectores y los jefes de las Unidades, el personal que por el desarrollo de sus funciones requiera dicha configuración deberá ser autorizada por su jefatura inmediata superior.
- j)** El asunto específico, señalado en cada correo electrónico, debe hacer alusión a su contenido sin mezclarlo con temas no relacionados, para facilitar el seguimiento de actividades y evitar problemas en el archivado de información.
- k)** Se realizará una limpieza de correos electrónicos tres veces al año, de manera conjunta entre las unidades de Archivo Institucional e Informática.
- l)** Está prohibido enviar información o comunicaciones masivas ajenas a asuntos laborales, tales como publicidad, mensajes políticos, religiosos, cadenas de correos; entretenimiento, humor y superación personal (a excepción de la unidad de Recursos Humanos) e información o trámites personales fuera del ámbito laboral.
- m)** Si el usuario olvida su clave de acceso al correo electrónico, el Área de Informática tiene la obligación de generar una nueva, dejando registro de haber realizado el cambio, en todo caso queda prohibido mantener una copia de las claves de acceso de las cuentas individuales.

**n)** Para evitar la saturación del espacio de almacenamiento, deberá utilizarse el correo electrónico en los casos estrictamente necesarios, evitando tratar asuntos que puedan ser resueltos vía telefónica o presencialmente.

**o)** El uso del correo electrónico para informar, se debe limitar a los siguientes casos:

- Información bilateral o grupo seleccionado: Ausencia o suspensión de una reunión aplica solo con 2 días de anticipación como mínimo para esperar el acuse de recibo. Si se trata de una emergencia o situación imprevista, deberá hacerlo presencialmente o constatar la recepción del cambio vía telefónica. El asunto del correo electrónico debe decir: confirmando asistencia, reunión suspendida, excusa de reunión u otra oración breve para evitar confusiones en medio de la emergencia o imprevisto.

- Estado de un trámite o proceso: ya sea a solicitud o de oficio, se puede informar por medio de un correo electrónico, de manera breve y precisa, cómo se encuentra determinado trámite, una visita o salida, pero no debe sustituir al documento definitivo. Estos correos servirán únicamente para informar al destinatario y no deben desencadenar en una conversación sobre el asunto por este medio, para no saturar innecesariamente la capacidad de almacenamiento del correo electrónico, ni tratar de enviar información confidencial o reservada. En el asunto escribirá "información sobre: [nombre del asunto, actividad o trámite específico y breve]".

- Reenvío de información bilateral o grupo seleccionado: actividades externas, invitaciones o información de interés general pero que no afecta directamente sobre las funciones o el trámite. En este caso, deberá tomarse en cuenta:

- o Responder al remitente, agradeciendo el reenvío de la información o imprimir la información sólo si es necesaria para tenerla como referencia para su trabajo o para adjuntarla a un documento o expediente.

- o Guardar el documento adjunto en su computadora sólo si es necesario. Deberá crear una carpeta para archivar documentos de este tipo para que no se mezclen con los demás documentos de trabajo.

- o No reenviar información a todos los destinatarios cuando no es necesario.

**p)** En los casos en los que se autoriza la comunicación masiva de mensajes por medio del correo electrónico, este no debe reemplazar el uso de memorandos colectivos, comunicados y circulares.

**q)** La información debe ser registrada empleando los formatos de memorandos, comunicados y circulares que luego pueden ser transformados en formatos PDF y ser enviados por medio del correo electrónico.

**r)** En el asunto escribirá el código del documento a transmitir, según formato establecido por la Unidad de Gestión Documental y Archivos. Ejemplo: Ref.: UGDA/0000/2019

- s) Debe mantenerse organizado el contenido del correo electrónico, segmentado y archivado en carpetas dentro del cliente de correo, los mensajes deben ser agrupados por: información reservada e información confidencial y en la bandeja general los mensajes que no corresponden a ninguno de los anteriores.
- t) Es responsabilidad de cada uno de los usuarios utilizar y dar seguimiento al calendario del cliente de correo para evitar el envío innecesario de correos electrónicos y mantener organizadas las reuniones, eventos y recordatorios importantes.
- u) El Área de Informática debe realizar un respaldo mensual del servicio de correo electrónico. El respaldo se eliminará cada treinta días.
- v) El Área de Informática podrá copiar los correos electrónicos almacenados en el servidor con el fin de generar el respaldo o la copia de seguridad.
- w) Únicamente las Unidades de Gerencia de Administración y Finanzas, el Área de Recursos humanos, Comunicaciones, Informática y Dirección General, están autorizados para el envío de correo masivo.
- x) Las jefaturas deben apoyar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en este documento.

