Declaración de Prácticas de Desmaterialización de Documentos

It-SecurityServices

Información general

Control documental

Clasificación de seguridad:	Público
Versión:	1.2
Fecha edición:	29/10/2025
Fichero:	PSADE-2- DPD_ITSS_v1.2
Código:	PSADE-2-

Estado formal

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Responsable SGSI Fecha: 29/10/2025	Cargo: Responsable de Seguridad Fecha: 29/10/2025	Cargo: CEO Fecha: 30/10/2025

Control de versiones

Versión	Partes que cambian	Descripción del cambio	Autor del cambio	Fecha del cambio
1.0	Original	Creación del documento.	Resp. SGSI	09/12/2024
1.1	1.4 1.6 8.9.3	Se han redefinido los Participantes del servicio. Se han actualizado los métodos de contacto. Se han detallado las obligaciones del tercero que confía.	Resp. SGSI	17/02/2025
1.2	1.6 y 8.7	Actualización de la dirección y teléfono	Resp. SGSI	29/10/2025

Índice

1. Introducción

1.1. Presentación

El presente documento describe la Declaración de Prácticas de Desmaterialización de Documentos de **IT Security Services, S.A. de C.V.**, en adelante "***ITSS***", en calidad de Proveedor de Servicios de Almacenamiento de Documentos Electrónicos conforme lo establecido en la Ley de Firma Electrónica (Decreto Legislativo No 133) y el Reglamento de la Ley de Firma Electrónica (Decreto Legislativo No 60) en El Salvador.

Esta Declaración de Prácticas de Desmaterialización de Documentos expone y describe la forma en que ITSS provee el Servicio de Desmaterialización por el que transforma documentos físicos en documentos electrónicos, así como la desmaterialización de documentos electrónicos.

1.2. Nombre del documento e identificación

El presente documento establece la Declaración de Prácticas de Desmaterialización de Documentos de ITSS, en lo sucesivo "*DPD*".

1.3. Identificador del servicio

Con el fin de identificar el servicio de desmaterialización de documentos, ITSS ha asignado un identificador de objeto (OID) único, en adelante denominado indistintamente "*Servicio de Desmaterialización*".

Número OID	Tipo de servicios
1.3.6.1.4.1.61909.1.4	Desmaterialización de documentos

En caso de contradicción entre esta DPD y otros documentos de prácticas y procedimientos, prevalecerá lo establecido en esta Declaración de Prácticas de Desmaterialización de Documentos.

1.4. Participantes en el Servicio de Desmaterialización

1.4.1. Proveedor de servicios de almacenamiento de documentos electrónicos

El Proveedor del Servicio de Almacenamiento de Documentos Electrónicos (en lo sucesivo denominado "*PSADE*") es la persona natural o jurídica, que presta servicios de procesamiento y almacenamiento de mensajes de datos y documentos electrónicos, desmaterialización de documentos físicos, archivo y conservación de mensajes de datos y de documentos electrónicos.

ITSS es un Proveedor de Servicios de Almacenamiento de Documentos Electrónicos, que actúa de acuerdo con la legislación de El Salvador, conformada por el Decreto Legislativo No. 133 de Ley de Firma Electrónica y su correspondiente reglamento, Decreto 534 de Ley de Acceso a la Información Pública, así como las normas técnicas aplicables a la provisión del servicio de desmaterialización.

Asimismo, ITSS se encuentra acreditado como Proveedor de Servicios de Almacenamiento de Documentos Electrónicos, para los servicios de almacenamiento y conservación de documentos.

1.4.2. Suscriptor del servicio

Los suscriptores del servicio son las personas naturales y/o jurídicas que adquieren el Servicio de desmaterialización de documentos de ITSS (directamente o a través de un tercero).

1.4.3. Tercero que confía

Los terceros que confían son las personas naturales y/o jurídicas que confían en los servicios prestados por ITSS, esto es que reciben documentos desmaterializados.

1.4.4. Proveedores

La prestación de los servicios de ITSS se apoya en distintos servicios ofrecidos por terceros, que se identifican a continuación:

1.4.4.1. Autoridad de Sellado de Tiempo

La Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA) es el tercero de confianza que presta el servicio de expedición de sellos de tiempo electrónicos. La TSA es la encargada de expedir sellos de tiempo con el fin de probar que una serie de datos han existido y no han sido alterados a partir de un instante específico en el tiempo.

ITSS utiliza servicios de Prestadores de Servicios de Certificación que cumplen con las políticas de certificación conforme lo establecido en la norma ETSI EN 319 421 o equivalente.

1.4.4.2. Proveedor de Servicios Electrónicos de Certificación

El Proveedor de Servicios electrónicos de certificación es la persona natural o jurídica, que expide y gestiona certificados electrónicos para entidades finales, empleando una Entidad de Certificación (CA), y/o que presta otros servicios relacionados con la firma electrónica.

ITSS utiliza servicios de Prestadores de Servicios de Certificación que cumplen con las políticas de certificación conforme lo establecido en la norma ETSI EN 319 411 o equivalente.

1.4.4.3. Proveedor de la infraestructura tecnológica

Los proveedores de la infraestructura tecnológica son aquellas entidades que prestan servicios de “infraestructura como servicio” para el alojamiento y ejecución de sistemas y aplicaciones. Asimismo para la gestión y carga de los distintos módulos que conforman el servicio para las funcionalidades de: carga/recepción de documentos, procesado y devolución, gestión de flujos, etc.

ITSS utiliza servicios de prestadores que garanticen la seguridad y disponibilidad de sus operaciones, mediante certificaciones en seguridad y/o procedimientos análogos.

1.5. Límites de uso del servicio

La Declaración de Prácticas de Desmaterialización de Documentos y demás documentos que se establezcan para el servicio de desmaterialización de ITSS, constituyen los documentos que determinan los usos y limitaciones del mismo, los cuales se encuentran publicados en: https://itss.sv/politicas-practicas.

1.5.1. Usos permitidos del servicio

El servicio de desmaterialización de documentos de ITSS permite transformar los documentos en formato físico a documentos electrónicos, garantizando la autenticidad e integridad de los mismos. También permite la desmaterialización de archivos electrónicos para transformarlos en documentos electrónicos estableciendo formatos y aplicando tecnologías para producir y mantenerlos de manera confiable.

De conformidad con la Ley de Firma Electrónica (Decreto Legislativo No 133) y el Reglamento de la Ley de Firma Electrónica (Decreto Legislativo No 60), los documentos electrónicos generados como consecuencia del Servicio de desmaterialización de ITSS, tienen la calidad de documentos electrónicos y se les otorga la equivalencia funcional de los documentos celebrados por escrito y en soporte papel.

Este servicio dispone del OID 1.3.6.1.4.1.61909.1.4.

1.5.2. Límites y prohibiciones del servicio

El Servicio de Desmaterialización de ITSS se utilizará exclusivamente para la función y finalidad que tenga establecida en el presente documento, términos y condiciones que sean de aplicación, debiendo respetar en todo momento la normativa vigente.

Los usos que contravengan lo dispuesto en la presente DPD, tendrán la consideración de uso indebido a los efectos legales oportunos, eximiéndose por tanto a ITSS, en función de

la legislación vigente, de todas las responsabilidades que provengan del uso indebido del mismo, ya sea realizado directa o indirectamente por el Suscriptor.

