

RESOLUCIÓN No. 408-ST/2022

SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA, DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL: Guatemala, uno de diciembre de dos mil veintidós.

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo Número 1444 del dos de abril de dos mil diecinueve, la Junta Directiva creó a la Subgerencia de Tecnología, con el fin de administrar, evaluar y mantener la plataforma tecnológica del Instituto.

CONSIDERANDO:

Que la Gerencia por medio del Acuerdo No. 34/2019 del dos de julio de dos mil diecinueve, autorizó el funcionamiento de la Subgerencia de Tecnología y sus dependencias, con el fin de establecer la delimitación del orden jerárquico, funciones, atribuciones y responsabilidades administrativas de la Subgerencia de Tecnología.

CONSIDERANDO:

Que dentro de las funciones de la Subgerencia de Tecnología está, dotar al Instituto de una plataforma tecnológica para el mejoramiento de los servicios médico-hospitalarios y prestaciones pecuniarias, que se proporciona a la población con derecho, automatizando los procesos administrativos.

POR TANTO:

El Subgerente de Tecnología en ejercicio de las funciones que le Acuerdo de delegación de funciones Número 2/2022 del cuatro de enero de dos mil veintidós de la Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar la **POLÍTICA DE TECNOLOGÍA**, la cual consta de dieciocho (18) hojas, numeradas, rubricadas y selladas, por el suscrito en su calidad de Subgerente de Tecnología, impresas únicamente en su anverso y que forman parte de la presente Resolución.

SEGUNDO: La aplicación y cumplimiento del contenido de la Política de Tecnología le corresponde a los trabajadores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y todas aquellas personas que accedan por alguna razón a las aplicaciones Institucionales y hagan uso de las herramientas informáticas.

TERCERO: Para lograr el cumplimiento de lo regulado en la Política de Tecnología que se aprueba, la Subgerencia de Tecnología, divulgará su contenido con el personal del Instituto, para su implementación y cumplimiento; además, enviará copia certificada a la Gerencia y al

Departamento de Organización y Métodos para su conocimiento, al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para su difusión dentro del Portal Electrónico del Instituto y al Departamento Legal para su recopilación.

CUARTO: Las modificaciones y actualizaciones de la Política de Tecnología derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento de la Subgerencia de Tecnología, se realizarán de acuerdo a las necesidades y se oficializarán mediante una nueva resolución.

QUINTO: Cualquier situación de interpretación y casos no previstos que se presenten en la aplicación de la "Política de Tecnología", será resuelta por el Subgerente de Tecnología y sus Direcciones.

La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de la fecha de su emisión y complementa las disposiciones institucionales.



Licenciado Sergio Roberto Vinicio Barillas Ramírez
SUBGERENTE DE TECNOLOGÍA



Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2022.





ÍNDICE

	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN.....	4
I. OBJETIVOS	4
II. CAMPO DE APLICACIÓN.....	4
III. NORMAS GENERALES	5
IV. NORMAS ESPECÍFICAS	6
1. DE LA ADQUISICIÓN Y CONTRATACIÓN DE EQUIPO Y SERVICIOS DE INFORMÁTICA.....	6
2. DEL EQUIPO TECNOLÓGICO	6
3. DE LA SOLICITUD DE ACCESOS A SERVICIOS DE TECNOLOGÍA.....	7
4. DEL CORREO ELECTRÓNICO	8
5. DEL ACCESO REMOTO.....	10
6. DEL USO DEL INTERNET	10
7. DEL USO DE CONTRASEÑAS.....	11
8. DE LA BAJA DE USUARIOS.....	13
9. DE LAS LICENCIAS DE SOFTWARE.....	13
10. DE LA CONFIGURACION DE LA RED	14
11. DE LA ATENCIÓN DEL SOPORTE DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA.....	14
12. DEL ACCESO INALÁMBRICO	15
13. DE LOS NOMBRES DE EQUIPO.....	15





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

14. DE LA CONFIGURACIÓN DE RED	15
15. DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA	15
16. DEL ANTIVIRUS	17
17. DE LA DETECCIÓN DE INTRUSOS EN LA RED	18
18. DISPOSICIONES FINALES	18





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

I. INTRODUCCIÓN

La presente Política de Tecnología establece los lineamientos a seguir para la prestación de servicios de tecnológicos por la Subgerencia de Tecnología y sus Direcciones, así como para la implementación, uso, funcionamiento, registro y control de los usuarios de las herramientas informáticas a nivel institucional.

