



Procuraduría General de la Nación

ACUERDO 110-2023

Guatemala, 19 de septiembre de 2023

EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo 252 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el Decreto 512 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, el Procurador General de la Nación ejerce la representación del Estado de Guatemala.

CONSIDERANDO:

Que el Decreto 512 del Congreso de la República de Guatemala y sus respectivas reformas, establece que el Procurador General de la Nación, como máxima autoridad debe promover las gestiones necesarias, así como los parámetros y lineamientos de trabajo que sean necesarios para el correcto funcionamiento de la Institución.

CONSIDERANDO:

Que la Unidad de Informática de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad a sus funciones presta servicios, crea e implementa nuevas tecnologías, sistemas informáticos y realiza soporte técnico informático de conformidad a las necesidades planteadas por la Institución, siendo necesaria la elaboración de la "POLÍTICA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)", por lo que del análisis realizado, es procedente emitir la disposición legal que apruebe dicha política, para que pueda ser aplicada en el desarrollo de las funciones de la Procuraduría General de la Nación.

POR TANTO:

Con fundamento en el Artículo 252 de la Constitución Política de la República de Guatemala; y en uso de las facultades que le confieren los artículos: 1, 2, 13, 14 del Decreto 512 y sus reformas; 1, 2, 4 del Decreto 119-96 ambos decretos del Congreso de la República de Guatemala; Acuerdo Gubernativo 26 de la Presidencia de la República de Guatemala de fecha 18 de mayo de 2022.

ACUERDA:

Artículo 1. Aprobar la "POLÍTICA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)", elaborada por la Unidad de Informática de esta Institución, la cual está compuesta de 19 folios, mismos que forman parte del presente Acuerdo, los que se numeran y sellan.

Artículo 2. El presente Acuerdo surte sus efectos inmediatamente. **Notifíquese.**


Abogado Wuelmer Ubener Gómez González
Procurador General de la Nación




Licenciada Kelyn Yomara Cordon Acevedo
Secretaría General



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

**Abogado Wuelmer Ubener Gómez González
Procurador General de la Nación**

POLÍTICA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

Unidad de Informática

Guatemala, agosto de 2023



**Política para la Administración y Uso de las
Tecnologías de la Información y
Comunicación (TIC)**

Revisión de Jefatura

Ing. Emma Gabriela Luna López, Jefe de Informática.

Revisión Técnica

Lic. Lester Castro Vivar, Profesional, Dirección de Planificación.
Lcda. M.A. Annygret Vásquez Montenegro, Directora de Planificación.

Elaboración

Lcda. María José Castañeda Santiz, Profesional, Unidad de Informática.

Junio, 2023

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
15 Avenida 9-69, Zona 13
Ciudad de Guatemala
Guatemala, C.A.
Teléfono: 1584 / (502) 2414 8787
www.pgn.gob.gt

 @PGNGuatemalaOficial

 @PGNguatemala

 @PGNGuatemalaOficial



Contenido

1. Presentación	5
2. Filosofía institucional	6
2.1. Misión	6
2.2. Visión	6
2.3. Principios	6
2.4. Valores	6
3. Justificación de la política	7
4. Objetivos de la política	8
4.1. Objetivo general	8
4.2. Objetivos específicos	8
5. Aplicabilidad	8
6. Base Legal	8
7. Lineamientos generales	9
7.1. Solicitud de servicios informáticos	9
7.2. Atención a solicitudes de soporte técnico informático	9
7.3. Acceso físico de la Unidad de Informática	9
7.4. Proyectos de inversiones en tecnologías de la información y comunicación	9
7.5. Solicitudes para desarrollo y mantenimiento de sistemas de información	10
7.6. Desarrollo de aplicaciones con tecnologías web	10
7.6.1. Equipos de cómputo de la Institución para uso del personal: Control y responsabilidad sobre los equipos de cómputo	11
7.6.2. Controladores de dispositivos	11
7.6.3. Reparación de equipo de cómputo	11
7.6.4. Mantenimiento del equipo de cómputo	11
7.6.5. Orden de la pantalla de la computadora (escritorio)	12
7.6.6. Uso y cuidado del equipo de cómputo	12
7.6.7. Protección contra fallas de energía eléctrica o reducciones de voltaje	12
7.6.8. Copia de seguridad de equipo de cómputo	12



