



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

Manual de Procesos

2026

Unidad de Tecnologías de la Información

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

Manual de Procesos

San Salvador, agosto 2026

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Ficha Catalográfica

2026 Fondo Solidario para la Salud.

Todos los derechos reservados, Está permitida su reproducción parcial o total de este documento, siempre y cuando se cite a la fuente y que no sea para uso comercial.

Es responsabilidad de los autores técnicos de este documento, tanto su contenido como los cuadros, diagramas e imágenes.

La documentación oficial del Fosalud, puede ser consultada a través de:
<http://www.fosalud.gob.sv>

Manual de Procesos

Año 2026,

Fondo Solidario para la Salud (Fosalud)

Unidad de Tecnologías de la Información

Dirección: 9° Calle Poniente N° 3843, Colonia Escalón, Distrito de San Salvador y Capital de la República, El Salvador. Tel. 2528-9700

Fondo Solidario para la Salud (Fosalud), Unidad de Tecnologías de la Información
San Salvador. El Salvador, C.A.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Punto de acta

La Infrascrita Secretaria del Consejo Directivo del Fondo Solidario para la Salud, CERTIFICA: Que en el Libro de Actas de Consejo Directivo que esta Institución lleva, se encuentra asentada el Acta Ordinaria número DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO, correspondiente a la sesión de Consejo Directivo, celebrada a las ocho horas, del día diecinueve de agosto del año dos mil veintiséis, en la cual se encuentra asentado el punto que literalmente dice:

6. APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS DE LAS GERENCIAS Y UNIDADES ORGANIZATIVAS.

La Directora Ejecutiva Ad Honorem informa a los miembros del Consejo Directivo que, a través de la Unidad de Planificación y en cumplimiento de las acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora continua de los procesos, se ha llevado a cabo la revisión y actualización del Manual de Procesos correspondientes a las diferentes gerencias y unidades organizativas de FOSALUD.

El proceso de actualización tuvo como finalidad estandarizar la información documentada, fortalecer los controles internos, optimizar la ejecución de los procesos y asegurar que la normativa institucional se encuentre actualizada y responda a las necesidades operativas actuales de la institución.

Como resultado de dicho proceso, se incorporaron las siguientes mejoras:

- Actualización de la línea gráfica institucional.
- Homologación de los apartados de Introducción, Objetivo y Alcance.
- Revisión y actualización integral de las actividades de cada proceso, permitiendo identificar oportunidades de mejora, eliminar cuellos de botella y estandarizar las actividades.
- Verificación, actualización y ajuste de los diagramas de flujo de los procesos.
- Incorporación del apartado de periodicidad de las actividades, con el propósito de fortalecer la planificación, ejecución y seguimiento de los procesos.
- Actualización del cuadro de clasificación documental, en concordancia con la normativa institucional aplicable.

Es importante destacar que estas actualizaciones contribuyen al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y a la mejora continua de la gestión institucional, al disponer de instrumentos normativos actualizados, estandarizados y alineados con la estructura organizativa, los procesos institucionales y las necesidades operativas de FOSALUD.

Asimismo, las acciones realizadas reflejan el compromiso de la Dirección Ejecutiva con la revisión, mantenimiento y actualización permanente de la normativa institucional, promoviendo procesos más eficientes, estandarizados y orientados al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

En virtud de lo anterior, la Dirección Ejecutiva somete a consideración del Consejo Directivo la aprobación del Manual de Procesos actualizados correspondientes a las diferentes gerencias y unidades organizativas de FOSALUD, a efecto de autorizar su implementación y aplicación institucional.

Finalmente, la Directora Ejecutiva Ad Honorem señala que, de conformidad con el artículo 9 del Reglamento de la Ley Especial para la Constitución de FOSALUD, en sus literales c) y d), corresponde

al Consejo Directivo, entre otras atribuciones, "aprobar los manuales necesarios para el funcionamiento de FOSALUD". En ese sentido, solicita al Consejo Directivo la aprobación del Manual de Procesos actualizados de las diferentes gerencias y unidades organizativas de FOSALUD.

Por decisión unánime de los miembros del Consejo Directivo asistentes, se aprueba la actualización al Manual de Procesos, correspondientes a las diferentes gerencias y unidades organizativas de FOSALUD, a efecto de autorizar su implementación y aplicación institucional, esto de conformidad al artículo 9 del Reglamento de la Ley Especial para la Constitución del Fondo Solidario para la Salud.

Por lo que no teniendo nada más que hacer constar al respecto, se extiende la presente en el distrito de San Salvador y Capital de la República, a los diecinueve días del mes de agosto del año dos mil veintiséis.