### **3. Responsabilidad del Área de Informática**

- a) Procurar un servicio de correo electrónico estable y seguro para el INJUVE.
- b) Permitir a los usuarios autorizados acceso al correo electrónico desde cualquier lugar.
- c) Asignar a cada usuario (que lo requiera) una cuenta de correo electrónico.
- d) Ofrecer soporte ante cualquier dificultad en el adecuado uso o administración de la cuenta de correo electrónico, reportada por el usuario.
- e) Ofrecer protección antivirus y anti spam en el servicio de correo electrónico.
- f) Mantener respaldo del servicio de correo electrónico.
- g) Realizar, con la autorización de la Dirección General, los cambios necesarios en la configuración del servicio del correo, con el fin de hacerlo más eficiente. Todo cambio será comunicado previamente a los usuarios.
- h) Ante solicitudes de información, acceder a las cuentas de correo electrónico, extraer y clasificar la información solicitada.
- i) Controlar, de manera conjunta con las jefaturas de cada unidad, el debido cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente documento.

### **4. Derechos del usuario**

- a) Tener una herramienta estable y segura de comunicación (Correo Electrónico).
- b) Recibir soporte técnico y asesoría, por parte del Área de Informática, en cualquier dificultad o evento relacionado con el debido uso y funcionamiento del correo electrónico.

## **5. Responsabilidades de usuario**

- a) Solicitar por medio de su Jefe inmediato una cuenta de correo electrónico.
- b) Consultar regularmente su cuenta de correo electrónico y revisar si tiene nuevos mensajes y eventos en su calendario.
- c) Utilizar el correo electrónico para la comunicación interna y externa, cuando se trate exclusivamente del ejercicio de actividades o fines laborales.
- d) Corresponder cada uno de los correos recibidos para dar por enterado o terminar una conversación.
- e) Solicitar apoyo en cualquier dificultad que se presente en el uso adecuado de su cuenta de correo electrónico y reportar cualquier irregularidad en el funcionamiento de este.
- f) Notificar al Área de Informática si recibe correo spam o fraudulento.
- g) No abrir correos de un remitente sospechoso o de cuya identidad tenga dudas.
- h) Comunicar al Área de Informática y al remitente si recibe por correo electrónico un mensaje que no corresponde a él o su Unidad.
- i) Depurar su cuenta de correo en todas sus bandejas, y organizarlas según corresponda en correos reservados o confidenciales, cada 120 días, para evitar dificultades de uso y consumo de espacio innecesario en el servidor.

## **6. Requisitos para la creación de cuentas de correo**

- a) Solicitud por parte del Jefe de Unidad correspondiente.
- b) Datos personales y laborales necesarios para la creación de la misma y la firma correspondiente.

## **7. Requisitos para cierre de cuentas de correo**

- a) Solicitud, justificación y autorización por parte del Jefe de Unidad correspondiente. En los casos de destitución también se requiere la autorización de la Unidad de Recursos Humanos con una semana de anticipación.
- b) El Área de Informática antes de eliminar la cuenta de correo la mantendrá habilitada por 45 días para recibir información de interés para el INJUVE. Para tal fin, debe cambiar la clave de acceso de la cuenta de correo del cesante en el momento que se haga la solicitud.

## **8. Uso de contraseñas en correo electrónico**

- a) La contraseña de cada cuenta es de uso personal, por lo que se prohíbe su divulgación.
- b) Si el usuario lo considera necesario puede cambiar la clave, solicitando dicho cambio al Área de Informática.
- c) Queda prohibido almacenar contraseñas en el equipo y navegador, independientemente que el equipo que utilice para ingresar a la cuenta, sea propiedad del Instituto o no.



