



INSTITUTO SALVADOREÑO
DE DESARROLLO MUNICIPAL



DOCUMENTO CONTROLADO POR
LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN


Políticas para el uso y administración de Tecnologías de Información y Comunicación Institucional del ISDEM

Código: POGAINFO002

Versión 02


Fecha: 18 03 2016

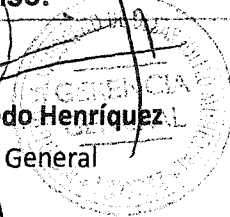
Elaboró:


Lic. Saúl Aguirre Alvarado
Gerente Administrativo

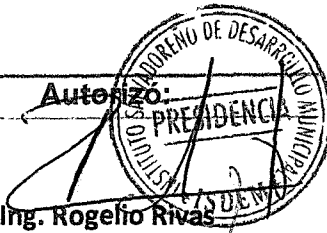


Revisó:


Lic. Juan Alfredo Henríquez
Gerente General




Autorizó:


Ing. Rogelio Rivas
Presidente del ISDEM



Vo.Bo.


Lic. Orlando Elías Castañeda
Jefe Unidad de Planificación



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO:.....	3
3. MARCO NORMATIVO:	4
4. DEFINICIONES:.....	4
5. DESARROLLO DE LA POLÍTICA:.....	6
5.1 ASPECTOS GENERALES	6
5.2 ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:	8
5.3 SOFTWARE Y SISTEMA DE INFORMACIÓN	9
5.4 SEGURIDAD DE HARDWARE.....	9
5.5 REDES DE COMUNICACIÓN.....	10

1. Introducción.

Las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), son aquellas herramientas que se necesitan para la gestión y transformación de la información y en particular para el uso de computadoras, equipos electrónicos con procesadores y programas; que permiten crear, modificar, trasladar, almacenar, administrar, proteger y recuperar dichos datos; también son considerados TIC la comunicación que es realizada a través de la tecnología informática utilizando hardware tales como teléfonos móviles o fijo; software o aplicaciones que utilizan sistemas informáticos tipo web que favorecen la interacción entre sus usuarios.

Tomando en cuenta lo anterior, podemos concluir que las TIC, se convierten en un instrumento de gestión o proyección institucional, no obstante debe implementarse el uso de las mismas dentro de un marco normativo que se trace el cumplimiento de los fines institucionales y evitando a toda costa una administración inadecuada de las mismas.

El presente documento, brinda directrices para regir el uso y administración de las TIC del ISDEM; asimismo se define aspectos generales y en específico sobre el almacenamiento de la información, software y sistemas de información, la seguridad de hardware y de las redes de comunicaciones. Esta política deberá ser revisada anualmente y de ser necesario realizarle actualizaciones a fin que su vigencia esté acorde a la realidad actual.

2. Objetivos del documento:

Las políticas para el uso y administración de las TIC del ISDEM, plantea los siguientes objetivos:

- 2.1. Dictar las políticas para regular los aspectos comunes a los diferentes servicios y actividades informáticas.
- 2.2. Garantizar el acceso y resguardo de la información digital sensible a las operaciones de la Institución.
- 2.3. Garantizar el uso adecuado y autorizado del Software, los Sistemas Informáticos y la información que éstos generan.
- 2.4. Garantizar la integridad y mantener el buen funcionamiento de los recursos de TIC en el ISDEM.
- 2.5. Garantizar la disponibilidad, el uso correcto y el debido funcionamiento de las redes de voz, redes sociales, así como el flujo de datos dentro y fuera de la institución.

3. Marco normativo:

La presente política tiene su origen normativo en los siguientes apartados:

3.1. Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas vigentes: Dar cumplimiento a lo regido en el Capítulo IV: Normas Relativas a la Comunicación, y en específico a los Artículos:

Adecuación de los Sistemas de Información y Comunicación.

Art. 90.- El Consejo Directivo, gerentes y jefaturas, diseñarán e implantarán los sistemas de información, los que estarán acordes con los planes estratégicos y los objetivos institucionales, debiendo ajustarse a sus características y necesidades.

Art. 92.- El ordenamiento adecuado de los archivos será una necesidad, siendo responsable del mismo, cada encargado de ejecución en acuerdo con la gerencia o jefatura del área a que pertenezca, todo esto en el marco de la política que al efecto se haya emitido institucionalmente.

