



# Manual de Políticas y Procedimientos de las Tecnologías de Información y comunicación del Instituto Crecer Juntos

**AÑO 2024**

GOBIERNO DE EL SALVADOR



## Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO CRECER JUNTOS .....</b> | <b>4</b>  |
| <b>CAPÍTULO I .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>GENERALIDADES .....</b>   | <b>4</b>  |
| 1.1. Objetivo.....   | 4         |
| 1.2. Alcance y campo de aplicación.....  | 4         |
| 1.3. Base legal.....   | 4         |
| 1.4. Definiciones.....   | 4         |
| <b>CAPÍTULO II .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>DESARROLLO.....</b>   | <b>5</b>  |
| 2.1. Políticas.....  | 5         |
| 2.2. Procedimientos.....   | 9         |
| 2.1. Control de formatos y anexos. ....  | 11        |
| <b>CAPITULO III.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>VIGENCIA.....</b>   | <b>11</b> |





## Acuerdo de Dirección Ejecutiva ICJ-DE-033-2024

San Salvador, 30 de septiembre de 2024. El Instituto Crecer Juntos,

### Considerando:

- I. Que la Constitución de la República, en el artículo 34, reconoce a las niñas y niños el derecho a vivir en condiciones familiares y ambientales que le permitan su desarrollo integral, para lo cual tendrá la protección del Estado. La Ley establecerá y determinará los deberes del Estado y creará las instituciones para la protección de la maternidad y de la infancia.
- II. Que la Ley Crecer Juntos para la Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia crea el Instituto Crecer Juntos como institución oficial con personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía en lo técnico, financiero y administrativo; referente en materia de Primera Infancia; con énfasis en la atención de niñas y niños desde su gestación hasta cumplir los cuatro años, que forma parte del Sistema Nacional de Protección Integral a la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia.
- III. Que Los Lineamientos Específicos para la Elaboración del Proyecto de Normas Técnicas de Control Interno Específicas por las Entidades del Sector Público, reconoce, que la normativa interna es uno de los aspectos a considerar en el Sistema de Control Interno de cada entidad del sector público y uno de los documentos normativos que deberá establecerse es el Manual de Políticas y Procedimientos de las Tecnologías de Información, que definirá los controles aplicables al procesamiento electrónico de datos, con el propósito de salvaguardar el diseño, ciclo de operación y desarrollo de los sistemas; así como, la utilización de los sistemas operativos y equipos tecnológicos. Asimismo, estipula que deberá establecerse el Manual de Uso de Tecnologías de Información y Comunicación, que definirá los controles generales para la infraestructura tecnológica, seguridad de la administración de las bases de datos, adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información, procesamiento de datos y herramientas tecnológicas, que incluyen las medidas, políticas y procedimientos para garantizar el funcionamiento continuo y correcto de los sistemas de información..
- IV. Que es necesario emitir el Manual de Políticas y Procedimientos de las Tecnologías de Información y Comunicación del Instituto Crecer Juntos, a efecto de permitirle cumplir, de manera eficaz y eficiente, sus obligaciones legales en materia administrativa y fiscal.

### Por tanto:

En uso de sus facultades legales,

### Acuerda,

Emitir el siguiente:





## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO CRECER JUNTOS

### CAPÍTULO I GENERALIDADES

#### 1.1. Objetivo

Establecer los controles aplicables al procesamiento electrónico de datos, con el propósito de salvaguardar el diseño, ciclo de operación y desarrollo de los sistemas; así como, la utilización de los sistemas operativos y equipos tecnológicos del Instituto Crecer Juntos.

#### 1.2. Alcance y campo de aplicación

##### 1.2.1. Alcance:

Comprende las políticas y procedimientos para el procesamiento electrónico de datos, con el propósito de salvaguardar el diseño, ciclo de operación y desarrollo de los sistemas; así como, la utilización de los sistemas operativos y equipos tecnológicos del Instituto Crecer Juntos, en adelante, ICJ.