I. OBJETIVOS

General

Establecer una Política de Tecnología con el fin de instruir a todas las Dependencias del Instituto en el uso, funcionamiento, registro y control de los servicios y herramientas tecnológicas para resguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, así como el uso adecuado del software y hardware.

Específicos

1. Contar con un instrumento que sirva de guía al personal del Instituto en el uso de las herramientas informáticas.
2. Regular las restricciones y privilegios para la implementación y acceso de las herramientas informáticas.
3. Estandarizar los procedimientos para el uso de las herramientas informáticas a nivel Institucional.

II. CAMPO DE APLICACIÓN

La presente Política de Tecnología es de observancia y aplicación para todas las Dependencias del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y para todas aquellas personas ajenas al Instituto, que accedan por alguna razón a las aplicaciones Institucionales y hagan uso de las herramientas informáticas.





III. NORMAS GENERALES

1. El usuario de los sistemas de información del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es el responsable de:
 - a. Sus credenciales (usuario y contraseña), así como del uso que a estas se les pueda dar, por lo que se prohíbe compartir sus credenciales.
 - b. Cada vez que se levante de su escritorio, deberá bloquear la computadora.
 - c. Mantener la confidencialidad de la información de la Institución.
 - d. La información alojada en el disco duro de su computadora, deberá tener únicamente información relacionada a su trabajo.
 - e. Informar al personal encargado del mantenimiento y soporte del equipo tecnológico de la Dependencia a la que pertenece, en caso de presentarse algún problema en la computadora asignada para su uso.
 - f. El uso apropiado de internet, espacio en disco y los equipos tecnológicos de la Institución.
2. Queda prohibida la instalación, ejecución o almacenamiento de cualquier otro software que no esté autorizado por la Dirección de Tecnología y Servicio.
3. La Subgerencia de Tecnología y la Dirección de Tecnología y Servicio, cuando detecte algún inconveniente relacionado con el uso de las herramientas informáticas, que afecte los intereses del Instituto, se reservará el derecho de prohibir o restringir el uso de los servicios informáticos.
4. Ningún trabajador del Instituto podrá utilizar cuentas de correo electrónico ajenas a la Institución para el traslado de información del Instituto.





IV. NORMAS ESPECÍFICAS

1. DE LA ADQUISICIÓN Y CONTRATACIÓN DE EQUIPO Y SERVICIOS DE INFORMÁTICA

- a. El Instituto debe contar con el equipo tecnológico que permita la instalación y utilización de los programas necesarios para el desarrollo de las actividades laborales de los colaboradores del Instituto; por lo que las Unidades Ejecutoras que requieran adquirir o contratar equipo o servicios tecnológicos lo harán de conformidad con las Especificaciones Técnicas publicadas en la intranet por la Dirección de Tecnología y Servicio, para su compra o contratación.
- b. Las Unidades Ejecutoras designarán a un responsable para administrar y llevar el control del equipo tecnológico, quien bimestralmente enviará al Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnología y Servicio el listado actualizado de dicho equipo y de las licencias de software que en cada uno esté instalado, incluyendo el equipo que haya sido dado de baja.
- c. En los casos en que se contrate servicios y sea necesario brindar acceso a las redes internas y a los sistemas conectados de las computadoras se requerirá que previo a iniciar la prestación del servicio se firme una cláusula de confidencialidad.
- d. El personal asignado de soporte técnico de la Unidad o de la Dirección Departamental o el Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnología y Servicio cuando aplique, configurará el nuevo hardware, el software o los sistemas institucionales, de acuerdo a los lineamientos de la Institución que incluyen las medidas de seguridad de la información.

2. DEL EQUIPO TECNOLÓGICO

- a. Cada Unidad Ejecutora gestionará la disponibilidad de energía eléctrica, fuente de poder alterna (UPS), cableado estructurado, equipos de red, equipo de conectividad con UPS, accesorios y la realización de los mantenimientos (al menos 1 vez al año).