Características de la información

Art. 94.- El Consejo Directivo, gerentes y jefaturas, deberán asegurar que la información que se procese sea confiable, oportuna, suficiente y pertinente.

Art. 96.- Las comunicaciones internas, serán ordenadas manteniendo en todo momento apego a los canales formales de comunicación y a las políticas e instrucciones emitidas por el Gerente General, para ese efecto.

En lo relacionado a la socialización de este documento:

Se establece en la Política de Gestión del Conocimiento del ISDEM, numeral 3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS, el Departamento de informática, difundirá este documento en la página WEB Institucional.

4. Definiciones:

En el marco de las Políticas se entenderá la definición de:

4.1. **Administrador de sistema:** facultad otorgada a una unidad administrativa para otorgar los niveles de acceso dentro de un sistema.

4.2. **Archivos personales de tipo multimedia:** se refiere a los archivos de sonido, video, fotografía, animaciones que no son propios de la institución.

4.3. **Carta de aceptación:** documento en el que la unidad usuaria principal de un sistema

da por aceptada un sistema informático para ser utilizado de manera definitiva.

4.4. **Credenciales informáticas:** se refiere a la información necesaria, cuenta y contraseña, para tener acceso a los diferentes sistemas o servicios informáticos.

4.5. **Conflictos de conexión:** problemas para lograr una comunicación efectiva entre los equipos informáticos.

4.6. **Documento de Referencia de Proyecto (DRP):** documento que detalla todo lo requerido para iniciar un proyecto de software o hardware, así como sus diferentes etapas y procesos de desarrollo hasta su finalización. Debidamente firmado y aceptado por las partes involucradas y el cual es proporcionado por el Departamento de Informática.

4.7. **Equipos tecnológicos:** todo componente de hardware.

4.8. **Estándares de la Industria:** principios y prácticas internacionales ampliamente probadas y utilizadas en diferentes áreas de la Informática.

4.9. **Hardware:** componentes físicos de un equipo informático.

4.10. **Intercomunicación de oficinas institucionales:** forma de establecer comunicación de voz y datos entre todas las dependencias del Instituto.

4.11. **Mensajería instantánea:** es una forma de comunicación en tiempo real entre dos o más personas basada en texto. El texto es enviado a través de dispositivos conectados a una red como Internet.

4.12. **Ocio digital:** actividad realizada por un individuo, que le consume en gran medida su tiempo y que está estrechamente ligada a las posibilidades o accesos que le permiten las TIC.

4.13. **Producción o sistema informático en producción:** se refiere específicamente al software o sistema que representa un producto terminado y que ya está produciendo datos reales y específicos sobre la programación que se solicitó para su funcionamiento o creación.

4.14. **Red de datos:** medio utilizado para la comunicación entre equipos tecnológicos

4.15. **Recursos tecnológicos:** recursos tangible e intangibles de las TIC, como lo son: computadoras, impresoras, escáner, cámaras, programas de computadoras, teléfonos celulares, inalámbricos y fijos, cables de red de voz o datos activos o inactivos, entre otros.

4.16. **Sistema Informático:** programa de computadora que registra, procesa y provee

información para actividades específicas.

4.17. **Sitios inadecuados:** sitios de Internet a los que no se permitirá el acceso.

4.18. **Software:** programas, sistemas y aplicaciones de computadora.

4.19. **TIC:** Tecnología de la Información y de la Comunicación

4.20. **Tabla de Tiempos de Respuesta para Servicios Informáticos:** formato donde detallan los tiempos de trabajo, para realizar una tarea del Departamento de Informática en cada unidad organizativa que así lo requiera.

4.21. **Usuarios de los Sistemas Informáticos:** faculta a una unidad administrativa para trabajar y desarrollar funciones dentro de un sistema.

4.22. **Usuario principal de sistema:** unidad organizativa que tiene mayor incidencia para el uso de un Sistema.

4.23. **Redes sociales:** sistemas digitales o virtuales que utilizan el internet para generar vínculos entre usuarios, socialización de tendencias o formas de pensar, obrar y sentir que fácilmente trascienden al ámbito internacional, que pueden o no causar expectación.