##### 1.2.2. Campo de aplicación:

El presente instructivo es de obligatoria aplicación para todas las Unidades Organizativas del ICJ.

#### 1.3. Base legal

1.3.1. Circular Externa No. 03/2018. Lineamientos Específicos para la Elaboración del Proyecto de Normas Técnicas de Control Interno Específicas por las Entidades del Sector Público. Art. 63, 64 y 65.

#### 1.4. Definiciones

- **Alta autoridad:** funcionario público que desempeña cargo de Gerente o Director/a Ejecutivo en el ICJ.
- **Automatización:** La automatización es un sistema donde se transfieren tareas realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos, que sirven para estandarizar los procesos de trabajo; desarrollar componentes reutilizables y configurables; y automatizar actividades rutinarias con las tecnologías adecuadas.
- **Integridad de la información:** La información solo puede ser modificada por quien está autorizado y de manera controlada.
- **Jefatura de Unidad Organizativa:** Empleado público responsable jerárquicamente de una unidad organizativa determinada.
- **Seguridad de la información:** Es el conjunto de medidas preventivas y correctivas de las instituciones y de los sistemas tecnológicos que permiten, resguardar y proteger la información, buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de esta.
- **Unidad organizativa:** Instancias de la estructura organizacional, que según el organigrama vigente dependen directamente de una alta autoridad del Instituto Crecer Juntos.
- **Vulnerabilidad:** posibilidad de ocurrencia de la materialización de una amenaza sobre un Activo.





## **CAPÍTULO II DESARROLLO**

### **2.1. Políticas**

#### **2.1.1. Políticas Generales**

- 2.1.1.1. El presente documento normativo deberá actualizarse cada vez que sea necesario para poder implementar un proceso de mejora continua en la gestión de las tecnologías de información.
- 2.1.1.2. El DTDI, elaborará y ejecutará el presupuesto que sea destinado para la gestión de las tecnologías de información y comunicación institucional y los proyectos tecnológicos viables a desarrollar, conforme a su nivel de madurez tecnológico de acuerdo con su tamaño, alcance y ámbito de gestión, los objetivos estratégicos y operativos de la institución y acorde con el plan de compras institucional.
- 2.1.1.3. El DTDI debe gestionar el equipamiento de todas las unidades organizativas, técnicas y administrativas, de acuerdo con la disposición y el presupuesto destinado para la compra de bienes y servicios.
- 2.1.1.4. El Departamento de Tecnología y Desarrollo Informático, en adelante, DTDI, será la Unidad Organizativa responsable de gestionar el ciclo de los sistemas operativos y equipos tecnológicos del ICJ.
- 2.1.1.5. El DTDI, gestionará el ciclo de operación y desarrollo de sistemas y equipos tecnológicos, estableciendo bases y acciones tendientes a:
  - Fomentar el desarrollo de una estructura informática institucional, innovadora, compatible, segura y eficiente.
  - Promover la optimización de los recursos humanos y materiales por medio del uso de sistemas informáticos adecuados.
  - Optimizar los recursos financieros destinados a las tecnologías de la información.
  - Fomentar la automatización eficiente de los procesos administrativos y operativos, institucionales.

#### **2.1.2. Políticas específicas para el uso de licencias de software**

- 2.1.2.1. Es responsabilidad de la DTDI, levantar por cada equipo tecnológico instalado, el registro administrativo de hardware y software correspondiente, indicando en ella las disposiciones establecidas para un uso ético y adecuado, las cuales deberán ser respetadas por todo el personal del ICJ.
- 2.1.2.2. El DTDI deberá mantener bajo su administración las licencias originales que se adquieran en la modalidad de compra respectiva.
- 2.1.2.3. El personal del ICJ no podrá instalar software en los equipos asignados, siendo esta responsabilidad exclusiva del DTDI en cuanto a la autorización y su instalación.
- 2.1.2.4. Se prohíbe el uso de software obtenido de cualquier otra fuente que pueda amenazar la seguridad y aspectos legales del ICJ.
- 2.1.2.5. Será responsabilidad del DTDI, velar por el cumplimiento y respeto de las disposiciones establecidas en el registro administrativo de software o hardware instalado, del personal institucional que tenga bajo su responsabilidad el uso de una computadora, realizando para ello inspecciones periódicas anunciadas o sorpresivas.





