



RESOLUCIÓN No. 1-ST/2026

EL SUBGERENTE DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL: En la ciudad de Guatemala, el siete de enero de dos mil veintiséis.

CONSIDERANDO:

Que el Acuerdo 1444 de Junta Directiva, del dos de abril de dos mil diecinueve, establece que la Subgerencia de Tecnología tiene como fin administrar, evaluar y mantener la plataforma tecnológica del Instituto, basado en las mejores prácticas internacionales, para analizar, diseñar e implementar tecnologías de información de vanguardia que permitan la agilidad en los procesos, confiabilidad y disponibilidad de la misma.

CONSIDERANDO:

Que el Gerente por medio del Acuerdo Número 34/2019 del dos de julio de dos mil diecinueve, autorizó el funcionamiento y estructura orgánica 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.

CONSIDERANDO:

Que la Política de Tecnología, requiere ser actualizada con el fin de fortalecer las prácticas institucionales y de adaptarse a los avances tecnológicos que demandan las necesidades del entorno actual.

POR TANTO;

Con fundamento en lo considerado y con base en el ejercicio de las funciones que le confiere el Acuerdo Número 2/2022 del cuatro de enero de dos mil veintidós emitido por el Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.





Instituto Guatemalteco de

Seguridad Social

Subgerencia de Tecnología

2

RESUELVE:

Primero. Aprobar la **POLÍTICA DE TECNOLOGÍA**, la cual consta de veintinueve (29) 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 las autoridades, los trabajadores y colaboradores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social que accedan por alguna razón a las aplicaciones institucionales y hagan uso de las herramientas informáticas.

Tercero. Serán corresponsables del cumplimiento de esta política todas aquellas Unidades Ejecutoras, Direcciones, Dependencias, Unidades Médico-Administrativas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social que, en el ejercicio de sus funciones, hacen uso de los recursos tecnológicos o que participan en procesos que involucren el acceso, gestión o resguardo de la información institucional mediante medios tecnológicos.

Cuarto. 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 que la integra, para su implementación y cumplimiento; además, enviará copia certificada a la Gerencia, Subgerencias, Contraloría General 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.

Quinto. Las revisiones, 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 con las necesidades y se oficializarán por medio de una nueva resolución aprobada por el Subgerente de Tecnología.

Sexto. Cualquier situación de interpretación y casos no previstos que se presenten en la aplicación de la Política de Tecnología, se resolverá por el Subgerente de Tecnología.

Séptimo. La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de la fecha de su emisión, complementa las disposiciones institucionales y deja sin efecto la Resolución 408-ST/2022, del uno de diciembre de dos mil veintidós.

Licenciado Sergio Roberto Vincio Barillas Ramírez
SUBGERENTE DE TECNOLOGÍA





Instituto Guatemalteco de
Seguridad Social



POLÍTICA DE TECNOLOGÍA



Versión y fecha:	Versión 2, enero 2026
Responsable de la elaboración:	Subgerencia de Tecnología/Departamento de Organización y Métodos
Responsable de la aprobación:	Subgerencia de Tecnología





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

ÍNDICE

	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	4
II. ANTECEDENTES.....	5
III. JUSTIFICACIÓN.....	6
IV. PRINCIPIOS Y VALORES	7
V. OBJETIVO GENERAL	8
VI. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
VII. EJES ESTRATÉGICOS Y LÍNEAS DE ACCIÓN	9
A. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DE TECNOLOGÍA.....	10
B. APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE TECNOLOGÍA	11
C. DIRECTRICES GENERALES.....	12
D. DIRECTRICES ESPECÍFICAS	13
1. DE LA ADQUISICIÓN Y CONTRATACIÓN DE EQUIPO Y SERVICIOS DE INFORMÁTICA	13
2. DEL EQUIPO TECNOLÓGICO.....	13
3. DE LA SOLICITUD DE ACCESOS A SERVICIOS DE TECNOLOGÍA.....	15
4. DEL CORREO ELECTRÓNICO	15
5. DEL ACCESO REMOTO	17
6. DEL USO DEL INTERNET	18