7.6.9. Ingreso y egreso de los equipos tecnológicos	13
7.7. Uso del internet.....	13
7.7.1. Acceso al servicio de internet.....	13
7.7.2. Prohibiciones en el uso de internet.....	13
7.7.3. Monitoreo en el consumo de ancho de banda y bloqueo del internet a equipos de cómputo	13
7.7.4. Uso de correo electrónico institucional	14
a. Creación de cuentas de correo electrónico.....	14
b. Cierre o bloqueo de correo electrónico institucional.....	14
c. Prohibiciones de uso del correo electrónico institucional	14
d. Envío de mensajes masivos y documentos adjuntos	15
7.8. Uso de los servidores institucionales	15
7.8.1. Ubicación de los servidores.....	15
7.8.2. Carpetas compartidas.....	15
7.8.3. Acceso al Centro de Datos.....	16
7.8.4. Uso del Antivirus	16
7.9. Telefonía y aparatos telefónicos de escritorio para Sede Central y Sede de Zona 8: control y responsabilidad sobre los aparatos telefónicos y su uso	17
7.9.1. Plan de numeración y divulgación del directorio interno	17
7.9.2. Baja a extensión y aparatos telefónicos.....	18
7.10. Políticas de uso de la nube	18
7.10.1. Buenas prácticas para la Administración y el Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).....	18
8. Responsabilidades	19
8.1. Socialización	19
8.2. Capacitación	19
8.3. Seguimiento y Evaluación	19
8.4. Actualización	19
9. Vigencia.....	19



1. Presentación

El Acuerdo 26-2017 establece las funciones de la Unidad de Informática constituidas en el Reglamento Orgánico Interno; el mismo indica que, esta dependencia institucional es la encargada de planificar, asesorar, administrar, diseñar, actualizar y ejecutar el desarrollo tecnológico, implementando nuevas tecnologías, renovando los sistemas de información, así como, brindando soporte técnico informático al personal y la actualización de los sitios web de la Procuraduría General de la Nación.

Aunado a lo anterior, en el Acuerdo 025-2017 se reconoce la estructura jerárquica en el Organigrama de la Procuraduría General de la Nación, enfocándose en brindar servicios informáticos que permitan mejorar la eficiencia de los sistemas que usan y administran el personal de la Institución; quienes realizan las funciones en las diferentes dependencias y delegaciones regionales de la Institución a nivel nacional.

Para el cumplimiento de lo instituido, la Unidad de Informática elaboró la Política para la Administración y Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), con la finalidad de normar la administración y el uso de la plataforma tecnológica de la Procuraduría General de la Nación para coadyuvar a su utilización, proteger la seguridad de los sistemas, la disponibilidad y la sostenibilidad.

Derivado de esto, la presente Política detalla lineamientos en relación con los equipos de cómputo y los sistemas informáticos que están a cargo de las dependencias institucionales y las Delegaciones Regionales de la Procuraduría General de la Nación; por consiguiente, se instauran directrices en apoyo al desempeño de las atribuciones, funciones y realización de actividades del personal.



2. Filosofía institucional

2.1. Misión

Somos la Institución responsable de representar y defender los intereses del Estado, brindamos asesoría y consultoría a los órganos y entidades estatales; asimismo, ejercemos la representación legal y atención a la población que por mandato nos corresponde, en resguardo de la legalidad y certeza jurídica.

2.2. Visión

Ser una Institución reconocida por su compromiso en la efectiva asesoría y consultoría, representación y defensa de los intereses del Estado y de la población que por mandato legal le corresponde, formada por personas íntegras y profesionales con vocación de servicio.

2.3. Principios

- **Igualdad:** Atender a todas las personas sin ningún tipo de distinción.
- **Juridicidad:** Realizar todas las actuaciones apegadas a derecho.
- **Legalidad:** Cumplir con las atribuciones establecidas en la ley.
- **Objetividad:** Actuar con base en hechos concretos y sin perjuicios.
- **Transparencia:** Destinar los recursos para la obtención de resultados definidos e informar a la población la ejecución de las acciones.

2.4. Valores

- **Respeto:** Reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades de los demás y sus derechos.
- **Confidencialidad:** Mantener la reserva de la información institucional, en el desempeño de sus funciones.
- **Diligencia:** Ejercer las atribuciones con el debido cuidado, dentro de los plazos y procedimientos establecidos.
- **Integridad:** Obrar con rectitud.
- **Ética:** Actuar conforme los valores morales y principios institucionales.
- **Profesionalismo:** Desarrollar las actividades con compromiso, medida y responsabilidad de acuerdo a sus competencias.
- **Tolerancia:** Reconocer la diversidad de criterios, educación y formación de todas las personas.