1.6. Administración del documento

1.6.1. Organización que administra el documento

IT Security Services, Sociedad Anónima de Capital Variable
Dirección fiscal: 89 Avenida Norte y Calle El Mirador Colonia Escaló, Edificio WTC, Torre I, Piso 2, Local 201-A, Colonia Escalón, San Salvador. Código postal 1101
NIT: 0623-290424-104-0
NRC: 343908-4

1.6.2. Datos de contacto de la organización

IT Security Services, Sociedad Anónima de Capital Variable
Dirección fiscal: 89 Avenida Norte y Calle El Mirador Colonia Escaló, Edificio WTC, Torre I, Piso 2, Local 201-A, Colonia Escalón, San Salvador. Código postal 1101
Correo electrónico: comercial@it-securityservices.com
Web: http://itss.sv/
Teléfono: +503 2254 6777

1.6.3. Procedimientos de gestión del documento

El sistema documental y de organización de ITSS, mediante la existencia y la aplicación de los correspondientes procedimientos de gestión de cambios, garantiza el correcto mantenimiento de este documento y de las especificaciones de servicio relacionados con el mismo.

2. Publicación y repositorio de la información

2.1. Repositorio

Se dispone de un repositorio público en el que se publican las informaciones relativas al Servicio de Desmaterialización de ITSS.

El repositorio se encuentra disponible en https://itss.sv/politicas-practicas.

Dicho repositorio se encuentra disponible durante las 24 horas de los 7 días de la semana y, en caso de fallo del sistema se realizarán sus mejores esfuerzos para que el servicio se encuentre disponible en la mayor brevedad posible.

2.2. Publicación de información del PSADE

En el repositorio serán publicadas las siguientes informaciones:

- Declaración de Prácticas de Desmaterialización de Documentos.
- Política de Seguridad de la Información.
- Si procede, términos y condiciones del servicio.

2.3. Frecuencia de publicación

La información del PSADE, incluyendo la Declaración de Prácticas de Desmaterialización de Documentos se publica en cuanto se encuentra disponible.

Los cambios en la Declaración de Prácticas de Desmaterialización de Documentos se rigen por lo establecido en la sección 1.6.3 de este documento.

2.4. Control de acceso al repositorio

ITSS no limita el acceso de lectura a las informaciones establecidas en la sección 2.2, pero establece controles para impedir que personas no autorizadas puedan añadir, modificar o borrar registros del repositorio, para proteger la integridad y autenticidad de la información, especialmente la información de estado de revocación.

Se emplean sistemas fiables para el repositorio, de modo tal que:

- Únicamente personas autorizadas puedan hacer anotaciones y modificaciones.
- Pueda comprobarse la autenticidad de la información.
- Pueda detectarse cualquier cambio técnico que afecte a los requisitos de seguridad.

3. Procedimiento funcional del servicio

3.1. Determinación del alcance y ubicación

El servicio de desmaterialización de documentos de ITSS se prestará acorde a las condiciones de cada Suscriptor, por la que se realizarán tareas previas de determinación de requisitos y del alcance de la documentación física y/o electrónica, efectuando las tareas de preparación, escaneo, indexación y generación de archivo (data e imágenes).

La realización de las tareas del Servicio de Desmaterialización se ubicarán dentro de las instalaciones del Suscriptor. Toda la documentación física será procesada en las instalaciones designadas por el Suscriptor, con el fin de resguardar los archivos originales evitando el riesgo de daño, pérdida, robo o deterioro durante el traslado fuera de las instalaciones.

Asimismo ITSS dispone de un Plan de desmaterialización en el que se documenta en mayor detalle todo el proceso de desmaterialización, todo ello acorde con lo establecido en la normativa y estándares de aplicación.

3.2. Recepción y categorización de los documentos

Los documentos originales serán recibidos, validados y registrados por el personal de ITSS en las instalaciones del Suscriptor, de acuerdo con los procedimientos establecidos para tal fin.

Mediante esta fase ITSS se asegura de la identificación, procedencia, tipo, formato y cantidad de los documentos físicos que serán desmaterializados, dando paso al acta de apertura del proceso.

3.3. Preparación de los documentos

Los documentos originales serán procesados por ITSS de tal manera que se dejen listos y en las mejores condiciones para el procedimiento de desmaterialización. En este sentido,

se procederá a la ordenación de los archivos físicos, retirada de grapas, separadores u otro material que pueda dañar el escáner, desdoblar los documentos, etc.

En el caso que se presenten irregularidades que afecten a la integridad, calidad del papel, legibilidad de los textos, configuración de lotes, unidades documentales, dimensiones de los formatos y/o en general cualquier otro defecto que pudiera afectar al proceso, estos se recogerán en los documentos que conforman el acta de apertura del proceso de desmaterialización.

ITSS mantendrá establecerá y mantendrá un registro actualizado de los datos relativos a la preparación de los documentos, así como de cualquier observación respecto de la integridad de los mismos.

3.4. Proceso de captura de imágenes

Una vez los documentos físicos han sido preparados se someten al proceso de escaneo, mediante el cual los archivos en formato papel son convertidos en imágenes digitales con atributos de buena legibilidad, calidad, secuencia e integridad conforme los documentos originales.

ITSS ha establecido un Plan de Desmaterialización donde se definen los parámetros relativos a las propiedades de la imagen, modo de color aplicable, brillo y contraste, así como el resto de características que sean de aplicación en atención al documento físico desmaterializado.

3.5. Proceso de indexación

En atención a las características de los documentos, así como de las instrucciones proporcionadas por el Suscriptor, ITSS establece un sistema de identificación de los archivos recibidos, para facilitar la ubicación y recuperación de acuerdo con la metodología de indexación especificada.

3.6. Control de calidad

Tras el proceso de captura de imágenes e indexación y previo al proceso de grabación, se procede a la verificación de las imágenes, por tal de asegurar que presenten las características de legibilidad e integridad adecuadas respecto de los documentos originales, así como se encuentren alineadas a los requisitos definidos en el Plan de desmaterialización de ITSS.

3.7. Proceso de grabación

Se procede a la grabación de las imágenes capturadas, dando como resultado el documento electrónico en el soporte y medios que correspondan, como norma general en formato PDF.

Con carácter previo a la grabación, ITSS se asegura de la integridad del documento durante todos los procesos del servicio de desmaterialización, por tal de garantizar y mantener el documento inalterable.

Salvo previsión expresa por el Suscriptor, como norma general el documento electrónico resultante será procesado por el Servicio de Procesamiento y Almacenamiento de mensajes y documentos electrónicos de ITSS en calidad de PSADE, con el fin de garantizar la integridad, autenticidad y legibilidad de objetos de datos, estableciendo formatos y aplicando tecnologías para producir y mantener de manera confiable el documento electrónico. Todo ello conforme la Declaración de Prácticas de Almacenamiento y Conservación de ITSS, la cual se encuentra disponible en: https://itss.sv/politicas-practicas.

El documento electrónico resultante será generalmente un fichero en formato PAdES-T, el cual se encontrará debidamente firmado mediante un sello electrónico de ITSS y que a su vez contará con un sello electrónico de tiempo.

No obstante lo anterior, si el Suscriptor no opta por el Servicio de Almacenamiento de ITSS, el resultado será un fichero en formato PDF, conforme lo establecido en el presente documento.

3.8. Archivo de los documentos electrónicos

Concluido el proceso de desmaterialización, los documentos electrónicos serán puestos a disposición del Suscriptor. Estos se almacenarán de la misma forma que el Suscriptor entregó la información a ITSS.

Se dará por concluido el proceso, procediendo a la firma del Acta de cierre por parte del Suscriptor y el personal de ITSS.

ITSS no almacenará ningún tipo de documento del Suscriptor, ya sea en formato físico o electrónico.