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

7. DEL USO DE CONTRASEÑAS	19
8. DE LA BAJA DE USUARIOS	20
9. DE LAS LICENCIAS DE SOFTWARE	20
10. DE LA CONFIGURACION DE LA RED	21
11. DE LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA	22
12. DEL ACCESO INALÁMBRICO	22
13. DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA	22
14. DEL ANTIVIRUS	24
15. DE LA DETECCIÓN DE INTRUSOS EN LA RED	24
16. DEL ACCESO FÍSICO A LAS INSTALACIONES DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA Y SUS DEPENDENCIAS	25
17. DISPOSICIONES FINALES	25
VIII. RECTOR DE LA POLÍTICA	27
IX. IMPLEMENTACIÓN	28
X. EVALUACIÓN	28
XI. ANEXO	29





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

I. INTRODUCCIÓN

La presente Política de Tecnología, es de aplicación en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, para establecer los lineamientos a seguir para la prestación de servicios tecnológicos, así como para la implementación, uso, funcionamiento, control y mejora continua de la plataforma tecnológica institucional.

Esta política tiene como propósito definir los aspectos generales para la utilización de las herramientas informáticas, lo relacionado a la gestión de usuarios, la seguridad de la información, la eficiencia administrativa y el cumplimiento de las funciones que por mandato legal le corresponden a la Subgerencia de Tecnología. Su aplicación abarca a todas las Unidades Ejecutoras, Direcciones, Dependencias, trabajadores, prestadores de servicios y proveedores que intervienen en el uso o administración de recursos tecnológicos del Instituto.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

II. ANTECEDENTES

La Subgerencia de Tecnología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social aprobó la primera versión de la Política de Tecnología, con el objetivo de establecer lineamientos institucionales para el uso, implementación y control de las herramientas informáticas en el Instituto.

Dicha política representó un avance significativo en la gestión tecnológica institucional, al definir principios, directrices generales y específicas que regirán el comportamiento de los usuarios y la administración de los recursos tecnológicos, promoviendo así la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

No obstante, en virtud de los constantes avances tecnológicos, las nuevas necesidades institucionales y el fortalecimiento de las mejores prácticas en materia de tecnologías de la información, se consideró pertinente revisar y actualizar dicha política.

En consecuencia, la Subgerencia de Tecnología, en cumplimiento a sus funciones conferidas por el Acuerdo No. 2/2022 de fecha cuatro de enero de dos mil veintidós emitido del Gerente del Instituto y en observancia de lo dispuesto en el Acuerdo 1444 de fecha dos de abril de dos mil diecinueve de la Junta Directiva, elaboró una nueva versión de la Política de Tecnología, con el fin de actualizar los lineamientos para una gestión tecnológica eficiente, segura y alineada con las necesidades actuales del Instituto.



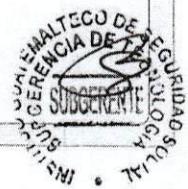


POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

III. JUSTIFICACIÓN

La Subgerencia de Tecnología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social reconoce la transformación digital como un pilar esencial para cumplir con los servicios de salud y prestaciones pecuniarias a los afiliados y derechohabientes, así como coadyuvar de manera transversal a todas las Unidades Ejecutoras, Direcciones, Dependencias, trabajadores, prestadores de servicios y proveedores que intervienen en el uso o administración de recursos tecnológicos del Instituto.

Por lo anterior, es importante implementar un instrumento administrativo para fortalecer la gobernanza tecnológica y consolidar una cultura organizacional orientada a la mejora continua y a salvaguardar la información institucional, así como la plataforma tecnológica.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

IV. PRINCIPIOS Y VALORES

La Política de Tecnología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social se fundamenta en una serie de principios y valores institucionales que orientan el uso ético, seguro, eficiente y responsable de los recursos tecnológicos. Estos principios fortalecen la prestación de servicios y promueven una cultura de innovación y mejora continua.