3. Justificación de la política

Las Tecnologías de la Información y Comunicación desempeñan un papel fundamental en la Institución, la Unidad de Informática administra los servicios de ésta, crea e implementa nuevas tecnologías, sistemas de información y realiza soporte técnico informático según las solicitudes o necesidades planteadas por el personal de la Institución. Y, brinda los siguientes servicios informáticos:

- Soporte técnico presencial y vía remota.
- Configuración de software.
- Cableado estructurado de voz y/o datos.
- Copia de seguridad a equipo de cómputo.
- Copia de seguridad de base de datos.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo, diagnóstico o reparación de equipo de cómputo.
- Servicio de correo electrónico.
- Creación e implementación de sistema de información institucionales.
- Atención a incidencias de sistemas de información institucionales en producción.
- Mantenimiento de sistemas en producción institucionales.
- Atención a solicitudes de información de base de datos.
- Instalación de nuevas extensiones telefónicas (sede central).
- Servicio y permisos de navegación de red e internet.
- Configuración de servidores físicos o virtuales.
- Acceso remoto por Red Privada Virtual.
- Mantenimiento de equipos del centro de datos.
- Manejo de incidencias de servicios informáticos.
- Manejo de amenazas informáticas.
- Creación y configuración de recursos compartidos.
- Solicitud de usuarios para plataforma externa (de competencia de la Unidad de Informática).
- Implementación de nuevas tecnologías.
- Otros.



4. Objetivos de la política

4.1. Objetivo general

Establecer lineamientos para la administración y el uso de la plataforma tecnológica, sistemas y equipos de la Procuraduría General de la Nación para coadyuvar a la utilización, proteger la seguridad de los sistemas, la disponibilidad y la sostenibilidad.

4.2. Objetivos específicos

- Coadyuvar con la eficiente administración de los recursos informáticos que conforman la plataforma tecnológica de la Institución.
- Instruir el uso de los recursos tecnológicos de la Institución en forma responsable y apropiada al personal de la PGN.
- Favorecer las condiciones que permitan la continuidad de las operaciones tecnológicas de la Institución.

5. Aplicabilidad

Los parámetros, criterios y demás aspectos referidos en la presente Política deben ser aplicados por el personal de la Institución, en las dependencias institucionales y Delegaciones Regionales a nivel nacional.

6. Base Legal

Núm.	Entidad	Documento
1	Asamblea Nacional Constituyente	<ul style="list-style-type: none">• Constitución Política de la República de Guatemala.
2	Congreso de la República de Guatemala	<ul style="list-style-type: none">• Decreto 512, Ley Orgánica del Ministerio Público.• Decreto 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública.
3	Procuraduría General de la Nación	<ul style="list-style-type: none">• Acuerdo 025-2017, Organigrama Funcional de la PGN.• Acuerdo 026-2017, Reglamento Orgánico Interno de la Procuraduría General de la Nación.• Acuerdo 59-2019, Misión, Visión, Principios y Valores de la Procuraduría General de la Nación.• Acuerdo 59-2020, Política de Actividades de Capacitación.• Acuerdo 61-2020, Política de Control Interno.• Acuerdo 108-2020, Reglamento de Personal de la PGN.• Acuerdo 20-2022, Código de Ética de la PGN.• Acuerdo 45-2022, Política Anticorrupción de la PGN.• Acuerdo 107-2023, Política de Comunicación, Manejo y Salvaguarda de la Información.• Acuerdo 64-2022, Reglamento del Código de Ética de la PGN.

Fuente: Elaboración propia.



7. Lineamientos generales

7.1. Solicitud de servicios informáticos

Para hacer uso de los servicios informáticos que brinda la Unidad de Informática al personal de las dependencias institucionales y Delegaciones Regionales a nivel nacional, éstos deben solicitarse formalmente siguiendo los procedimientos establecidos en el Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Informática.

7.2. Atención a solicitudes de soporte técnico informático

Las solicitudes de soportes técnicos informáticos se trabajarán de acuerdo con su nivel de criticidad, mediante el proceso de primero en llegar, primero en ser atendido. De ser necesario, las solicitudes de soporte técnico podrán ser escaladas a niveles más especializados de atención, en relación con el tipo de soporte solicitado y la dificultad encontrada a efecto de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios. Los niveles de escalamiento de las solicitudes de soporte técnico son:

- **Primer nivel:** Ingresar la solicitud para soporte técnico informático; si se identifica que se necesita un nivel más complejo para la solución, el incidente reportado escalará al segundo nivel, según corresponda.
- **Segundo nivel:** Dependiendo de la naturaleza del incidente reportado, el segundo nivel de atención lo brindará el equipo de análisis y desarrollo de sistemas, el equipo de infraestructura y seguridad informática o el equipo de base de datos. Cuando se detecta que el incidente tiene que ser resuelto por alguno de los proveedores, se escalará al tercer nivel.
- **Tercer nivel:** La Unidad de Informática, en casos especializados y previamente evaluados, procede a solicitar el apoyo de los proveedores de los bienes o servicios en los que se reporta el incidente.