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

- b. Las Unidades Ejecutoras al comprar equipo de cómputo por crecimiento incluirán software autorizado con licenciamiento de ofimática.
- c. Las Unidades Ejecutoras al comprar equipo de cómputo por reemplazo verificarán el traslado de las licencias entre equipos.
- d. El equipo tecnológico proporcionado a los usuarios del Instituto está destinado específicamente a cumplir sus labores en la Institución, debiendo los usuarios abstenerse a utilizar los recursos proporcionados para fines particulares, de lucro, sociales, deportivos, políticos, religiosos o cometer ilícitos, a menos que estos tengan relación con actividades propias del Instituto.
- e. El personal asignado para realizar actividades de soporte técnico de las Unidades Medico-Administrativas, efectuará las reparaciones o mantenimientos de equipo tecnológico, excepto cuando el personal de la Dirección de Tecnología y Servicio lo realice, o se contrate una empresa para el efecto, la que trabajará bajo la supervisión directa del personal asignado de las actividades de soporte técnico en la Unidad Medico-Administrativa que la contrató.
- f. El soporte y mantenimiento de equipo tecnológico se brindará única y exclusivamente al equipo que es propiedad del Instituto, quedando prohibido utilizar cualquier tipo de recurso en equipos que no son propiedad del Instituto.
- g. La persona que por necesidades del servicio quiera trasladar equipo tecnológico fuera de la Institución, deberá apegarse a la normativa vigente del Instituto.

3. DE LA SOLICITUD DE ACCESOS A SERVICIOS DE TECNOLOGÍA

- a. Las Dependencias solicitarán el acceso para los usuarios y la asignación o cambios de roles, a la red y a los sistemas informáticos de la Institución, a la Dirección de Tecnología y Servicio, de la Subgerencia de Tecnología.





4. DEL CORREO ELECTRÓNICO

- a. El servicio de correo electrónico será utilizado únicamente para comunicar información oficial a empleados, patronos, afiliados o proveedores.
- b. Se permite la utilización del correo electrónico institucional en dispositivos personales únicamente para fines de la Institución y con la autorización correspondiente.
- c. La Dirección de Tecnología y Servicio se reserva el derecho de prohibir el acceso al correo Institucional, en los casos siguientes:
 - c.1. Que algún correo contenga información que pueda causar daños en el sistema.
 - c.2. Se tenga conocimiento que hay violaciones de la ley o de la normativa institucional.
 - c.3. Cuando el mensaje represente falta de respeto o infrinja las normas aceptables de la moral.
 - c.4. Cuando exista requerimiento por escrito de alguna Unidad Medico-Administrativa o algún órgano Jurisdiccional competente.
- d. La Dirección de Tecnología y Servicio únicamente podrá sustraer información contenida en el correo institucional por orden judicial.
- e. Los usuarios de correo electrónico son responsables de:
 - e.1. Sus opiniones y no reflejan una posición oficial del Instituto, a menos que ello se haga constar expresamente por las autoridades correspondientes.
 - e.2. Mantener la privacidad de su clave o llave de acceso, por ser de carácter personal e intransferible, no compartirá esta información, ni acceso a recursos de la Institución con terceros.
 - e.3. Efectuar revisiones diarias y frecuentes al buzón de correo.
 - e.4. El contenido de los mensajes electrónicos que envíe no serán insultantes, injuriosos, ofensivos, obscenos, sexistas o racistas, debiendo guardar las normas de cortesía, consideraciones personales y profesionales.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

- e.5. Depurar sus mensajes frecuentemente para mantener espacio disponible en su buzón.
- e.6. Los mensajes recibidos accidentalmente se devolverán al remitente, manteniendo la confidencialidad del caso.
- e.7. Efectuar sus propias copias de respaldo de los mensajes que sean de su interés.
- f. Se prohíbe el uso del correo electrónico en los siguientes casos:
 - f.1. Difusión masiva no autorizada de publicidad, cadenas o de cualquier otro tipo de correo no solicitado o que no sea de beneficio para el normal desempeño de las atribuciones y responsabilidades de los puestos de trabajo.
 - f.2. Utilizar seudónimos u otros sistemas de ocultación de identidad como identificación de quien remite el mensaje.
 - f.3. Reenviar correspondencia privada sin permiso del autor.
 - f.4. Enviar información confidencial o restringida del Instituto a personas ajenas al mismo, sin la debida autorización o que atente contra los intereses institucionales.
 - f.5. Leer o reenviar mensajes utilizando la cuenta de correo de otro usuario sin su autorización.
 - f.6. Utilizar el correo electrónico para fines personales.
 - f.7. Ataques informáticos o técnicos intencionados, con el objeto de imposibilitar o dificultar el servicio.
 - f.8. Demás actividades que violen la normativa interna del Instituto.
- g. La responsabilidad de los mensajes enviados recaerá en el responsable del buzón de correo, debiendo evitar reenviar cadenas de spam, conectar dispositivos que puedan llevar programa malicioso que pueda afectar la continuidad del servicio.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