Los principios y valores que rigen esta política son los siguientes:

- 1. Legalidad.** El accionar de las personas en el ámbito tecnológico contenido en la presente Política, se desarrolla en cumplimiento del marco jurídico nacional e institucional.
- 2. Transparencia.** Se promueve el acceso a la información institucional, utilizando la tecnología como herramienta para fortalecer la rendición de cuentas.
- 3. Confidencialidad.** Toda información procesada, almacenada o transmitida por medios tecnológicos será resguardada conforme a criterios de seguridad para mantener su confidencialidad y uso autorizado.
- 4. Integridad.** La información institucional no puede ser alterada, destruida o manipulada de forma indebida, manteniendo su autenticidad, precisión y confiabilidad.
- 5. Disponibilidad.** Los servicios y recursos tecnológicos estarán disponibles para la continuidad operativa y la prestación de los servicios a la población afiliada.
- 6. Eficiencia.** La tecnología será utilizada para optimizar procesos, reducir costos, eliminar duplicidades y aumentar la productividad institucional, buscando siempre el mejor aprovechamiento de los recursos.
- 7. Innovación.** Se fomenta el uso de soluciones tecnológicas modernas, creativas y adaptables que respondan a las necesidades institucionales y a los cambios del entorno.
- 8. Responsabilidad.** Todas las personas son responsables del uso correcto de los recursos tecnológicos, conforme a las políticas internas y a los principios éticos que rigen el servicio público.
- 9. Mejora continua.** Se impulsa la revisión periódica de los procesos, sistemas y políticas tecnológicas, con el objetivo de adaptarse a las mejores prácticas y al avance constante de las tecnologías de la información y comunicación.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

V. OBJETIVO GENERAL

Definir las directrices para las Dependencias del Instituto con relación al uso adecuado, funcionamiento, registro y control de los servicios y la plataforma tecnológica para resguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

VI. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Servir como el 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 lineamientos para el uso de las herramientas informáticas a nivel Institucional.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

VII. EJES ESTRATÉGICOS Y LÍNEAS DE ACCIÓN

La actualización de la presente Política de Tecnología se basa en ejes estratégicos y líneas de acción que coadyuvan a la consecución de los objetivos institucionales; a través de la transformación digital, que tiene como finalidad modernizar los procesos institucionales mediante el uso inteligente de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC'S-, para brindar servicios accesibles, eficientes, seguros y enfocados en el usuario.

El eje estratégico y líneas de acción en las que se basa la política son las siguientes:

- **Eje Estratégico:** Transformación digital
- **Líneas de acción:**

1. Fortalecer la infraestructura tecnológica del Instituto.
2. Promover la automatización y digitalización de procesos institucionales.
3. Implementar servicios en línea para los afiliados derechohabientes y patronos.
4. Fortalecer la seguridad informática y protección de la información.
5. Capacitar al personal institucional en el uso de las herramientas tecnológicas.
6. Fomentar la gobernanza digital y la cultura organizacional orientada a la innovación.



POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

A. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

La Política de Tecnología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, establece las directrices generales y específicas que rigen la gestión, uso, control y seguridad de la plataforma tecnológica institucional. Su objetivo principal es que los recursos tecnológicos del Instituto se utilicen de manera eficiente, segura y conforme a los fines institucionales, así como la continuidad operativa y la protección de la información.

La política contempla aspectos clave como:

- **Adquisición y contratación de equipo y servicios tecnológicos**, los cuales deben cumplir con especificaciones autorizadas y seguir procedimientos normativos.
- **Administración y control del equipo tecnológico**, incluye mantenimiento, licenciamiento y uso adecuado.
- **Uso del correo electrónico**, restringido a fines institucionales, con directrices sobre acceso, confidencialidad y conductas prohibidas.
- **Acceso remoto e Internet**, con controles estrictos sobre seguridad, autorización y protección contra intrusiones o malas prácticas.
- **Gestión de contraseñas**, refuerza la privacidad, complejidad y frecuencia de actualización, así como la prevención de accesos no autorizados.
- **Bajas de usuarios**, que deben ser notificadas oportunamente para evitar usos indebidos de las credenciales.
- **Control del software**, vela por el uso exclusivo de programas licenciados y autorizados, evitando copias ilegales o no controladas.
- **Seguridad informática**, con mecanismos de monitoreo, respaldo, trazabilidad, redundancia y cumplimiento normativo respecto a la confidencialidad y legalidad de los datos.
- **Acceso físico restringido a instalaciones críticas**, especialmente al Centro de Datos, con medidas estrictas para evitar filtraciones o alteraciones.
- **Detección de intrusos y monitoreo tecnológico**, respuestas inmediatas ante riesgos de ciberseguridad.
- **Antivirus y redes**, con protocolos de instalación, actualización y administración de sistemas de protección.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

B. APPLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

La presente Política de Tecnología es de observancia y aplicación para todas las Unidades Ejecutoras y Dependencias institucionales; así como, para las personas que laboran o prestan servicios profesionales o técnicos para el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y todas aquellas personas ajenas al Instituto, que accedan por alguna razón a las aplicaciones institucionales y hagan uso de las herramientas informáticas.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

C. DIRECTRICES 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 compartirlas.
 - b. Cada vez que se ausente de su escritorio, bloqueará la computadora asignada para su uso, para evitar dejar activa la sesión y con acceso libre a personas no autorizadas.
 - c. Mantener la confidencialidad de la información del Instituto.
 - d. Que la información alojada en el disco duro de su computadora sea únicamente relacionada con 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 asignados del Instituto.
 - g. No instalar, ejecutar o almacenar cualquier otro software que carezca de autorización por la Dirección de Tecnología y Servicio.
2. La Subgerencia de Tecnología y sus Dependencias, cuando detecten algún inconveniente relacionado con el uso de las herramientas informáticas, que afecte los intereses del Instituto, se reservarán el derecho de prohibir o restringir el uso de los servicios informáticos.
3. Ningún trabajador del Instituto podrá utilizar cuentas de correo electrónico ajenas a la Institución para el traslado de información del Instituto.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

D. DIRECTRICES ESPECÍFICAS

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

- a. El Instituto contará con el equipo tecnológico que permita la instalación y utilización de los programas necesarios para el desarrollo de las actividades laborales de los trabajadores y prestadores de servicios 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 o los medios que disponga 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 semestralmente 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 por la Dependencia solicitante 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 personal de la Subgerencia de Tecnología cuando aplique, configurará el nuevo hardware, el software o los sistemas institucionales, de acuerdo con los lineamientos del Instituto que incluyen las medidas de seguridad de la información.

2. DEL EQUIPO TECNOLÓGICO

- a. Cada Unidad Ejecutora gestionará la disponibilidad de energía eléctrica, equipos de respaldo por fuente de poder alterna o sistema de alimentación ininterrumpida por sus siglas en inglés UPS, cableado estructurado, equipos de red o comunicaciones, equipos de seguridad informática, accesorios, la realización de los mantenimientos al menos una vez al año y solicitará



POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

acompañamiento del personal informático local o de la Subgerencia de Tecnología, cuando aplique.

- b. Las Unidades Ejecutoras al comprar equipo tecnológico incluirán software autorizado por la Subgerencia de Tecnología con su licenciamiento respectivo.
- 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 para cumplir sus atribuciones o actividades en la Institución, debiendo los usuarios abstenerse de utilizar los recursos proporcionados para fines particulares, de lucro, sociales, deportivos, políticos, religiosos o cometer ilícitos, a menos que alguno de estos fines, tengan relación con las actividades propias del Instituto.
- e. El personal asignado para realizar actividades de soporte técnico de las Unidades Médico-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 un proveedor para el efecto, el que trabajará bajo la supervisión directa del personal asignado de las actividades de soporte técnico en la Unidad Médico-Administrativa que lo 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.
- h. Los equipos propiedad del Instituto unidos al dominio de la Institución, se identificarán conforme a la nomenclatura establecida por los Departamentos de Infraestructura Tecnológica y Soporte Técnico, según área de competencia.



POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

3. DE LA SOLICITUD DE ACCESOS A SERVICIOS DE TECNOLOGÍA

- a. Las Dependencias solicitarán a la Dirección de Tecnología y Servicio el acceso para los usuarios y la asignación o cambios de roles, a la red y a los sistemas informáticos de la Institución, administrados por 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 de la máxima autoridad de la Dependencia solicitante.
- c. La Dirección de Tecnología y Servicio podrá restringir o denegar el acceso al correo Institucional, cuando:
 - c.1. Tenga conocimiento que algún correo contenga información (enlaces, archivos, imágenes, entre otros) que pueda causar daños en la plataforma tecnológica.
 - c.2. Existan violaciones de la ley o de la normativa institucional.
 - c.3. El mensaje represente falta de respeto o infrinja las normas aceptables de la moral.
 - c.4. Exista requerimiento por escrito de alguna Unidad Médico-Administrativa o algún órgano Jurisdiccional competente.
- d. La Dirección de Tecnología y Servicio únicamente podrá sustraer información contenida en el correo institucional cuando:
 - d.1. Contenga información que sea necesaria para continuar con las operaciones de la Unidad Médica o Administrativa.
 - d.2. Sea requerido por orden judicial.
- e. Los usuarios de correo electrónico son responsables de:



POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

- 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 y hacer de conocimiento a la Dirección de Tecnología y Servicio de cualquier anomalía.
 - e.4. El contenido de los mensajes electrónicos que envíen no será insultante, injurioso, ofensivo, obsceno, sexista o racista, guardando las normas de cortesía, consideraciones personales y profesionales.
 - e.5. Depurar sus mensajes frecuentemente para mantener espacio disponible en su buzón y conservar los mensajes que sean de interés para el Instituto.
 - e.6. Los mensajes recibidos accidentalmente se devolverán al remitente, manteniendo la confidencialidad del caso.
- 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 métodos para ocultar la identidad del remitente.
 - f.3. Reenviar información privada sin autorización previa del autor.
 - f.4. Enviar información confidencial o restringida del Instituto a personas ajenas al mismo, sin la debida autorización, o que comprometa la seguridad institucional.
 - f.5. Leer o reenviar mensajes utilizando la cuenta de correo de otro usuario.



POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

- f.6. Utilizar el correo electrónico con propósitos personales o ajenos a las funciones institucionales.
- f.7. Ataques informáticos o técnicos intencionados, con el objeto de imposibilitar o dificultar el funcionamiento de la plataforma tecnológica.
- f.8. Actividades que violen la normativa interna del Instituto.
- f.9. Enviar o reenviar cadenas tipo spam, enlaces o conectar dispositivos que puedan llevar programas maliciosos que puedan afectar la continuidad del servicio.

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, 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.
 - b.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.
 - b.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.
- d. La Dirección de Tecnología y Servicio llevará registro de los usuarios que cuenten con acceso remoto.



POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

- e. La Dirección de Tecnología y Servicio podrá eliminar el acceso remoto a los usuarios que no hagan uso adecuado del mismo y se tomarán las medidas correspondientes.

6. DEL USO DEL INTERNET

- a. Los usuarios que tienen acceso a navegar por internet consultarán únicamente páginas relacionadas a las labores asignadas.
- b. Está 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 de la plataforma tecnológica del Instituto.
- 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:
 - 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.
 - c.3. Los puntos de acceso inalámbricos serán configurados por el Departamento de Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad o cuando sean configurados por un tercero brindarán el acompañamiento, caso contrario se aplicarán las medidas que correspondan.
- d. 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.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