7.3. Acceso físico de la Unidad de Informática

- El personal de las diferentes dependencias institucionales y Delegaciones Regionales a nivel nacional o visitantes externos, pueden ingresar a la recepción de la Unidad de Informática para efectos de solicitar servicios o consultas. Así mismo, si se considera necesario pueden ingresar a las oficinas acompañados de un profesional y/o técnico de la Unidad de Informática.
- Las oficinas de la Unidad de Informática son de acceso restringido, dadas las características del trabajo que se desarrolla en sus instalaciones.

7.4. Proyectos de inversiones en tecnologías de la información y comunicación

La Unidad de Informática es la encargada de analizar la factibilidad de proyectos de inversiones de tecnologías de la información y comunicación solicitadas por las dependencias institucionales y Delegaciones Regionales, así como, de la ejecución y seguimiento de estos.

En caso de que, el proyecto necesite presupuesto para adquisición de bienes, servicios y/o contratación de personal, deberá observarse lo siguiente:



- La dependencia institucional y Delegación Regional solicitante, realizará la solicitud o consulta de disponibilidad presupuestaria a la Dirección Financiera y será ésta quien indique lo que corresponda.
- El proyecto debe estar programado en el Plan Operativo Anual de la dependencia institucional y/o Delegación Regional, para el ejercicio fiscal que corresponda.
- Cuando se necesita adquirir un bien y servicio, el tiempo de adquisición depende de las normas vigentes de adquisiciones de bienes y servicios.
- En el caso de ejecutarse por cooperación externa, depende de los tiempos que el cooperante defina con la Institución.

7.5. Solicitudes para desarrollo y mantenimiento de sistemas de información

- Las solicitudes de desarrollo de nuevos sistemas de información o de nuevas funcionalidades o mantenimiento de sistemas de información en operación, realizadas por las diferentes dependencias institucionales y Delegaciones Regionales, serán evaluadas y aprobadas por la Unidad de Informática, de acuerdo con las prioridades que determine, en concordancia con el Despacho Superior.
- Para que, la Unidad de Informática, desarrolle sistemas de información que surgen de las necesidades de las diferentes dependencias institucionales y Delegaciones Regionales: se requiere de personal para el análisis, desarrollo y mantenimiento; sino se cuenta con el mismo, se debe solicitar la contratación al Departamento de Recursos Humanos. A la dependencia institucional o Delegación Regional solicitante se le hará de conocimiento la situación que impere. El desarrollo de sistemas de información debe figurar en el Plan Operativo Anual correspondiente.
- La dependencia institucional o Delegación Regional que solicita el desarrollo o mantenimiento del sistema, debe nombrar al personal que acompañará el desarrollo o mantenimiento, asegurando que, el mismo disponga del tiempo para la realización del nuevo sistema o de las nuevas funcionalidades requeridas. El personal nombrado debe contar con los conocimientos y experiencia para atender los requerimientos y necesidades de información de la Unidad de Informática, solventando las dudas de los programadores; además, estar en la disposición de realizar las pruebas correspondientes y coadyuvar en la implementación del nuevo sistema o de las nuevas funcionalidades del sistema al que se le realiza el mantenimiento requerido.

7.6. Desarrollo de aplicaciones con tecnologías web

Todas las aplicaciones y nuevos sistemas de información que se desarrollen en la PGN se deben realizar utilizando tecnología web, salvo justificación o excepción; la cual, debe ser aprobada por el jefe de la Unidad de Informática, con un estudio de factibilidad previo, realizado por la Unidad de Informática.



7.6.1. Equipos de cómputo de la Institución para uso del personal: Control y responsabilidad sobre los equipos de cómputo

La Unidad de Informática lleva registro del equipo de cómputo, propiedad de la Institución, en los siguientes casos:

- De los equipos conectados a la red de datos de la Institución.
- De los equipos a los cuales se realice mantenimiento preventivo o correctivo.
- Los equipos que ingresen para reparación, configuración y dictamen técnico.
- De los equipos que contienen certificado de garantía y de los cuales, sea informada la Unidad de Informática o tenga conocimiento por medio oficial.

7.6.2. Controladores de dispositivos

Los controladores o manejadores de dispositivos para la configuración de equipos de cómputo o software institucionales, se almacenan en un servidor administrado por la Unidad de Informática.