## 9. Formato de cuentas de correo institucional

- a) Las direcciones de correo individual, deberá componerse de la primera letra del primer nombre del usuario, y su primer apellido, seguido del dominio del Instituto "@injuve.gob.sv"; por ejemplo: rtoledo@injuve.gob.sv. En casos especiales se pueden tener las consideraciones correspondientes para la creación de las cuentas de correo.
- b) La dirección de correo general, deberá componerse del identificativo de la Unidad correspondiente, seguido del dominio del Instituto "@injuve.gob.sv"; por ejemplo: comunicaciones@injuve.gob.sv.

## 10. Formato de firma del INJUVE

- a) La información contenida en la firma del usuario de cada cuenta de correo, deberá ser utilizada al final del cuerpo de cada mensaje, al lado izquierdo; deberá elaborarse en formato de texto (.txt), en algunas instituciones no está permitido el recibir y enviar correos que contengan imágenes, con esto se presentaría en el correo enviado un enlace roto de la firma, dejando sin identificación el correo enviado, además que algunos filtros de spam o bulk, pueden bloquear o eliminar la firma en el mensaje, dejando sin identificación el correo enviado.
- b) El formato de la firma del correo electrónico de cada usuario, deberá contener lo dispuesto en el Manual de Uso de Marca 2019 emitido por la Presidencia de la República.
- c) Además, la firma del correo electrónico deberá apegarse a las siguientes características: el logo del INJUVE se ubicará al lado izquierdo, se utilizará la tipografía Museo Sans, tamaño de fuente número 8, 11, 12 y 19 según corresponda en color negro.

## 11. Acceso a correo electrónico del usuario por parte del INJUVE

El INJUVE podrá acceder al contenido del correo electrónico en coordinación de sus usuarios sólo en los siguientes casos:

- Al tratarse de una solicitud de información pública de acuerdo a lo estipulado en los Art. 6 letra "c" y 66 de la LAIP, la extracción de la información enviada o recibida de las cuentas de correo se realizará en coordinación con el titular de la cuenta, jefe de la Unidad correspondiente y el Área de Informática.
- Al perder vinculación del usuario con el INJUVE, ya sea por retiro voluntario o destitución, en ambos casos será necesaria la autorización de los titulares de la cuenta o de la jefatura, salvo que haya un cambio de criterio en los precedentes resolutivos dados por este Instituto.
- Enfermedad del titular de la cuenta, que no le permita acceder a su correo electrónico, previa autorización por escrito de parte del Jefe de Unidad correspondiente.
- Fallecimiento del titular de la cuenta.

Con el fin de que el acceso excepcional a las cuentas de correo permita a la Unidad correspondiente continuar con sus labores habituales, el contenido del correo electrónico será entregado por el Área de Informática, la cual deberá reenviar toda correspondencia pertinente a la labor del usuario a la persona responsable de la misma unidad que lo solicita, para su correspondiente clasificación.

## **12. Prohibiciones**

En lo relativo al uso de los correos electrónicos institucionales y en el ejercicio de las funciones propias de todos los usuarios, quedan prohibidas las siguientes conductas, sin perjuicio de quienes las cometan puedan también ser sancionados en el ámbito administrativo o penal, de acuerdo a las leyes vigentes relativas a la materia:

- a) Utilizar para actividades o fines laborales, cuentas de correo electrónico personales con dominios ajenos al INJUVE, salvo en casos especiales autorizados temporalmente por el Área de Informática o la jefatura inmediata.
- b) Configurar y utilizar la cuenta de correo electrónico en dispositivos móviles (Smartphone, tabletas, etc.) que no son propiedad del INJUVE.
- c) Enviar o difundir, dentro o fuera del INJUVE, información de carácter reservada o confidencial con personas no autorizadas.
- d) Utilizar la cuenta de correo del INJUVE para la creación de perfiles o cuentas en redes sociales, exceptuando las cuentas de redes sociales oficiales, debidamente autorizadas por Dirección General.
- e) La suscripción por Internet a listas ajenas a las funciones propias de cada puesto de trabajo como promociones y ofertas.
- f) Envío, creación o circulación de correo masivo no autorizado de forma interna o externa.
- g) Adjuntar documentos o archivos con peso mayor a 10 Mega Bytes, a excepción de la Unidad de Acceso a la Información y el Notificador.
- h) Ejecutar archivos con extensiones exe, com, gif, dll, que se reciben en la cuenta de correo, porque con frecuencia estos archivos pueden transmitir virus. Esta medida también aplica aun cuando tenga confianza en el remitente, ya que existe la probabilidad que también esté infectado.
- i) Enviar publicidad desde la cuenta de correo institucional, sea el destinatario dominio del INJUVE o cuenta de correo personal.
- j) Enviar cadenas de correo u ofertas de compra o venta.
- k) Utilizar la cuenta de correo para brindar servicios que, de manera directa o indirecta, faciliten la proliferación de spam. En esto se incluye cuentas de correo, software para envío de spam, hosting o sitios Web de comercio electrónico o servidores de contenido que realicen este tipo de correos.

- l) El envío de correo masivo con fines no institucionales por medio del protocolo SMTP (Open Relay) desde el servidor del INJUVE. Entiéndase Relaying como la acción de utilizar un servidor como medio de difusión de correo electrónico en el cual, el remitente o el destinatario no son usuarios de dicho servidor y son afines a envío de spam.
- m) Enviar contenido ilegal por naturaleza, en especial todo el que constituya hechos delictivos.
- n) Enviar material pornográfico, de naturaleza similar o contrario a los usos sociales y las buenas costumbres.
- o) Falsificar encabezados de correos electrónicos, utilizar nombres de dominio que sean inválidos o inexistentes, u otras formas engañosas de enviar correo electrónico.
- p) Utilizar fraudulentamente datos o información incorrectos en la firma del correo electrónico del INJUVE.
- q) Personificar o intentar personificar a otra persona a través de la utilización de encabezados falsificados u otra información personal.
- r) Configurar cuenta de correo electrónica personal de dominio general en el cliente o gestor de correo institucional.
- s) Configurar cuenta electrónica del INJUVE en una cuenta de correo personal con dominio ajeno al Instituto.
- t) Utilizar la cuenta de correo electrónico para promover, realizar, organizar, difundir o colaborar de cualquier forma en proselitismo político y religioso.
- u) Utilizar la cuenta de correo electrónico del INJUVE como cuenta de respaldo o seguridad de una cuenta de un dominio ajeno al Instituto.

## **VIII. LINEAMIENTOS PARA EL USO DE INTERNET**

### **1. Propósito**

Estos lineamientos tienen por objetivo definir los derechos y responsabilidades con el recurso de Internet y su adecuado uso como herramienta de trabajo.

### **2. Generales**

Con el fin de optimizar los recursos del Instituto, es necesario hacer un buen uso de cada uno de ellos, Internet es una herramienta de vital importancia para la comunicación interna y externa, para el monitoreo de sucesos relacionados al acceso a la información y la alimentación del sitio web.

- a) El servicio de Internet será provisto por el INJUVE a sus usuarios, en función de las labores que realizan, de tal forma que no debe hacer mal uso de este.

- b)** El servicio de Internet requiere de una serie de recursos de hardware y software que son limitados; el Área de Informática es la encargada de velar por el buen uso y funcionamiento de este.
- c)** Los usuarios podrán acceder a la red interna (Intranet) del Instituto y cualquier otro sitio web que tenga relación de forma directa o indirecta con el INJUVE, o cuya visita sea necesaria para la realización de las funciones asociadas al Instituto.
- d)** Los usuarios pueden acceder a Internet usando el navegador de su preferencia.
- e)** Cada usuario deberá cerrar sesión de su correo personal o redes sociales (en los casos que esté habilitado) en cada equipo institucional que utilice; además para evitar el consumo innecesario de ancho de banda deberán o cerrar el navegador cuando no lo utilice.
- f)** El Área de Informática tendrá la facultad de filtrar y bloquear cualquier tipo de contenido no relacionado con las funciones institucionales del INJUVE, contenidos de streaming, descarga directa o cualquier otro sitio que ponga en riesgo la información, el buen servicio de Internet y las funciones del Instituto.
- g)** El Área de Informática llevará registro del uso de Internet y los sitios visitados por los usuarios del INJUVE y realizará un monitoreo mensual de los mismos.
- h)** Los registros de acceso y uso de Internet resguardados por el Área de Informática estarán disponibles por requerimiento de la Dirección General, la Gerencia de Administración y Finanzas, Auditoría Interna, cada una de las Jefaturas y por medio de solicitud de acceso a la información tramitada de acuerdo a la LAIP.
- i)** El usuario es responsable de los daños y costos adicionales de reparación en el equipo que han sido provocados por la visita a sitios de riesgo.
- j)** Los Jefes de cada Unidad colaborarán con el Área de Informática para asegurar el buen uso de Internet y prevenir las amenazas de virus en los equipos y sistemas.
- k)** La falta de cumplimiento de algunas de estas reglas facultará al Área de Informática a informar de oficio dicha situación al jefe de la Unidad correspondiente.