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. El usuario mantendrá 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. Si por necesidades del servicio y en casos justificados, se requiere tener acceso al equipo de cómputo de un usuario que se encuentre ausente, el Jefe inmediato superior enviará a la Dirección de Tecnología y Servicio solicitud por escrito para obtener dicho acceso.
- d. Cuando las contraseñas sean proporcionadas por personal de Mesa de Ayuda a través de algún medio de comunicación se entiende que son contraseñas temporales, por lo que el usuario tendrá que cambiarla inmediatamente.
- e. Si el usuario sospecha que su cuenta o contraseña ha sido vulnerada, reportará el incidente a Mesa de Ayuda para que sea escalado al Departamento de Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad; y el usuario cambiará todas las contraseñas.
- f. La contraseña no puede ser repetitiva al momento de cambiarla, hasta un límite de nueve (9) contraseñas anteriores.
- g. Las contraseñas cumplirán 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 12 caracteres alfanuméricos (ej.: Ohmy1stuffedmyt0e).
- h. El usuario evitirá que su contraseña esté basada en información personal, tales como: nombres de familia, números telefónicos y nombres personales.
- i. Al establecer las contraseñas se tomarán en cuenta las normas de protección siguientes:





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

- i.1. No utilizar la misma contraseña de las cuentas del Instituto para otro acceso que no sea de este.
- i.2. Siempre que sea posible, no utilizar la misma contraseña para varias necesidades de acceso a los servicios informáticos del Instituto.
- i.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 el uso indebido de las credenciales del usuario, cuya baja total de los sistemas no haya sido notificada a la Dirección de Tecnología y Servicio.

9. DE LAS LICENCIAS DE SOFTWARE

- a. El Instituto contará con licencias de software autorizadas que sean necesarias para el desarrollo de las actividades laborales de los trabajadores o prestadores de servicios del Instituto.
- b. El usuario de cualquier equipo será el responsable directo del software no autorizado que en éste se encuentre instalado.
- c. Las Dependencias del Instituto serán responsables del software asignado y llevarán un control de los trabajadores, prestadores de servicios 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



POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

13

cualquier computadora cuente con la licencia para su uso 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 requerirán al proveedor la entrega del software, de acuerdo con las bases o términos de referencia de la compra que para el efecto se formulen y a la normativa gubernamental e institucional vigente.
- f. Las Unidades Ejecutoras y sus Dependencias solicitarán permiso al Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnología y Servicio de la Subgerencia de Tecnología para la instalación de software de terceros en equipos o dispositivos propiedad del Instituto.
- 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 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.
- c. Las Dependencias del Instituto deben cumplir con los estándares de configuración de equipo de red y de instalación y distribución de cableado utilizando racks (gabinetes) definidos por los Departamentos de Soporte Técnico; Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad de la Dirección de Tecnología y Servicio.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

24

11. DE LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA

- a. Las Áreas y Direcciones de la Subgerencia de Tecnología categorizarán los requerimientos que atenderán de acuerdo con el catálogo vigente.

12. DEL ACCESO INALÁMBRICO

- a. Los equipos que requieran acceso inalámbrico cumplirán con las especificaciones proporcionadas por el Departamento de Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad de la Dirección de Tecnología y Servicio.
- b. Los equipos que requieran acceso inalámbrico serán configurados por el Departamento de Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad de la Dirección de Tecnología y Servicio.
- c. Los puntos de acceso que son conectados a las redes de área local se adherirán al proceso de autenticación del Instituto.



13. DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA

- a. El Departamento de Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad de la Dirección de Tecnología y Servicio implementará los mecanismos de autenticación que considere pertinentes para resguardar el acceso a la plataforma tecnológica del Instituto.
- b. Los responsables del soporte técnico en las Unidades Médicas-Administrativas documentarán los procesos relacionados con los servicios que prestan, así como la documentación de la gestión con los proveedores.
- c. 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.
- d. La Dirección de Tecnología y Servicio, establecerá los mecanismos de monitoreo y registro para los diferentes servicios tecnológicos que se prestan; 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.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