Dra. Karla Marina Díaz de Naves
Secretaria del Consejo Directivo
Fondo Solidario para la Salud

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p>	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

Contenido

Ficha Catalográfica	1
Punto de acta	2
Introducción	5
Objetivos.....	5
General.....	5
Específicos.....	5
Alcance	6
Responsabilidades.....	6
Siglas y Abreviaturas.....	6
Proceso 1: Soporte Técnico Informático	7
Objetivo del proceso.....	7
Alcance del proceso.....	7
Responsable	7
Referencias Normativas	7
Definiciones.....	7
Siglas y Abreviaturas.....	7
Descripción.....	7
Documentos de referencia.....	8
Flujograma Proceso 1.....	9
Proceso 2: Desarrollo de Software	10
Objetivo del proceso.....	10
Alcance del proceso.....	10
Responsable	10
Referencias Normativas	10
Definiciones.....	10
Siglas y Abreviaturas.....	10
Definiciones.....	10
Descripción.....	10
Documentos de referencia.....	11
Flujograma Proceso 2	11
Proceso 3: Redes y Comunicaciones	12
Objetivo del proceso.....	12
Alcance del proceso.....	12
Responsable	12
Referencias Normativas	12
Definiciones.....	12
Siglas y Abreviaturas.....	12
Descripción.....	13
Documentos de referencia.....	13

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Flujograma Proceso 3	14
Proceso 4: Seguridad Informática.....	15
Objetivo del proceso.....	15
Alcance del proceso.....	15
Responsable	15
Referencias Normativas	15
Definiciones	15
Siglas y Abreviaturas.....	15
Documentos de referencia	19
Flujograma Proceso 5.....	20
Proceso 6: Telefonía Móvil y Correo Institucional.....	21
Objetivo del proceso.....	21
Alcance del proceso	21
Responsable.....	21
Referencias Normativas.....	21
Siglas y Abreviaturas	21
Definiciones	21
Descripción	22
Documentos de referencia	22
Flujograma Proceso 6.....	23
Periodicidad.....	24
Control de Cambios.....	24

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p>	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

Introducción

El Manual de Procesos es una herramienta esencial para garantizar la eficiencia, consistencia y calidad en las operaciones de nuestra institución. Este documento describe de manera detallada las actividades, procedimientos y responsabilidades asociados a cada proceso clave, proporcionando una guía clara y accesible para los colaboradores.

La estandarización de los procesos es fundamental para mantener un sistema de gestión, así como, para optimizar los recursos, minimizar errores y mejorar la comunicación interna y externa. Además, este manual fomenta la transparencia y facilita la capacitación del personal, asegurando que cada integrante comprenda su rol y contribuya al logro de los objetivos organizacionales.

El presente documento está estructurado para ofrecer una visión integral de los procesos, incluyendo una descripción del objetivo y alcance de cada proceso, Flujogramas que ilustran las etapas y secuencias de actividades, los roles y responsabilidades asignados a cada participante, indicadores clave de desempeño (KPIs), riesgos y puntos de control.

El manual se encuentra sujeto a actualizaciones periódicas, para adaptarse a cambios organizacionales, tecnológicos o normativos, asegurando su relevancia y efectividad en todo momento.

Objetivos

General

Establecer un marco claro y detallado para la ejecución de los procesos institucionales, con el propósito de estandarizar las operaciones, optimizar los recursos, y garantizar la eficiencia, calidad y transparencia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Específicos

1. Documentar de manera clara, estructurada y estandarizada los procesos institucionales, incluyendo sus actividades, responsables, interrelaciones, flujos de trabajo y evidencias requeridas, de acuerdo con la operación vigente de Fosalud.
2. Definir y comunicar los roles y responsabilidades de los involucrados en cada proceso, promoviendo una adecuada ejecución, coordinación y rendición de cuentas.
3. Establecer mecanismos de control, seguimiento y evaluación de los procesos, mediante indicadores y otros mecanismos pertinentes que permitan valorar su desempeño, eficacia y oportunidades de mejora.
4. Facilitar la capacitación, consulta y acceso a la información documentada de los procesos, promoviendo su correcta aplicación, apropiación por parte del personal y mejora continua.

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p>	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

5. Mantener actualizados los procesos y la información documentada asociada, considerando los cambios organizacionales, tecnológicos y normativos, así como los resultados del seguimiento, auditorías, evaluaciones y oportunidades de mejora, a fin de preservar su pertinencia, vigencia y eficacia.

Alcance

El presente Manual de Procesos abarca la definición, descripción y estandarización de los procesos clave que se llevan a cabo dentro de la Unidad de Tecnologías de la Información, con el propósito de garantizar el cumplimiento eficiente y consistente de las actividades de la unidad.

Este documento está dirigido a todos los colaboradores, áreas y niveles jerárquicos de la institución que participan directa o indirectamente en los procesos descritos.

Este manual no incluye procedimientos puntuales o específicos, sin embargo, hace referencia a todos los procedimientos que son aplicables a las actividades operativas, administrativas, técnicas y estratégicas.

Responsabilidades

Gerencia Administrativa: Aprueba y proporciona visto bueno al proceso Soporte Técnico Informático, Desarrollo de Software, Redes y Comunicaciones, Seguridad Informática, Soporte Tecnológico.

Unidad de Tecnologías de la Información: Elabora y ejecuta el proceso definido en el presente Manual.

Consejo Directivo: Aprobación de Manuales.

Siglas y Abreviaturas

Fosalud: Fondo Solidario para la Salud.
SATH: Sistema de Administración de Talento Humano.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Proceso 1: Soporte Técnico Informático

Objetivo del proceso

Garantizar la disponibilidad y el rendimiento óptimo de la infraestructura tecnológica y sistemas informáticos institucionales mediante una gestión eficiente de los recursos, mitigando los tiempos de inactividad para asegurar la continuidad operativa y la alineación con los objetivos estratégicos institucionales.

Alcance del proceso

Aplica a todas las unidades organizativas de Fosalud, así como a todos los procesos y procedimientos realizados por la UTI para cumplir los requerimientos recibidos a través del sistema de tickets institucional.

