



Municipalidad de Santiago de Surco

RESOLUCION N° 1034
-2011-RASS
Santiago de Surco,

21 SET. 2011

FEDRO CARLOS MONTONA ROMERO
Secretario General



EL ALCALDE DE SANTIAGO DE SURCO

VISTO:

El Proyecto de Directiva sobre "Normas y Procedimientos de Uso de Recursos y Servicios Informáticos y Gestión de la Seguridad de la Información", presentado por la Gerencia de Sistemas y Procesos, hoy Gerencia de Tecnologías de la Información;

CONSIDERANDO:

Que, el Órgano de Control Institucional, a través del Informe de Actividad de Control N° 011-2011-OCI-MSS sobre "Legalidad de la Adquisición de los Programas de Software", recomendó entre otros puntos, la actualización de la Directiva N° 017-2004-SGOP-GTIP-MSS, sobre Lineamientos de Informática, aprobada con Resolución N° 585-2004-RASS de fecha 30 de junio del año 2004, considerando la nueva estructura orgánica y las modificatorias del Decreto Supremo N° 013-2003-PCM;

Al respecto, la Gerencia de Sistemas y Procesos, hoy denominada Gerencia de Tecnologías de la Información, conforme a la Ordenanza N° 396-MSS, presentó mediante Memorando N° 0174-2011-GSP-MSS del 09.08.11, el proyecto de Directiva sobre "Normas y Procedimientos de Uso de Recursos y Servicios Informáticos y Gestión de la Seguridad de la Información"; proyecto que cuenta con la opinión técnica de la Subgerencia de Planeamiento y Estadística, (hoy denominada Subgerencia de Planeamiento y Racionalización) mediante informe N° 081-2011-SGPLAE-GPP-MSS; y con la opinión favorable de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, conforme se corrobora con el Memorando N° 303-2011-GPP-MSS;

Que, el proyecto presentado, tiene por finalidad regular el acceso a la red de datos, el uso de los equipos de cómputo y periféricos, el uso legal de las licencias de software, el acceso a los sistemas informáticos, el uso de los servicios de correo institucional e Internet, las solicitudes del servicio de soporte técnico; las acciones previas y posteriores a la adquisición de equipos de cómputos y licencias de software, la publicación electrónica (web) de información elaborada por las áreas en cumplimiento de las normas emitidas por el ente rector del Sistema Nacional de Control y del Sistema Nacional de Informática relacionadas con el gobierno electrónico, accesibilidad y seguridad de la información, asimismo, en cumplimiento de los dispositivos legales en materia de transparencia y derechos de autor;

Que, estando a lo expuesto y contando con la opinión favorable de la Gerencia de Asesoría Jurídica, mediante Informe No. 823-2011-GAJ-MSS, así como de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto mediante Informe N° 090-2011-GPP-MSS; de acuerdo a las facultades conferidas por el artículo 20º, inciso 6) de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972;

RESUELVE:

004

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 2011-MSS, denominada "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE USO DE RECURSOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS Y GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN", la misma que consta de Ocho (08) Numerales y que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La presente Directiva entrará en vigencia al partir del día siguiente de su aprobación.

Jr. Bolognesi N° 275, Plaza de Armas de Santiago de Surco. T. 411-5560 www.munisurco.gob.pe.





21 SET. 2011

Municipalidad de Santiago de Surco

PEDRO CARLOS MONTAÑA ROMERO
Secretario General

1034

Página N° 2 de la RESOLUCION N° 2011-RASS.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR a la Secretaría General la difusión de la presente Resolución de Alcaldía y a la Gerencia de Tecnologías de la Información, la publicación de la presente Directiva y Anexo en el Portal Institucional de la Municipalidad de Santiago de Surco (www.munisurco.gob.pe).

ARTÍCULO CUARTO: ENCARGAR a la Gerencia Municipal, comunicar al Órgano de Control Institucional, el cumplimiento de la implementación de la recomendación formulada mediante el Informe de Actividad de Control N° 011-2011-OCI-MSS sobre "Legalidad de la Adquisición de los Programas de Software".

ARTÍCULO QUINTO: ENCARGAR a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Tecnologías de la Información, el cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Municipalidad de Santiago de Surco
PEDRO CARLOS MONTAÑA ROMERO
SECRETARIO GENERAL

Municipalidad de Santiago de Surco
ROBERTO GOMEZ BACA
ALCALDE



RHGB/PCMR/MVM/rvc.





Municipalidad de Santiago de Surco

004

DIRECTIVA N° -2011-MSS

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE USO DE RECURSOS Y
SERVICIOS INFORMÁTICOS Y GESTIÓN DE LA SEGURIDAD
DE LA INFORMACIÓN**

1034

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° -2011-RASS



EL PRESENTE DOCUMENTO ES DE LECTURA Y DIFUSIÓN OBLIGATORIA DE TODO EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO QUE UTILIZA EQUIPOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS



Municipalidad de Santiago de Surco

INDICE

	Pág.
I. FINALIDAD	6
II. OBJETIVO	6
III. ALCANCE	7
IV. BASE LEGAL	7
V. CUMPLIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN	9
VI. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	10
1. Del Usuario de la red de datos	10
1.1. Definiciones	10
1.2. Criterios para la creación del "nombre del usuario" (user)	11
1.3. Normas que debe observar el jefe inmediato del usuario de la red de datos	12
1.4. Normas que debe observar el usuario de la red de datos	12
1.5. Procedimiento para solicitar creación de usuario (user) de la red de datos	13
1.6. Procedimiento para solicitar baja de usuario (user) creado de la red de datos	13
1.7. Normas que debe observar el usuario de la red de datos respecto a la contraseña	14
1.8. Procedimiento para solicitar cambio de contraseña (password).	14
2. De la habilitación o deshabilitación de la función de transmisión de datos mediante puerto USB, unidad de almacenamiento óptico (DVD, CD) y disquetera	15
2.1. Definiciones	15
2.2. Normas	15
2.3. Procedimiento para solicitar habilitación del puerto USB (Universal Serial Bus)	16
2.4. Procedimiento para solicitar deshabilitación del puerto USB (Universal Serial Bus)	16
2.5. Procedimiento para solicitar habilitación de la unidad óptica de almacenamiento	17
2.6. Procedimiento para solicitar deshabilitación de la unidad óptica de almacenamiento	17
2.7. Procedimiento para solicitar habilitación de disquetera	18
2.8. Procedimiento para solicitar deshabilitación de disquetera	18
3. Del servicio técnico de equipo de cómputo ó periférico	19
3.1. Definiciones	19
3.2. Normas de seguridad física que debe observar el jefe inmediato del usuario de equipos de cómputo y periféricos	22
3.3. Normas de seguridad física que debe observar el usuario de equipos de cómputo y periféricos	22
3.4. Normas que debe observar el usuario de monitor LCD	23
3.5. Normas de seguridad que debe observar el usuario que tienen asignado monitor LCD	24
3.6. Normas relacionadas con la limpieza de los monitores LCD	24
3.7. Procedimiento para solicitar revisión ó inspección de computadora y/o periférico	25
3.8. Procedimiento para solicitar reubicación física de equipo(s) de cómputo	26





Municipalidad de Santiago de Surco

		Pág.
4.	Del software licenciado	29
	4.1. Definiciones	29
	4.2. Normas	31
	4.3. Procedimiento para solicitar servicio de instalación de software licenciado.	32
	4.4. Procedimiento para solicitar servicio de desinstalación de software licenciado	32
	4.5. Procedimiento para solicitar servicio de actualización de software licenciado	33
5.	Del acceso a sistemas informáticos	33
	5.1. Definiciones	33
	5.2. Normas que debe observar el jefe inmediato del usuario de sistema informático	35
	5.3. Normas que debe observar el usuario de sistema informático	36
	5.4. Procedimiento para solicitar creación de usuario de sistema	36
	5.5. Procedimiento para solicitar modificación del perfil	37
	5.6. Procedimiento para solicitar dar de baja usuario (user) de sistema	38
6.	Del correo electrónico institucional	38
	6.1. Definiciones	38
	6.2. Normas	41
	6.3. Procedimiento para solicitar creación de cuenta de correo institucional	43
	6.4. Procedimiento para solicitar cancelación de cuenta de correo institucional	43
7.	Del servicio de Internet	44
	7.1. Definiciones	44
	7.2. Normas	48
	7.3. Procedimiento para solicitar acceso al servicio de Internet	50
	7.4. Procedimiento para solicitar cancelación de acceso al servicio de Internet	50
8.	De las impresoras	51
	8.1. Definiciones	51
	8.2. Normas que debe observar el jefe inmediato del usuario de impresora	52
	8.3. Normas que debe observar el usuario de impresora	52
	8.4. Normas para el uso de papel reutilizable en la impresora	53
	8.5. Procedimiento para cambiar el cartucho de impresora	53
9.	De las publicaciones WEB	54
	9.1. Definiciones	54
	9.2. Normas de publicación WEB internas	61
	9.3. Normas de publicación WEB en el Portal del Estado Peruano (PEP)	62
	9.4. Normas de publicación WEB en el Portal de Serv. al Ciudadano y Empresas (PSCE)	66
	9.5. Funciones del coordinador de publicación WEB	69
	9.6. Normas que debe observar el coordinador de publicación WEB	70
	9.7. Procedimiento para solicitar publicación WEB de contenido	74