- e. Se contará con copias de respaldo y pruebas de restauración de los elementos tecnológicos considerados como críticos para la integridad y disponibilidad de los servicios que se prestan.
- 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, así como las redes y telecomunicaciones, implementando controles que provean comunicación segura entre equipos y usuarios.
- h. La Dirección de Tecnología y Servicio contará con mecanismos para gestionar la entrega de accesos lógicos al personal contratado por el Instituto, sea fijo, temporal o prestadores de servicios.
- i. Las Unidades ejecutoras que adquieran recursos tecnológicos para el personal a su cargo, verificarán que dichos recursos se instalen y actualicen de conformidad con los mecanismos establecidos.
- j. Los usuarios del 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.
- k. 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.
- l. El personal del Instituto no utilizará las tecnologías de la información para transgredir leyes de propiedad intelectual, privacidad y protección de información de datos personales y las políticas de la seguridad de la información.
- m. 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.



POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

26

- n. El personal que administra y opera la plataforma tecnológica, así como los sistemas informáticos del Instituto, sea fijo, temporal o prestadores de servicios cumplirán con la normativa vigente, del buen uso de la plataforma tecnológica y de seguridad de la información; en caso contrario, se aplicarán las medidas que correspondan.
- o. 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 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.

14. DEL ANTIVIRUS

- a. El Departamento de Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad de la Dirección de Tecnología y Servicio administrará y monitoreará el software de protección de antivirus.
- b. Cada Unidad Ejecutora podrá adquirir el software de protección de antivirus correspondientes a sus equipos de cómputo, de acuerdo con la literal a, numeral 1 de las Normas Específicas de la presente Política.



15. 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 de la Dirección de Tecnología y Servicio, atenderá de inmediato cualquier sospecha o intento de intrusión; y lo reportará de inmediato al Director de Tecnología y Servicio para tomar las medidas y acciones que correspondan.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

16. DEL ACCESO FÍSICO A LAS INSTALACIONES DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA Y SUS DEPENDENCIAS

- a. El acceso físico será exclusivo para el personal autorizado.
- b. El personal ajeno a la Subgerencia de Tecnología y sus Dependencias podrá acceder a las instalaciones, previa autorización y cumpliendo con las medidas de seguridad correspondientes.
- c. Centro de Datos
 - c.1. El acceso físico será exclusivo para el personal autorizado, en casos de excepción se permitirá el acceso a otras personas, previa autorización y cumpliendo con las medidas de seguridad correspondientes.
 - c.2. No se permitirá el uso de equipo tecnológico como cámaras fotográficas, videocámaras, laptops, tabletas, teléfonos celulares y dispositivos de almacenamiento externo, excepto cuando sea autorizado por la autoridad competente.
 - c.3. No se permitirá el ingreso de portafolios, maletines, mochilas, bolsas o carteras.
 - c.4. No está permitido el ingreso de alimentos, bebidas y cigarros de cualquier tipo.
 - c.5. No es permitido que el visitante permanezca sin acompañamiento del personal autorizado.
 - c.6. Las puertas del área del Centro de Datos siempre permanecerán cerradas.

17. DISPOSICIONES FINALES

- a. La Subgerencia de Tecnología a través de la Dirección de Tecnología y Servicio monitoreará y podrá revisar en cualquier momento el uso que el personal dé a los servicios informáticos que el Instituto les ha confiado para el desarrollo de sus actividades, de acuerdo con el riesgo o instrucciones de la autoridad superior o a requerimiento de órganos competentes.
- 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.



POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

28

para la aplicación de las medidas disciplinarias que el caso amerite. Las sanciones impuestas no excluyen al responsable de otras medidas legales que pudieran derivarse.

- 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.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

20

VIII. RECTOR DE LA POLÍTICA

La Subgerencia de Tecnología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social será la instancia rectora de la presente Política de Tecnología, le corresponde su formulación, actualización, aprobación, divulgación, implementación, seguimiento y evaluación.