- 2.1.2.6. Cuando la DTDI compruebe ilegalidad en el uso de softwares, borrará copias instaladas en el equipo informático, sin previa autorización del personal institucional, debiendo informar a la jefatura inmediata superior para los efectos administrativos correspondientes.
- 2.1.2.7. Toda licencia de software que no esté en uso podrá ser reasignada por la DTDI, en alineación a las necesidades institucionales.
- 2.1.2.8. El ICJ podrá optar por el uso de software libre, pero siempre se deberá justificar las necesidades de su utilización, siendo la DTDI, la responsable de efectuar el análisis técnico correspondiente, para asegurar que no sea fuente de código malicioso que pudiese afectar el recurso informático institucional.

### 2.1.3. Políticas específicas para el control de Equipo Informático y telefonía móvil

- 2.1.3.1. El proceso de recepción de todo equipo informático nuevo se realizará en coordinación con la Sección de Activo Fijo del Departamento de Administración, Bienes y Servicios, de acuerdo con los procedimientos establecidos y apoyándose en las especificaciones técnicas aprobadas por el DTDI.
- 2.1.3.2. Cada equipo informático deberá poseer un registro de mantenimiento preventivo actualizado, en el que se detallarán las actividades de mantenimiento realizadas. Dicha actualización será responsabilidad del DTDI.
- 2.1.3.3. Se deberá programar y ejecutar anualmente el mantenimiento preventivo a cada equipo informático, siendo responsabilidad del DTDI incluir en el plan de compras anual, el presupuesto para la adquisición de los materiales que se utilizarán en dicho servicio o la contratación de una empresa especializada en dichos tipos de equipos.
- 2.1.3.4. Toda anomalía relacionada al funcionamiento del equipo informático institucional deberá ser reportada oportunamente por la persona responsable del mismo al DTDI.
- 2.1.3.5. Ningún personal institucional está autorizado a remover la cubierta, quitar o dañar la etiqueta de garantía de un equipo informático, esta responsabilidad será exclusivamente del DTDI.
- 2.1.3.6. El DTDI en coordinación con la Sección de Activo Fijo, serán responsables de llevar un control de la ubicación de todo recurso informático, por lo que las jefaturas de Unidades Organizativas o Altas Autoridades deberán informar al DTDI cualquier movimiento o traslado de los recursos informáticos.
- 2.1.3.7. El DTDI, será responsable de la administración del contrato de telefonía y se encargará de asignar un dispositivo móvil a cada empleado o empleada, también tendrá a disposición tablets y dispositivos similares, los cuales asignará de acuerdo sean necesarios.

### 2.1.4. Políticas específicas para el cuidado y uso de equipos

- 2.1.4.1. Se prohíbe exponer el equipo informático institucional a todo tipo de alimentos, bebidas, materiales o sustancias que puedan dañarlo.
- 2.1.4.2. El buen uso y funcionamiento de los equipos informáticos es responsabilidad del personal institucional que lo tiene asignado.
- 2.1.4.3. Todo traslado de equipo informático deberá ser informado por la Jefatura de Unidad Organizativa, al DTDI y a la sección de activo fijo.
- 2.1.4.4. Todo equipo informático adquirido, deberá contar con una adecuada instalación eléctrica y los equipos o accesorios que se consideren necesarios para su adecuada protección.