Municipalidad de Santiago de Surco

		Pág.
10.	De las acciones previas y posteriores a la adquisición de equipos de cómputo	78
10.1.	Definiciones	78
10.2.	Normas de las acciones previas a la adquisición de equipos de cómputo	79
10.3.	Procedimiento para solicitar especificaciones técnicas de equipos de cómputo	80
10.4.	Procedimiento para el retiro de equipos de cómputo del almacén central	82
11.	De las acciones previas y posteriores a la adquisición de licencias de software	83
11.1.	Definiciones	83
11.2.	Normas de las acciones previas a la adquisición de licencias de software	84
11.3.	Procedimiento para solicitar el informe técnico previo de evaluación de software	87
11.4.	Procedimiento para el retiro de licencias de software del almacén central	89
12.	De la seguridad de la información	91
12.1.	Definiciones	91
12.2.	Normas relacionadas con la cláusula "Política de Seguridad" de la NTP-ISO/IEC 17799	99
12.3.	Normas relacionadas con la cláusula "Aspectos organizativos para la seguridad" de la NTP-ISO/IEC 17799	103
12.4.	Normas relacionadas con la cláusula "Clasificación y control de activos" de la NTP-ISO/IEC 17799	104
12.5.	Normas relacionadas con la cláusula "Seguridad en recursos humanos" de la NTP-ISO/IEC 17799	106
12.6.	Normas relacionadas con la cláusula "Seguridad física y del entorno" de la NTP-ISO/IEC 17799	106
12.7.	Normas relacionadas con la cláusula "Gestión de comunicaciones y operaciones" de la NTP-ISO/IEC 17799	106
12.8.	Normas relacionadas con la cláusula "Control de accesos" de la NTP-ISO/IEC 17799	108
12.9.	Normas relacionadas con la cláusula "Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas" de la NTP-ISO/IEC 17799	108
12.10.	Normas relacionadas con la cláusula "Gestión de incidentes en la seguridad de información" de la NTP-ISO/IEC 17799	109
12.11.	Normas relacionadas con la cláusula "Gestión de continuidad del negocio" de la NTP-ISO/IEC 17799	109
12.12.	Normas relacionadas con la cláusula "Cumplimiento" de la NTP-ISO/IEC 17799	110
12.13.	Controles para las tecnologías de información y comunicaciones	111
12.14.	Normas de seguridad y calidad de la información	112
VII.	RESPONSABILIDADES Y SANCIONES	
1.	Personal de la Municipalidad	113
2.	De Terceros	113
VIII.	ANEXOS	
Anexo 1	Declaración de la Política de Adm. de Software de la Mun. de Santiago de Surco (PS)	115
Anexo 2	Acta de recepción de equipo de cómputo del usuario (Formato A1)	118





Municipalidad de Santiago de Surco

Anexo 3	Acta de entrega de equipo de cómputo (Formato A2)	119
Anexo 4	Solicitud de Servicio Informático (Formato SS)	120
Anexo 5	Solicitud de Publicación WEB (Formato PW)	121





Municipalidad de Santiago de Surco

DIRECTIVA N° _____ -2009-MSS

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE USO DE RECURSOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS Y GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

I. FINALIDAD

La presente directiva tiene como finalidad regular el acceso a la red de datos, el uso de los equipos de cómputo y periféricos, el uso legal de las licencias de software, el acceso a los sistemas informáticos; el uso de los servicios de correo institucional e Internet; las solicitudes del servicio de soporte técnico; las acciones previas y posteriores a la adquisición de equipos de cómputo y licencias de software; la publicación electrónica (Web) de información elaborada por las áreas; en cumplimiento de las normas emitidas por el ente rector del Sistema Nacional de Control y las normas emitidas por el ente rector del Sistema Nacional de Informática relacionadas con el gobierno electrónico, accesibilidad y seguridad de la información; asimismo en cumplimiento de los dispositivos legales en materia de transparencia y derechos de autor.



II. OBJETIVOS

1. Establecer normas y procedimientos relacionados con los usuarios de la red de datos de la Municipalidad de Santiago de Surco.
2. Establecer normas y procedimientos relacionados con la transmisión de datos mediante puertos de conducción universal en serie (USB) y el uso de unidades de almacenamiento óptico y magnético.
3. Establecer normas y procedimientos relacionados con las solicitudes de servicios de soporte técnico y de reubicación física de equipos de cómputo; así como en aspectos de seguridad física de equipos de cómputo y periféricos.
4. Establecer normas y procedimientos del uso legal de software licenciado.
5. Establecer normas y procedimientos relacionados con el acceso controlado a los sistemas informáticos de la Municipalidad de Santiago de Surco.
6. Establecer normas y procedimientos relacionados con el acceso y uso del servicio de correo institucional y el servicio de Internet.
7. Establecer normas y procedimientos relacionados con la publicación electrónica de información en el Portal de Transparencia, Portal del Empleado (Intranet), Portal del Estado Peruano y Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.
8. Establecer normas y procedimientos relacionados con las acciones previas y posteriores a la adquisición de equipos de cómputo y licencias de software.
9. Establecer normas en materia de seguridad de la información, en concordancia con la norma técnica NTP-ISO/IEC 17799:2007.



6 de 121





Municipalidad de Santiago de Surco

III. ALCANCE

Las normas y procedimientos contenidos en la presente directiva deberán ser cumplidas por todas las áreas de la Municipalidad de Santiago de Surco.

IV. BASE LEGAL

1. Ley N° 27972; Ley Orgánica de Municipalidades; del 27 de mayo de 2003.
2. Decreto Legislativo N° 276; Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público; del 25 de marzo de 1984.
3. Decreto Supremo N° 005-90-PCM; Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa; del 19 de enero de 1990.
4. Ley N° 27815; Ley del Código de Ética de la Función Pública; del 13 de agosto del 2002.
5. Ley N° 28496; Ley que modifica la Ley N° 27815; del 16 de abril del 2005.
6. Decreto Supremo N° 033-2005-PCM; aprueba el Reglamento de la Ley N° 27815; del 18 de abril del 2005.
7. Ley N° 27444; Ley del Procedimiento Administrativo General; del 11 de abril del 2001.
8. Decreto Supremo N° 060-2001-PCM; crea el Portal del Estado Peruano; del 22 de mayo del 2001.
9. Ley N° 27806; Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; del 03 de agosto del 2002.
10. Decreto Supremo N° 043-2003-PCM; aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806; del 22 de abril del 2003.
11. Decreto Supremo N° 072-2003-PCM; aprueba el Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; del 07 de agosto del 2003.
12. Decreto Supremo N° 031-2006-PCM; aprueba Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana; del 21 de junio del 2006.
13. Decreto Supremo N° 032-2006-PCM; crea el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas – PSCE; del 22 de junio del 2006.
14. Resolución Ministerial N° 293-2006-PCM; establece el procedimiento para el ingreso y publicación de los textos únicos de procedimientos administrativos en el portal de servicios al ciudadano y empresas; del 10 de Agosto de 2006
15. Ley N° 28874; Ley que regula la publicidad estatal; del 15 de agosto del 2006





Municipalidad de Santiago de Surco

16. Ley N° 29091; Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38° de la Ley N° 27444; Ley del Procedimiento Administrativo General y establece la publicación de diversos dispositivos legales en el portal del Estado Peruano y en portales institucionales; del 26 de setiembre del 2007.
17. Decreto Supremo N° 004-2008-PCM; aprueba el Reglamento de la Ley N° 29091; del 18 de enero del 2008.
18. Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM; aprueba los lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado; del 19 de noviembre de 2008.
19. Resolución Ministerial N° 398-2008-PCM; aprueba la Directiva N° 004-2008-PCM/SGP, "Lineamientos para la uniformización del contenido de los portales de transparencia de las entidades públicas"; del 05 de diciembre del 2008.
20. Decreto Supremo N° 001-2009-JUS; aprueba el Reglamento que establece las disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general; del 15 de enero del 2009.
21. Resolución Ministerial N° 126-2009-PCM; aprueba los lineamientos de accesibilidad para páginas Web y aplicaciones para telefonía móvil para Instituciones Públicas del Sistema Nacional de Informática; del 25 de marzo del 2009.
22. Decreto Supremo N° 013-2003-PCM; aprueba medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público; del 13 de febrero del 2003.
23. Resolución Jefatural N° 199-2003-INEI; aprueba la Directiva N° 008-2003-INEI/DTNP "Normas técnicas para la administración de software libre en los servicios informáticos de la administración pública"; del 26 de junio del 2003.
24. Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM; aprueba la "Guía para la administración eficiente del software legal en la administración pública"; del 17 de marzo 2004.
25. Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM; aprueba la "Guía técnica sobre evaluación de software para la administración pública"; del 28 de mayo del 2004.
26. Ley N° 28612; Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software de la administración pública; del 18 de octubre del 2005.
27. Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, aprueba el Reglamento de la Ley N° 28612; del 24 de mayo del 2006.
28. Decreto Supremo N° 002-2007-PCM; modifica el Decreto Supremo N° 013-2003-PCM y establecen disposiciones referidas a licenciamiento de software en entidades públicas; del 11 de enero del 2007.





Municipalidad de Santiago de Surco

29. Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM; aprueba la Estrategia nacional de Gobierno Electrónico.
30. Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM; aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2a. Edición" en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática, del 22 de agosto del 2007.
-  31. Decreto Supremo N° 043-2006-PCM; aprueba los lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones -ROF- por parte de las entidades de la Administración Pública; del 26 de julio del 2006.
32. Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG; aprueba las "Normas de Control Interno"; del 03 de noviembre del 2006.
33. Artículo 49° del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo N° 063-2007-PCM, que establece como ente rector del Sistema Nacional de Informática a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática; del 14 de julio del 2007.
-  34. Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG; aprueba la "Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado"; del 30 de octubre del 2008.
35. Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM; aprueba los lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico.
36. Ordenanza N° 316-MSS; que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Santiago de Surco; promulgada el 24 de setiembre del 2008, publicada el 11 de octubre del 2008 y en vigencia desde el 01 de enero del 2009.