7.6.3. Reparación de equipo de cómputo

- El personal debe seguir el procedimiento que la Unidad de Informática implemente para controlar los servicios de reparación de equipo de cómputo, definido en el Manual de Normas y Procedimientos de la dependencia.
- Cuando es necesario adquirir repuestos y accesorios, la dependencia institucional a la que pertenece el equipo de cómputo, deberá realizar la gestión correspondiente con la Unidad de Compras. Para ello, la Unidad de Informática, extenderá un dictamen técnico indicando los repuestos y accesorios necesarios.

7.6.4. Mantenimiento del equipo de cómputo

Los equipos de cómputo de la Institución son sometidos a un mantenimiento preventivo por lo menos una vez cada dos años incluyendo los equipos que tengan vigente la garantía, con la finalidad de aumentar su vida útil, mejorar el rendimiento, detectar a tiempo posibles causas de fallas y determinar su necesidad de mejora o reemplazo. Para los equipos que cuenten con garantía, se realiza limpieza del polvo.

- La programación del mantenimiento del equipo de cómputo, es acorde con la cantidad de personal disponible para esta tarea; además, los materiales adecuados para su limpieza, según corresponda.
- En caso de robo, extravió o daño, el usuario debe informar inmediatamente al jefe y a la Unidad de Informática, quienes evalúan cada caso y de ser necesario se informa a la Dirección Administrativa y la Dirección Financiera para que se apliquen los procesos internos que correspondan.



7.6.5. Orden de la pantalla de la computadora (escritorio)

La pantalla de la computadora (escritorio) no debe contener ningún tipo de archivo, salvo los accesos directos a las aplicaciones necesarias o carpetas para que, el personal pueda ejercer sus funciones o cumplir sus obligaciones con eficiencia.

7.6.6. Uso y cuidado del equipo de cómputo

- Los equipos de cómputo deben ser utilizados únicamente por el personal de la Institución y ser destinados exclusivamente a actividades propias del puesto de trabajo.
- El personal de la Institución, cuando utilice el equipo de cómputo, debe abstenerse de ingerir alimentos o bebidas que pudieran derramarse y dañar u ocasionar mal funcionamiento en la operación parcial o total de los equipos.
- El personal de la Institución, no debe adherir objetos a la parte externa del monitor y/o cualquier parte del equipo de cómputo, como calcomanías, imanes u otros objetos similares que puedan dañarlo.
- Se prohíbe a todo el personal, utilizar el equipo de la oficina para realizar descargas de internet, instalar juegos, música, videos, fotos, salvapantallas y todo archivo que provenga de fuentes no autorizadas por la Unidad de Informática.
- Queda totalmente prohibida la visualización, manipulación y almacenamiento de todo tipo de material con contenido que atente contra el honor y los principios morales del personal.
- El personal a cargo del equipo cómputo debe asegurarse que todos los componentes que forman parte estén debidamente apagados al terminar o suspender sus labores. Salvo aquellos casos debidamente justificados.
- Al remitir un equipo de cómputo para su diagnóstico a la Unidad de Informática, es responsabilidad del usuario hacer constancia de la entrega.

7.6.7. Protección contra fallas de energía eléctrica o reducciones de voltaje

El personal de la Institución debe velar porque su equipo tenga protección contra fallas de energía eléctrica o reducciones de voltaje, debiendo reportar a la Unidad de Informática en caso de detectar fallas. La Unidad de Informática procede a su reparación, cuando sea factible o bien, emite un dictamen para que, la jefatura de la dependencia institucional y Delegación Regional proceda a solicitar la adquisición del bien a la Unidad de Compras; si no se cuenta con disponibilidad presupuestaria, la jefatura deberá incluirlo en su Plan Operativo Anual.

7.6.8. Copia de seguridad de equipo de cómputo

- Es obligación del personal de la Institución realizar, actualizar y conservar respaldo de la información almacenada en el equipo de cómputo a su cargo y que se considere importante.
- El personal de la Institución podrá solicitar asesoría y capacitación a la Unidad de Informática, en el procedimiento para respaldar la información.



7.6.9. Ingreso y egreso de los equipos tecnológicos

Todo equipo tecnológico que ingrese y egrese de la Institución, debe seguir los lineamientos establecidos según la Unidad de Seguridad de la Procuraduría General de la Nación.

7.7. Uso del internet

7.7.1. Acceso al servicio de internet

Los servicios de internet están disponibles para todos los equipos a cargo del personal de la Institución, siempre que, las condiciones de infraestructura tecnológica y administrativa lo permitan.

- Para tener acceso al servicio de internet, éste debe ser solicitado mediante el procedimiento establecido en el Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Informática.
- Se dispone de diferentes niveles de acceso a internet, los cuales, son autorizados por la jefatura de cada dependencia institucional y/o Delegación Regional. La Unidad de Informática creará el acceso según la solicitud autorizada.
- Los niveles de acceso pueden variar según las necesidades de las dependencias institucionales y Delegaciones Regionales, así como, de los lineamientos de restricciones que realice la Unidad de Informática para la protección de la red institucional.