- 2.1.4.5. Cualquier daño ocasionado al equipo informático, por negligencia comprobada del personal institucional, se reportará a la Jefatura de la Unidad Organizativa correspondiente, para la deducción de responsabilidades y para que realice los trámites necesarios para la reparación o sustitución del bien según aplique.
- 2.1.4.6. El mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos será coordinado por el DTDI.
- 2.1.4.7. Al momento de contratar un nuevo servicio de telecomunicación que implique entrega de equipos móviles para uso institucional del personal, el equipo del anterior contrato quedará en posesión del usuario final. Dicha disposición no aplicará para el chip del número institucional asignado.
- 2.1.4.8. El uso de saldos y planes de internet de la telefonía móvil deberá ser de uso exclusivo para los fines institucionales. En el caso de agotar los saldos o planes de internet contratados, será responsabilidad del personal realizar la recarga correspondiente.

### 2.1.5. Políticas específicas para la administración y utilización de redes y servicios de internet

- 2.1.5.1. El DTDI será responsable de gestionar las políticas de seguridad, así como, de administrar y monitorear el uso de las redes institucionales.
- 2.1.5.2. El DTDI tendrá la responsabilidad de brindar el soporte técnico necesario para el buen funcionamiento de las páginas web oficiales, del cual el ICJ podrá designar la Unidad Correspondiente para el control de la calidad comunicacional. La responsabilidad de facilitar la información para actualizar, asegurar y verificar el contenido de dichos sitios web, será de las Unidades Organizativas relacionadas misionalmente al contenido técnico.
- 2.1.5.3. EL DTDI, deberá de controlar y restringir el acceso a los sitios WEB en las categorías que riñan con las disposiciones establecidas en las leyes vigentes y/o no cumplan con los objetivos institucionales.
- 2.1.5.4. El personal institucional deberá utilizar el servicio de internet únicamente para fines institucionales.

### 2.1.6. Políticas específicas para Sistemas Informáticos.

- 2.1.6.1. Toda instalación, desarrollo o modificación de los sistemas informáticos institucionales, deberá ser solicitada a la DTDI, según corresponda.
- 2.1.6.2. Las Unidades Organizativas serán responsables de presentar la solicitud para el desarrollo de los sistemas informáticos en los formatos establecidos por el DTDI, los cuales conforme a su complejidad podrán acompañarse de perfiles de proyectos u otra documentación necesaria para su desarrollo.
- 2.1.6.3. El DTDI será responsable de atender y resolver los problemas que en cuanto a uso y funcionamiento de los sistemas institucionales puedan presentarse.
- 2.1.6.4. Todos los sistemas informáticos desarrollados y adquiridos, serán propiedad del Instituto Crecer Juntos, por lo que ningún empleado o empleada podrá comercializarlo.
- 2.1.6.5. El DTDI, en conjunto con las unidades organizativas deberán elaborar los manuales técnicos de uso de los sistemas informáticos desarrollados, los cuales deberán remitirse al DTDI para la custodia correspondiente.





2.1.6.6. La calidad de los datos que se ingresarán en los sistemas informáticos institucionales será responsabilidad del personal institucional que realiza los registros en cada Unidad Organizativa.

### 2.1.7. Políticas específicas para sistemas y nueva tecnología proporcionada por entidades externas.

2.1.7.1. Las Jefaturas de Unidades Organizativas deberán informar e integrar al DTDI en cualquier proceso de adquisición y de implementación de sistemas que se basan en el uso de tecnologías informáticas.

2.1.7.2. La Unidad de Compras Públicas y las Jefaturas de Unidades Organizativas, deberán asegurarse de que, en los contratos de adquisición de sistemas basados en él un plan de formación, copia de manuales, especificaciones técnicas, licencias originales del software y copias de las garantías de los equipos a nombre del ICJ.

2.1.7.3. Las Jefaturas de Unidades Organizativas, deberán asegurar que los proveedores de sistemas que se basan en el uso de tecnologías informáticas incluyan en su plan de capacitación a un representante del DTDI.

### 2.1.8. Políticas específicas para manejo de datos e/o información

2.1.8.1. Todo personal institucional que utilice sistemas informáticos institucionales será responsable del buen uso y confidencialidad de la información generada, quedando prohibida la utilización de dicha información para fines incompatibles a los intereses del ICJ.