Inicia con la recepción del ticket en el SATH y finaliza con el cierre de este, posterior a la resolución de la falla o requerimiento reportado.

Responsable

Jefe/a Unidad de Tecnologías de la Información

Referencias Normativas

Reglamento de normas técnicas de control interno específicas del Fosalud.

Definiciones

N/A

Siglas y Abreviaturas

Fosalud: Fondo Solidario para la Salud

SATH: Sistema de Administración de Talento Humano

Descripción

Responsable	No. de actividad	Actividad	Descripción
Usuario	1	Ingresar Ticket	Usuario ingresa solicitud de soporte tecnológico en el sistema de tickets
Usuario	2	Identificar en el sistema de tickets al encargado/a que brindará el apoyo según necesidad	<ul style="list-style-type: none"> Si es requerimiento de Activos y Soporte Tecnológico sigue paso 3 Si es requerimiento de Redes y Comunicaciones, avanza a paso 4 Si es requerimiento de Desarrollo de Software y Automatización de Procesos, sigue paso 5

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

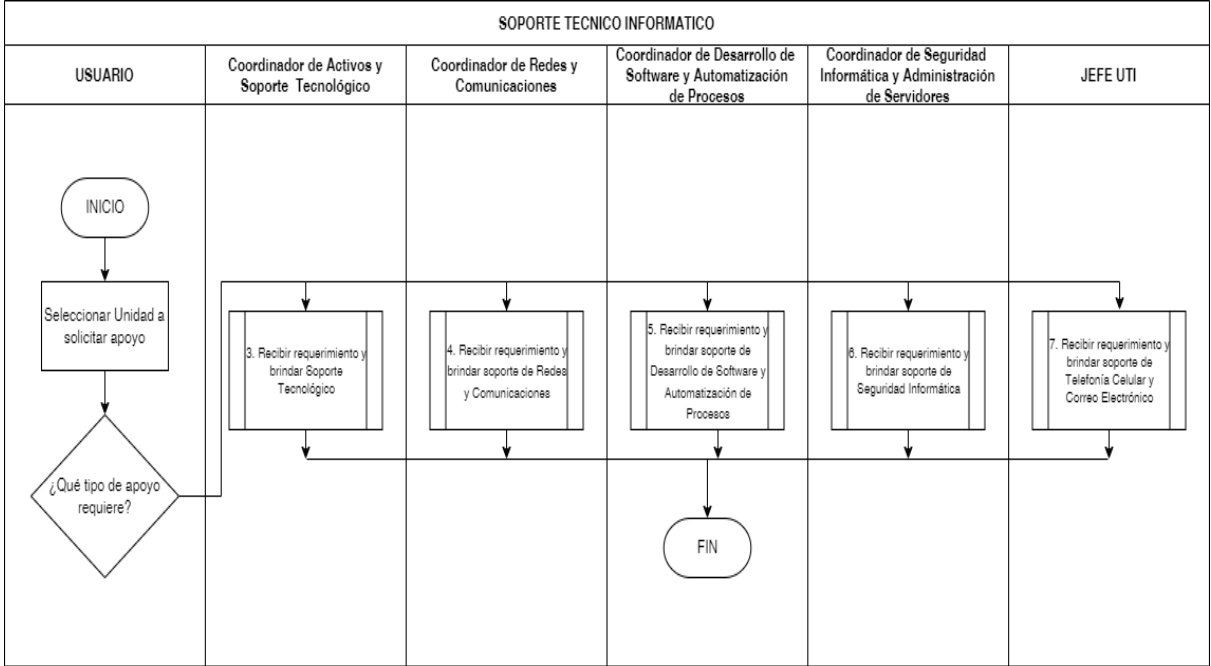
			<ul style="list-style-type: none"> • Si es requerimiento de Seguridad informática y Administración de Servidores avanza a paso 6 • Si es requerimiento de telefonía celular o correo institucional sigue al paso 7
Coordinador/a de Activos y Soporte Tecnológico	3	Recibir requerimiento y brindar Soporte Tecnológico	Recibe requerimiento y brinda el soporte tecnológico de conformidad al procedimiento GA-UTI-002-001
Coordinador/a de Redes y Comunicaciones	4	Recibir requerimiento y brindar soporte de voz y datos	Recibe requerimiento y brinda el soporte de voz y datos de conformidad al procedimiento GA-UTI-002-001
Coordinador/a de Desarrollo de Software y Automatización de Procesos	5	Recibir requerimiento y brindar apoyo en el Desarrollo de Software y automatización de Procesos	Recibe requerimiento y brinda el apoyo en el soporte de software de conformidad al procedimiento GA-UTI-002-001
Coordinador/a de Seguridad informática y administración de servidores	6	Recibir requerimiento y brindar soporte relacionado a la Seguridad Informática y administración de Servidores	Recibe requerimiento y brinda el soporte relacionado a la seguridad informática o a la administración de los servidores de conformidad al procedimiento GA-UTI-002-001
Jefe UTI	7	Recibir requerimiento y brindar soporte de telefonía celular y correo electrónico	Recibe requerimiento y brinda el soporte relacionado a telefonía móvil y correo electrónico institucional de conformidad al procedimiento GA-UTI-002-001
Coordinadores y Jefatura UTI	8	Cerrar Ticket	Se registra actividades realizadas en el sistema y se cierra el Ticket
Meta: 100% de requerimientos de soporte tecnológico finalizados en el tiempo establecido. Exceptuando el desarrollo de software y automatización de procesos que tendrá la meta del 80%			
Indicador/es: Los indicadores se encuentran detallados en sus respectivas fichas en el documento UPLAN-002-011.004			Periodicidad de Medición: Mensual
Riesgos y controles: Los riesgos operativos están identificados en la matriz UPLAN-002-004.001 Los riesgos de soborno están identificados en la matriz UPLAN-003-006.003			

Documentos de referencia

GA-UTI-002-001 Procedimiento de soporte técnico

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Flujograma Proceso 1



 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Proceso 2: Desarrollo de Software

Objetivo del proceso

Diseñar y desarrollar sistemas informáticos según las necesidades y exigencias de la institución, aumentando la calidad y optimizando la gestión de procesos administrativos logrando la automatización, transparencia y control de procesos.