5. Desarrollo:

5.1. Aspectos generales

5.1.1. El Departamento de Informática es el encargado de la distribución, traslados, control, entrega e instalación de los recursos tecnológicos a los usuarios de las diferentes unidades dependiendo de las funciones a realizar. Estos recursos están asignados al puesto funcional de trabajo del área organizativa. Si el usuario es trasladado o promovido, este no está facultado a mover o trasladar el recurso tecnológico que utilizaba sin previa autorización del Departamento de Informática.

5.1.2 Toda solicitud de traslado o reasignación de equipo tecnológico deberá de ser remitida por escrito al Departamento de Informática, quien evaluará la solicitud tomando en cuenta las mejores prácticas de distribución según el uso de los recursos tecnológicos dentro de la institución y las funciones a realizar; la solicitud podrá ser aceptada y ejecutada o podrá ser denegada y llevar una propuesta que resuelva la necesidad del traslado o reasignación.

5.1.3. El Departamento de Informática, establecerá los tiempos estimados para la asistencia oportuna y eficaz de sus servicios en la "Tabla de Tiempos de Respuesta

para Servicios Informáticos”.

5.1.4. Cada usuario es responsable sobre el Recurso Tecnológico asignado de:

- a. El cuidado y buen uso para realizar sus labores, siguiendo las recomendaciones establecidas en los manuales propios del fabricante.
- b. Informar oportunamente el mal funcionamiento o necesidades de reparación.
- c. Entregar o devolver en buenas condiciones o con el normal desgaste de uso, en caso que se le haya sido requerido o a su finalización de contrato.
- d. En caso de robo, pérdida o hurto deberá de interponer la denuncia policial y a su vez informar al departamento de informática sobre el hecho, para recibir instrucciones.
- e. Responder por los costos incurridos en caso de daño por negligencia y/o descuido.

5.1.5. Todo servidor público a quien se le haya asignado uso de servicio de correo electrónico, recibirá del Departamento de Informática "Hoja de Credenciales Informáticas", que contendrá "Cuenta de Usuario" y "Contraseña Temporal". La información que circule por tal medio es propiedad del ISDEM, por lo tanto debe instarse a los usuarios al uso responsable y eficiente de tal herramienta de trabajo. El ISDEM, podrá contar con herramientas para el monitoreo del uso de tales instrumentos.

5.1.6. Es responsabilidad de cada usuario personalizar las contraseñas de carácter temporal y mantener la confidencialidad de estos datos.

5.1.7. Todas las contraseñas de los usuarios tendrán un período de vigencia, el cual será determinado por el Departamento de Informática.

5.1.8. Para toda solicitud de adquisición de Recursos Tecnológicos, será el Departamento de Informática quien proporcione las especificaciones técnicas correspondientes, basadas en el respectivo análisis técnico, económico y funcional con el propósito de seleccionar el producto que mayor beneficio represente para la Institución.

5.1.9. Toda planificación para la gestión de compra, adquisición, mejora o traslado de las TIC, deberá contar con la asesoría y el visto bueno del Departamento de Informática, quien deberá estar informado de todo el proceso y deberá de concluirlo o recibirlo para certificar si cumple con lo requerido antes de ser



utilizado formalmente.

5.1.10 La incorporación de nuevas empleadas o empleados deberá ser informada con una semana de anticipación y de forma escrita al Departamento de Informática, para que este analice la compra o reasignación del recurso tecnológico más adecuado a utilizar.

5.1.11 Es responsabilidad del Departamento de Informática, el mantenimiento preventivo o correctivo de las TIC dentro de la institución, quien garantizará el correcto funcionamiento de estas. Las labores de mantenimiento deberán ser calendarizadas de forma anual, semestral o trimestral según sea la necesidad en cada caso. Las áreas administrativas deberán respetar las actividades planificadas por este departamento, permitiendo las labores de mantenimiento correspondientes.

5.2. Almacenamiento de la información

5.2.1. Toda la información manejada en las TIC, son propiedad exclusiva del ISDEM, quedando prohibido la revelación de tal información; lo anterior sin perjuicio de lo mandatado en la Ley de Acceso a la Información Pública

5.2.2. El Departamento de Informática definirá y establecerá el lugar y los mecanismos adecuados para el almacenamiento de la información Institucional. Los cuales deberán permitir la gestión y acceso de la misma.

5.2.3. Es responsabilidad del usuario almacenar la información Institucional en los lugares establecidos por el Departamento de Informática, para asegurar su disponibilidad y evitar posibles pérdidas.