7.7.2. Prohibiciones en el uso de internet

- El uso de los servicios de internet es exclusivamente para apoyar y mejorar el desempeño y la calidad de las actividades que realiza el personal de la Institución.
- Visitar sitios que atenten contra el honor, los principios morales del personal y otra índole similar, salvo casos de investigación previamente justificados.
- Escuchar radio en línea, descargar películas y todo lo relacionado con actividades que estén fuera del contexto de su ámbito de trabajo.

Al encontrar anomalías en el uso del internet, se procede a cerrar temporalmente los servicios de internet y/o red de datos al equipo de cómputo asignado al personal de la Institución que incurran en esta falta, hasta asegurar que la red institucional no corre ningún peligro en materia de la seguridad informática. Se notifica de inmediato del bloqueo a la jefatura de la dependencia institucional o Delegación Regional.

7.7.3. Monitoreo en el consumo de ancho de banda y bloqueo del internet a equipos de cómputo

La Unidad de Informática monitorea periódicamente el consumo de ancho de banda, en caso de encontrar un consumo excesivo de datos por parte del personal, se bloquea inmediatamente el acceso. Se notifica de inmediato del bloqueo a la jefatura y al usuario de la dependencia institucional o Delegación Regional, quienes deben presentar justificación, si lo amerita.



7.7.4. Uso de correo electrónico institucional

a. Creación de cuentas de correo electrónico

- La creación de los correos electrónicos está disponible para todo el personal de la Institución, si las condiciones de infraestructura tecnológica y administrativa lo permiten.
- La Unidad de Informática crea cuentas de correo electrónico únicamente para el personal que forma parte de la Institución, a solicitud de la jefatura de la dependencia institucional y/o Delegación Regional en la que esté asignado el personal. Como parte de la solicitud la jefatura debe presentar la justificación respectiva.
- El uso del servicio de correo electrónico es exclusivamente para apoyar y mejorar la eficiencia y calidad de las actividades que realiza el personal de la Institución.
- El correo electrónico es de uso personal y en los casos que, se requiere la creación de una cuenta para uso de una dependencia institucional y/o Delegación Regional, la misma, es responsabilidad de la jefatura y del personal asignado para su uso.

b. Cierre o bloqueo de correo electrónico institucional

- La jefatura de cada dependencia institucional debe solicitar a la Unidad de Informática el cierre o inhabilitación de una cuenta de correo electrónico.
- La Unidad de Informática puede inhabilitar o bloquear una cuenta de correo electrónico, si se detecta una actividad inusual en la misma; debe informar inmediatamente al jefe y al usuario de la cuenta.
- El Departamento de Recursos Humanos debe notificar oportunamente a la Unidad de Informática, del personal que deja de laborar para la Institución, a efectos que, la Unidad de Informática proceda al cierre de la cuenta de correo electrónico correspondiente.

c. Prohibiciones de uso del correo electrónico institucional

Está prohibida la utilización no autorizada del correo electrónico y de las listas de distribución para la realización de las prácticas siguientes:

- Utilizar el correo electrónico institucional para suscripciones no relacionadas con aspectos de índole laboral, por ejemplo: redes sociales, concursos, etc.
- Formar parte de cadenas de mensajes o SPAM; ya que, esto contribuye a la saturación de las redes de telecomunicación, facilita la divulgación de su cuenta de correo y la proliferación de virus en la red.
- Realizar actividades comerciales privadas.
- La propagación de cartas encadenadas, participación en esquemas piramidales o actividades similares.



- Proferir insultos, amenazas o difamaciones de cualquier índole.
- Descargar archivos de música, programas, videos, cualquier contenido que atente contra el honor, los principios morales del personal y cualquier otro tipo de información que no guarde estricta relación con el ámbito laboral del personal.
- Abrir mensajes de dudosa procedencia y en caso de identificación de tales mensajes, lo debe comunicar inmediatamente a la Unidad de Informática.

d. Envío de mensajes masivos y documentos adjuntos

- En caso de ser necesario un envío masivo de un correo electrónico, se debe usar las listas de distribución o el campo de "copia oculta" (Bcc o Cco) para colocar la lista de destinatarios, o bien, ponerse en contacto con la Unidad de Informática para solicitar el apoyo respectivo.
- Los documentos adjuntos en los correos electrónicos de preferencia deben ir comprimidos en formato .rar o .zip, para optimizar el espacio del servidor de correo electrónico.