Alcance del proceso

Aplica en la creación de software eficientes, confiables y fácil de usar para la institución

Responsable

Coordinador/a de Desarrollo de Software y Automatización de Procesos

Referencias Normativas

Reglamento de normas técnicas de control interno específicas del Fosalud.

Definiciones:

N/A

Siglas y Abreviaturas

Fosalud: Fondo Solidario para la Salud

SATH: Sistema de Administración de Talento Humano

Definiciones

Software: Un conjunto de reglas o programas que dan instrucciones a un ordenador para que realice tareas específicas. También se conoce como aplicaciones.

Descripción

Responsable	No. de actividad	Actividad	Descripción
Usuario	1	Emitir solicitud de desarrollo de software	Las unidades organizativas solicitan la creación de un nuevo sistema informático para la optimización procesos propios del área
Coordinador/a de Desarrollo de Software y Automatización de Procesos	2	Desarrollar software	Análisis y evaluación de requerimientos proporcionados por el usuario. Desarrollo de software basado en requerimientos recibidos, de conformidad a procedimiento GA-UTI-002-002
Coordinador/a de Desarrollo de Software y Automatización de Procesos	3	Actualizar Aplicaciones y módulos	Actualizaciones de Aplicaciones y Módulos Web existentes

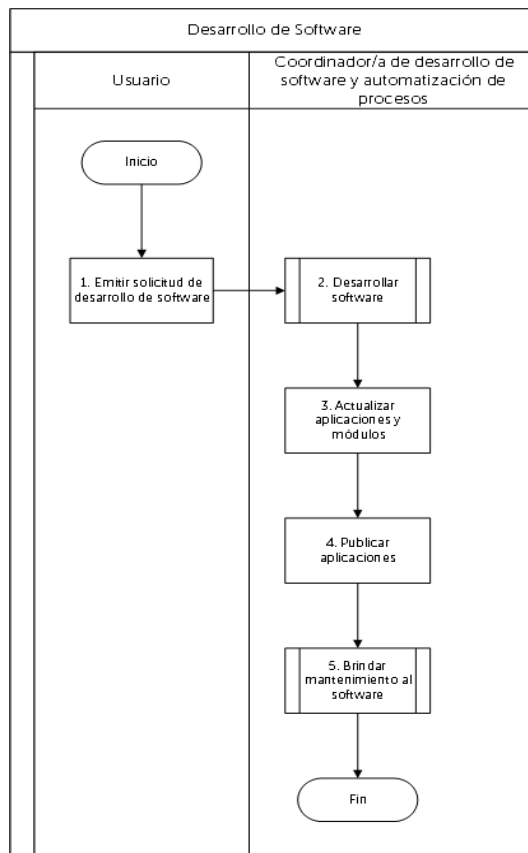
 FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

Coordinador/a de Desarrollo de Software y Automatización de Procesos	4	Publicar Aplicaciones	Publicación e implementación de los sistemas informáticos desarrollados
Coordinador/a de Desarrollo de Software y Automatización de Procesos	5	Brindar mantenimiento de software	Brindar mantenimiento al software para su optimización y eficiencia de conformidad al procedimiento GA-UTI-002-003
Meta: Cumplir con al menos el 80% de requerimientos recibidos			
Indicador/es: Los indicadores se encuentran detallados en sus respectivas fichas en el documento UPLAN-002-011.004			Periodicidad de Medición: Mensual
Riesgos y controles: Los riesgos operativos están identificados en la matriz UPLAN-002-004.001 Los riesgos de soborno están identificados en la matriz UPLAN-003-006.003			

Documentos de referencia

- GA-UTI-002-002 Procedimiento de desarrollo de software

Flujograma Proceso 2



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Proceso 3: Redes y Comunicaciones

Objetivo del proceso

Garantizar el funcionamiento de la red de voz y datos institucional.

Alcance del proceso

Resolución eficaz y eficiente, identificando cualquier incidente informático, desde fallos en el hardware hasta errores de software.

Responsable

Coordinador/a de Redes y Comunicaciones

Referencias Normativas

Reglamento de normas técnicas de control interno específicas del Fosalud.

Definiciones

Hardware: Parte física de un ordenador o sistema informático. Está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.

Software: Un conjunto de reglas o programas que dan instrucciones a un ordenador para que realice tareas específicas. También se conoce como aplicaciones.

Red: Conjunto de equipos conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos, que comparten información.

Sistemas Informáticos: Conjunto de elementos físicos y lógicos que se encargan de recibir, guardar y procesar datos.

Siglas y Abreviaturas

Fosalud: Fondo Solidario para la Salud

VoIP: Voz sobre Protocolo de Internet (Voice Over Internet Protocol), el cual por sí mismo significa voz a través de internet.