V. CUMPLIMIENTO Y ACTUALIZACION

1. Cada Gerente y Subgerente es responsable de conocer, cumplir y hacer cumplir el contenido de la presente directiva en el personal sobre el cual ejercen autoridad directa y utiliza recursos y servicios informáticos.
2. Cada trabajador municipal que utiliza recursos y servicios informáticos debe conocer, cumplir y consultar el contenido de la presente directiva en la intranet.
3. La Gerencia de Tecnologías de la Información es la encargada de proponer la actualización de la presente directiva a la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, que gestionará su aprobación;
4. La Gerencia de Tecnologías de la Información publicará la presente directiva en el Portal de Transparencia y en el Portal del Empleado (Intranet) por constituir una





Municipalidad de Santiago de Surco

fuentes de consulta permanente para funcionarios y trabajadores que utilizan equipos y servicios informáticos.

VI. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Del usuario de la red de datos

1.1. Definiciones

a) Contraseña

Para fines de la presente directiva, se considera "contraseña" o "clave" (al conjunto de caracteres que crea y conoce sólo el "usuario" y permiten autenticar que está autorizado a entrar a la red de datos de la Municipalidad de Santiago de Surco (en inglés: password).

b) Dato

Representación simbólica (numérica, alfabética, etc.) de un atributo de una entidad. El "dato" carece de valor semántico (sentido) en sí mismo y adquiere utilidad y valor al ser procesado o asociado a otros datos.

c) Nombre de usuario

Cadena o conjunto de caracteres que se utiliza para identificar a un usuario en una red de datos, bajo reglas predeterminadas. "El nombre de usuario" generalmente está asociado a una persona; por ejemplo, para el trabajador municipal "Juan Carlos Pérez García", el "nombre de usuario" (USER) sería: "jperez".

d) Red de datos

Para fines de la presente directiva, se define a la "red de datos" de la Municipalidad de Santiago de Surco al conjunto de computadoras conectadas por cables e inalámbricamente, que comparten información contenida en archivos magnéticos; recursos (impresoras) y servicios (correo electrónico, internet y otros), etc.

e) User

Ver: "Nombre de usuario".

f) Usuario de la red de datos

Para fines de la presente directiva, se considera "usuario de la red de datos" al trabajador de la Municipalidad de Santiago de Surco a quien su jefe inmediato ha gestionado ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, la creación de un "nombre de usuario" (user) que le permite acceder a la red de datos a través de una computadora y que además conoce el contenido de la presente directiva.

10 de 121



Municipalidad de Santiago de Surco

1.2. Criterios para la creación del "nombre del usuario" (user)

La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces para la creación de "nombre de usuario" en la red de datos, aplicará los criterios siguientes:

- a) Creará el "nombre del usuario" (user) del trabajador en la red de datos a solicitud del jefe inmediato, quien consignará el nombre completo del trabajador en el formato "Solicitud de Servicio Informático", tal como aparece en el Documento Nacional de Identidad (DNI) del trabajador, dicho dato constituye la base para la creación del "nombre del usuario" solicitado.
- b) La primera opción aplicable para la creación del "nombre de usuario" (user) del trabajador es: El 1º carácter del 1º nombre, seguido del apellido paterno; siempre y cuando no exista registrado un "nombre de usuario" similar en la base de datos de usuarios de la red. Ejemplo: nombre del trabajador según DNI: "Juan Carlos Pérez García"; el nombre del usuario (user) sería: "jperez". En el caso exista antecedente se aplicará la segunda opción contenida en el presente numeral.
- c) La segunda opción aplicable para la creación del "nombre de usuario" (user) del trabajador es: El 1º carácter del 1º nombre, seguido del 1º carácter del 2º nombre; seguido del apellido paterno; siempre y cuando no exista registrado un "nombre de usuario" similar en la base de datos de usuarios de la red. Ejemplo: nombre del trabajador según el DNI: "Pedro Carlos Gonzáles Pérez"; el nombre del usuario (user) sería: "pcgonzales". En el caso exista antecedente se aplicará la tercera opción contenida en el presente numeral.
- d) La tercera opción aplicable para la creación del "nombre de usuario" (user) del trabajador es: El 1º carácter del 1º nombre, seguido del apellido paterno; seguido del 1º carácter del apellido materno; siempre y cuando no exista registrado un "nombre de usuario" similar en la base de datos de usuarios de la red. Ejemplo: nombre del trabajador según DNI: "María Vásquez Queirolo"; el nombre del usuario (user) sería: "mvasquezq". En el caso exista antecedente la Gerencia de Tecnologías de la Información determinará discrecionalmente el "nombre del usuario" solicitado.
- e) La extensión mínima del "nombre de usuario" es de (06) caracteres alfabéticos en minúsculas y la máxima es de (15); en ningún caso se aplicará la letra "ñ"; espacios en blanco; tildes; números; símbolos y en general caracteres no alfabéticos.
- f) Los criterios descritos en el presente numeral, son extensibles para la creación de "nombre de usuario" (user) para el servicio de correo electrónico institucional y para el acceso a los sistemas informáticos de la municipalidad (aplicativos) a solicitud del jefe inmediato del trabajador municipal.





Municipalidad de Santiago de Surco

1.3. Normas que debe observar el jefe inmediato del usuario de la red de datos

- a) Conocer y hacer conocer el contenido de la presente directiva a cada trabajador bajo su mando, que requiere la creación de un "nombre de usuario" (user), para acceder a la red de datos.
- b) Supervisar que cada trabajador bajo su mando, firme la "Declaración de la Política de Administración de Software de la Municipalidad de Santiago de Surco" (PS) y disponer su remisión a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces (Ver Anexo 1).
- c) Gestionar oportunamente ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, la creación del "nombre de usuario" (user) de cada trabajador bajo su mando, utilizando el formato "Solicitud de Servicio Informático (SS) en original y copia (ver Anexo 4).
- d) Gestionar oportunamente ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, la baja del "nombre de usuario" (user) del trabajador que termina su vínculo laboral con la municipalidad, utilizando el formato "Solicitud de Servicio Informático (SS) en original y copia (ver Anexo 4).



1.4. Normas que debe observar el usuario de la red de datos

- a) Leer, aceptar y firmar la "Declaración de la Política de Administración de Software de la Municipalidad de Santiago de Surco", en original y copia (Ver Anexo 1).
- b) Firmar en original y copia, el "Acta de recepción de equipo de cómputo", (A1), cuando se le proporcione un equipo de cómputo. (ver Anexo 2)
- c) Firmar en original y copia el "Acta de entrega de equipo de cómputo" (A2), cuando finalice el vínculo laboral con la municipalidad (ver Anexo 3).
- d) Firmar en original y copia el "Acta de recepción de equipo de cómputo" (A1) y el "Acta de entrega de equipo de cómputo" (A2), cuando se le reemplace el equipo de cómputo asignado por otro.
- e) Utilizar correctamente el "nombre de usuario" (user) asignado.
- f) No acceder al equipo de cómputo con el "user" de otro trabajador; salvo autorización expresa del jefe inmediato.
- g) Esta prohibido todo acceso a la red de datos que no esta explícitamente autorizado.
- h) Toda la información generada por el "usuario" es propiedad de la Municipalidad de Santiago de Surco; por lo tanto, no puede ser eliminada ni alterada al terminar el vínculo laboral con la entidad.





Municipalidad de Santiago de Surco

1.5. Procedimiento para solicitar creación de usuario (user) de la red de datos.

- Descargar el formato "Solicitud de Servicio Informático" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre completo del usuario tal como aparece en el DNI**, por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**1. Acceso a la red de datos**"; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Solicito creación de USER**" y dentro del recuadro a la derecha escribir el **sustento**.
- En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con Vº Bº (sello redondo).
- Remitir** el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.



1.6. Procedimiento para solicitar baja de usuario (user) creado de la red de datos.

- Descargar el formato "Solicitud de Servicio Informático" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**1. Acceso a la red de datos**"; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Solicito baja de USER creado**" y dentro del recuadro a la derecha escribir el **sustento**.
- En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con Vº Bº (sello redondo).
- Remitir** el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.





Municipalidad de Santiago de Surco

1.7. Normas que debe observar el usuario de la red de datos respecto a la contraseña

En la Municipalidad de Santiago de Surco, se aplica el "Sistema de Gestión de Contraseñas" mediante el sistema operativo de la red de datos; sin embargo el usuario deberá observar lo siguiente:

- a) Mantener la confidencialidad de la contraseña.
- b) Evitar guardar las contraseñas en registros tales como: papel, archivos de software o dispositivos.
- c) Cambiar la contraseña si se tiene indicios de vulnerabilidad.
- d) Seleccionar contraseñas que cumplan las características siguientes:
 - 1. Fáciles de recordar y difíciles de adivinar.
 - 2. No estén basadas en asuntos susceptibles de ser deducidas usando información relacionada con el usuario; por ejemplo: nombres, fechas de nacimiento, números de teléfono, etc.
 - 3. No tienen caracteres consecutivos repetidos o que sean todos números o todas letras.
 - 4. Une dos (2) o más palabras y colócales 1 dígito o carácter especial antes, en medio o después. Al menos una letra de las palabras debe de estar en mayúsculas
- e) No compartir contraseñas de usuario individuales.
- f) No utilizar la misma contraseña para fines personales.
- g) En el caso de que el usuario olvide su contraseña concurrente deberá comunicar este hecho a su jefe inmediato, quien solicitará el cambio de la contraseña a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, mediante el formato "Solicitud de Servicio Informático" (SS) publicado en el "Portal del Empleado" (INTRANET).