5.2.4. Se prohíbe guardar archivos personales de tipo multimedia y otros, que atenten contra la capacidad de almacenamiento en las computadoras y dispositivos móviles institucionales.

5.2.5 Se prohíbe el acceso o la instalación de juegos o programas que fomenten el ocio digital; excepcionalmente se permitirá instalación de software, lo cual deberá contar la autorización expresa del Departamento de Informática.

5.2.6. El Departamento de Informática será el responsable de respaldar la información de trabajo y el que produzcan los diferentes Sistemas Informáticos.

5.3. Software y sistemas de información

5.3.1. El Departamento de Informática, definirá e instalará el software legalmente autorizado para utilizarse en los Recursos Tecnológicos Institucionales.

5.3.2. El Departamento de Informática, será el administrador de los proyectos de sistemas informáticos que se desarrollen con recursos internos o externos, con el propósito de garantizar soluciones de calidad. Estos proyectos se iniciaran y documentaran por medio de un Documento de Referencia de Proyecto (DRP) que incluye todo lo requerido para iniciar el proyecto, sus diferentes etapas y procesos de desarrollo hasta su finalización.

5.3.3. Todo Sistema Informático antes de entrar a producción deberá contar con la correspondiente "Carta de Aceptación", donde la unidad organizativa usuaria garantiza que los datos que se registran, los procesos que contiene y los reportes que genera la aplicación son los requeridos según el Documento de Referencia del Proyecto.

5.3.4. Para todo sistema informático en producción se definirá como administrador el área organizativa usuaria principal.

5.3.5. Las usuarias o usuarios de los sistemas informáticos en producción, serán responsables de la calidad y veracidad de los datos que se ingresen u obtienen.

5.3.6 Los sistemas de información que sean desarrollados por el Departamento de Informática serán propiedad del ISDEM, y deberán ser usados para el propósito que fueron diseñados, quedando prohibido su uso para beneficio personal o ajeno a la institución.

5.4. Seguridad de hardware

5.4.1. El Departamento de Informática es el único facultado a remover, sustituir, agregar partes o componentes y realizar reparaciones a los recursos tecnológicos.

5.4.2. El Departamento de Informática trasladará los recursos tecnológicos que se requieran movilizar de una ubicación física a otra, sea de forma definitiva o temporal; siempre y cuando este proceso esté debidamente autorizado según la normativa vigente para el Registro y Control de activos del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal, numerales 6.10 y 6.11.

5.4.3 El Departamento de Informática tiene la facultad de nombrar, capacitar o entrenar a cualquier empleada o empleado que tenga las capacidades adecuadas, para que realice una tarea repetitiva o mecánica respecto al manejo, conexión o

reconexión de las TIC, dentro o fuera de la institución cuando sea necesario.

5.4.4 Ningún Recurso Tecnológico, podrá ser asignado o utilizado para su normal uso, sin tener la debida codificación de activo fijo, según así le corresponda. Una vez entregados a la usuaria o usuario estos deben ser usados para el propósito que fueron suministrados, quedando prohibido su uso para beneficio personal o ajeno a la institución.

5.5. Redes de comunicaciones

5.5.1. El Departamento de Informática, aplicará los estándares de la industria sobre las Redes de Comunicaciones, basado en el respectivo análisis técnico y económico, con el propósito de seleccionar la mejor alternativa.

5.5.2. El Departamento de Informática, será el administrador para los proyectos de montaje de Redes de Comunicación de voz y de datos.

5.5.3. El Departamento de Informática, mantendrá activa las soluciones más adecuadas para seguridad perimetral, a fin de garantizar el flujo de la información que envía y recibe la institución.

5.5.4. El Departamento de Informática, definirá las mejores alternativas para intercomunicar a las diferentes dependencias de la institución.

5.5.5. Únicamente el Departamento de Informática, podrá configurar y asignar los valores necesarios para la comunicación de los equipos en la red de datos, a fin de evitar conflictos de conexión entre estos equipos.

5.5.6. El servicio de internet institucional será estrictamente de carácter laboral, por lo cual el Departamento de informática, deberá aplicar los filtros necesarios para evitar el acceso a sitios inadecuados.