SATH: Sistema de Administración de Talento Humano

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Descripción

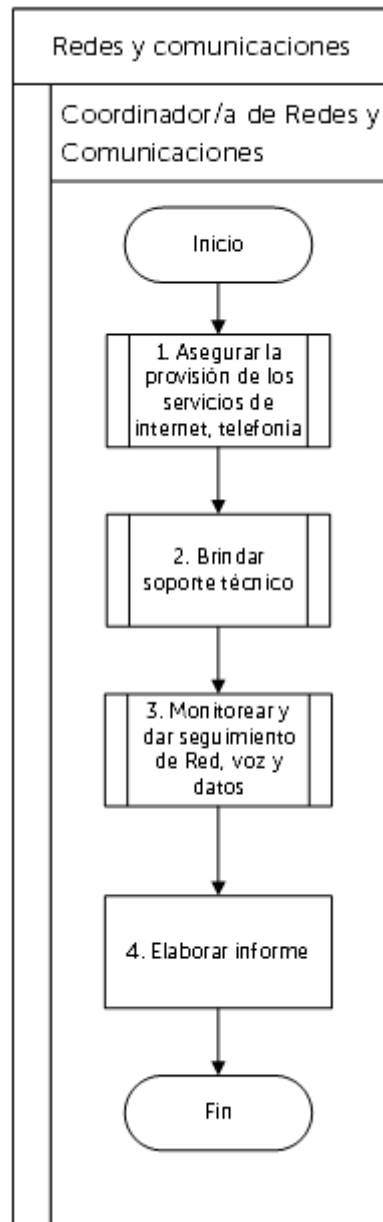
Responsable	No. de actividad	Actividad	Descripción
Coordinador/a de Redes y Comunicaciones	1	Asegurar la provisión de los servicios de Internet, telefonía fija	Realiza los procesos de compra de manera oportuna de conformidad al procedimiento GA-UCP-002-002
Coordinador/a de Redes y Comunicaciones	2	Brindar soporte técnico	Se brinda el soporte requerido por parte del usuario según el procedimiento GA-UTI-002-001
Coordinador/a de Redes y Comunicaciones	3	Monitorear y dar seguimiento al funcionamiento de Red, voz y datos	Realiza el monitoreo y seguimiento al funcionamiento de la Red, voz y datos, de conformidad al procedimiento GA-UTI-002-004
Coordinador/a de Redes y Comunicaciones	4	Elaborar informe	Se elabora y presenta informe
Meta: Cumplir con al menos el 95% de respuesta a fallas internas en un plazo no mayor de 3 días hábiles Cumplir con al menos el 95% de respuesta a fallas externas en un plazo no mayor de 7 días hábiles			
Indicador/es: Los indicadores se encuentran detallados en sus respectivas fichas en el documento UPLAN-002-011.004			Periodicidad de Medición: Mensual
Riesgos y controles: Los riesgos operativos están identificados en la matriz UPLAN-002-004.001 Los riesgos de soborno están identificados en la matriz UPLAN-003-006.003			

Documentos de referencia

- GA-UTI-002-001 Procedimiento de soporte técnico
- GA-UTI-002-002 Procedimiento de desarrollo de software
- GA-UTI-002-004 Procedimiento Monitoreo Redes, Voz y datos

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p>	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

Flujograma Proceso 3



 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p>	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

Proceso 4: Seguridad Informática

Objetivo del proceso

Fortalecer las políticas de seguridad informática institucionales para la mitigación proactiva de riesgos y la implementación de protocolos de respuesta a incidentes que minimicen el impacto operativo y aseguren la continuidad de las operaciones institucionales.

Alcance del proceso

Aplica a recursos electrónicos informáticos, asegurando que solo usuarios autorizados tengan acceso a los objetos y datos del sistema, definiendo categorías de usuarios y estableciendo políticas de seguridad. No se ocupa de la protección de datos en papel o analógicos.

Responsable

Coordinador/a de Seguridad informática y administración de servidores

Referencias Normativas

Ley Especial Contra Delitos Cibernéticos y Conexos

Reglamento de normas técnicas de control interno específicas del Fosalud.

Definiciones

Antivirus: Sistema de seguridad informática diseñado para proteger a las computadoras de posibles ataques de softwares maliciosos.

Base de datos: Herramienta para recopilar y organizar información.

Servidor: Computadora de altas prestaciones que pone recursos a disposición a través de una red.

Firewall: Dispositivos de seguridad informática perimetral.

