

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE TURISMO (ISTU)

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU) es una institución autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, dedicada a promover y desarrollar el turismo en la República de El Salvador.

En el ISTU, valoramos y respetamos su privacidad, y estamos comprometidos con la protección de los datos personales que usted nos proporciona.

La presente Política de Privacidad tiene como objetivo informar a los usuarios, visitantes, clientes y proveedores del ISTU sobre la forma en que recopilamos, utilizamos, almacenamos, protegemos y, en algunos casos, divulgamos sus datos personales. Al interactuar con nosotros a través de nuestro sitio web, redes sociales, aplicaciones, servicios o en persona en nuestras instalaciones, usted acepta las prácticas descritas en esta política.

2. IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El responsable del tratamiento de sus datos personales es el Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU), quien tiene por misión promover y estimular la recreación familiar, social y excursionismo a través de su red de Parques Recreativos, brindando un servicio eficiente y de calidad para la recreación y sano esparcimiento de las familias salvadoreñas.

A su vez, el Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU) tiene como visión ser la institución líder en recreación familiar, social y excursionismo, a través de la infraestructura de Parques recreativos que administra, satisfaciendo las necesidades de sus visitantes.

El ISTU tiene su domicilio en Colonia Escalón, entre 5ta calle poniente y 73 av. Norte, distrito de San Salvador, municipio de San Salvador Centro, departamento de San Salvador, El Salvador; su correo electrónico: protecciondatospersonales@istu.gob.sv, su número de teléfono: (+503) 2121-6700 y celular (+503) 68615430.

3. DATOS PERSONALES QUE RECOPILAMOS

El Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU) garantiza la protección de los datos personales mediante un conjunto de políticas institucionales que regulan el uso, acceso y resguardo de la información, priorizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. Estas políticas establecen que solo el

personal autorizado puede acceder a la información, que las cuentas de usuario son personales e intransferibles, y que toda la información generada en los sistemas del ISTU es propiedad institucional, la cual es clasificada y protegida adecuadamente, todo bajo la supervisión de la Unidad Técnica competente, conforme a lo establecido en su reglamentación interna.

Es por ello, que el ISTU podrá recopilar los siguientes tipos de datos personales, dependiendo de la naturaleza de su interacción con nosotros:

a) Datos de Identificación: Nombre completo, número de documento de identidad (DUI o pasaporte), fecha de nacimiento, nacionalidad, dirección.

b) Datos de Contacto: Correo electrónico, número de teléfono fijo o móvil, dirección de residencia.

c) Datos de Pago: Información de tarjeta de crédito/débito o detalles de cuentas bancarias, si usted realiza transacciones con nosotros.

d) Datos de Interacción y Uso: Información sobre su uso de nuestro sitio web y aplicaciones, dirección IP, información del navegador, sistema operativo, hora de acceso, páginas visitadas, y datos de cookies y tecnologías similares.

e) Datos de Preferencias: Preferencias turísticas, intereses, y cualquier información que usted decida compartir con nosotros en encuestas o formularios.

f) Datos de Empleados y Proveedores: Información necesaria para la gestión de la relación laboral o contractual, incluyendo datos financieros y de identificación tributaria.

4. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Sus datos personales son recopilados y tratados para las siguientes finalidades:

- **Gestión de Servicios Turísticos:** Venta de entradas, reservaciones, alquiler de espacios, y provisión de servicios en parques.
- **Comunicación:** Enviar información relevante sobre nuestros servicios, eventos, promociones, noticias y boletines informativos, siempre que usted lo haya consentido.
- **Mejora de la Experiencia del Usuario:** Personalizar su experiencia en nuestro sitio web y aplicaciones, y analizar el uso para mejorar nuestros servicios y la calidad de la atención.
- **Atención al usuario:** Responder a sus consultas, quejas, sugerencias y peticiones.
- **Seguridad y Prevención de Fraudes:** Proteger nuestros activos, instalaciones y la integridad de nuestras transacciones.

- **Cumplimiento de Obligaciones Legales:** Cumplir con las leyes, reglamentos y requerimientos de autoridades competentes en El Salvador.
-

5. BASE LEGAL PARA EL TRATAMIENTO

El ISTU trata sus datos personales basándose en:

- El consentimiento expreso e inequívoco del titular de los datos.
- El cumplimiento de una obligación legal.
- La ejecución de un contrato en el que el titular de los datos es parte.
- El interés legítimo del ISTU para la mejora de sus servicios, la seguridad y el cumplimiento de sus funciones públicas, siempre que no prevalezcan los intereses o derechos y libertades fundamentales del titular.
- La Ley de Acceso a la Información Pública y su reglamento.
- Ley para la Protección de Datos Personales.