1.8. Procedimiento para solicitar cambio de contraseña (password).

- a) Descargar el formato "**Solicitud de Servicio Informático**" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**1. Acceso a la red de datos**"; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Cambio de contraseña**" y dentro del recuadro a la derecha escribir el **sustento**.





Municipalidad de Santiago de Surco

- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con V° B° (sello redondo).
- f) **Remitir** el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

2. De la habilitación o deshabilitación de la función de transmisión de datos mediante puerto USB y/o unidad de almacenamiento óptico (DVD, CD) y/o disquetera

2.1. Definiciones



a) Puerto USB (Conductor Universal en Serie - Universal Serial Bus)

Entrada o acceso de un equipo informático o de comunicaciones mediante el cual se puede compartir información (textos, imágenes, etc.) almacenada en una computadora con dispositivos externos tales como: memoria USB (pendrive); disco duro portátil (HD portable); cámara fotográfica digital, reproductor de audio y video digital (MP3, MP4); celulares, etc.



b) Unidad óptica de almacenamiento

Dispositivo instalado en el CPU que permite leer y/o grabar información en un "Disco Versátil Digital" (DVD) ó en un "Disco compacto" (CD).

c) Disquetera

Dispositivo donde se inserta el disquete para su grabación o lectura; el disquete de 3.5" constituye un medio magnético portátil, de 1.44 MB de capacidad. Una memoria USB de 1 GB equivale aproximadamente a 900 disquetes.

2.2. Normas

- a) Por política de seguridad informática la función de transmisión de datos mediante **puertos USB, la función de grabación de las unidades ópticas de almacenamiento y la disquetera** están deshabilitadas en las computadoras de escritorio de la Municipalidad de Santiago de Surco.
- b) La **Gerencia de Tecnologías de la Información** o la que haga sus veces, es el área **encargada de habilitar ó deshabilitar** la función de transmisión de datos mediante puertos USB y/o la función de grabación de las unidades ópticas de almacenamiento y/o las disqueteras.
- c) La habilitación o deshabilitación de la función de transmisión de datos mediante puertos USB y/o la función de grabación de las unidades ópticas de almacenamiento en una computadora de escritorio y/o las disqueteras, **sólo será solicitada y sustentada por el jefe inmediato del usuario que tiene asignada la computadora**, mediante el formato "Solicitud de Servicio Informático" (SS), publicado en el "Portal del Empleado" (Intranet).





Municipalidad de Santiago de Surco

- d) Las consecuencias causadas por el copiado de datos mediante puertos USB y/o la grabación de datos en las unidades ópticas de almacenamiento y/o las disqueteras, que perjudiquen a personas naturales o jurídicas, la municipalidad y/o infrinjan dispositivos legales, **son responsabilidad del usuario de la computadora asignada y del jefe inmediato que solicitó la habilitación del dispositivo de almacenamiento.**

2.3. Procedimiento para solicitar habilitación del puerto USB (Universal Serial Bus)

- a) Descargar el formato "Solicitud de Servicio Informático" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**2. Habilitación ó deshabilitación de dispositivos**"; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Habilitación de USB**" y dentro del recuadro a la derecha escribir el **sustento**.
- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con Vº Bº (sello redondo).
- f) **Remitir** el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

2.4. Procedimiento para solicitar deshabilitación del puerto USB (Universal Serial Bus)

- a) Descargar el formato "Solicitud de Servicio Informático" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**2. Habilitación ó deshabilitación de dispositivos**"; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Habilitación de USB**" y dentro del recuadro a la derecha escribir el **sustento**.



Municipalidad de Santiago de Surco

- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con Vº Bº (sello redondo).
- f) **Remitir** el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

2.5. Procedimiento para solicitar **habilitación de la unidad óptica de almacenamiento (DVD y/o CD)**

- a) Descargar el formato "**Solicitud de Servicio Informático**" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**2. Habilidadación ó deshabilitación de dispositivos**"; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Habilidadación de DVD / CD**" y dentro del recuadro a la derecha escribir el **sustento**.
- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con Vº Bº (sello redondo).
- f) **Remitir** el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

2.6. Procedimiento para solicitar **deshabilitación de la unidad óptica de almacenamiento (DVD y/o CD)**

- a) Descargar el formato "**Solicitud de Servicio Informático**" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**2. Habilidadación ó deshabilitación de dispositivos**"; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Deshabilitación de DVD / CD**" y dentro del recuadro a la derecha escribir el **sustento**.



Municipalidad de Santiago de Surco

- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con Vº Bº (sello redondo).
- f) **Remitir** el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

2.7. Procedimiento para solicitar habilitación de disquetera

- a) Descargar el formato "**Solicitud de Servicio Informático**" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**2. Habilidadación ó deshabilitación de dispositivos**"; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Habilidadación de disquetera**" y dentro del recuadro a la derecha escribir el **sustento**.
- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con Vº Bº (sello redondo).
- f) **Remitir** el formato SS a la Gerencia Tecnologías de la Información.



2.8. Procedimiento para solicitar deshabilitación de disquetera

- a) Descargar el formato "**Solicitud de Servicio Informático**" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**2. Habilidadación ó deshabilitación de dispositivos**"; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Deshabilitación de disquetera**" y dentro del recuadro a la derecha escribir el **sustento**.
- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con Vº Bº (sello redondo).





Municipalidad de Santiago de Surco

- f) Remitir el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

3. Del servicio técnico de equipo de cómputo ó periférico

3.1. Definiciones

a) Computadora de escritorio

Equipo de cómputo fijo instalado en escritorio, módulo (mueble) o mesa de trabajo; comprende: el CPU, monitor, teclado, y ratón (mouse); funciona con o sin conexión a la red a la red de datos; en este último caso se dice que opera de modo "stand alone". La computadora de escritorio o de mesa también se le denomina "PC", en alusión al concepto de "Personal Computer" (computadora personal).



b) Computadora portátil

Equipo de cómputo móvil, denominado en inglés "laptop" o "notebook"; el peso fluctúa entre 1 y 3 kilos; y capaz de realizar las mismas tareas de la computadora de escritorio, con la ventaja de ser más pequeña, liviana y tener la capacidad de operar desconectada de la fuente de alimentación por un periodo determinado mediante batería.



c) CPU (microprocesador)

Acrónimo de la expresión inglesa "Central Processing Unit", cuya traducción es "Unidad Central de Procesamiento"; constituye el componente principal de toda computadora que interpreta las instrucciones de los programas y procesa los datos.

d) Chip

Pastilla de silicio, que contiene miles o millones de dispositivos electrónicos interconectados tales como diodos, transistores, resistencias, etc. que conforman circuitos predeterminados en un área de algunos milímetros cuadrados.



e) Disco duro

Dispositivo de almacenamiento no volátil, instalado dentro del gabinete de la computadora de escritorio (PC) o ensamblado dentro de la computadora portátil (laptop); conserva la información aun en ausencia de energía y emplea un sistema de grabación magnética digital; normalmente almacena el sistema operativo de la computadora. (en inglés: Hard Disk)



f) Equipo de cómputo



Municipalidad de Santiago de Surco

Para fines de la presente directiva se consideran (04) tipos de equipos de cómputo: computadora de escritorio (PC); computadora portátil (laptop); terminal de trabajo y periférico.

g) Gabinete

Constituye una caja, gabinete o carcasa (en inglés: case) de una computadora de escritorio (PC), que puede ser vertical (tipo torre) u horizontal; en cuyo interior contiene principalmente: la tarjeta principal (main board) o tarjeta madre (mother board); el disco duro (hard disk); la fuente de alimentación (power supply); las unidades ópticas de almacenamiento (CD y/o DVD), la disquetera (disk driver), los ventiladores de refrigeración (fan coolers). En la Municipalidad de Santiago de Surco la etiqueta conteniendo el código patrimonial de la computadora de escritorio se adhiere sobre la carcasa o gabinete. Por costumbre erróneamente se denomina "CPU" al gabinete de la computadora, sin embargo para fines de la presente directiva se considerará la sigla "CPU" como la carcasa y los componentes internos.



h) Memoria RAM

Conjunto de "chips" insertados y conectados a la tarjeta principal (main board), este conjunto de "chips" constituye la memoria principal denominada "memoria de acceso aleatorio" o memoria RAM (Random Access Memory), esta memoria contiene los datos e instrucciones que la computadora utiliza en el momento concurrente; el almacenamiento de los datos es temporal por que permanecen en ella mientras que la computadora este encendida o no sea reiniciada.



i) Tarjeta principal o placa principal

Placa de circuito impreso que controla el flujo de información entre el microprocesador y la memoria; administra las comunicaciones desde y hacia los circuitos periféricos y sirve como "estación de tránsito" para los datos que van o vienen del disco duro. Principalmente tienen el zócalo para instalar el microprocesador (CPU); el chipset; las ranuras para la memoria RAM; las ranuras de expansión para periféricos; los conectores para discos y puertos de E/S (entrada y salida). En inglés: "main board" o "mother board".



j) Terminal de trabajo

En la Municipalidad de Santiago de Surco se entiende al "Terminal de trabajo" como el equipo de cómputo fijo que comprende: el dispositivo denominado "thin client" (cliente liviano); el monitor (LCD ó CRT); el teclado y el ratón (mouse). El "thin client" se interconecta con un "servidor" compartido del cual depende e incluye en su interior la "tarjeta de red", "tarjeta de video" y la EPROM (Erasable Programmable Read-Only Memory – Memoria sólo de lectura programable y borrable); el "thin client" carece de unidad de procesador central (CPU), memoria (RAM), disco duro y unidades de lectura y/o escritura DVD, CD y disquetera.