ITSS únicamente conservará los documentos en el caso que el Suscriptor haya contratado el Servicio de Conservación de ITSS en calidad de PSADE. La conservación se realizará ITSS de conformidad con lo establecido en la Declaración de Prácticas de Almacenamiento y Conservación de Documentos Electrónicos de ITSS, la cual se encuentra disponible en: https://itss.sv/politicas-practicas.

4. Requisitos operacionales del servicio

4.1. Clase de documentos y soporte

El Servicio de Desmaterialización de ITSS acepta los siguientes documentos y formatos:

- Documentos en formato papel, véase documento impreso en papel, de manera orientativa pero no limitativa textos, expedientes, planos, etc., en adelante "*Documentación en papel*".

- Documentos electrónicos en medios ópticos y/o magnéticos en el que se incluyen los siguientes formatos:

Formato	Extensión	Visor	Mime-Type
PDF	.pdf	Adobe Reader	application/pdf
PDF/A	.pdf	Adobe Reader	application/pdf
TXT	.txt	Varios	
TIFF	.tiff	Varios	image/tiff
JPG	.jpg/.jpeg	Varios	image/jpeg
OOXML	.docx, .xlsx, .pptx	Varios	

Las dimensiones originales aceptadas por ITSS para la Documentación en papel son las siguientes:

Formato	Anchura x Altura (en mm)	Anchura x Altura (en cm)	Anchura x Altura (en pulgadas)
A0	841 x 1189	84,1 x 118,9	33,1 x 46,8
A1	594 x 841	59,5 x 84,1	23,4 x 33,1
A2	420 x 594	42 x 59,4	16,5 x 23,4
A3	297 x 420	29,7 x 42	11,7 x 16,5
A4	210 x 297	21 x 29,7	8,3 x 11,7
A5	148 x 210	14,8 x 21	5,8 x 8,3

A6	105 x 148	10,5 x 14,8	4,1 x 5,8
A7	74 x 105	7,4 x 10,5	2,9 x 4,1
A8	52 x 74	5,2 x 7,4	2,0 x 2,9
A9	37 x 52	3,7 x 5,3	1,5 x 2,0
A10	26 x 37	2,6 x 3,7	1,0 x 1,5

La relación de reducción de la Documentación en papel en caso de que sea aplicable se definirá en el Acta de parámetros de captura cumplimentada por el Suscriptor.

Se excluye del alcance del servicio de desmaterialización de ITSS los documentos electrónicos y soportes que contengan imágenes en movimiento, vídeos, sonidos, etc.

4.2. Parámetros de la captura de imágenes

Los requisitos mínimos de los documentos a desmaterializar, de manera orientativa pero no limitativa el tamaño mínimo de caracteres, trazos finos, color o tonalidades, etc., serán definidos por el Suscriptor en atención al tipo de documento, indicándose en todo caso en el Acta de parámetros de captura.

Las estaciones de trabajo de los procesos de: captación de imágenes, control de calidad y grabación, se generan y mantienen registros de control de la configuración utilizada, en concreto

- El rango de resolución; y
- Blanco y negro, tonalidades de gris o color

Los patrones de referencia, así como los de calibración, serán los definidos por los fabricantes de los dispositivos de captura o escáner. ITSS dejará referencia del patrón de referencia y/o de calibración utilizado en cada servicio

4.3. Tecnologías para el procesamiento de las imágenes

4.3.1. Hardware de procesamiento

ITSS utiliza equipos conformados por escáneres profesionales para la captura de documentos, los cuales cuentan con tecnologías y funcionalidades que permiten la obtención de imágenes de calidad, a saber:

Función	Funcionalidad
DTC Avanzado	Utiliza la tecnología de binarización propia de PaperStream IP para preserven las propiedades esenciales de la imagen.
Detección Automática de Color	Detecta automáticamente si el documento escaneado es en color o monocromático ("Escala de grises" o "Blanco y negro").
Selección Automática de Perfiles	Permite registrar información de un documento específico o un formato y un perfil para asociarlo. Cuando el diseño del documento escaneado es idéntico al del documento preconfigurado, se aplica el perfil asociado.
Rotación Automática	Determina y corrige la orientación de la página.
Eliminación de Patrones de Fondo	Elimina pequeños caracteres y patrones en el fondo de la imagen para mejorar la precisión del OCR.
Detección de Páginas en Blanco	Detecta páginas en blanco. Permite especificar el método de detección y el método de procesamiento cuando se detecten páginas en blanco. También el umbral de reconocimiento porque puede darse el caso en que las páginas contiene información poco legible o visible que aun interesa digitalizar.
Extracción de Caracteres	Procesa una imagen para mejorar la precisión del OCR. Como Extracción de Tipo Invertido, Eliminación de Medios Tonos o Eliminación de Sellos

Recorte	Recorta la imagen al tamaño de papel físico.
Rotación Personalizada	Gira la orientación de imagen o grados, 90 grados a la derecha o izquierda y 180 grados
Corrección de Inclinación	Corrige imágenes torcidas y las genera en el tamaño especificado
Eliminación de Tramado	Se utiliza un patrón de tramado si se selecciona [Descargar patrón] para [Medios tonos] o [VER] en [Método blanco y negro]. Un patrón de tramado se refiere al nivel de brillo dentro de una matriz específica. Especifique un valor entre 0 (el más oscuro) y 255 (el más brillante). VER distingue entre imágenes/fotografías y personajes/líneas en una imagen y realiza la binarización.
Omisión de Color (ninguno / rojo / verde / azul / Blanco / Saturación / Personalizado)	Elimina colores distintos del negro de la imagen. Por ejemplo, si un documento tiene caracteres negros y un marco rojo, solo se escanean los caracteres negros.
Umbral Dinámico (iDTC)	Realiza una binarización adecuada para documentos con caracteres claros. [Umbral] se puede ajustar con el siguiente control deslizante. Aumenta o disminuya el valor de [Umbral] para hacer la imagen más oscura o más brillante.
Relleno de Bordes	Rellena los márgenes de la imagen con un color específico.
Reparación de Bordes	Elimina las marcas negras en los bordes alrededor de una imagen resultantes de la inclinación del documento, aplicando un color similar al color del documento.
Difusión de Errores	Toma una imagen monocromática o en color y reduce el número de niveles de cuantificación
Combinación de Anverso y Reverso	Las imágenes del anverso y el reverso de un documento resultante del escaneo dúplex se fusionan y guardan como una sola imagen.

Medios Tonos	Expresa la densidad del color combinando patrones de puntos blancos y negros. Se puede seleccionar diferentes patrones de semitonos
Eliminación de Agujero Perforado	Rellena los agujeros de la imagen si hay agujeros perforados en el documento.
Énfasis de Imagen	Destaca el contorno de caracteres y líneas.
Recorte de pestaña de índice	Permite escanear documentos con lengüeta de índice
Salida de Imagen Múltiple	Permite la salida de hasta 3 imágenes múltiples con diferentes parámetros de escaneo en un solo escaneo
SDTC	Realiza una binarización adecuada para catálogos o documentos de oficina. Aumenta o disminuye el valor de [Sensibilidad] para obtener una imagen más detallada o para ayudar a reducir el ruido de la imagen.
Dividir Imagen	Divide la imagen horizontalmente por la mitad.
Salida sRGB	Aplica el perfil de color de Windows "sRGB Color Space Profile.icm".
Umbral Estático	Realiza una binarización adecuada para catálogos o documentos de oficina. Aumenta o disminuye el valor de [Sensibilidad] para obtener una imagen más detallada o para ayudar a reducir el ruido de la imagen.
Reducción de Rayas Verticales	Reduce las rayas verticales que aparecen en la imagen.