Siglas y Abreviaturas

Fosalud: Fondo Solidario para la Salud

SATH: Sistema de Administración de Talento Humano

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Descripción

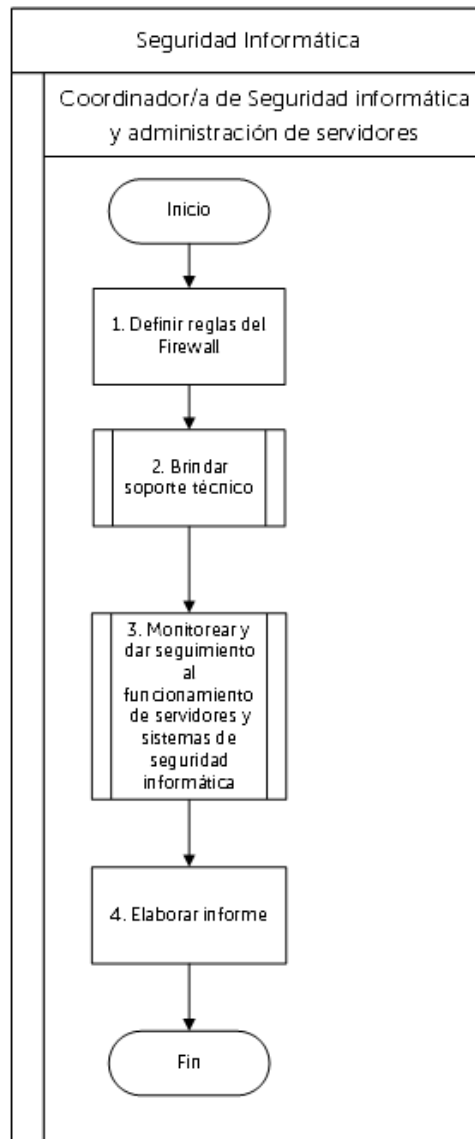
Responsable	No. de actividad	Actividad	Descripción
Coordinador/a de Seguridad informática y administración de servidores	1	Definir las reglas de Firewall	Define las reglas del Firewall
Coordinador/a de Seguridad informática y administración de servidores	2	Brindar soporte técnico	Brinda soporte técnico en base a requerimientos recibidos, de conformidad a procedimiento GA-UTI-002-001
Coordinador/a de Seguridad informática y administración de servidores	3	Monitorear y dar seguimiento al funcionamiento de servidores y sistemas de seguridad informática	Garantizar el rendimiento, la seguridad y la disponibilidad de los servicios en una red coadyuvando a prevenir vulnerabilidades, maximizando la eficiencia y asegurando la continuidad operativa de la institución, de conformidad al procedimiento GA-UTI-002-005
Coordinador/a de Seguridad informática y administración de servidores	4	Elaborar informe	Se elabora y presenta informe
Meta: 100% de aplicaciones respaldadas 100% de base de datos de aplicaciones respaldadas			
Indicador/es: Los indicadores se encuentran detallados en sus respectivas fichas en el documento UPLAN-002-011.004			Periodicidad de Medición: Mensual
Riesgos y controles: Los riesgos operativos están identificados en la matriz UPLAN-002-004.001 Los riesgos de soborno están identificados en la matriz UPLAN-003-006.003			

Documentos de referencia

- GA-UTI-002-001 Procedimiento de soporte técnico.
- GA-UTI-002-005 Procedimiento de Seguridad Informática.

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p>	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

Flujograma Proceso 4



 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Proceso 5: Soporte Tecnológico

Objetivo del proceso

Brindar soporte o asistencia técnica a los usuarios con relación a problemas o fallas presentadas en los equipos informáticos, tanto en hardware como en el software.

Alcance del proceso

Resolución eficaz y eficiente de fallas en equipos informáticos reportadas por los usuarios

Responsable

Coordinador/a de Activos y Soporte Tecnológico

Referencias Normativas

Reglamento de normas técnicas de control interno específicas del Fosalud.

Definiciones

Hardware: Parte física de un ordenador o sistema informático. Está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.

Software: Un conjunto de reglas o programas que dan instrucciones a un ordenador para que realice tareas específicas. También se conoce como aplicaciones.

Red: Conjunto de equipos conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos, que comparten información.

Sistemas Informáticos: Conjunto de elementos físicos y lógicos que se encargan de recibir, guardar y procesar datos.