2.1.8.2. Es responsabilidad del personal institucional realizar respaldos periódicos de toda la información producida mediante el uso de software de oficina y/o especializado, en atención a los tiempos y lineamientos técnicos establecidos por el DTDI.

2.1.8.3. El DTDI es responsable de realizar los respaldos de datos que residen en los servidores de datos institucionales.

2.1.8.4. Toda documentación elaborada por el personal institucional en sistemas ofimáticos y otros tipos de software, será propiedad del ICJ, por lo que deberá ser resguardada adecuadamente por cada personal institucional y entregada a su jefatura inmediata acorde a los lineamientos establecidos por la sección de gestión documental y archivo, si este se retira de sus funciones en la institución.

2.1.8.5. El DTDI deberá efectuar un respaldo de toda la documentación desarrollada y de correos electrónicos que se encuentren en la computadora, ante el retiro del personal institucional, con el fin de asegurar el resguardo de dicha información.

2.1.8.6. En cuanto a la administración de los correos electrónicos, se aplicarán las disposiciones que se emitan por parte del órgano ejecutivo o legislativo.

### 2.1.9. Políticas específicas para Planes de Contingencia

2.1.9.1. El DTDI, deberá incorporar en el Plan de Contingencia para el resguardo y protección de personas, bienes e información, todos los elementos necesarios para asegurar la continuidad del funcionamiento de los sistemas informáticos y el resguardo de la información del ICJ ante cualquier situación o evento no previsible.





### 2.1.10. Políticas específicas para el uso de contraseñas

- 2.1.10.1. El manejo seguro de toda contraseña es responsabilidad del personal institucional.
- 2.1.10.2. La contraseña debe cumplir los requerimientos de seguridad establecidos por el DTDI en atención a los softwares a utilizar.
- 2.1.10.3. La contraseña y demás información de ingreso a sistemas es de uso de cada personal institucional, estando prohibido compartir la información que permita el acceso a cuentas o usuarios de sistemas ajenos.

### 2.1.11. Políticas específicas para el uso de correo electrónico

- 2.1.11.1. Las cuentas de correo electrónico que se asignen al personal institucional serán para uso oficial, y se formarán utilizando el nombre y apellido del empleado o empleada público a la que será asignado.
- 2.1.11.2. Está prohibido abrir archivos adjuntos de correo electrónico recibidos de remitentes desconocidos, ya que pueden contener virus u otros códigos dañinos, que pueden poner en riesgo la fidelidad de la información almacenada en los equipos.
- 2.1.11.3. El personal institucional no deberá enviar mensajes, ni suscribirse a sitios que no correspondan al quehacer institucional.
- 2.1.11.4. Toda solicitud de creación de una cuenta de correo electrónico que facilite la comunicación externa institucional podrá ser autorizada por la Jefatura de Unidad Organizativa, quien justificará y explicará el uso que se dará a dicho servicio, debiendo solicitarlo al DTDI. Para el caso de las cuentas del personal del ICJ será responsabilidad del DGTH generar la información pertinente para la creación de la cuenta

### 2.1.12. Políticas específicas para la adquisición de recurso informático

- 2.1.12.1. Toda adquisición de recurso informático deberá contar con la validación técnica del DTDI, previo a realizar una compra pública o un proceso de gestión de cooperación.
- 2.1.12.2. No se autorizará la compra o gestión de bienes informáticos usados o remanufacturados.
- 2.1.12.3. Toda adquisición o gestión de bienes informáticos deberá estar amparada por una garantía por parte del fabricante, o en su defecto del distribuidor (proveedor).
- 2.1.12.4. El ICJ renovará sus equipos informáticos basados en los siguientes criterios:
  - Tiempo de uso del equipo.
  - Insuficiencia de las especificaciones técnicas para el uso designado del equipo.
  - Condiciones de funcionamiento del equipo, el cual se revisará en forma anual durante el servicio de mantenimiento de este.