Municipalidad de Santiago de Surco

k) Periférico

Dispositivo auxiliar e independiente conectado a la CPU de una computadora; existen dos tipos: periférico de entrada y periférico de salida.

l) Periférico de entrada

Dispositivo que permite introducir datos externos a la computadora. Los periféricos de entrada más habituales son: el teclado, el ratón o mouse, etc.

m) Periférico de salida

Dispositivo que permite recibir información procesada por la CPU y la reproducen para que sea perceptible por el usuario. Los periféricos de salida más habituales son: el monitor (LCD ó CRT), la impresora (láser, inyección de tinta o matricial), el trazador gráfico (plotter), el escáner, etc.

n) Servicio técnico de revisión ó inspección

Servicio que realiza el personal de la Gerencia de Tecnologías de la Información (o la que haga sus veces) a solicitud del jefe inmediato del usuario que tiene asignado el equipo de cómputo o periférico que supuestamente no funciona ó funciona inadecuadamente; el servicio determina si es necesario realizar un "servicio de mantenimiento lógico" y/o un "servicio de mantenimiento físico".

o) Servicio técnico de mantenimiento lógico

Servicio orientado a mejorar el rendimiento del sistema operativo, los programas licenciados; así como a intentar recuperar la información generada por el usuario.

p) Servicio técnico de mantenimiento físico

Servicio orientado a restablecer la operatividad de un equipo de cómputo ó periférico (hardware) asignado a un usuario; el servicio se clasifica en "mantenimiento preventivo" (tareas de limpieza, ajuste de piezas, etc.) y "mantenimiento correctivo" o "servicio de reparación" (tareas de reemplazo de componentes, pruebas, etc.)

q) Servicio técnico de reubicación física de equipo de cómputo

Constituye el servicio técnico que tiene como objetivo trasladar e instalar el equipo de cómputo y/o periférico asignado al usuario, en una ubicación determinada por el jefe inmediato del usuario en la solicitud correspondiente. A veces este servicio requiere la gestión y ejecución previa de obras civiles, de trabajos relacionados con la red eléctrica y trabajos de interconexión (cableado estructurado, cableado de fibra óptica, interconexión inalámbrica, etc.)



Municipalidad de Santiago de Surco

3.2. Normas de seguridad física que debe observar el jefe inmediato del usuario de equipo de cómputo y periférico

- a) Gestionar ante la Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza o la que haga sus veces la evaluación del estado de la instalación eléctrica relacionada con los equipos de cómputo y periféricos del área a su cargo; por lo menos una vez al año. La evaluación comprende el estado del cableado, el tablero de control y el pozo a tierra.
- b) En el caso que la Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza o la que haga sus veces identifique alguna deficiencia como resultado de la evaluación del estado de la instalación eléctrica, gestionar las acciones correctivas correspondientes para salvaguardar los equipos de cómputo y periféricos.
- c) Gestionar ante la Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza o la que haga sus veces la evaluación del estado de los extintores destinados a ser utilizado en caso de incendios relacionados con los equipos de cómputo y periféricos del área a su cargo; asimismo se gestionará
- d) En el caso que la Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza o la que haga sus veces identifique alguna deficiencia como resultado de la evaluación del estado de los extintores, gestionar las acciones correctivas correspondientes para disponer de extintores en condiciones óptimas.
- e) Gestionar ante la Subgerencia de Defensa Civil o la que haga sus veces la capacitación del personal a su cargo en materia de operación de extintores.
- f) Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Subgerencia de Defensa Civil o la que haga sus veces en materia de seguridad de locales.
- g) Supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad física, que debe observar el usuario de equipos de cómputo y periféricos del área a su cargo, descritas en la presente directiva.
- h) Supervisar que el personal a su cargo no intente abrir o desmontar los equipos de cómputo o periféricos asignados; gestionar el servicio técnico ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, de acuerdo al procedimiento descrito en la presente directiva.
- i) No disponer el cambio de ubicación física de los equipos de cómputo y periféricos por parte del personal a su cargo, gestionar el servicio de reubicación física ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, de acuerdo al procedimiento descrito en la presente directiva.





Municipalidad de Santiago de Surco

3.3. Normas de seguridad física que debe observar el usuario de equipo de cómputo y periférico

- a) No encender los equipos de cómputo y periféricos que no se utilizan.
- b) No desmontar o abrir la carcasa de la computadora (CPU), monitor, impresora o cualquier otro periférico, por ningún motivo.
- c) No obstruir los orificios de ventilación del monitor y/o de la carcasa de la computadora (CPU).
- d) No insertar objetos metálicos o de cualquier índole, por los orificios de ventilación del monitor, carcasa de la computadora (CPU) o impresora.
- e) No colocar objeto alguno sobre la carcasa de la computadora (CPU).
- f) Evitar golpes y vibraciones de los módulos o muebles que tengan instalados equipos de cómputo y/o periféricos.
- g) No exponer el equipo de cómputo asignado a la acción excesiva del polvo, tomar las medidas preventivas adecuadas.
- h) No beber líquidos y/o ingerir alimentos en las mesas de trabajo, módulos y escritorios, en los cuales estén instalados equipos de cómputo y periféricos.
- i) No colocar loncheras, termos u otros similares sobre las mesas de trabajo, módulos y escritorios, en los cuales estén instalados equipos de cómputo y periféricos (encendidos o apagados).
- j) No exponer los equipos de cómputo y periféricos a la acción directa de la luz solar.
- k) Mantener los equipos de cómputo, periféricos y cables alejados de aparatos eléctricos generadores de vapor tales como: hervidores de agua, cocinillas, cafeteras, etc.
- l) No intentar extraer el disco compacto (CD), DVD ó disquete en el caso se atasque, solicite ayuda al servicio técnico.
- m) No doblar, tirar pisar, cortar, presionar, los cables de señal o de alimentación de energía que forman parte del equipo de cómputo.
- n) Mantener el equipo de cómputo y periféricos alejados de fuentes potenciales de interferencia electromagnética (imanes), como parlantes o unidades base de teléfonos inalámbricos.
- o) En caso de incendios producidos en equipos eléctricos o de cómputo se debe utilizar extintor, preferentemente de bióxido de carbono o producto químico seco.





Municipalidad de Santiago de Surco

3.4. Normas que debe observar el usuario de monitor LCD.

- a) Mantenga la espalda recta cuando utilice el monitor LCD.
- b) Mantenga una distancia de 45 a 50 cm, entre los ojos y la pantalla del monitor LCD.
- c) Mirar el monitor continuamente desde una corta distancia puede causar daños en la vista, para descansar la vista, haga una pausa con otra actividad laboral de por lo menos cinco minutos cada hora.
- d) Mire la pantalla desde una altura ligeramente superior y tenga el monitor directamente en frente de usted.
- e) Incline el monitor de 10 a 20 grados.
- f) La parte superior del monitor LCD debe estar ligeramente por debajo del nivel de los ojos.
- g) El ángulo de inclinación del monitor LCD no debe permitir que se refleje la luz (natural o artificial) en la pantalla.
- h) Los codos deben formar un ángulo recto (90 grados), intente mantener los brazos pegados al cuerpo.
- i) Mantenga los brazos al mismo nivel que el dorso de las manos.
- j) La posición de los brazos debe estar por debajo de la altura del corazón.
- k) El ángulo formado por las rodillas debe ser superior a los 90 grados.
- l) Los pies deben estar apoyados en el suelo, nunca colgando.



3.5. Normas de seguridad que debe observar el usuario que tienen asignado un monitor LCD.

- a) Cubrir el monitor LCD asignado con la funda asignada al finalizar la sesión de trabajo.
- b) No tocar la pantalla del monitor LCD con los dedos.
- c) No presionar ni golpear la pantalla del monitor LCD con objeto alguno (ejemplo: bolígrafo)
- d) No desconecte el cable de alimentación del monitor LCD mientras lo este usando.
- e) No coloque el monitor boca abajo, se podría dañar la pantalla TFT-LCD.





Municipalidad de Santiago de Surco

3.6. Normas relacionadas con la limpieza de los monitores LCD.

- a) El Subgerente de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza o quien haga sus veces se asegurará que el personal asignado a las tareas de limpieza de oficinas este capacitado para limpiar correctamente los monitores LCD y disponga del material necesario para dicho fin.
- b) La Gerencia de Tecnologías de la Información brindará asesoramiento a la Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza en materia de limpieza adecuada de monitores LCD.
- c) Sólo el personal de limpieza calificado esta autorizado para limpiar los monitores LCD.
- d) Las precauciones que se tomarán en la tarea de limpieza del monitor LCD son las siguientes:
 1. El monitor LCD debe estar apagado y desconectado, lo mismo que la computadora.
 2. Utilizar un paño suave y solo destinado a la limpieza de monitores LCD.
 3. No utilizar productos químicos tales como: benceno, etanol, alcohol, amoniaco, disolventes, insecticida, ambientador de aire, lubricante, limpia vidrios, limpiador multiusos o ninguna otra sustancia volátil.
 4. Si el cable del monitor LCD está sucio o tiene polvo, limpiar con un paño suave.



3.7. Procedimiento para solicitar revisión ó inspección de computadora y/o periférico.

- a) Descargar el formato "**Solicitud de Servicio Informático**" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador ó periférico (motivo de la solicitud).
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**3. Servicio técnico de equipo de cómputo**"; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Solicito revisión ó inspección de computadora y/o periférico**" y dentro del recuadro ubicado a la derecha escribir el **sustento** de la solicitud de forma clara y objetiva.