### **3. Responsabilidad del Área de Informática**

- a)** Procurar un servicio de Internet estable y seguro.
- b)** Permitir a los usuarios el acceso a Internet como parte de las herramientas laborales.
- c)** Mantener un servicio y acceso a Internet segmentado dentro del Instituto según las necesidades de cada Unidad y puesto de trabajo.
- d)** Asignar a cada usuario los accesos que sean necesarios según las labores asignadas a cada uno de ellos.
- e)** Ofrecer soporte ante cualquier dificultad en el uso del servicio, relacionado con el buen uso de este y reportado por el usuario.

f) Ofrecer un servicio de Internet con seguridad en su acceso, por medio de la instalación y mantenimiento de programas antivirus en cada equipo y la implementación de Firewall institucional.

g) Realizar, con la autorización de la Dirección General, los cambios necesarios en la configuración del servicio, con el fin de hacerlo más eficiente. Todo cambio será documentado y comunicado previamente a los usuarios.

h) Ante solicitudes de información, acceder al historial o favoritos de Internet, extraer la información solicitada y generar un reporte de los usuarios.

#### **4. Derechos del usuario**

a) Todo el personal del INJUVE tiene derecho al recurso de Internet para el adecuado desempeño de sus labores.

b) Tener una herramienta estable y segura de comunicación e investigación.

c) Soporte por parte del Área de Informática en cualquier dificultad o evento relacionado al buen uso del Internet.

#### **5. Responsabilidad de usuario**

a) Solicitar por medio de su Jefe inmediato los accesos necesarios a Internet.

b) Utilizar su navegador de preferencia (IE, Firefox, Chrome, etc.) exclusivamente para usos laborales.

c) Solicitar apoyo en cualquier dificultad relacionada al buen uso que se presente en el acceso a Internet.

d) Notificar al Área de Informática si recibe alguna advertencia sobre sitios sospechosos o de riesgo.

e) No visitar sitios ajenos a actividades directas o indirectas del INJUVE.

#### **6. Prohibiciones**

a) Queda prohibido para todos los usuarios, el acceso a redes sociales, juegos, streaming y otros sitios de ocio, salvo que las funciones que se desempeñen requieran acceso a tales sitios, en todo caso las excepciones a esta norma deben ser solicitadas con anticipación al Área de Informática por el jefe de la unidad correspondiente.

b) Utilizar este recurso con fines particulares.

c) Visitar sitios con contenido ilegal, amenazador, abusivo, malicioso, agravante, difamatorio, vulgar, obsceno, pornográfico, invasivo de la privacidad, racista o cualquier otro que genere responsabilidades civiles o penales.

d) Visitar sitios de "hacking" o sitios reconocidos como inseguros, los cuales puedan poner en riesgo la integridad y confidencialidad de la información.