7.8. Uso de los servidores institucionales

7.8.1. Ubicación de los servidores

Todos los equipos informáticos tipo servidores deben estar ubicados en áreas que cumplan con los requerimientos de seguridad física, ambiental (aire acondicionado, control de humedad, etc.), alimentación eléctrica controlada y regulada, detección de alarmas contra incendios, restricción de acceso, entre otros. A excepción que, deba ser instalado en Delegaciones Regionales a nivel nacional, en donde, debe contar como mínimo con la protección eléctrica del equipo, estar ubicado en un espacio libre de humedad y que contenga cerradura.

7.8.2. Carpetas compartidas

- La jefatura de la dependencia institucional y la Delegaciones Regionales a la que pertenecen las carpetas compartidas, debe asegurarse de solicitar el acceso a las mismas únicamente para el personal asignado su área de trabajo que necesite acceder a la información para realizar su trabajo.
- El acceso a las carpetas compartidas que se asigne al personal debe ser autorizado por la jefatura de la dependencia institucional y/o Delegación Regional a la que pertenecen las carpetas.
- La Unidad de Informática es la responsable de establecer e implementar la configuración de acceso a las carpetas compartidas, según la solicitud que cada dependencia institucional y/o Delegación Regional realice; por medio de oficio o correo electrónico, define el acceso y los roles sobre la carpeta (lectura, escritura, modificación y borrado) según la solicitud.
- El personal al cual se autoriza el acceso a las carpetas y dispone del recurso compartido, es responsable por las acciones que realice sobre la información contenida en dicha carpeta.



7.8.3. Acceso al Centro de Datos

Con el propósito de mantener la seguridad, integridad y apariencia del Centro de Datos de la Sede Central, se debe cumplir con los siguientes lineamientos:

- Todo acceso al Centro de Datos debe ser autorizado previamente por la Unidad de Informática, según el procedimiento establecido en el Manual de Normas y Procedimientos de la dependencia.
- No se permiten comidas, ni bebidas dentro del Centro de Datos.
- Se prohíbe fumar dentro del Centro de Datos.
- No se permite el uso de aspiradoras, taladros o similares en el Centro de Datos. En caso de ser necesarios para limpieza, expansión o mantenimiento dentro del centro de datos, se debe utilizar una extensión eléctrica, desde uno de los tomacorrientes que no esté alimentado por los UPS de éste.
- Se prohíbe el ingreso de armas de fuego y blancas al Centro de Datos.
- Se prohíbe el ingreso no autorizado de extraíbles de información.
- Se prohíbe tomar fotografías no autorizadas.
- Se prohíbe el ingreso de toda herramienta no autorizada.

La Institución se reserva el derecho de inspeccionar los objetos que entran o salen del Centro de Datos.

7.8.4. Uso del Antivirus

- Todo equipo que se conecte a la red de datos o algún sistema de información institucional debe estar ejecutando un antivirus actualizado.
- El personal, al detectar algún virus informático o un funcionamiento anormal de su equipo de cómputo debe informar inmediatamente a la Unidad de Informática para dar solución al incidente y descartar el riesgo.
- El personal antes de utilizar medios de almacenamiento extraíble, debe asegurarse de que se ejecute el antivirus en estos medios.
- El antivirus solo puede instalarse en equipos de cómputo que pertenecen a la Institución, esta acción es realizada por la Unidad de Informática.
- Si el personal se percata de que, el antivirus de su equipo de cómputo está desactualizado, debe reportarlo a la Unidad de Informática.
- La renovación del antivirus se programa en el Plan Operativo Anual de la Unidad de Informática, para renovar antes de su vencimiento. En caso de realizarse un cambio de herramienta, debe planificarse y contratarse con un mínimo de 3 meses de anticipación antes de su vencimiento.



- El personal de la Institución tiene prohibido desinstalar el antivirus del equipo de cómputo que se encuentre bajo su responsabilidad, porque podría ocasionar vulnerabilidad de éste.

7.9. Telefonía y aparatos telefónicos de escritorio para Sede Central y Sede de Zona 8: control y responsabilidad sobre los aparatos telefónicos y su uso