5. DEL ACCESO REMOTO

- a. La Dirección de Tecnología y Servicio es la única que puede autorizar la conexión remota temporal a algún sistema de información y la conexión entre su localidad y el Instituto y únicamente a solicitud de la máxima autoridad de la Dependencia que lo requiera, indicando el tiempo de duración del permiso, la dirección IP y el usuario para el que se requiere el acceso.
- b. Los usuarios que cuenten con conexión remota serán los responsables de:
 - b.1 Evitar la difusión masiva de publicidad, cadenas o de cualquier otro tipo de información en redes sociales que no sea de beneficio para el normal desempeño de las atribuciones y responsabilidades en la institución.
 - d.2 Mantener la privacidad de su clave o llave de acceso, por ser de carácter personal e intransferible, no compartirá esta información, ni acceso a recursos de la Institución con terceros.
 - d.3 Constatar que la computadora personal o estación de trabajo no esté conectada a ninguna otra red de trabajo simultáneamente, y que cuente con protección contra programas maliciosos.
- c. Los accesos remotos serán controlados y se activarán a través de una autenticación de contraseña o por una clave.

6. DEL USO DEL INTERNET

- a. Los usuarios que tienen acceso a navegar por internet consultarán únicamente páginas relacionadas a las labores asignadas.
- b. Es prohibido que los usuarios realicen conexiones que no estén autorizadas y sin protección que permitan el ingreso de contenido no seguro para la red del Instituto y así comprometer la integridad de los datos y seguridad del sistema.
- c. El Departamento de Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad de la Dirección de Tecnología y Servicio, es el único que puede autorizar y aprobar las conexiones de internet físicas, o conexiones para otras redes privadas, tales como:





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

- c.1 La conexión de un *módem*, de una computadora o equipos móviles, o dispositivos de comunicación que puedan permitir la conexión a la red.
- c.2 Cualquier conexión adicional no provista por el Departamento de Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad de la Dirección de Tecnología y Servicio.
- d. Los puntos de acceso inalámbricos o dispositivos con la capacidad inalámbrica no son admitidos, a menos que sea aprobado por el Departamento de Telecomunicaciones Conectividad y Seguridad, para su funcionamiento, caso contrario se aplicarán las medidas que correspondan.
- e. La Dirección de Tecnología y Servicio a través de sus Departamentos mantendrá controles de internet y registros para evitar que los usuarios visiten sitios web inapropiados, sitios peligrosos o de dudosa procedencia y podrá monitorear en cualquier momento el contenido al que los usuarios hayan accedido y de comprobarse que accedieron a los sitios antes mencionados en el presente párrafo, se aplicarán las medidas que correspondan.

7. DEL USO DE CONTRASEÑAS

- a. Todos los dispositivos de cómputo estarán conectados al dominio institucional con contraseña, toda vez que su arquitectura y Sistema Operativo lo permita.
- b. Mantener la privacidad de su contraseña, por ser de carácter personal e intransferible, no compartirá esta información, ni acceso a recursos de la Institución con terceros.
- c. La Dirección de Tecnología y Servicio podrá dar acceso a los servicios informáticos de un trabajador ausente, cuando exista solicitud por el Jefe inmediato superior de la Dependencia.
- d. En el caso que las contraseñas sean enviadas por personal de Mesa de Ayuda por algún medio de comunicación, se entiende que son contraseñas temporales, por lo que el usuario tendrá que cambiarla inmediatamente.
- e. Si sospecha que una cuenta o contraseña ha estado en peligro, se reportará el incidente al Departamento de Telecomunicaciones, Conectividad y





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

Seguridad de la Dirección de Tecnología y Servicio y el usuario cambiará todas las contraseñas.