4.3.2. Software de procesamiento

ITSS utiliza distintas soluciones software que le permite:

- Asociar los índices con las imágenes de los documentos a desmaterializar.
- Indexar o brindar control de calidad mediante inteligencia artificial, para reducir los riesgos de errores humanos.

- Almacenar en una base de datos, los registros de todas las actividades de los usuarios que interactuaron en el proceso de desmaterialización.
- La carga de las imágenes en PDF a los sistemas internos del Suscriptor.

4.4. Sellado electrónico de los documentos electrónicos

ITSS de conformidad con lo establecido en la Declaración de Prácticas de Almacenamiento y Conservación de Documentos Electrónicos de ITSS y de acuerdo con su Servicio de Almacenamiento, procederá al sellado electrónico de todos los documentos electrónicos generados por el Servicio de Desmaterialización con su propio certificado de sello electrónico.

En el presente apartado se definen todos los requisitos y características propias del proceso de sellado electrónico de los documentos del servicio.

4.4.1. Tipo de firma electrónica

Las firmas y/o sellos electrónicos utilizados por ITSS serán como mínimo firma electrónica avanzada "*AdES*", garantizando así la autenticidad e integridad durante la vida del documento electrónico.

4.4.2. Tipo de certificado electrónico

El certificado electrónico utilizado será un certificado de sello electrónico basado como mínimo en una política de certificación normalizada (N). Este será expedido por un Prestador de Servicios de Certificación que garantice de manera confiable las claves públicas y el estado de revocación.

4.4.3. Uso de la clave privada

La clave privada del certificado electrónico empleado para el sellado de la documentación electrónica se mantendrá bajo el control exclusivo de ITSS, de acuerdo con los procesos y medidas de seguridad adoptadas por el Prestador de Servicios de Certificación, conforme lo estipulado en su Declaración de Prácticas y Políticas de Certificación.

4.4.4. Registro del titular y gestión del ciclo de vida del certificado

ITSS únicamente empleará certificados electrónicos expedidos por Prestadores de Servicios de Certificación que acrediten su conformidad con el estándar ETSI EN 319 411-1, garantizando así la confiabilidad de todos los procesos de identificación, autenticación y registro del suscriptor y su titular, la debida entrega del certificado y sus claves, así como la correcta gestión del ciclo de vida del mismo, entendiéndose esta como su emisión, suspensión, reactivación, revocación y renovación.

4.4.5. Política de validación de firmas

Se aplicará la política de validación de firmas definida en la Declaración de Prácticas de Certificación del Prestador de Servicios de Certificación que expida el certificado electrónico, todo ello conforme lo establecido en el estándar ETSI EN 319 411-1.

La validación se realizará a través del estado de validez del certificado empleado, utilizando las Listas de Revocación de Certificados (CRL) o por medio del Protocolo de Verificación de Certificados en Línea (OCSP). Toda la información requerida para la validación está disponible en el documento electrónico sellado.

Los Suscriptores bajo demanda, podrán solicitar a ITSS información relativa a la política de validación de firmas.

4.5. Sellado de tiempo electrónico de los documentos electrónicos

ITSS procederá al sellado de tiempo electrónico de todos los documentos electrónicos resultantes del Servicio de Desmaterialización por tal de garantizar el momento en que ese documento electrónico existía y era válido el certificado empleado.

ITSS únicamente utilizará servicios de sellado de tiempo ofrecidos por Prestadores de Servicios de Certificación que acrediten su conformidad con el estándar ETSI EN 319 421.

Los sellos de tiempo se realizarán conforme lo estipulado por los estándares IETF RFC 3161 y 5816. Asimismo se seguirá el protocolo y perfiles definidos en el estándar ETSI EN 319 422.

5. Controles de seguridad

5.1. Controles de seguridad física

El servicio de desmaterialización de documentos de ITSS se prestará acorde a las condiciones de cada Suscriptor, por la que se realizarán tareas previas de determinación de requisitos y del alcance de la documentación tanto física como electrónica, efectuando las labores de preparación, escaneo, indexación y generación de archivo (data e imágenes).

La realización de las tareas del Servicio de Desmaterialización se ubicará dentro de las instalaciones del Suscriptor. Toda la documentación física y/o electrónica cuando corresponda, será procesada en las instalaciones designadas por el Suscriptor, con el fin de resguardar la documentación original evitando el riesgo de daño, pérdida, robo o deterioro durante el traslado fuera de las instalaciones.

Como norma general, las condiciones de seguridad mínimas de las instalaciones que deberá contar el Suscriptor para el Servicio de Desmaterialización son las siguientes:

- Área privada, véase despacho o sala aislada de los servicios habituales del Suscriptor. En ella se instalarán las estaciones de trabajo, se almacenará la documentación original a ser procesada y es donde operarán los Operadores.

- Controles de acceso. El acceso a la sala habilitada por el Suscriptor debe disponer de un mecanismo que impida el acceso a personal no autorizado. Asimismo deberá contar en la medida de lo posible, con registros de entrada y salida, así como videovigilancia.

- Control de temperatura. Controles de temperatura idóneos que permitan el desempeño normal de la actividad, así como la debida conservación de la documentación original.

5.2. Controles de seguridad de las estaciones de trabajo

ITSS ha desarrollado lineamientos y requisitos de seguridad de la información en base a los estándares ETSI EN 319 401 y tomando como referencia los controles de seguridad del estándar ISO 27002. De esta forma el sistema de seguridad asegura la calidad de los procesos de desmaterialización de ITSS por tal de proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, manteniendo los siguientes aspectos:

- Políticas de seguridad de la información.
- Capacitación de los Operadores.
- Acceso restringido a las estaciones de trabajo mediante usuario y contraseña.
- Designación única e identificable de cada usuario.
- Segregación de funciones de los usuarios.
- Mínimo privilegio de los usuarios que operan las estaciones de trabajo.
- Registro activo de eventos y logs realizados por los usuarios en todas las estaciones de trabajo.

5.3. Controles de seguridad informática y auditoría

ITSS ha establecido un programa de auditoría informática por el que se registran todos los sucesos de seguridad en las distintas estaciones de trabajo y durante todo el proceso de desmaterialización.

Los sistemas de ITSS disponen de registros de auditoría, en los cuales se detalla por cada por cada imagen y en cada etapa del proceso de desmaterialización, los datos siguientes:

- Numero correlativo único.
- Nombre de la etapa.
- Fecha.
- Hora.
- Usuario que proceso cada imagen o lote.
- Lugar de procesamiento.
- Lugar de resguardo electrónico.
- Hash del documento.

5.4. Controles de seguridad técnica

Se emplean sistemas y productos fiables, protegidos contra toda alteración y que garantizan la seguridad técnica del Servicio de desmaterialización.

5.4.1. Controles de desarrollo de sistemas

Las aplicaciones son desarrolladas e implementadas por ITSS de acuerdo con estándares de desarrollo y control de cambios.

Las aplicaciones disponen de métodos para la verificación de la integridad y autenticidad, así como de la corrección de la versión a emplear.

5.4.2. Controles de gestión de seguridad

ITSS desarrolla las actividades precisas para la formación y concienciación de los empleados en materia de seguridad. Los materiales empleados para la formación y los documentos descriptivos de los procesos, son actualizados después de su aprobación por un grupo para la gestión de la seguridad. En la realización de esta función dispone de un plan de formación anual.

ITSS exige mediante contrato, las medidas de seguridad equivalentes a cualquier proveedor externo implicado en las labores relativas al Servicio de Desmaterialización.

5.4.2.1. Clasificación y gestión de información y bienes

ITSS mantiene un inventario de activos y documentación y un procedimiento para la gestión de este material para garantizar su uso.