Serán corresponsables de esta política todas aquellas Unidades Ejecutoras, Direcciones, Dependencias, Unidades Médico-Administrativas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social que, en el ejercicio de sus funciones, hacen uso de los recursos tecnológicos o que participan en procesos que involucren el acceso, gestión o resguardo de la información institucional mediante medios tecnológicos.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

30

IX. IMPLEMENTACIÓN

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, a través de la Subgerencia de Tecnología y sus Dependencias, establece mecanismos permanentes de monitoreo, evaluación y actualización tecnológica, con el propósito de que la plataforma tecnológica institucional opere de manera óptima, segura y alineada con los objetivos y conforme a los principios y valores institucionales, mediante una gestión transparente y eficiente.

X. EVALUACIÓN

La evaluación de la Política de Tecnología se realizará de forma anual y consistirá en un análisis objetivo, imparcial y transparente de los avances en la ejecución de las líneas de acción.

El informe de evaluación anual será elaborado por la Subgerencia de Tecnología y remitido a la Gerencia del Instituto, como insumo técnico para la toma de decisiones y para futuras actualizaciones o modificaciones de la Política de Tecnología.





POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

XI. ANEXO

Lista de términos y su significado (incluye términos en inglés)

1. **Antivirus:** Programa diseñado para detectar, bloquear o eliminar software malicioso (virus informáticos).
2. **Copia de respaldo:** Proceso mediante el cual se duplican datos importantes de un dispositivo a otro medio de almacenamiento para protegerlos en caso de pérdida o fallo de sistema.
3. **Ciberseguridad:** Prácticas y tecnologías que protegen sistemas informáticos frente a ataques o accesos no autorizados.
4. **Correo electrónico:** Software para enviar y recibir mensajes a través de redes digitales.
5. **Dominio:** Entorno centralizado que administra el acceso a computadoras y usuarios dentro de una red institucional.
6. **Hardware:** Conjunto físico de dispositivos tecnológicos: computadoras, impresoras, módems, entre otros.
7. **Mesa de Ayuda:** Personal que brinda asistencia técnica relacionada con tecnología y sistemas informáticos institucionales.
8. **Dirección IP (Internet Protocol):** Dirección única que identifica un dispositivo en la red institucional.
9. **Licencia de software:** Permiso legal para instalar y utilizar un programa informático en un dispositivo determinado.
10. **Plataforma tecnológica:** Software, hardware, redes y servicios digitales de la Institución.
11. **Redundancia:** Duplicación de componentes tecnológicos para la disponibilidad continua de los servicios tecnológicos.
12. **Routers:** Dispositivos que permiten la conexión de una red local a internet u otras redes externas.
13. **Software:** Es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas, tales como interactuar, organizar y aprovechar todos los recursos de un dispositivo.
14. **Spam:** Correos electrónicos no deseados o masivos, comúnmente con fines publicitarios o engañosos.
15. **Switches:** Dispositivos de red que conectan varios equipos a la red institucional, permitiendo el flujo de datos.
16. **Usuarios:** Personas que acceden a sistemas informáticos con permisos definidos.
17. **Wireless Network:** Red inalámbrica que permite la conexión a internet sin necesidad de cables físicos.





La infrascrita Secretaria de la Subgerencia de Tecnología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, **CERTIFICA**: que las presentes fotocopias las cuales constan en treinta y un hojas impresas únicamente en su anverso son auténticas por haber sido reproducidas directamente de los documentos originales que corresponden a la **Resolución No. 01-ST/2026** del 07 de enero del año 2026, en la cual se aprueba la “**POLÍTICA DE TECNOLOGÍA**”, obtenida del archivo físico de la Subgerencia de Tecnología, y para remitir al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, se extiende la presente certificación, en la ciudad de Guatemala a los ocho días del mes de enero del año dos mil veintiséis.


Irma Yolanda Lucas Velasquez
Secretaría Ejecutiva “B”
Subgerencia de Tecnología


Visto Bueno


Lic. Sergio Roberto Vinicio Barillas Ramírez
Subgerente
Subgerencia de Tecnología