- f. Las contraseñas son utilizadas para los distintos servicios informáticos, algunos de los usos más comunes incluyen cuentas a nivel de usuario, web, correo electrónico, protector de pantalla e inicio de sesiones locales. La contraseña no puede ser repetitiva al momento de cambiarla, hasta un límite de nueve (9) contraseñas anteriores.
- g. Todas las contraseñas tendrán que cumplir con las directrices que se describen a continuación:
 - g.1. Contener mayúsculas y minúsculas (ej.: a-z, A-Z).
 - g.2. Tener caracteres de dígitos y puntuación, así como letras (ej.: 0-9, !@#\$%^&*()_+|~-=\`{}[]:"';'<>?,./).
 - g.3. Contar con un mínimo de 9 caracteres alfanuméricos (ej.: Ohmy1sturbedmyt 0e).
 - g.4. No estarán basadas en información personal, tales como: nombres de familia, números telefónicos, nombres personales, etc.
- h. Al establecer las contraseñas se tomarán en cuenta las normas de protección siguientes:
 - h.1. No utilizar la misma contraseña de las cuentas del Instituto para otro acceso que no sea del IGSS (ej.: Cuentas personales y negocios).
 - h.2. Siempre que sea posible, no utilizar la misma contraseña para varias necesidades de acceso a los servicios informáticos del Instituto. Por ejemplo, un usuario puede tener una contraseña de acceso a su máquina, otra contraseña para el sistema AS-400, otra para SICOIN WEB, otra para SIBOFA, etc.
 - h.3. No utilizar la opción de "Recordar mi contraseña".





8. DE LA BAJA DE USUARIOS

- a. El Jefe de la Unidad o de la Dependencia será el responsable de solicitar a la Dirección de Tecnología y Servicio, en un plazo no mayor de 24 horas, por medio de oficio, adjuntando el formulario correspondiente, la baja total del usuario, cuando este sea trasladado a otra Dependencia o deje de laborar para la Institución.
- b. Queda bajo responsabilidad del Jefe de la Unidad o de la Dependencia del uso indebido de las credenciales del usuario, cuya baja de los sistemas no haya sido notificada a la Dirección de Tecnología y Servicio.

9. DE LAS LICENCIAS DE SOFTWARE

- a. El Instituto debe contar con licencias de software autorizadas, que permitan la instalación de los programas que sean necesarios para el desarrollo de las actividades laborales de los colaboradores del Instituto.
- b. El usuario de cualquier equipo será el responsable directo del software que en éste se encuentre instalado.
- c. Las Dependencias del Instituto serán responsables del *software* asignado y llevarán un control de los colaboradores o usuarios de los equipos, para que, al momento de realizar algún cambio, no se pierda el *software*, sus licencias o llaves.
- d. Las personas encargadas del mantenimiento o soporte de las computadoras del Instituto serán las responsables de velar por que el software instalado en cualquier computadora cuente con la licencia para su uso legalmente y que esté autorizado por la Subgerencia de Tecnología.
- e. Las Unidades Ejecutoras que realicen la compra de software o derechos de uso de licencias serán contratadas a nombre del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, así como exigirán al proveedor que por escrito haga entrega del software en forma digital.
- f. Las Unidades Ejecutoras y sus Dependencias solicitarán permiso para la instalación de software de terceros en equipos o dispositivos propiedad del





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

Instituto al Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnología y Servicio de la Subgerencia de Tecnología.

- g. Los usuarios no copiarán en medios de almacenamiento el software suministrado por el Instituto ni lo transferirán a otra computadora o lo divulgarán a terceras personas, caso contrario se aplicarán las medidas que correspondan.
- h. Los usuarios de sistemas del Instituto o de internet respetarán los derechos de autor y no harán copias ilegales del software, caso contrario se aplicarán las medidas que correspondan.

10. DE LA CONFIGURACION DE LA RED

- a. Los usuarios no pueden extender o retransmitir servicios de red, es decir, no pueden instalar *routers*, *switches* o puntos de acceso inalámbrico (*Wireless Network*) a la red de trabajo del Instituto, ni instalar *hardware* o *software* de red que provean servicios de red de trabajo sin la aprobación del Jefe del Departamento de Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad, de la Dirección de Tecnología y Servicio de la Subgerencia de Tecnología, caso contrario se aplicarán las medidas que correspondan.
- b. Los usuarios tienen prohibido alterar el *hardware* de la red de trabajo, caso contrario se aplicarán las medidas que correspondan.