6. Derechos del Titular de los Datos Personales (Derechos ARCO-POL)

Los derechos a ejercer en relación con sus datos personales, conforme a la legislación aplicable, son:

- **Acceso:** Obtener confirmación de si sus datos personales están siendo tratados y, en su caso, acceder a ellos.
- **Rectificación:** Solicitar la corrección de datos incompletos o inexactos.
- **Cancelación/Supresión:** Solicitar la eliminación de sus datos personales cuando ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recopilados.
- **Oposición:** Oponerse al tratamiento de sus datos personales en determinadas circunstancias.
- **Portabilidad:** Solicitar la transferencia de sus datos a otro responsable en un formato estructurado y de uso común.
- **Retiro de Consentimiento:** Revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos en cualquier momento, sin que ello afecte la legalidad del tratamiento realizado antes de la revocación.

7. Transferencia de Datos a Terceros

El ISTU se compromete a no vender, alquilar ni divulgar sus datos personales a terceros sin su consentimiento expreso, excepto en los siguientes casos:

- **Proveedores de Servicios:** A terceros que nos brindan servicios bajo estrictos acuerdos de confidencialidad.
- **Autoridades Competentes:** En cumplimiento de una orden judicial o de un requerimiento de autoridad competente.

8. SEGURIDAD DE LOS DATOS

El ISTU implementa medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas para proteger sus datos personales contra el acceso no autorizado, la pérdida, la alteración o la divulgación indebida. Esto incluye, entre otras, el uso de firewalls, encriptación, control de acceso a la información y capacitación del personal.

Dentro de estas medidas de seguridad, el ISTU cuenta con lo siguiente:

- **Seguridad de la información, contraseñas seguras y autenticación de usuarios.**

De acuerdo con la Política de Seguridad Informática que el acceso a los sistemas institucionales posee, se realiza mediante autenticación por usuario y contraseña, siendo estas credenciales personales e intransferibles, según el rol del usuario, además, se enfatiza que las contraseñas no deben ser divulgadas, escritas ni compartidas, y su mal uso puede conllevar la suspensión de la cuenta de los usuarios.

- **Método de autenticación multifactor (MFA).**

En concordancia con lo establecido en la Política de Seguridad Informática, y como medida adicional para fortalecer el acceso seguro a los sistemas institucionales, el Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU) ha implementado el uso de métodos de autenticación multifactor (MFA). Actualmente, se utiliza como segundo factor de autenticación.

Autenticador de Microsoft y el Autenticador de Google, los cuales generan códigos temporales de un solo uso (OTP) que deben ser ingresados junto con las credenciales asignadas. Esta medida refuerza la seguridad de las cuentas institucionales al requerir no solo algo que el usuario conoce (contraseña), sino también algo que posee (dispositivo de autenticación).

Entre las aplicaciones en las que se ocupa están:

- Acceso sistema COMPRASAL.
- Acceso a cuenta de Google (Gmail, Drive, Calendar, etc.)
- Acceso a cuenta 365 (Office, Copilot, Sharepoint, etc.).

Cifrado de información digital.

Los sistemas de terceros que se utilizan dentro de la institución, como Gmail (Google Workspace) y Office 365 (Microsoft 365), implementan por defecto cifrado en tránsito mediante protocolos como TLS, así como cifrado en reposo mediante estándares como AES, en cumplimiento con las políticas de seguridad de dichos proveedores. En cuanto a la navegación en internet, se orienta al personal sobre la importancia de acceder únicamente a sitios web que utilicen certificados SSL/TLS válidos, promoviendo así una cultura de navegación segura.

9. Almacenamiento y Conservación de los Datos

Sus datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las que fueron recopilados, así como para cumplir con nuestras obligaciones legales o para resolver disputas, a menos que el usuario solicite su cancelación o supresión.

- **Copias de seguridad (backups)**

Se realizan respaldos periódicos como parte de las buenas prácticas operativas. Estas copias se almacenan en un dispositivo NAS (Network Attached Storage) designado exclusivamente para esta función. El uso y el acceso tanto físico como lógico al equipo NAS está estrictamente limitado al personal técnico autorizado de la institución, garantizando así el control y la protección del contenido.