Siglas y Abreviaturas

Fosalud: Fondo Solidario para la Salud

SATH: Sistema de Administración de Talento Humano

 FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

Descripción

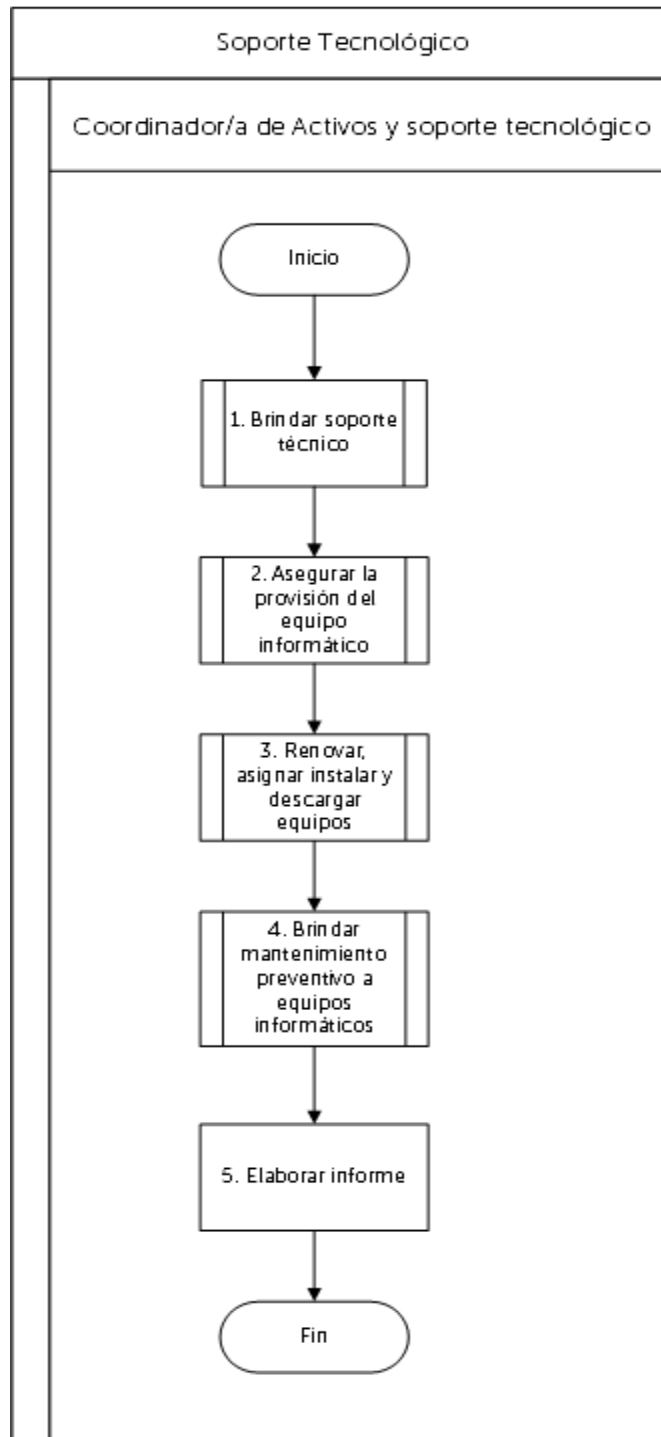
Responsable	No. de actividad	Actividad	Descripción
Coordinador/a de Activos y soporte tecnológico	1	Brindar soporte técnico	Brinda soporte técnico en base a requerimientos recibidos, de conformidad a procedimiento GA-UTI-002-001
Coordinador/a de Activos y soporte tecnológico	2	Asegurar la provisión del equipo informático	Realiza los procesos de compra de manera oportuna de conformidad al procedimiento GA-UCP-002-002
Coordinador/a de Activos y soporte tecnológico	3	Renovar, asignar, instalar y descargar equipos informáticos	Realiza la renovación, asignación, instalación y descargo de equipos informáticos de conformidad al procedimiento GA-UTI-002-006
Coordinador/a de Activos y soporte tecnológico	4	Brindar mantenimiento preventivo a equipos informáticos	Realiza el mantenimiento preventivo a los equipos informáticos institucionales de conformidad al procedimiento GA-UTI-002-007
Coordinador/a de Activos y soporte tecnológico	5	Elaborar informe	Se elabora y presenta informe
Meta: 100% de Mantenimiento preventivo a equipo informático 100% de reemplazo de equipos informáticos por finalización de vida útil			
Indicador/es: Los indicadores se encuentran detallados en sus respectivas fichas en el documento UPLAN-002-011.004			Periodicidad de Medición: Mensual
Riesgos y controles: Los riesgos operativos están identificados en la matriz UPLAN-002-004.002 Los riesgos de soborno están identificados en la matriz UPLAN-003-006.003			

Documentos de referencia

- GA-UTI-002-001 Procedimiento de soporte técnico
- GA-UTI-002-002 Procedimiento de desarrollo de software
- GA-UTI-002-006 Procedimiento para la asignación, instalación y descargo de equipo informático.pdf
- GA-UTI-002-007 Procedimiento para el mantenimiento preventivo del equipo informático

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Flujograma Proceso 5



 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Proceso 6: Telefonía Móvil y Correo Institucional

Objetivo del proceso

Administrar la infraestructura de telefonía móvil y correo institucional, garantizando canales de comunicación estables y eficientes para todos los usuarios y unidades organizacionales.

Alcance del proceso

Aplica a dispositivos móviles con plan de datos institucional y cuentas de correo electrónico de colaboradores activos dentro de la institución.

Responsable

Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información

Referencias Normativas

Reglamento de normas técnicas de control interno específicas del Fosalud.
Instructivo para el uso de la telefonía móvil institucional (GA-UTI-002-004.007)

Siglas y Abreviaturas

N/A

Definiciones

Contraseña: Palabra clave compuesta por caracteres alfanuméricos que permite el acceso a la cuenta de correo electrónico.

Verificación de Identidad: Metodología de seguridad de acceso implementada por Google la cual consta de preguntas y respuestas clave que solo el usuario propietario de una cuenta de correo electrónico conoce.

Verificación en dos pasos: Metodología de seguridad de acceso implementada por Google la cual envía mensaje de texto al dispositivo móvil registrado, o mensaje de verificación para su correspondiente aprobación e ingreso al correo electrónico.

 FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

Descripción

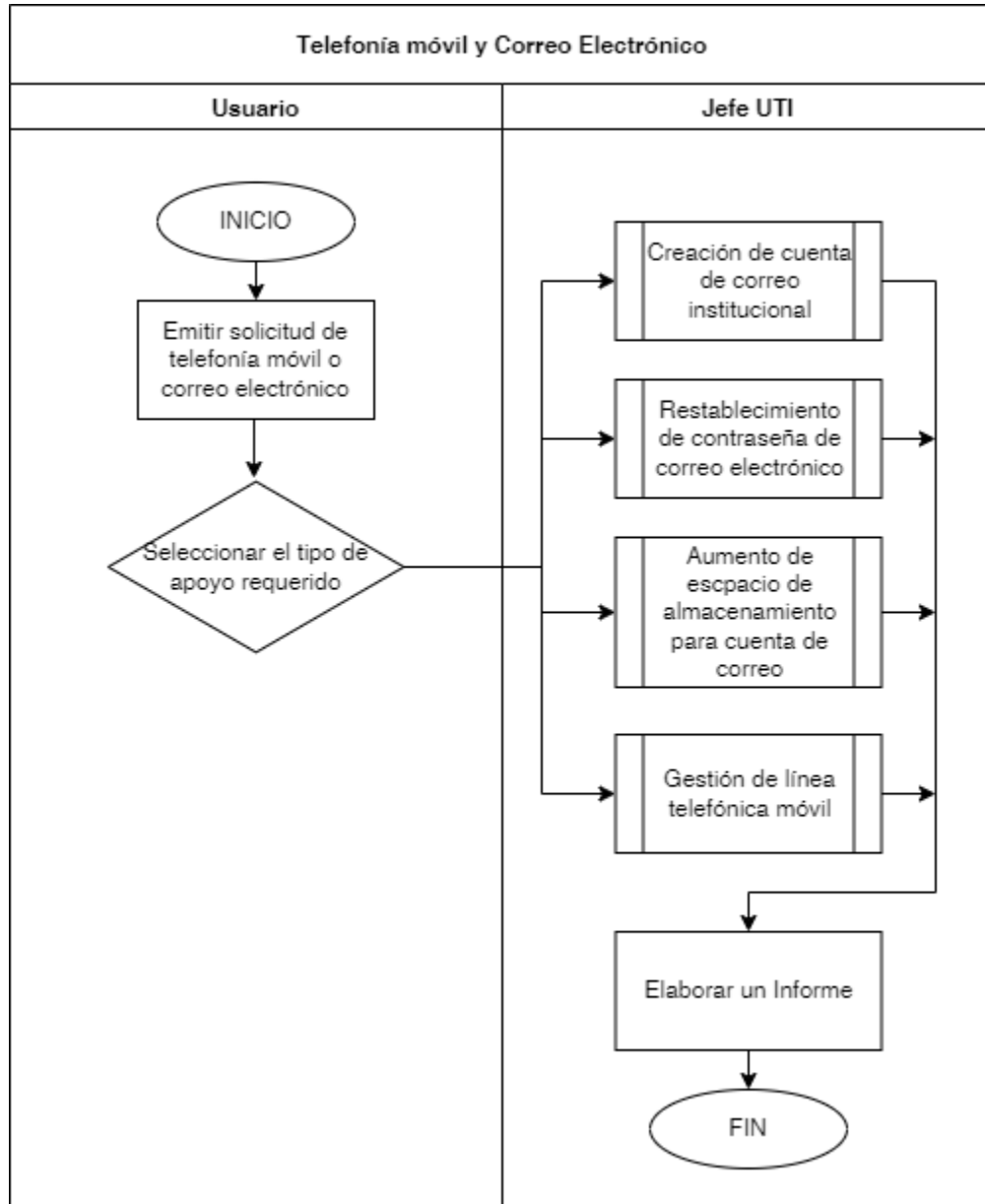
Responsable	No. de actividad	Actividad	Descripción
Usuario	1	Emitir solicitud de telefonía móvil o correo institucional	Las unidades organizativas solicitan la asignación de un dispositivo móvil o la creación de un correo electrónico
Jefe UTI	2	Creación de cuenta de correo institucional	Se crea un nuevo usuario y su correspondiente cuenta de correo electrónico en la plataforma de administración de Google. Posteriormente se solicita a la Secretaría de Innovación la asignación de una licencia estándar para dicho correo.
Jefe UTI	3	Restablecimiento de contraseña de correo electrónico	Actualizaciones de Aplicaciones y Módulos Web existentes
Jefe UTI	4	Aumento de espacio de almacenamiento para cuenta de correo	Solicitud de cambio de licencia o aumento de espacio de almacenamiento para cuenta de correo electrónico dirigida a Secretaría de Innovación
Jefe UTI	5	Gestión de línea telefónica móvil	Seguimiento a problemas reportados referente a línea telefónica, datos y saldo
Meta: Cumplir con al menos el 90% de requerimientos recibidos			
Indicador/es: Los indicadores se encuentran detallados en sus respectivas fichas en el documento UPLAN-002-011.004			Periodicidad de Medición: Mensual
Riesgos y controles: Los riesgos operativos están identificados en la matriz UPLAN-002-004.002 Los riesgos de soborno están identificados en la matriz UPLAN-003-006.003			

Documentos de referencia

N/A

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p>	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

Flujograma Proceso 6



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UTI-002	Unidad de Tecnologías de la Información
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Periodicidad

La actualización del presente documento se realizará cada dos años o cuando se identifique la necesidad de su revisión y actualización, derivada de cambios normativos, organizacionales, operativos o de cualquier otra circunstancia que lo requiera.

Control de Cambios

Versión	Fecha de cambio	Responsable	Tipo de modificación
1	Diciembre 2020	Jefe/a Unidad de Planificación	Versión original
2	Noviembre 2022	Jefe/a Unidad de Planificación	Actualización total del documento, realizando el levantamiento de todos los procesos de las diferentes Unidades Organizativas y Gerencia
3	Mayo 2025	Jefe/a Unidad de Tecnologías de la Información	Revisión de procesos y actividades incorporando elementos para la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno
4	Agosto 2026	Jef/a Unidad de Tecnologías de la Información	Incorporación de proceso de telefonía móvil y correo institucional. Cambio de tamaño de fuente e interlineado