Municipalidad de Santiago de Surco

- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha de registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con V° B° (sello redondo).
- f) Gestionar la **remisión** del formato SS debidamente llenado a la Gerencia de Tecnologías de la Información.



- g) De acuerdo al diagnóstico obtenido por la Gerencia de Tecnologías de la Información al culminar la atención de la solicitud de revisión o inspección del equipo de cómputo y/o periférico; y de acuerdo a la disponibilidad de recursos, se procederá a la ejecución de los siguientes servicios o la combinación de estos, según sea el caso:

1. Servicio técnico de mantenimiento lógico
2. Servicio técnico de mantenimiento físico – preventivo
3. Servicio técnico de mantenimiento físico – correctivo (reparación)



- h) Al culminarse los servicios necesarios, el usuario registrado en la solicitud firmará la conformidad que presente el técnico de soporte.

3.8. Procedimiento para solicitar reubicación física de equipos de cómputo.



- a) El funcionario a cargo del área interesada solicita por escrito a la Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza o la que haga sus veces, la reubicación física de equipos de cómputo (constituyen bienes patrimoniales de la municipalidad), especificando obligatoriamente lo siguiente:

1. El motivo de la reubicación de equipos de cómputo; tales como:
 - 1.1. Por mudanza de oficina.
 - 1.2. Por préstamo de equipos de cómputo a otra área, especificando el área destino.
 - 1.3. Por reasignación de equipos a otra área, especificando el área beneficiada.
 - 1.4. Por campaña, especificando la naturaleza de esta.
 - 1.5. Otros motivos (especificar).



2. El local municipal o la dirección requerida en el caso no sea un local municipal.
3. El N° de piso donde se requiere reubicar los equipos de cómputo.
4. El "ambiente destino"; es decir la información que permita identificar con precisión la oficina, el recinto, el espacio o lugar, donde se requiere la reubicación de los equipos de cómputo.
5. La relación de los equipos de cómputo destinados a ser reubicados indicando en cada caso lo siguiente:



Municipalidad de Santiago de Surco

- 5.1. El código patrimonial.
- 5.2. El estado: operativo, operativo con deficiencias funcionales o físicas (especificar cuales) e inoperativo.
- 5.3. El nombre del usuario asignado.



6. El tipo de uso que tendrán los equipos de cómputo; tales como:
 - 6.1. Uso ofimático (trabajo administrativo, legal, etc.).
 - 6.2. Uso técnico (elaboración de planos, diseño gráfico, catastro, etc.).
 - 6.3. Cajero.
 - 6.4. Atención al público mediante sistemas informáticos (trámite documentario, administración tributaria, licencias, etc.).
 - 6.5. Otros usos (especificar).



7. El tiempo de permanencia de los equipos; es decir, si es indefinida o temporal (especificar rango de fechas), por ejemplo en el caso de "campañas".
- b) La Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza o la que haga sus veces, al recibir la solicitud de reubicación de equipos de cómputo emitido por el área interesada, toma conocimiento del movimiento físico de bienes y procede a la actualización de los registros patrimoniales correspondientes.



- c) La Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza o la que haga sus veces, remite a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces la solicitud de reubicación física de equipos de cómputo emitida por el área interesada.



- d) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, evalúa la solicitud de reubicación física de equipos de cómputo; inspecciona el "ambiente destino" donde se requiere reubicar los equipos de cómputo; revisa las condiciones existentes y procede a comunicar por escrito al área solicitante, si previamente a la reubicación de equipos de cómputo solicitados, se requiere lo siguiente:

1. La ejecución de "obras civiles"; precisando la naturaleza de estos trabajos, los cuales deberán ser ejecutados por la Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza o la que haga sus veces, a solicitud del área interesada.
2. La ejecución de trabajos relacionados con la "red eléctrica" del local o lugar indicado; que permitan disponer de una alimentación eléctrica adecuada que garantice el normal funcionamiento de los equipos de cómputo; estos trabajos pueden incluir la instalación de "pozo a tierra". Los citados trabajos deberán ser ejecutados por la Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza o la que haga sus veces, a solicitud del área interesada.



Municipalidad de Santiago de Surco

3. La ejecución de trabajos de "interconexión"; especificando el tipo de interconexión que debe aplicarse de acuerdo a las condiciones contenidas en la solicitud; es decir si es necesario la aplicación de interconexión alámbrica (cable UTP o cableado estructurado, fibra óptica u otra) y/o la aplicación de interconexión inalámbrica (wireless); en ambos casos la finalidad es disponer de la interconexión óptima de los equipos de cómputo reubicados. La posibilidad de que sea necesaria la ejecución de trabajos de "interconexión", presenta los casos siguientes:



- 3.1. En el caso se recomienda que el trabajo de interconexión lo realice la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, esta subgerencia remitirá al área interesada la **relación de dispositivos de comunicaciones y materiales afines** necesarios para ejecutar los trabajos de interconexión, especificando el tipo de dispositivo, las características del dispositivo y la cantidad necesaria, con la finalidad que el funcionario responsable del área interesada, gestione la asignación presupuestal y la adquisición de los dispositivos de comunicaciones y materiales afines.



- 3.2. En el caso se recomienda que los trabajos de interconexión los realice un tercero (servicio de interconexión), la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, remitirá la información que permita al funcionario responsable del área interesada, gestionar la asignación presupuestal y la contratación del servicio de interconexión.



4. La gestión del servicio de **movilidad**, por parte del área interesada que permita trasladar al lugar de destino; los materiales, dispositivos y personal técnico, involucrados en la ejecución de trabajos de interconexión, en el caso lo realice la Gerencia de Tecnologías de la Información; asimismo el área interesada gestionará el servicio de movilidad que permita trasladar al lugar de destino, los equipos de cómputo y el personal técnico involucrados en la reubicación solicitada, una vez culminados los trabajos previos.



- e) El funcionario a cargo del área solicitante gestiona la asignación presupuestal que permita la ejecución de los numerales 1, 2, 3.1 y 3.2 del literal d), en los casos que corresponda.
- f) El funcionario a cargo del área solicitante gestiona ante la Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza o la que haga sus veces, la ejecución de los trabajos de "obras civiles" invocados en el numeral 1, del literal d) y los trabajos de "red eléctrica" invocados en el numeral 2, del literal d), en los casos que corresponda.
- g) El funcionario a cargo del área solicitante gestiona la ejecución de los trabajos de "interconexión" invocados en el numeral 3.1., del literal d), ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces; siempre y cuando se hayan culminado satisfactoriamente los trabajos de "obras civiles" invocados en el numeral 1, del literal d); y los trabajos de "red



Municipalidad de Santiago de Surco

eléctrica" invocados en el numeral 2, del literal d), en los casos que corresponda; asimismo, se hayan culminado la gestión del "servicio de movilidad" invocado en el numeral 4, del literal d).

- h) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, procede a retirar los dispositivos y materiales del almacén central, con el fin de iniciar los trabajos de interconexión en el "ambiente destino", que incluyen la habilitación de los puntos de red, en los casos que corresponda.
- i) El funcionario a cargo del área solicitante gestiona el traslado al "ambiente destino" del mobiliario involucrado con la reubicación solicitada, en los casos que corresponda, siempre y cuando se haya culminado satisfactoriamente los trabajos de interconexión invocado en el literal h).
- j) El personal técnico de la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, procede a ejecutar la **reubicación física de los equipos de cómputo** en el "ambiente destino" solicitado por el área interesada; siempre y cuando se haya culminado satisfactoriamente el traslado de mobiliario citado en el literal i), en el caso corresponda.
- k) El funcionario a cargo del área solicitante firma la conformidad del servicio que presente el personal técnico de la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces.



4. Del Software licenciado

4.1. Definiciones

- a) Business Software Alliance (BSA).



Gremio de los principales empresas desarrolladoras de software del mundo ante gobiernos y consumidores. La BSA informa a los usuarios de computadoras sobre leyes en materia de derecho de autor de software; además de luchar contra la piratería de software en el mundo. Los miembros de la BSA para la República del Perú incluyen a las empresas siguientes: Adobe (*Acrobat, Photoshop, Flash, Dreamweaver* y otros); Altium; Apple; Autodesk (*AutoCAD*); Bentley Systems; CA; Cisco Systems; CNC Software-Mastercam; Corel; Cyberlink; Dassault Systèmes SolidWorks Corporation; Dell; Embarcadero Technologies; Famatech; FrontRange Solutions; Hewlett Packard; IBM; Intel; Intuit; Mamut; Materialise; McAfee; Microsoft (*Windows, Office, Outlook, Visio* y otros); Mindjet; Minitab; NedGraphics; O&O Software; Panda Security; Quark; Quest; Ringle; Rosetta Stone; Sage; SAP; Scalable; Sheba Distribution; Siemens; Staff & Line; Sybase; Symantec; Tekla; y The MathWorks.