- **Recopilación y uso de información personal en plataformas o sitios web**

Los lineamientos internos establecidos determinan que toda la información generada, procesada y almacenada en los sistemas institucionales son propiedad institucional, y que dentro de esta información hay información que son datos sensibles o que deben ser manejados de una manera más garantista y cuidadosa como lo son los datos personales, los cuales deben ser resguardados adecuadamente. Asimismo, se establece que cada usuario es responsable del uso correcto de su cuenta, sus credenciales y de los datos a los que tiene acceso.

En el caso específico del sitio web institucional, este se encuentra protegido y optimizado mediante el servicio de Cloudflare, el cual sí realiza un monitoreo activo. Cloudflare mantiene registros sobre el tráfico web, incluyendo información de los visitantes como direcciones IP, ubicación aproximada, tipo de dispositivo, navegador, fecha y hora de acceso, entre otros datos técnicos, con el fin de mejorar el rendimiento del sitio, aplicando medidas de seguridad y previniendo accesos maliciosos.

- **Análisis de la información, en direcciones IP**

Para el caso de la página web, a través del servicio de protección y optimización web proporcionado por Cloudflare, la institución tiene la capacidad de realizar análisis de la información basada en los registros de tráfico, particularmente

mediante la revisión de direcciones IP que acceden al sitio web institucional. Esta información permite identificar patrones de navegación, zonas geográficas de los visitantes, volumen de accesos, así como detectar actividades inusuales o potencialmente maliciosas, como intentos de intrusión, tráfico automatizado (bots) o ataques de denegación de servicio (DDoS).

Aunque esta información es recolectada automáticamente por Cloudflare con fines de seguridad, rendimiento y estadísticas, lo cual se regulará y controlará a través de esta política institucional y que informará formalmente sobre el uso, almacenamiento y análisis de estos datos a los diferentes usuarios para su debido consentimiento.

- **Aplicabilidad a otros sitios web**

El ISTU únicamente posee este sitio web oficial: <https://istu.gob.sv/>

- **Utilización de la dirección de correo electrónico del personal**

De acuerdo con la Política de Seguridad Informática interna, el uso del correo electrónico institucional está estrictamente limitado a fines laborales, y su contenido es responsabilidad exclusiva del usuario asignado. Se prohíbe expresamente el envío de información confidencial del ISTU, correos en cadena y el uso del correo para fines personales o contrarios a los intereses institucionales. Además, el ISTU tienen la facultad de monitorear las cuentas que presenten comportamientos sospechosos, incluyendo la verificación directa en el equipo del usuario si se considera necesario, como parte de las medidas de seguridad para prevenir intrusiones, propagación de virus o mal uso de la red institucional.

- **Ubicación en primero y segundo plano**

La institución no tiene implementado el uso de servicios de ubicación en dispositivos móviles institucionales ni regula el funcionamiento de aplicaciones que operan en segundo plano, como aquellas que sincronizan datos o acceden a la geolocalización.

- **Auditorías periódicas**

Personal técnico de la institución realiza monitoreos permanentes sobre el uso de la red, incluyendo el análisis de accesos, comportamiento de usuarios, y cumplimiento de políticas de uso de correo electrónico, internet y recursos informáticos. Estos controles permiten detectar usos indebidos, accesos no autorizados y posibles amenazas a la seguridad de la información. Estos tipos de controles apoyan las auditorías internas y monitoreos continuos enfocados en el cumplimiento de políticas, seguridad de accesos y uso adecuado de los sistemas.

10. Cambios a esta Política de Privacidad

El ISTU se reserva el derecho de modificar esta Política de Privacidad en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación en nuestro sitio web oficial <https://istu.gob.sv/>. Le recomendamos revisar esta política periódicamente para mantenerse informado sobre cómo protegemos su información.

11. Contacto

Cualquier duda o consulta relacionada con el manejo de datos personales, por favor contáctenos a través de:

- **Correo electrónico:** protecciondatospersonales@istu.gob.sv
- **O acercándose a esta dirección:** Colonia Escalón, entre 5ta calle poniente y 73 av. Norte, distrito de San Salvador, municipio de San Salvador Centro, departamento de San Salvador, El Salvador.

La vigencia de esta Política de Privacidad será a partir de su publicación a través del medio oficial de la página web del Instituto Salvadoreño de Turismo y cualquier tipo de actualización será realizada a través de dicho medio.

Distrito de San Salvador, 07 de septiembre de 2026.