La política de seguridad detalla los procedimientos de gestión de la información donde se clasifica según su nivel de confidencialidad.

Los documentos están catalogados en tres niveles: SIN CLASIFICAR, PÚBLICO, USO INTERNO y CONFIDENCIAL.

5.4.2.2. Operaciones de gestión

Se dispone de un adecuado procedimiento de gestión y respuesta de incidencias, mediante la implementación de un sistema de alertas y la generación de reportes periódicos.

En el documento de seguridad se desarrolla en detalle el proceso de gestión de incidencias.

ITSS tiene documentado todo el procedimiento relativo a las funciones y responsabilidades del personal implicado en el control y manipulación de elementos contenidos en el proceso de certificación.

5.4.2.3. Tratamiento de los soportes y seguridad

Todos los soportes son tratados de forma segura de acuerdo con los requisitos de la clasificación de la información. Los soportes que contengan datos sensibles son destruidos de manera segura si no van a volver a ser requeridos.

5.5. Gestión de incidencias y recuperación de desastre

5.5.1. Procedimientos de gestión de incidencias y compromisos

ITSS ha desarrollado políticas de seguridad y continuidad del negocio que le permiten la gestión y recuperación de los sistemas en caso de incidentes y compromiso de sus operaciones.

5.5.2. Corrupción de recursos, aplicaciones o datos

Cuando acontezca un evento de corrupción de recursos, aplicaciones o datos, se seguirán los procedimientos de gestión oportunos de acuerdo con las políticas de seguridad y gestión de incidentes, que contemplan escalado, investigación y respuesta al incidente. Si resulta necesario, se iniciarán los procedimientos de recuperación de desastres de ITSS.

5.5.3. Continuidad del negocio después de un desastre

ITSS dispone de un plan de continuidad de negocio. Deberán restablecerse los servicios críticos de acuerdo con el plan de incidencias y continuidad de negocio existente restaurando la operación normal de los servicios anteriores en las 24 horas siguientes al desastre.

5.6. Terminación del servicio

ITSS asegura que las posibles interrupciones a los Suscriptores y a terceras partes son mínimas como consecuencia del cese del servicio como Prestador de Servicios de Almacenamiento de Documentos Electrónicos, para el servicio de desmaterialización.

Antes de terminar sus servicios, se ha realizado el desarrollo de un plan de terminación, con las siguientes provisiones:

- Proveerá de los fondos necesarios, incluyendo un seguro de responsabilidad civil, para continuar la finalización de las actividades de terminación.
- Informará a todos Suscriptores y terceros interesados con los cuales tenga acuerdos u otro tipo de relación del cese con una anticipación mínima de 6 meses.
- Revocará, si las hubiera, toda autorización a entidades subcontratadas para actuar en nombre de ITSS.
- Comunicará al Organismo Supervisor Nacional que tenga las competencias atribuidas, con una antelación mínima de 90 días hábiles, el cese de su actividad y si se transfiere la gestión y a quién o si se extinguirá su vigencia.
- Comunicará, también al Organismo Supervisor Nacional que tenga las competencias atribuidas, la apertura de cualquier proceso concursal que se siga contra ITSS, así como cualquier otra circunstancia relevante que pueda impedir la continuación de la actividad.

6. Controles de procedimientos y del personal

6.1. Controles de procedimientos

Se garantiza que sus sistemas se operan de forma segura, para lo cual ha establecido e implantado procedimientos para las funciones que afectan a la provisión de sus servicios.

El personal al servicio de ITSS ejecuta los procedimientos administrativos y de gestión de acuerdo con la política de seguridad.

6.1.1. Funciones fiables

ITSS ha identificado, de acuerdo con su política de seguridad, las siguientes funciones o roles con la condición de fiables:

- **Auditor Interno:** Autorizado para ver archivos y registros de auditoría de los sistemas confiables del PSADE.
- **Administrador de Sistemas**: Autorizado para instalar, configurar y mantener los sistemas confiables del PSADE para la gestión de los servicios. Asimismo se incluyen las tareas destinadas a la recuperación de los sistemas.
- **Operador de Sistemas**: Responsables de operar los sistemas confiables del PSADE en el día a día. Autorizado para realizar copias de seguridad del sistema.
- **Responsable de Seguridad**: Responsable general de administrar la implementación de las prácticas y políticas de seguridad.
- **Operadores de desmaterialización**. Personal encargado de la gestión del ciclo de vida del documento a desmaterializar, desempeñando las funciones de recepción, preparación, captura, indexación, grabación y/o archivo de los documentos. De manera orientativa pero no limitativa las funciones se podrán dividir en los siguientes roles:
  - Operador de recepción. Asegura la identificación inicial de documentos, separa y cataloga y pone a disposición los documentos al Operador de Preparación.
  - Operador de preparación. Cuenta, verifica y registra la documentación para su preparación. Adecua la documentación para la correcta captura posterior. Pone a disposición los documentos al Operador de Captura.

- Operador de captura. Calibra los equipos de captura, definiendo los parámetros de resolución y características en función del lote y documentos. Asegura el cumplimiento del mantenimiento de los equipos de captura según el fabricante. Escanea la documentación preparada a través del hardware y software especializado, conforme el Plan de Desmaterialización.
- Operador de indexación. Realiza el proceso de indexación conforme las características e instrucciones del suscriptor.
- Operador de control de calidad. Verifica la calidad de las imágenes índices. Valida y registra que la integridad de los documentos se haya mantenido durante el proceso de captura e indexación.
- Operador de grabación. Verifica el resultado final de los documentos desmaterializados. Pone a disposición el archivo electrónico generado para la entrega al suscriptor. Coordina con el Operador de recepción la devolución de los documentos originales al suscriptor.

  Los roles de los operadores de desmaterialización podrán se desempeñados por una persona o varias, en atención al tamaño y/o requerimientos del proyecto.

Las personas que ocupan los puestos anteriores se encuentran sometidas a procedimientos de investigación y control específicos. Adicionalmente, implementa criterios en sus políticas para la segregación de las funciones, como medida de prevención de actividades fraudulentas.

6.1.2. Designación y autenticación para cada función

Las personas asignadas para cada rol son designadas por el personal al cargo de la dirección del PSADE.

Cada persona ha aceptado el cargo, declarando el sometimiento a las políticas y prácticas de seguridad de ITSS, guardando la confidencialidad en el desempeño de su cargo y asegurando encontrarse libre de conflictos de interés.

6.2. Controles de personal

6.2.1. Requisitos de historial, calificaciones, experiencia y autorización

Todo el personal está cualificado y/o ha sido instruido convenientemente para realizar las operaciones que le han sido asignadas.

El personal en puestos de confianza no tiene intereses personales que entran en conflicto con el desarrollo de la función que tenga encomendada.

En general, retirará de sus funciones de confianza a un empleado cuando se tenga conocimiento de la existencia de conflictos de interés y/o la comisión de algún hecho delictivo que pudiera afectar al desempeño de sus funciones. Además de ello, no asignará a un sitio confiable o de gestión a una persona que no sea idónea para el puesto, especialmente por una falta que afecte su idoneidad para el puesto. Por este motivo, previamente se realiza una investigación hasta donde permita la legislación aplicable, relativa a los siguientes aspectos:

- Estudios, incluyendo titulación alegada.
- Trabajos anteriores, hasta cinco años, incluyendo referencias profesionales.
- Referencias profesionales.

6.2.2. Procedimientos de investigación de historial

ITSS antes de contratar a una persona o de que ésta acceda al puesto de trabajo, realiza las siguientes comprobaciones:

- Referencias de los trabajos de los últimos años.
- Referencias profesionales.
- Estudios, incluyendo titulación alegada.