- e) La descarga desde Internet de cualquier material (incluyendo software) protegido bajo leyes de derecho de propiedad intelectual o archivos electrónicos para usos no relacionados con la actividad laboral.
- f) Publicar cualquier tipo de información reservada o confidencial perteneciente al INJUVE en sitios web personales.
- g) La publicación en foros públicos, sitios de chat, Blogs, redes sociales o cualquier otro medio de publicación en línea de comentarios para promover, realizar, organizar, difundir o colaborar de cualquier forma en proselitismo político y religioso.
- h) El acceso y uso de INTERNET a personas ajenas al INJUVE, excepto los casos de visitas oficiales o personas relacionadas con algún proyecto o evento Institucional.
- i) El acceso a redes privadas (VPN).
- j) El uso de dispositivos de INTERNET móvil de banda ancha (memorias usb o hotspot de conexión a Internet) de ninguna compañía vigente en el mercado o de nuevo lanzamiento, en computadoras que pertenezcan al INJUVE, únicamente aquellos casos con autorización de la Gerencia de Administración y Finanzas.
- k) La descarga de los equipos informáticos de archivos, programas y de cualquier material propiedad del INJUVE, sin la debida autorización de su jefatura inmediata superior.

## **IX. LINEAMIENTOS PARA EL USO DE TELEFONÍA**

### **1. Propósito**

Estos lineamientos tienen por objetivo definir los derechos y responsabilidades con relación a la telefonía fija y móvil y su adecuado uso como herramienta de trabajo.

### **2. Generales**

La telefonía es una herramienta de trabajo importante para el adecuado desempeño de las funciones, que deberá ser usada de forma racionalidad.

- a) Los servicios de telecomunicaciones y equipos telefónicos son propiedad del INJUVE.
- b) Deberá procurarse el uso de los servicios telefónicos exclusivamente dentro de la jornada laboral, excepcionalmente puede autorizarse el uso fuera de la jornada laboral para casos especialmente justificados.
- c) La telefonía y los accesorios asignados, deberán ser utilizados única y exclusivamente para las funciones y actividades relacionadas a las labores del INJUVE.
- d) Solamente en casos de emergencia o fuerza mayor se permite el uso del servicio telefónico para otros fines.
- e) Para la adquisición y asignación de líneas nuevas (fija o móvil) el Jefe de la Unidad debe solicitarlo a la Dirección General, y justificar la asignación de esta y se especificará el nombre y cargo del usuario final.



- f) La Dirección General comunicará a la Gerencia de Administración y Finanzas lo pertinente para el trámite que corresponda.
- g) El límite mensual del servicio se calculará de acuerdo a las necesidades del usuario la que deben consignarse en la solicitud del Jefe de cada Unidad, atendiendo políticas de austeridad y uso racional de los recursos.
- h) El Área de Informática será la responsable de la entrega del equipo telefónico (en telefonía móvil con accesorios) por medio de un documento de recepción al usuario responsable de este y notificará al encargado del activo fijo para su registro.
- i) En casos especiales y con la debida justificación se podrá autorizar de forma temporal el incremento al saldo. En todo caso solamente la Dirección General podrá autorizar este incremento
- j) En caso de robo o extravío del equipo de telefonía celular, el usuario tiene la obligación de informar al Área de Informática para el bloqueo del servicio y presentar la denuncia formal a la delegación de la PNC más cercana, esto con el fin de hacer efectivo el seguro del bien; los costos del deducible del seguro son responsabilidad del usuario en los casos que se establezca negligencia por parte de este.
- k) En caso de daño o destrucción del equipo telefónico, fijo o celular, el usuario responsable, debe notificar al jefe de la unidad correspondiente, y entregará el equipo al Área de Informática, luego se hará un diagnóstico para reparación o cambio total con apoyo del proveedor, según el caso y basados en el reporte técnico se deducirán los costos y en aquellos que sea por negligencia, descuido o maltrato del bien los costos generados por este evento serán responsabilidad del usuario.
- l) El equipo en reposición cuando sea necesario, debe ser igual, equivalente o superior al dañado, perdido o robado.
- m) En caso de retiro de personal con conocimiento previo o despido de este, el Área de Recursos Humanos deberá notificar con 3 días hábiles de anticipación al Área de Informática para requerir la entrega del teléfono móvil y sus accesorios.
- n) En el momento de renovación de servicios de telefonía, el Área de Informática resguardará dos de los equipos móviles del contrato finalizado como respaldo en caso de emergencias, falla, daño o robo de terminal, para seguir con el desempeño diario sin dificultades y mantener siempre con las herramientas necesarias al usuario; el resto, incluyendo los reservados de contratos anteriores serán rifados entre todo el personal del IINJUVE, sin costo alguno.