## 2.2. Procedimientos

### 2.2.1. Procedimiento para la adquisición de recurso informático

| No de acción | Responsable | Descripción   |
|--------------|-------------|---|
| 01           | DTD         | Solicita necesidades de recursos informáticos a Unidades organizativas y consolida propuesta para presentación a Gerencia de Operaciones. |





|    |                           |  |
|----|---------------------------|--|
| 02 | Gerencia de Operaciones   | Revisa y autoriza las necesidades de recursos informáticos con base en las necesidades institucionales                                 |
| 03 | DTDI                      | Realiza requerimiento de compra conforme a la LCP  |
| 04 | Administrador de contrato | Reciben equipos informáticos, accesorios y/o licencias por parte de proveedores y verifica este acorde al requerimiento de compra.     |
| 05 | Sección de Activo Fijo    | Realiza el registro administrativo   |
| 06 | DTDI                      | Configura y entrega equipo informático, accesorios e/o instala licencias.  |
| 07 | Unidades Organizativas    | Reciben de conformidad en los formularios correspondientes   |
| 08 | DTDI                      | Entrega copias de registro administrativo en formato digital al personal institucional responsable, con copia a la jefatura inmediata. |

### 2.2.2. Procedimiento para la creación o modificación de sistemas informáticos desarrollados.

| No de acción | Responsable                       | Descripción   |
|--------------|-----------------------------------|---|
| 01           | Jefatura de Unidad Organizativa   | Solicita creación o modificación del sistema, a través de los medios de comunicación establecidos y remite a DTDI con el visto bueno de la Alta Autoridad de la que dependen. |
| 02           | Jefe del DTDI                     | Asigna técnico DTDI para que efectúe el análisis de los cambios solicitados y los desarrolla.   |
| 03           | Sección de desarrollo de sistemas | Con la autorización de la Jefatura DTDI, realiza modificación de sistema.   |

### 2.2.3. Procedimiento para soporte técnico preventivo y correctivo

| No de acción | Responsable                                   | Descripción   |
|--------------|---|---|
| 01           | Personal institucional                        | Solicita soporte técnico preventivo o correctivo a DTDI, a través de los medios de comunicación establecidos.   |
| 02           | Encargado de Sección de Soporte Técnico -SST- | Revisa y asigna a técnico de Soporte  |
| 03           | Técnico de la SST                             | Realiza soporte técnico según el requerimiento  |
| 04           | Encargado de Sección de Soporte Técnico -SST- | Realiza control de calidad del servicio brindado  |
| 05           | Técnico de la SST                             | Informa al personal institucional que ha sido atendido su requerimiento y solicita la conformidad del servicio. |
| 06           | Personal Institucional                        | Brinda conformidad del servicio   |





#### 2.2.4. Procedimiento para atención de solicitudes de administración del sistema

| No de acción | Responsable                     | Descripción  |
|--------------|---------------------------------|--|
| 01           | Jefatura de Unidad Organizativa | Solicita modificación de datos de un sistema específico a DTDI, a través de los medios de comunicación establecidos.       |
| 02           | Jefe DTDI                       | Revisa y asigna a técnico DTDI   |
| 03           | Técnico DTDI                    | Solventa solicitud según lo requerido  |
| 04           | Jefe DTDI                       | Realiza control de calidad del servicio brindado   |
| 05           | Técnico DTDI                    | Informa a Jefatura de la Unidad Organizativa que ha sido atendido su requerimiento y solicita la conformidad del servicio. |
| 06           | Jefatura de Unidad Organizativa | Brinda conformidad del servicio  |

#### 2.1. Control de formatos y anexos.

El control de los formatos y anexos se realizará en un documento complementario al presente documento normativo. La codificación de los formatos y las versiones originales serán administradas por la UPDI.

### CAPITULO III VIGENCIA

El presente documento normativo, entrará en vigencia a partir de su aprobación en el acta de acuerdo de Dirección Ejecutiva correspondiente.

COMUNÍQUESE. –





AÑO 2024

GOBIERNO DE EL SALVADOR