ITSS obtiene el consentimiento inequívoco del afectado para dicha investigación previa, y procesa y protege todos sus datos personales en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales,.

Todas las comprobaciones se realizan hasta donde lo permite la legislación vigente aplicable. Los motivos que pueden dar lugar a rechazar al candidato a un puesto fiable son los siguientes:

- Falsedades en la solicitud de trabajo, realizadas por el candidato.
- Referencias profesionales muy negativas o muy poco fiables en relación con el candidato.

6.2.3. Requisitos de formación

Debe otorgarse al personal una formación respecto de los puestos fiables y de la gestión de estos, hasta que se obtenga la cualificación necesaria, manteniendo el archivo de la formación impartida.

Los programas de formación son revisados periódicamente, y son actualizados para su mejor y mejorados de forma periódica.

La formación incluye, al menos, los siguientes contenidos:

- Principios y mecanismos de seguridad, así como el entorno de usuario de la persona a formar.
- Tareas que debe realizar la persona.
- Políticas y procedimientos de seguridad. Uso y operación de maquinaria y aplicaciones instaladas.
- Gestión y tramitación de incidentes y compromisos de seguridad.
- Procedimientos de continuidad de negocio y emergencia.
- Procedimiento de gestión y de seguridad en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal.

6.2.4. Requisitos y frecuencia de actualización formativa

Se actualiza la formación del personal atendiendo a sus necesidades y con la frecuencia temporal suficiente para que los mismos puedan cumplir sus funciones y obligaciones de forma competente y satisfactoria, principalmente cuando se realicen modificaciones sustanciales de las tareas establecidas de certificación.

6.2.5. Sanciones para acciones no autorizadas

ITSS dispone de un sistema sancionador, para depurar las responsabilidades derivadas de acciones no autorizadas, adecuado a la legislación laboral aplicable.

Las acciones disciplinarias incluyen la suspensión, separación de las funciones y hasta el despido de la persona responsable de la acción dañina, de forma proporcionada a la gravedad de la acción no autorizada.

6.2.6. Requisitos de contratación de profesionales

Los empleados contratados para realizar tareas confiables firman con anterioridad las cláusulas de confidencialidad y los requerimientos operacionales empleados por ITSS. Cualquier acción que comprometa la seguridad de los procesos aceptados podrían, una vez evaluados, dar lugar al cese del contrato laboral.

En el caso de que todos o parte del Servicio de desmaterialización sean operados por un tercero, los controles y previsiones realizadas en esta sección, o en otras partes de la Declaración de Prácticas de Desmaterialización de Documentos, serán aplicados y cumplidos por el tercero que realice las funciones de operación del Servicio de desmaterialización.

No obstante lo anterior, el PSADE será responsable en todo caso de la efectiva ejecución. Estos aspectos quedan concretados en el instrumento jurídico utilizado para acordar la prestación del Servicio de desmaterialización por tercero distinto a ITSS.

6.2.7. Suministro de documentación al personal

El PSADE suministrará la documentación que estrictamente precise su personal en cada momento, al objeto de realizar su trabajo de forma competente y satisfactoria.

7. Auditoría de conformidad

ITSS ha comunicado el inicio de su actividad como Proveedor de Servicios de Almacenamiento de Documentos Electrónicos al Organismo Supervisor Nacional y se encuentra sometido a las revisiones de control que este organismo considere necesarias.

7.1. Frecuencia de la auditoría de conformidad

ITSS lleva a cabo una auditoría de conformidad anualmente.

7.2. Identificación y calificación del auditor

Las auditorías son realizadas por el personal designado por el Organismo Superior Nacional y/o por una firma de auditoría independiente externa que demuestra competencia técnica y experiencia en seguridad informática, en seguridad de sistemas de información y en auditorías de conformidad de servicios de certificación de clave pública, y los elementos relacionados.

7.3. Relación del auditor con la entidad auditada

Las empresas de auditoría son de reconocido prestigio con departamentos especializados en la realización de auditorías informáticas, por lo que no existe ningún conflicto de intereses que pueda desvirtuar su actuación en relación con ITSS.

7.4. Listado de elementos objeto de auditoría

La auditoría verifica respecto a ITSS:

a) Que la entidad tiene un sistema de gestión que garantiza la calidad del servicio prestado.
b) Que la entidad cumple con los requerimientos de la Declaración de Prácticas de Desmaterialización de Documentos y otra documentación vinculada al Servicio de Desmaterialización.

c) Que la Declaración de Prácticas de Desmaterialización y demás documentación jurídica vinculada, se ajusta a lo acordado por ITSS y con lo establecido en la normativa vigente.
d) Que la entidad gestiona de forma adecuada sus sistemas de información.

En particular, los elementos objeto de auditoría serán los siguientes:

a) Procesos del PSADE para la desmaterialización de documentos y elementos relacionados.
b) Sistemas de información.
c) Protección del centro de proceso de datos.
d) Documentos.

7.5. Acciones a emprender como resultado de una falta de conformidad

Una vez recibido por la dirección el informe de la auditoría de cumplimiento realizada, se analizan, con la firma que ha ejecutado la auditoría, las deficiencias encontradas y desarrolla y ejecuta las medidas correctivas que solventen dichas deficiencias.

Si ITSS es incapaz de desarrollar y/o ejecutar las medidas correctivas o si las deficiencias encontradas suponen una amenaza inmediata para la seguridad o integridad del sistema, se aplicará lo establecido en el Plan de cese.

8. Términos y condiciones del servicio

ITSS pone a disposición de los Suscriptores del servicio esta Declaración de Prácticas de Desmaterialización de Documentos, que incluye los términos y condiciones del Servicio de desmaterialización de ITSS.

Esta DPD, así como demás documentos importantes para la prestación del servicio, se encuentran permanentemente disponibles en: https://itss.sv/politicas-practicas.

8.1. Contratación del servicio

La contratación del Servicio de desmaterialización de ITSS requieren la suscripción del contrato de prestación de servicios de desmaterialización, por el que el Suscriptor acepta, entre otras previsiones, el sometimiento a la presente DPD y términos y condiciones.

8.2. Disponibilidad del servicio

La disponibilidad del servicio se entiende como la capacidad que tiene el Suscriptor de acceder al Servicio de Desmaterialización una vez contratados. El Servicio de Desmaterialización de ITSS se lleva a cabo de manera presencial en las instalaciones del Suscriptor, los trabajos se realizarán en horario laboral de acuerdo el calendario laboral aplicable en cada momento en el Salvador, respetando en todo momento la regulación laboral.

8.3. Tarifas

Las tarifas y condiciones económicas a satisfacer por el Servicio de Desmaterialización de ITSS, se establecerán de acuerdo a las condiciones particulares de las partes. En cualquier caso, se informará al Suscriptor con carácter previo a la contratación de los servicios.

8.4. Capacidad financiera

ITSS dispone de recursos económicos suficientes para mantener sus operaciones y cumplir sus obligaciones, así como para afrontar el riesgo de la responsabilidad por daños y perjuicios, según lo establecido en la ETSI EN 319 401, en relación con la gestión de la finalización de los servicios y plan de cese.

8.5. Cobertura de seguro

ITSS dispone de una garantía de cobertura de su responsabilidad civil suficiente, mediante un seguro de responsabilidad civil profesional, que mantiene de acuerdo con la normativa vigente aplicable.