- b) Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)

Organismo público descentralizado creado mediante Decreto Ley N° 25868, con el fin de promover en la economía peruana una cultura de leal y



Municipalidad de Santiago de Surco

honestas competencias y para proteger todas las formas de propiedad intelectual, tales como signos distintivos, patentes, derechos de autor (incluyendo licencias de software), etc.

c) Inspección BSA

Servicio que realiza la BSA de manera privada y gratuita, con el consentimiento de la empresa o institución con el fin de permitirle conocer si tiene en uso programas sin licencia y pueda regularizar su situación.

d) Inspección de autoridad competente

Realizada por INDECOPI, Ministerio Público, Policía Nacional del Perú, Poder Judicial, etc.; a solicitud de la BSA, tiene como finalidad dejar constancia la situación exacta de la empresa o entidad (incluyendo municipalidades) con relación al uso de software legal. Las visitas realizadas por las autoridades competentes son de carácter sorpresivo, no se comunica o notifica previamente a la entidad respecto de la Inspección. Durante la inspección se revisa manualmente, computadora por computadora, los programas instalados y se consignan en la llamada "Acta de Inspección", que al final de la diligencia será firmada por representantes de las dos partes.



e) Licencia de software

Documento físico y/o digital cuya posesión faculta al uso del programa en ella descrito y establece las reglas básicas a las cuales está sometida la utilización del programa de cómputo y sus correspondientes limitaciones. Está identificada como "Licencia o Contrato de Licencia". Se puede encontrar como hoja inserta en los manuales de uso, en versión electrónica dentro del soporte físico del programa o también en un documento aparte que es entregado al usuario adquirente del software conjuntamente con la caja completa del producto. Existen también "Licencias Multiusuarios" para compras por volumen de carácter corporativo contenidas en un documento que es entregado a la entidad o que puede ser consultado vía electrónica en la página web de la compañía titular de los Derechos de Autor para lo cual el usuario recibe un código o clave de acceso.



f) Software

Secuencia de instrucciones usada en una computadora para llevar a cabo una tarea específica o resolver un problema determinado.

g) Software libre

Según el numeral 1, del artículo 3º de la Ley N° 28612; Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública; Software libre es aquel cuya licencia de uso garantiza las facultades de: (a) uso irrestricto del programa para cualquier propósito; (b) inspección exhaustiva de los mecanismos de funcionamiento del programa; (c)



Municipalidad de Santiago de Surco

confección y distribución de copias de programa (d) modificación del programa y distribución libre tanto de las alteraciones como del nuevo programa resultante bajo estas mismas condiciones.

h) Software propietario o software licenciado

Software en el que algún individuo o compañía retiene el derecho de autor exclusivo sobre una pieza de programación, al mismo tiempo que niega a otras personas el acceso al código fuente del programa y el derecho a copiarlo, modificarlo o estudiarlo. Según el artículo 3º de la Ley N° 28612: Es aquel software cuya licencia de uso no permite ninguna o alguna de las facultades previstas en la definición del numeral 1 de la ley y artículo citado.

4.2. Normas

- a) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces es la única área de la Municipalidad que puede instalar y desinstalar software licenciado (programas informáticos) en los equipos de cómputo asignados a los usuarios.
- b) El Gerente de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces designará a los trabajadores del área a su cargo, autorizados a instalar software en las computadoras de la organización.
- c) Cada jefe inmediato de usuario de software gestionará oportunamente ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, la instalación o desinstalación de software utilizando el formato "Solicitud de Servicio Informático (SS) en original y copia (ver Anexo 4) y siguiendo el procedimiento descrito en la presente directiva; en concordancia con los "Lineamientos de instalación / desinstalación" de la "Guía para la Administración Eficiente de Software Legal en la Administración Pública", aprobada por Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM.
- d) El equipo de cómputo que requiera la instalación de software licenciado, deberá cumplir los requerimientos mínimos para su correcto funcionamiento, el cual será determinado por la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, a solicitud del jefe inmediato del usuario correspondiente.
- e) Todos los usuarios de equipos de cómputo de la Municipalidad están prohibidos de instalar software licenciado o software libre.
- f) El software licenciado (programa instalado) que no sea de utilidad para el usuario, será desinstalado por la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, a solicitud del jefe inmediato del usuario correspondiente, con el fin de aprovechar la licencia para otro usuario que lo requiera.
- g) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces guardará en un lugar seguro y centralizado, todas las licencias de software





Municipalidad de Santiago de Surco

originales contenidos en CD ó DVD y en documentos físicos al recibir el área solicitante el software nuevo.

- h) Ningún trabajador instalará o distribuirá software para el cual la organización carezca de la licencia apropiada.
- i) Ningún trabajador instalará actualizaciones de software en una computadora que no tenga instalada ya una versión original del software.
- j) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces eliminará todas las copias de software obsoleto o para el cual la institución carezca de la licencia correspondiente.

4.3. Procedimiento para solicitar servicio de instalación de software licenciado.

- a) Descargar el formato "**Solicitud de Servicio Informático**" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**4. Software licenciado**"; **especificar el software** sobre la línea; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Solicito instalación de software licenciado**" y dentro del recuadro a la derecha escribir el **sustento**.
- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con Vº Bº (sello redondo).
- f) **Remitir** el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.



4.4. Procedimiento para solicitar servicio de desinstalación de software licenciado

- a) Descargar el formato "**Solicitud de Servicio Informático**" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.





Municipalidad de Santiago de Surco

- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "4. Software licenciado"; especificar el software sobre la línea; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "Solicitud desinstalación de software licenciado" y dentro del recuadro a la derecha escribir el sustento.
- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la fecha del registro y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a firmar y sellar con Vº Bº (sello redondo).
- f) Remitir el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

4.5. Procedimiento para solicitar servicio de actualización de software licenciado

- a) Descargar el formato "Solicitud de Servicio Informático" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la denominación del área; escribir el nombre del jefe inmediato del usuario y marcar con "x" el nivel jerárquico del jefe inmediato del usuario
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el nombre del usuario por quien se solicita el servicio y anotar el "código patrimonial" del computador.
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "4. Software licenciado"; especificar el software sobre la línea; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "Solicitud desinstalación de software licenciado" y dentro del recuadro a la derecha escribir el sustento.
- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la fecha del registro y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a firmar y sellar con Vº Bº (sello redondo).
- f) Remitir el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.



5. Del acceso a sistemas informáticos

5.1. Definiciones

a) Desarrollador

Organización que lleva a cabo actividades de desarrollo, incluyendo análisis de los requisitos, diseño y pruebas hasta la aceptación durante el proceso del ciclo de vida del software. Definición contenida en la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207 Tecnología de la Información - Procesos del Ciclo de Vida del Software.





Municipalidad de Santiago de Surco

b) Dueño del sistema

Para fines de la presente directiva, se entiende por "Dueño del sistema" al funcionario que ejerce un cargo a través el cual se aprobó las funcionalidades para el desarrollo de un sistema informático determinado y que con las atribuciones conferidas por dispositivos legales, esta facultado para establecer políticas aplicables al sistema informático citado. Ejemplo: El "dueño" del sistema de gestión documentaria es el Subgerente de Gestión Documental (o quien haga sus veces).

c) "Garbage In - Garbage Out" (GIGO)

Término acuñado en 1956 por George Fuechsel, instructor norteamericano de las computadoras IBM 305-RAMAC (Random Access Memory Accounting System - Sistema de Contabilidad con Memoria de Acceso Aleatorio), cuya traducción al español es "basura adentro - basura afuera" y cuyo significado se refiere al hecho que si se registra o ingresa datos erróneos en un computador, con el fin que sean procesados por este mediante un programa de cómputo, se obtendrá información errónea.



d) Modelo del ciclo de vida

Marco de referencia que contiene los procesos, actividades y tareas involucradas en el desarrollo, operación y mantenimiento de un producto software, y que abarca toda la vida del sistema desde la definición de sus requisitos hasta el final de su uso. Definición contenida en la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207 Tecnología de la Información - Procesos del Ciclo de Vida del Software.



e) Módulo

Para fines de la presente directiva, se entiende por "módulo" un componente de un sistema informático desarrollado a la medida, propiedad de la Municipalidad de Santiago de Surco; cuyas funcionalidades son afines. Por ejemplo el "Modulo de Abastecimiento" del "Sistema Integrado de Administración Municipal" (SIAM).

f) Perfil de acceso

Para fines de la presente directiva, se entiende por "Perfil de acceso al sistema", al conjunto de permisos que la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, le permite a un usuario de un sistema, a solicitud de su jefe inmediato y con el visto bueno del "Dueño del sistema". El perfil de acceso determina si se permite al usuario consultar, ingresar datos y generar reportes en un determinado sistema informático, especificándose el módulo o subsistema de ser el caso.





Municipalidad de Santiago de Surco

g) Seguridad de acceso

Protección de información y datos de manera que las personas o sistemas no autorizados no puedan leerlos o modificarlos, al tiempo que se permite el acceso a las personas o sistemas autorizados. Definición contenida en la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207 Tecnología de la Información - Procesos del Ciclo de Vida del Software.

h) Sistema

Para fines de la presente directiva, se entiende por "sistema", al sistema informático de propiedad de la Municipalidad de Santiago de Surco, desarrollado a la medida por la Gerencia de Tecnologías de la Información (o la que haga sus veces) o desarrollado por un tercero y cuyas funcionalidades fueron aprobadas por un funcionario con las atribuciones facultadas por las disposiciones legales y que se constituye en "dueño del sistema".

i) Validación

Proceso por el cual los datos son filtrados; es decir aceptados o rechazados en base a procedimientos definidos en un programa de cómputo.

j) Usuario de sistema

Para fines de la presente directiva, se considera "usuario de sistema" al trabajador de la Municipalidad de Santiago de Surco a quien su jefe inmediato ha gestionado ante el "Dueño del sistema" y la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, la creación de un "USER" (nombre de usuario) que le permita acceder a un "sistema" informático determinado, con un "perfil de acceso" definido y que además conoce el contenido de la presente directiva.