11. DE LA ATENCIÓN DEL SOPORTE DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA

- a. El área de Mesa de ayuda del Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnología y Servicio categorizará los requerimientos que atenderá, de acuerdo con el catálogo siguiente:
 - a.1 Aplicaciones
 - a.2 Equipo de cómputo
 - a.3 Gestión de accesos
 - a.4 Infraestructura
 - a.5 Internet
 - a.6 Red
 - a.7 Sistemas institucionales
 - a.8 Visita técnica
 - a.9 Otros.





12. DEL ACCESO INALÁMBRICO

- a. Los puntos de acceso que son conectados a las redes de área local se adherirán al proceso de autenticación del Instituto.
- b. Los equipos que se autoricen para acceso inalámbrico serán evaluados y configurados por personal del Departamento de Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad de la Dirección de Tecnología y Servicio, de comprobarse el incumplimiento de esta política, se aplicarán las medidas que correspondan.

13. DE LOS NOMBRES DE EQUIPO

- a. Los equipos propiedad del Instituto se denominarán conforme la nomenclatura establecida, en resguardo de los Jefes de los Departamentos de Infraestructura Tecnológica y Soporte Técnico, así como estar unidos al dominio de la Institución.

14. DE LA CONFIGURACIÓN DE RED

- a. Los Departamentos de Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad, y de Soporte Técnico, establecerán los estándares de configuración de equipo de red y de la adecuada instalación y distribución de cableado utilizando racks (gabinetes), que cumplirán las Dependencias del Instituto.

15. DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA

- a. Los responsables del soporte técnico en las Unidades Médicas o Administrativas, documentarán los procesos relacionados a los servicios que prestan, así como la documentación de la gestión con los proveedores.
- b. Los Departamentos de la Dirección de Tecnología y Servicio, en el ámbito de su competencia, mantendrán registros en los servicios críticos o en los servicios que manejen mayor flujo de información sensible que permitan dar trazabilidad de las actividades de los usuarios de dichos servicios.
- c. Las Dirección de Tecnología y Servicio, establecerá procedimientos de monitoreo y registro para los diferentes servicios tecnológicos que se prestan,





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

y cuyos resultados sirvan para la gestión de incidentes y para ejecutar periódicamente estudios de capacidades tecnológicas que permitan establecer las necesidades actuales y futuras de los servicios utilizados en el instituto.

- d. Se contará con copias de respaldo y pruebas de restauración de los elementos tecnológicos considerados como críticos para la seguridad y recuperación de los servicios que se prestan.
- e. El instituto contará con al menos tres ambientes tecnológicos para la efectividad de los servicios que presta y la gestión de cambios y despliegue de sistemas institucionales, siendo estos: a) ambiente de desarrollo de aplicaciones; b) ambiente de pruebas funcionales y aseguramiento de la calidad y c) ambiente de operaciones tecnológicas o de producción, además contará con procedimientos para la integración entre dichos ambientes.
- f. Se contará con redundancias mínimas necesarias para la disponibilidad de los servicios tecnológicos críticos que presta el Instituto.
- g. La Dirección de Tecnología y Servicio, a través del Departamento de Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad gestionará la seguridad informática.
- h. La Dirección de Tecnología y Servicio, a través del Departamento de Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad gestionará las redes y telecomunicaciones e implementará controles que provean comunicación segura entre equipos y usuarios.
- i. Los Departamentos de la Dirección de Tecnología y Servicio, en el ámbito de su competencia, mantendrán un listado actualizado de los servicios tecnológicos, sus atributos y configuraciones con el objetivo de contar con los elementos mínimos necesarios que les permitan tomar acciones para la gestión del despliegue, la gestión de cambios y su reversión, entre otros.
- j. La Dirección de Tecnología y Servicio contará con procedimientos para gestionar la entrega de accesos lógicos al personal contratado por el Instituto, sea fijo, temporal o externo.
- k. Las Unidades ejecutoras que adquieran recursos tecnológicos para el personal a su cargo, verificarán que dichos recursos se instalen y actualicen de conformidad con la guía publicada en intranet.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