5.5.7 El uso de las redes sociales dentro de la institución se mantiene cerrado para evitar pérdida de tiempo o la posible generación de ocio digital dentro de las horas laborales.

5.5.8 Sin perjuicio de la prohibición anterior y considerando que las redes sociales pueden ser de beneficio para la institución; podrá solicitarse su habilitación, siempre y cuando se justifique que tal solicitud lleva fines estrictamente laborales; el Departamento de Informática analizará su procedencia, para lo cual deberá tener en cuenta lo siguiente:

a) El Departamento de Informática, clasifica las redes sociales de la siguiente manera:

Red Social Genérica: Sus miembros están relacionados social, familiar y sentimentalmente, pueden configurarse para ser usadas de forma profesional pero realmente no lo son. Son las más numerosas y conocidas a nivel mundial. Las más conocidas que a la fecha de este documento existen: Facebook, Instagram, Google+, Tweeter.

Red Profesional: Sus miembros están relacionados laboral y profesionalmente, sirven para intercambiar experiencias de trabajo, desempeño y logro de objetivos, generan conocimientos y la concertación de nuevos empleos. Las más conocidas que a la fecha de este documento existen: LinkedIn, Xing, Viadeo.

Red Social Temática: Sus miembros están relacionados por un tema en concreto, un hobby, rol o actividad en común. Las más conocidas que a la fecha de este documento existen: Flickr, Pinterest, Youtube.

b) El uso de la red social deberá ser estrictamente de uso institucional, y deberá de estar siempre ligada al que hacer del ISDEM.

c) El uso de la red social, estará bajo la responsabilidad de un empleado específico y del equipo informático, con su marca, modelo y serie que le permita el acceso a esta.

d) La solicitud deberá ser enviada al Departamento de Informática de forma escrita, señalando el tipo de red social al que necesita acceso y especificar el nombre de la misma según literal a), deberá expresar de forma detallada las labores institucionales que se realizarán.

5.5.9. El servicio de correo electrónico institucional así como otras tecnologías para mensajería instantánea debidamente autorizadas por el Departamento de Informática, serán estrictamente de carácter laboral, como una herramienta de comunicación interna y externa para el intercambio de información oficial.





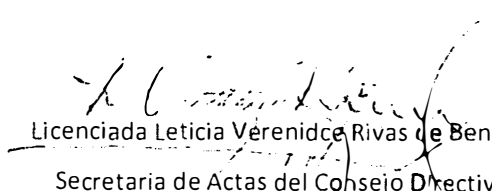
**INSTITUTO SALVADOREÑO
DE DESARROLLO MUNICIPAL**

LA INFRASCRITA SECRETARIA DE ACTAS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE DESARROLLO MUNICIPAL - ISDEM, CERTIFICA:

Que en Sesión Ordinaria de Consejo Directivo, celebrada a las once horas y diez minutos día dieciocho de marzo de dos mil dieciséis, se encuentra el acuerdo número **OCHO**, del acta número **ONCE**, que literalmente dice:

8. SOLICITUD DE APROBACIÓN DE POLÍTICAS PARA EL USO Y ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE DESARROLLO MUNICIPAL (ISDEM): Los miembros del honorable Consejo Directivo por unanimidad **ACUERDAN:** a) Aprobar la reforma de las "Políticas para el uso y administración de tecnologías de información y comunicación institucional del ISDEM"; b) Instruir a la Unidad de Planificación del ISDEM para que dote el presente documento de los estándares de documento controlado y lo haga conocer a las empleadas y empleados del ISDEM; c) Queda derogado el documento aprobado mediante acuerdo número CINCO - CUATRO, del acta número DOS, de sesión de Consejo Directivo del día once de enero del dos mil trece; d) Remítase un ejemplar de tal documento a la Unidad de Acceso a la Información Pública del ISDEM para que ponga a disposición tal documento por constituir el mismo información oficiosa.

ES CONFORME, con su original con el cual se confrontó y para los usos que se estimen convenientes, extendiendo, firma y sello la presente Certificación en la ciudad de San Salvador, a los dieciocho días del mes de marzo de dos mil dieciséis.


Licenciada Leticia Verónica Rivas de Benítez
Secretaria de Actas del Consejo Directivo



Gerencia General
Gerencia Administrativa
UPLAN
Jurídico
UAIP
Auditoría

Handwritten notes:
16/03/16
3:52 pm