8.6. Confidencialidad

8.6.1. Informaciones confidenciales

Las siguientes informaciones son mantenidas confidenciales por ITSS:

- Solicitudes del Servicio de Desmaterialización, así como toda otra información personal obtenida para la prestación del servicio.
- Documentos electrónicos y evidencias generadas y/o almacenadas por el PSADE.
- Registros de transacciones, incluyendo los registros completos y los registros de auditoría de las transacciones.
- Registros de auditoría interna y externa, creados y/o mantenidos por el PSADE y sus auditores.
- Planes de continuidad de negocio y de emergencia.
- Planes de seguridad.
- Documentación de operaciones, archivo, monitorización y otros análogos.
- Toda otra información identificada como “Confidencial”.

8.6.2. Divulgación legal de información

ITSS divulga la información confidencial únicamente en los casos legalmente previstos y de conformidad con las medidas, controles y procedimientos identificados en esta Declaración de Prácticas de Desmaterialización.

8.7. Protección de datos personales

ITSS garantiza el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales especialmente en lo referente al artículo 5 de la ley de firma electrónica de El Salvador.

En cumplimiento de esta, ITSS ha documentado en esta Declaración de Prácticas de Desmaterialización los aspectos y procedimientos de seguridad y organizativos, con el fin de garantizar que todos los datos personales a los que tenga acceso son protegidos ante su pérdida, destrucción, daño, falsificación y procesamiento ilícito o no autorizado.

A continuación, se detalla la política de privacidad aplicable al Servicio de Desmaterialización de ITSS en el que se detalla toda la información necesaria con respecto al tratamiento de datos personales realizado por ITSSS:

Responsable del tratamiento

IT Security Services, Sociedad Anónima de Capital Variable
Dirección fiscal: 89 Avenida Norte y Calle El Mirador Colonia Escaló, Edificio WTC, Torre I, Piso 2, Local 201-A, Colonia Escalón, San Salvador. Código postal 1101
NIT: 0623-290424-104-0
NRC: 343908-4

Finalidad del tratamiento

ITSS trata los datos de carácter personal facilitados para llevar a cabo los servicios electrónicos solicitados, concretamente: (i) Desmaterialización de documentos, todo ello de acuerdo con lo previsto en la Declaración de Prácticas de Desmaterialización de ITSS, la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: https://itss.sv/politicas-practicas.

Las finalidades de tratamiento de datos relativos a los servicios de ITSS son las siguientes:

- Identificación de los suscriptores de los servicios.
- Prestación del Servicio de desmaterialización.
- Comunicaciones relativas al servicio.
- Gestión administrativa, contable y de facturación derivada de la contratación.

ITSS informa que los datos personales facilitados únicamente se tratarán para las finalidades anteriormente descritas y no serán tratados de manera incompatible con las mismas.

Los datos serán obtenidos directamente de los Suscriptores del servicio.

Legitimación del tratamiento

De acuerdo con las finalidades de tratamiento indicadas, la base legal para el tratamiento de los datos personales de los usuarios es:

- La legitimación del tratamiento de datos personales para la Prestación de Servicios de desmaterialización, se basa en la ejecución de un contrato de los servicios solicitados, donde el usuario es parte del mismo.
- La legitimación del tratamiento para atender las consultas y solicitudes se basa en el consentimiento del interesado, el cual lo presta expresa e inequívocamente, mediante acción positiva y previa al envío, al aceptar las condiciones y la política de privacidad. Dicho consentimiento puede ser retirado en cualquier momento mediante el envío de un correo electrónico a comercial@it-securityservices.com.

Datos tratados y conservación

Las categorías de datos personales tratados por ITSS, a título enunciativo pero no limitativo, comprenden:

- Datos identificativos: nombre, apellidos y número oficial de identidad.
- Datos profesionales: organización, departamento y/o cargo.
- Datos de contacto: dirección postal, correo electrónico y número de teléfono.

Los datos personales se conservarán hasta la finalización de la relación contractual y posteriormente, durante los plazos legalmente exigidos acorde a cada caso. Como norma general, los datos personales relativos al Servicio de Desmaterialización se conservarán durante 15 años desde la finalización del servicio.

Transferencia de datos

Como norma general los datos personales únicamente se cederán a terceros bajo obligación legal.

Derechos de los usuarios

Los usuarios podrán ejercitar sus derechos de confirmación, acceso, rectificación, supresión, cancelación, limitación, oposición y portabilidad.

- Confirmación. Todos los usuarios tienen derecho a obtener confirmación sobre si ITSS está tratando datos personales que les conciernan.
- Acceso y rectificación. Los usuarios tienen derecho a acceder a todos sus datos personales, así como solicitar la rectificación de aquellos que sean inexactos o erróneos.
- Supresión y cancelación. Los usuarios podrán solicitar la supresión/cancelación de los datos cuando, entre otros motivos, éstos no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.
- Limitación y oposición. El usuario podrá solicitar la limitación del tratamiento para que sus datos personales no se apliquen en las operaciones que correspondan. En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, el usuario podrá oponerse al tratamiento de datos, estando ITSS obligada a dejar de tratarlos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Para ejercer sus derechos, los usuarios pueden enviar una petición a la dirección de correo electrónico comercial@it-securityservices.com o bien dirigir un escrito a la dirección indicada en el apartado de información del Responsable del tratamiento. En dicha petición, deberán adjuntar copia de su documento de identidad e indicar claramente cuál es el derecho que se desea ejercer.

8.8. Derechos de propiedad intelectual

Los derechos de propiedad industrial e intelectual relativos al Servicio de Desmaterialización, de manera enunciativa pero no limitativa, textos, fotografías, imágenes, marcas, código fuente, diseño, estructura, bases de datos y en general toda la información y elementos contenidos en la mismo son titularidad de ITSS, a quienes corresponde el ejercicio exclusivo de los derechos de explotación de los mismos en

cualquier forma y, en especial, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación.

La firma del contrato de prestación de servicios no implica, en modo alguno, directa o indirectamente, transmisión, cesión, licencia y en general derecho alguno respecto de los derechos de propiedad industrial e intelectual de los que es titular ITSS.

8.9. Obligaciones de los participantes

8.9.1. Obligaciones de ITSS

ITSS garantiza, bajo su plena responsabilidad, que cumple con la totalidad de los requisitos establecidos en esta Declaración de Prácticas de Desmaterialización de Documentos, siendo el responsable del cumplimiento de los procedimientos descritos, de acuerdo con las indicaciones contenidas en este documento.

De manera orientativa, pero no limitativa, ITSS se obliga a:

- Prestar el Servicio de Desmaterialización conforme con esta Declaración de Prácticas de Desmaterialización y el correspondiente Plan de Desmaterialización.
- Informar al Suscriptor de los términos y condiciones relativos al uso del Servicio de desmaterialización, de su precio y de sus limitaciones de uso, todo ello mediante un contrato de prestación de servicios con el Suscriptor.
- Utilizar certificados electrónicos de un Prestador de Servicios de Certificación confiable.
- Utilizar servicios de sellado de tiempo de un Prestador de Servicios de Certificación confiable.
- Garantizar procedimientos para generar y salvaguardar los archivos originales y documentos en las tareas mencionadas, garantizando su resguardo contra pérdida, daño o manipulación indebida mientras dure el proceso de desmaterialización.
- Garantizar la confidencialidad de los documentos electrónicos gestionados por el servicio.
- Mantener, actualizar y publicar la versión actual y vigente del presente documento.