### **3. Responsabilidad del Área de Informática**

- a) Procurar un buen servicio de telefonía al INJUVE.
- b) Entregar el equipo de telefonía correspondiente a cada uno de los usuarios que lo requiera justificadamente.
- c) Entregar al responsable de activo fijo el inventario de los equipos telefónicos asignados.

- d) Ofrecer apoyo y soporte con el equipo telefónico y los servicios de este relacionados con el buen uso y labores del INJUVE.
- e) Entregar a la Unidad de Recursos Humanos el detalle de los números telefónicos asignados.
- f) Presentar el informe de consumo de los servicios de telefonía con el acta correspondiente a la Unidad Financiera para el pago de los servicios correspondientes.

#### **4. Derechos del usuario**

- a) Contar con el equipo y los servicios telefónicos necesarios para el desempeño de las labores.
- b) Contar con el apoyo y asistencia técnica del Área de Informática para la atención o mantenimiento de los equipos o servicios telefónicos.

#### **5. Responsabilidad del usuario**

- a) Hacer buen uso de los servicios de telefonía del INJUVE.
- b) Hacer uso exclusivo del servicio de telefonía para labores del Instituto.
- c) Dar adecuado mantenimiento y cuidado al equipo telefónico, para asegurar su óptimo funcionamiento.
- d) Configurar el bloqueo del teléfono móvil con la clave correspondiente o seguridad por patrón.
- e) Notificar inmediatamente en caso de robo o extravío del teléfono móvil a las autoridades correspondientes y al Área de Informática.
- f) Responder siempre las llamadas que se reciban dentro de la jornada laboral. En casos específicos se debe corresponder las llamadas fuera de la jornada laboral, por ejemplo: proyectos, eventos y cualquier otro suceso que involucre directa o indirectamente al INJUVE y que sea necesario su seguimiento.
- g) Instalar únicamente las cuentas institucionales de correo electrónico en los teléfonos móviles, en el caso de la Unidad de Comunicaciones también las redes sociales del INJUVE
- h) En los casos que se determine que el daño, pérdida o robo fue ocasionado por negligencia, descuido o mal uso del bien, el monto total del deducible del seguro del terminal asignado será cubierto por el usuario del mismo.
- i) Aplicar los lineamientos presentados en este documento.

#### **6. Telefonía móvil, servicio de datos y aplicaciones.**

- a) El servicio de datos móviles debe ser utilizado exclusivamente para fines laborales.
- b) En los teléfonos móviles, únicamente se deben configurar las cuentas de correo electrónico y redes sociales del Instituto en los casos autorizados.

- c) Se debe activar el "administrador de dispositivos" en los teléfonos con sistema operativo Android con el fin de proteger la información y los datos contenidos en este.
- d) En los servicios de mensajes de texto o SMS, WhatsApp, line, telegram u otros similares se prohíbe la divulgación de información confidencial y reservada.
- e) Se prohíbe la descarga de aplicaciones que tengan de forma directa o indirecta contenido ilegal, amenazador, abusivo, malicioso, agravante, difamatorio, vulgar, obsceno, pornográfico, invasivo de la privacidad, racial, cualquier otro que genere responsabilidades civiles o penales.
- f) Se realizará revisión y mantenimiento preventivo a los teléfonos móviles cada 3 meses para su respectiva actualización y depuración de aplicaciones.
- g) Cualquier consulta o soporte debe solicitarlo al Área de Informática, de ser necesario, el teléfono móvil puede ser enviado al proveedor para su reparación.

#### **X. ACTUALIZACIÓN Y VIGENCIA**

Estos lineamientos serán revisados anualmente por el Área de Informática y la Unidad de Comunicaciones y Protocolo, quienes podrán realizar las propuestas de reforma necesarias. La aprobación de los presentes Lineamientos y sus reformas, corresponderá a la Dirección General del INJUVE.

Estos lineamientos entrarán en vigencia a partir del día de su aprobación por parte de la Dirección General.