- La Unidad de Informática será la encargada de la administración de la planta telefónica y sus respectivas extensiones, realizando configuraciones, altas y bajas en el sistema; también tiene el control del inventario de aparatos telefónicos nuevos y los que, ameriten reparación con el proveedor cuando la garantía aplique.
- Asigna extensiones telefónicas previa solicitud realizada por la jefatura de la dependencia institucional.
- El aparato telefónico, que se asigne a cada usuario, es propiedad de la Procuraduría General de la Nación, el mismo es entregado a cada usuario en calidad de préstamo durante el tiempo que desempeñe sus funciones dentro de la Institución, quedando bajo su custodia y responsabilidad.
- Las llamadas telefónicas entre dependencias institucionales y Delegaciones Regionales pueden realizarse a números fijos y celulares de todo el país; las mismas no tienen límite de tiempo. Se configura límite de tiempo en casos donde la jefatura de la dependencia institucional y/o Delegación Regional lo requiera.
- Están restringidas las llamadas a call center de empresas proveedoras de servicio telefónico móvil y celular, así como, a los números de 4 dígitos que utilizan las empresas que se dedican a comercializar servicios (17XX); lo anterior para evitar cargos extras en la facturación mensual.
- Se configura salida internacional a las extensiones del Despacho Superior y a las dependencias institucionales que tengan asuntos internacionales por atender, dada la naturaleza de trabajo; lo anterior, con el visto bueno de la máxima autoridad de la Institución.

7.9.1. Plan de numeración y divulgación del directorio interno

- La Unidad de Informática es la encargada de elaborar y actualizar el Plan Interno de Numeración, en la Sede Central y dependencias institucionales en zona 8, este es publicado en la intranet para que, todos los colaboradores de la Institución tengan acceso al mismo.
- La actualización de nombres en el directorio debe solicitarse a la Unidad de Informática por medio de la jefatura.



7.9.2. Baja a extensión y aparatos telefónicos

Concluida la relación laboral del personal con la Institución y éste tenga asignado un aparato telefónico, es necesario que se entregue a la Unidad de Informática para obtener la solvencia respectiva; en caso que, el aparato telefónico se asigne a otra persona, la jefatura del usuario debe informar a la Unidad de Informática para la actualización de registros en los controles internos.

7.10. Políticas de uso de la nube

Para la contratación y uso de servicios en la nube, la Institución seguirá el Manual de Uso de la Nube para el Organismo Ejecutivo 2022, de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.

7.10.1. Buenas prácticas para la Administración y el Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

- **Confidencialidad:** Toda información almacenada en los equipos de cómputo y servidores de la Institución, es tratada como confidencial; su acceso y publicación solo puede realizarse con la autorización respectiva, en concordancia con la Ley de Acceso a la Información Pública.
- **Disponibilidad:** La Unidad de Informática vela por la disponibilidad de los servicios y sistemas informáticos, procurando con todos los recursos a su alcance que, los usuarios tengan acceso a los mismos.
- **Satisfacción de las necesidades del usuario:** Las actividades programadas y ejecutadas por la Unidad de Informática tienen como fin principal dar solución a la problemática de acceso a los medios tecnológicos y de comunicaciones presentada por el personal de la Institución a nivel nacional, para apoyar el ejercicio de sus actividades laborales.
- **Responsabilidad individual:** Es responsabilidad del personal de la Institución, hacer buen uso del equipo tecnológico y los servicios informáticos que le proporciona la Procuraduría General de la Nación, así como, de realizar, actualizar y conservar la información que produce y almacena en los medios de almacenamiento de los equipos de escritorio, portátiles y correo institucional asignados para el desempeño de sus actividades.
- **Celeridad:** Las solicitudes de soportes técnicos informáticos se trabajarán de acuerdo con su nivel de criticidad, mediante el proceso de primero en llegar, primero en ser atendido. De ser necesario, las solicitudes de soporte técnico podrán ser escaladas a niveles más especializados de atención, en relación con el tipo de soporte solicitado y la dificultad encontrada, a efecto de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.



8. Responsabilidades

8.1. Socialización

Aprobada la Política es responsabilidad de la Unidad de Informática socializar con el personal de las dependencias institucionales y Delegaciones Regionales de la Procuraduría General de la Nación en coordinación con la Unidad de Comunicación Social.

8.2. Capacitación

El Departamento de Recursos Humanos a través de la Unidad de Desarrollo de Personal, debe incluir dentro del Plan Anual de Capacitación de la Procuraduría General de la Nación, aquellas actividades que sean pertinentes en materia de la Política para la Administración y el Uso de las Tecnologías de la Información (TIC), dirigidas al personal de la Institución.

8.3. Seguimiento y Evaluación

La Unidad de Informática, como rectora de la Política, da seguimiento y evalúa las acciones emanadas del presente documento.

8.4. Actualización

Las modificaciones y revisiones pueden realizarse por iniciativa de la Unidad de Informática, razonando sus causas; o por instrucciones del Despacho Superior de la Procuraduría General de la Nación.

9. Vigencia

La presente Política para la Administración y el Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) entra en vigencia el día de emisión del acuerdo de aprobación de la Procuraduría General de la Nación.