8.9.2. Obligaciones de los Suscriptores

Los Suscriptores del Servicio de desmaterialización de ITSS, deberá cumplir con la siguientes obligaciones:

- Utilizar el Servicio de acuerdo con su finalidad y si los hubiese, las instrucciones y/o documentos indicados por ITSS.
- Respetar con lo dispuesto en esta Declaración de Prácticas de Desmaterialización, términos y condiciones y contrato de prestación de servicios.
- Utilizar los documentos físicos, archivos electrónicos y objeto de datos conforme los formatos y requisitos exigidos por el servicio.
- Asegurar el cumplimiento legal y exactitud de los documentos físicos, archivos electrónicos y/u objetos de datos entregados al servicio de ITSS.
- No copiar, realizar ingeniería inversa, desarmar, descompilar, cambiar, modificar o de otra manera intentar investigar, manipular y/o descubrir el código fuente, marco estructural y/o los principios en que se basa el servicio, así como cualquier acción que pueda comprometer la integridad respecto del servicio o cualquier software, documentación o información relacionada con el mismo.
- Asumir la responsabilidad de los daños y perjuicios ocasionados a terceros que resulten de cualquier inexactitud, error u omisión del funcionamiento incorrecto o negligente del servicio por parte del Suscriptor.

8.9.3. Obligaciones del tercero que confía

ITSS informa al tercero que confía, que para validar los documentos desmaterializados por el servicio de desmaterialización de ITSS, debe asumir las siguientes obligaciones:

- Verificar el documento, esto es verificar la validez, suspensión o revocación de los certificados electrónicos y sellado de tiempo utilizados en el documento electrónico.
- Aceptar el documento como original, conforme lo establecido en la normativa aplicable.
- Tener presente cualquier precaución establecida en un contrato o en otro instrumento, con independencia de su naturaleza jurídica.
- No monitorizar, manipular o realizar actos de ingeniería reversa sobre la implantación técnica de los servicios de ITSS, sin permiso previo por escrito.

8.10. Responsabilidades y garantías

8.10.1. Rechazo de otras garantías

ITSS rechaza toda otra garantía que no sea legalmente exigible, excepto las contempladas en la sección anterior.

8.10.2. Limitación de responsabilidades

ITSS limita su responsabilidad a la prestación del Servicio de Desmaterialización de Documentos.

ITSS no asumirá ningún tipo de responsabilidad en caso de:

- Uso fraudulento, negligente, doloso o abusivo de los Servicios de Desmaterialización por parte del Suscriptor.
- Falta de veracidad o autenticidad de la información o documentos gestionados a través del servicio.
- Funcionamiento incorrecto de los servicios, por causas no imputables a ITSS, por fuerza mayor o caso fortuito, así como por mantenimientos programados.
- Pérdida, destrucción y/o extravío de la documentación original y/o electrónica durante su conservación, una vez entregada al Suscriptor.
- Ataques y/o daños causados por terceros que afecten al servicio, siempre y cuando se hubiera aplicado la diligencia debida conforme lo estipulado en las políticas y prácticas de seguridad aplicables.

8.10.3. Caso fortuito y fuerza mayor

ITSS no será responsable en ningún caso bajo situaciones que incurran en caso fortuito y en caso de fuerza mayor.

Se entiende por caso fortuito como aquella situación o suceso que sea imposible de prever, o que, previsto, sea inevitable respecto de su mitigación. Adicionalmente, se entiende por fuerza mayor aquellas situación o suceso que es inevitable de hacer

efectivas sus circunstancias, imprevisible y extraordinario en su origen, emanante de un ámbito ajeno e irresistible.

Por ello, ITSS no será responsable bajo ningún concepto en situación de guerra, desastres naturales, funcionamiento disfuncional de servicios eléctricos, redes o infraestructura informática, por causa no imputable a ITSS.

8.11. Aspectos legales

8.11.1. Normativa aplicable

ITSS establece, en el presente documento y en el contrato de suscriptor, que la ley aplicable a la prestación del Servicio de desmaterialización es la Ley salvadoreña.

Sin perjuicio de lo anterior, dentro de las principales normas de aplicación directa al servicio de desmaterialización de documentos, ITSS declara su especial atención al cumplimiento de la normativa aplicable siguiente:

- Ley de Firma Electrónica (Decreto Legislativo No 133).
- Reglamento de la Ley de Firma Electrónica (Decreto Legislativo No 60).
- Reglamento técnico Salvadoreño (RTS) 35.01.02:21. Para la Prestación de Servicios de Almacenamiento de Documentos electrónicos de acuerdo con los lineamientos definidos para la Desmaterialización de Documentos.
- ETSI EN 319 401. Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); General Policy Requirements for Trust Service Providers.

8.11.2. Cláusulas de divisibilidad, supervivencia, acuerdo íntegro y notificación

ITSS establece, en el contrato de suscriptor, y en el presente documento, cláusulas de divisibilidad, supervivencia, acuerdo íntegro y notificación:

- En virtud de la cláusula de divisibilidad, la invalidez de una cláusula no afectará al resto del contrato.
- En virtud de la cláusula de supervivencia, ciertas reglas continuarán vigentes tras la finalización de la relación jurídica reguladora del servicio entre las partes. A este efecto, el PSADE vela porque, al menos los requisitos contenidos

en: Obligaciones y responsabilidad, Auditoría de conformidad y Confidencialidad, continúen vigentes tras la terminación del servicio.

- En virtud de la cláusula de acuerdo íntegro se entenderá que el documento jurídico regulador del servicio contiene la voluntad completa y todos los acuerdos entre las partes.
- En virtud de la cláusula de notificación se establecerá el procedimiento por el cual las partes se notifican hechos mutuamente.

8.11.3. Cláusula de jurisdicción competente

ITSS establece, en el contrato de suscriptor y en el presente documento, una cláusula de jurisdicción competente, indicando que la competencia judicial internacional corresponde a los jueces salvadoreños.

La competencia territorial y funcional se determinará en virtud de las reglas de derecho internacional privado y reglas de derecho procesal que resulten de aplicación.

8.11.4. Resolución de conflictos

ITSS establece, en el contrato de suscriptor, y en el presente documento, los procedimientos de mediación y resolución de conflictos aplicables.

Las Partes tratarán de resolver mediante mutuo acuerdo cualquier disconformidad acerca de la ejecución o interpretación de las disposiciones contenidas en este documento y/o contrato de prestación de servicio. Para ello, ITSS dispone de un procedimiento de gestión de disputas.

No obstante lo anterior, en caso de no llegar a un acuerdo, los casos se someterán a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de El Salvador, con renuncia expresa a cualquier otro fuero o jurisdicción que les pudiese corresponder.

Anexo I - Acrónimos

AdES	Firma electrónica avanzada
AWS	Amazon Web Services
C.V	Capital Variable
CA	Entidad / Autoridad de Certificación
DPD	Declaración de Prácticas de Desmaterialización de Documentos
ETSI	Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones
IETF	Grupo de Trabajo de Ingeniería de Internet
ISO	Organización Internacional de Normalización
NIT	Número de Identificación Tributaria
NRC	Número de Registro
OCSP	Protocolo de Verificación de Certificados en Línea
OCSP	Protocolo de Verificación de Certificados en Línea
OID	Identificador de Objeto Único
PDF	Portable Document Format
PSADE	Proveedor del Servicio de Almacenamiento de Documentos Electrónicos
RFC	Request for Comments
SLA	Service Level Agreement
SSL	Secure Sockets Layer
TLS	Transport Layer Security
TSA	Autoridad de Sellado de Tiempo
VPN	Red privada virtual

VICENTE ALBERTO RAMIREZ ALTAMIRANO (FIRMA)

Firmado digitalmente por VICENTE ALBERTO RAMIREZ ALTAMIRANO (FIRMA)
Fecha: 2025.10.30 10:06:39 -06'00'