- l. Los usuarios de Instituto que hagan uso de información por medios electrónicos, desactivarán las sesiones a las que tengan acceso cada vez que se alejen de sus puestos de trabajo, además de resguardar la información.
- m. Los trabajadores, prestadores de servicios y proveedores del Instituto cumplirán con las leyes y regulaciones vigentes relacionadas a la clasificación y seguridad de la información, gestión de riesgos y otras que incidan en la gestión de las tecnologías de la información del Instituto.
- n. Las diferentes Dependencias del Instituto no utilizarán las tecnologías de la información para transgredir leyes de propiedad intelectual, privacidad y protección de información de datos personales y cumplimiento de las políticas de la seguridad de la información.
- o. Los trabajadores, prestadores de servicios y proveedores del Instituto mantendrán la confidencialidad de la información del Instituto que conozcan y produzcan, la cual no podrá ser sustraída, divulgada, ni comercializada, en caso contrario se aplicarán las medidas que correspondan.
- p. El personal que administra y opera la plataforma tecnológica, así como los sistemas informáticos del Instituto, sea fijo, temporal o externo cumplirá con las políticas institucionales vigentes, del buen uso de los activos tecnológicos, de seguridad de la información, de conducta y demás normativas institucionales, en caso contrario se aplicarán las medidas que correspondan.
- q. La Subgerencia de Tecnología a través de la Dirección de Tecnología y Servicio, designará al personal que atienda eventos de ciberseguridad, interrupción a los servicios tecnológicos, actualización y aprobación de las políticas de seguridad de la información, difusiones y sensibilizaciones al personal en función de la seguridad de la información, la adopción de lineamientos y mejores prácticas de las tecnologías de la información.

16. DEL ANTIVIRUS

- a. El software de protección de antivirus será aprobado y monitoreado por el Departamento de Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad.
- b. Cada Unidad Ejecutora podrá adquirir el software de protección de antivirus correspondientes a sus equipos de cómputo, de acuerdo con las especificaciones técnicas, emitidas por la Dirección de Tecnología y Servicio, publicadas en intranet.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

17. DE LA DETECCIÓN DE INTRUSOS EN LA RED

- a. Las funciones de alerta de los dispositivos de seguridad y otros sistemas de acceso de red perimetral de control estarán habilitadas con sus respectivas licencias y actualizaciones, los cuales proporcionarán los registros de eventos.
- b. Los controles de seguridad no podrán ser deshabilitados en ninguna circunstancia y el Departamento de Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad, atenderá de inmediato cualquier sospecha o intento de intrusión, y reportarlo de inmediato al Director de Tecnología y Servicio para tomar las medidas y acciones que correspondan.

18. DISPOSICIONES FINALES

- a. La Subgerencia de Tecnología y sus Direcciones podrán monitorear o revisar en cualquier momento el uso que los colaboradores le den a los servicios informáticos que el Instituto les ha confiado para el desarrollo de sus actividades.
- b. En caso de sorprender a un usuario haciendo uso indebido del equipo o de los servicios informáticos a que tenga acceso, será reportado a quien corresponda, para la aplicación de las medidas disciplinarias del caso. Las sanciones impuestas no excluyen al responsable de otras medidas legales que apliquen.
- c. El desconocimiento de esta Política por parte del usuario de herramientas tecnológicas, no lo excluye de las responsabilidades y de las sanciones aplicables ni puede minimizar las medidas disciplinarias.





Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
Subgerencia de Tecnología

La infrascrita Secretaria de la Subgerencia de Tecnología: Certifica que las veinte (20) fotocopias que se adjuntan a la presente, impresas únicamente en su lado anverso, corresponden a la Resolución número cuatrocientos ocho guión ST diagonal dos mil veintidós (408-ST/2022) con su respectiva Política, y para remitir al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas se extiende la presente certificación, en la ciudad de Guatemala a los seis días del mes de diciembre de dos mil veintidós (06/12/2022).



Irma Yolanda Lucas Velásquez
Secretaria Ejecutiva "B"
Subgerencia de Tecnología

Visto Bueno

Lic. Sergio Roberto Vinicio Barillas Ramírez
Subgerente
Subgerencia de Tecnología