5.2. Normas que debe observar el jefe inmediato del usuario de sistema informático.

a) Gestionar oportunamente ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces y el "dueño del sistema" (en los casos que corresponda), la creación del "nombre de usuario" (user) de cada trabajador que requiera tener acceso a un sistema informático determinado, utilizando el formato "Solicitud de Servicio Informático (SS) en original y copia (ver Anexo 4).



b) Sustentar y determinar para cada usuario el "perfil de acceso", en el formato "Solicitud de Servicio Informático" (SS), especificando el módulo (en el caso corresponda) y los permisos que se requieren en cada caso, tales como: consultar, registrar, modificar datos, generar reportes, etc.



c) Gestionar oportunamente ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces y el "dueño del sistema" (en los casos que corresponda), la modificación de "perfil de acceso" del usuario



Municipalidad de Santiago de Surco

autorizado a un sistema informático determinado, utilizando el formato "Solicitud de Servicio Informático (SS) en original y copia (ver Anexo 4).

- d) Gestionar oportunamente ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, la baja del "nombre de usuario" (user) del trabajador en cada uno de los sistemas informáticos que tiene acceso, al terminar su vínculo laboral con la municipalidad, utilizando el formato "Solicitud de Servicio Informático (SS) en original y copia (ver Anexo 4).
- e) Gestionar oportunamente ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, la capacitación del trabajador en cada uno de los sistemas informáticos que el área requiera para el cumplimiento de sus objetivos y funciones.
- f) Evitar depender de un trabajador para la operación de un sistema informático determinado, tomar las previsiones necesarias orientadas a evitar que cualquiera de los sistemas informáticos utilizados por el área, carezcan de usuario autorizado y capacitado.
- g) Supervisar y/o establecer mecanismos de supervisión orientados a garantizar la calidad de los datos que ingresan a los sistemas informáticos utilizados por el área, por parte del personal autorizado, con el fin de evitar el "Garbage In - Garbage Out".
- h) Gestionar ante la Gerencia de Tecnologías de la Información, el proceso de depuración de datos, de aquellos sistemas informáticos en los cuales es el "dueño", con el fin de asegurar la calidad de los datos en términos de veracidad, integridad y oportunidad; remitiendo a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, los criterios que deberán aplicarse en la depuración de datos.



5.3. Normas que debe observar el usuario de sistema informático.

- a) Mantener confidencialidad del "nombre de usuario" (user) que le permite acceder al sistema informático autorizado.
- b) Esta prohibido el acceso a sistemas informáticos que no esté autorizado.
- c) No acceder a sistemas informáticos con el "user" de otro trabajador; salvo casos excepcionales con autorización expresa del jefe inmediato.
- d) Ingresar datos a los sistemas informáticos autorizados, considerando que debe evitar el "Garbage In - Garbage Out".
- e) Toda la información generada por el "usuario" del sistema informático es propiedad de la Municipalidad de Santiago de Surco; por lo tanto, no puede ser eliminada ni alterada al terminar el vínculo laboral con la entidad.



5.4. Procedimiento para solicitar creación de usuario de sistema



Municipalidad de Santiago de Surco

- a) Descargar el formato "**Solicitud de Servicio Informático**" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario.
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**5. Acceso a sistema**".
- e) En el literal "C", del formato SS, especificar el tipo de acceso (rol y/o perfil de usuario) sea de Consulta, Ingreso de datos y/o generación de reportes, señalando de manera más detallada en un anexo a la solicitud el acceso a los diferentes módulos del sistema en caso de ser necesario. Por ejemplo:
Rol PERSONAL DE OTRAS AREAS del Sistema SATTI, accede a Consulta Cta. Cte. y Predios de Operaciones.
- f) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Solicito creación de USER**".
- g) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" las opciones del perfil y dentro del recuadro a la derecha escribir el **sustento**.
- h) Gestionar el visado del funcionario "Dueño del sistema", quien firmará dentro del recuadro ubicado en la parte inferior central del formato SS y sellará con Vº Bº (sello redondo).
- i) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con Vº Bº (sello redondo).
- j) **Remitir** el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.



5.5. Procedimiento para solicitar modificación del perfil

- a) Descargar el formato "**Solicitud de Servicio Informático**" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**5. Acceso a sistema**"; **especificar el sistema** y





Municipalidad de Santiago de Surco

módulo sobre la línea; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Solicito creación de USER**"; y dentro del recuadro a la derecha especificar las modificaciones del perfil y escribir el **sustento**.

- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con V° B° (sello redondo).
- f) **Remitir** el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

5.6. Procedimiento para solicitar dar de baja usuario (user) de sistema

- a) Descargar el formato "**Solicitud de Servicio Informático**" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**5. Acceso a sistema**"; **especificar el sistema y módulo** sobre la línea; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Solicito dar de baja USER**"; marcar con "x" las opciones del perfil y dentro del recuadro a la derecha escribir el **sustento**.
- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con V° B° (sello redondo).
- f) **Remitir** el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.



6. Del correo electrónico institucional

6.1. Definiciones

a) Cadena de correo

Es una cadena de mensajes que utiliza el correo electrónico como forma de propagación; los principales tipos son: la "cadena de la suerte" (prometer fortuna a quien distribuye el mensaje y mala suerte a quien rompe la cadena o no comparte el mensaje); la "cadena religiosa" (mensajes espirituales, religiosos o de superación personal); el "hoax"; cadena de chistes. En la Municipalidad de Santiago de Surco esta prohibido que el personal envíe "cadenas de correo".





Municipalidad de Santiago de Surco

b) Cliente de correo

Programa informático que permite administrar los mensajes electrónicos recibidos y escribir nuevos; se utiliza la palabra "cliente", porque el programa se instala en cada computadora que pertenece a una red. Un ejemplo de "Cliente de correo" es el programa "Outlook" de la empresa Microsoft.

c) Correo electrónico

Según la definición contenida en el artículo 2º de la Ley N° 28493; el "Correo electrónico" es todo mensaje, archivo, dato u otra información electrónica que se transmite a una o más personas por medio de una red de interconexión entre computadoras o cualquier otro equipo de tecnología similar. También se considera correo electrónico la información contenida en forma de remisión o anexo accesible mediante enlace electrónico directo contenido dentro del correo electrónico.

d) Correo electrónico comercial



Según la definición contenida en el artículo 2º de la Ley N° 28493, el "Correo electrónico comercial" es aquel que contenga información comercial publicitaria o promocional de bienes y servicios de una empresa, organización, persona o cualquier otra con fines lucrativos.

e) Correo electrónico institucional



Servicio de correo electrónico que se brinda a un trabajador de la Municipalidad de Santiago de Surco.

f) Correo WEB

Servicio que permite gestionar el correo electrónico desde un sitio web el cual es de gran utilidad para personas que tienen que desplazarse con frecuencia y lo ofrecen habitualmente los proveedores de acceso a Internet. Ejemplos de correos WEB: Hotmail, Yahoo mail, Gmail y otros.

g) Dirección de correo electrónico



Según la definición contenida en el artículo 2º de la Ley N° 28493; la "Dirección de correo electrónico" es serie de caracteres utilizado para identificar el origen o el destino de un correo electrónico

h) Hoax



Palabra inglesa que significa "falsa alarma", "engaño", "burla" etc.; constituye un tipo de "cadena de correo", es un mensaje electrónico masivo con contenido falso, que tiene como propósito principalmente: recolectar direcciones de correo electrónico para posteriormente remitir "spam", mensajes "phishing" y virus informático.



Municipalidad de Santiago de Surco

i) IMAP

Acrónimo de la expresión "Internet Message Access Protocol"; constituye un protocolo de red de acceso a mensajes electrónicos almacenados en un servidor. Mediante IMAP se puede tener acceso al correo electrónico desde cualquier equipo que tenga una conexión a Internet. IMAP tiene ventajas sobre POP, que es el otro protocolo para obtener correo desde un servidor.

j) Phishing

Término informático que aparece en 1996 y se refiere a un tipo de delito de fraude o estafa, proviene de la palabra en inglés "fishing" (pesca) haciendo alusión a la acción de "pescar usuarios" a través de correos electrónicos y páginas web (ventanas) que simulan haber sido remitidos por entidades bancarias o empresas e inducen a los destinatarios a proporcionar información tales como sus números de tarjetas de crédito, contraseñas de cuentas bancarias y otros datos personales. Otra variante del "phishing" es aquel orientado a robar "nombres" y "contraseñas" de cuentas de "correo WEB" con el pretexto (anzuelo) de dar a conocer "quienes han borrado de su lista de contactos" a un usuario determinado.

k) POP3 (Post Office Protocol – Protocolo Postal)

Término informático que se refiere al protocolo que permite al usuario del servicio de correo electrónico recibir mensajes electrónicos, con el "cliente de correo". El número "3" especifica la versión del protocolo (vigente a la fecha de aprobación de la presente directiva). En el caso de la Municipalidad de Santiago de Surco el POP3 se encuentra alojado en el "Servidor de correos".

l) PST

Sigla de la expresión inglesa "Personal Storage Table" (Tabla de almacenamiento personal), es un archivo del Outlook (cliente de correo) que contiene los correos enviados y recibidos, la lista de contactos, agenda y otros datos, de la cuenta de correo electrónico de un usuario determinado.

m) Proveedor del servicio de correo electrónico

Según la definición contenida en el artículo 2º de la Ley N° 28493; el "Proveedor del servicio de correo electrónico" es toda persona natural o jurídica que provea el servicio de correo electrónico y que actúa como intermediario en el envío o recepción del mismo.

n) Servidor de correo

Aplicación informática que permite administrar el envío y recepción de mensajes, independientemente de la red que los usuarios utilicen. En la





Municipalidad de Santiago de Surco

Municipalidad de Santiago de Surco el servidor de correo es el software abierto "Zimbra".

o) SMTP (Simple Mail Transfer Protocol - Protocolo Simple de Transferencia de Correo)

Término informático que se refiere al protocolo que permite al usuario del servicio de correo electrónico enviar mensajes electrónicos, mediante un "cliente de correo". En el caso de la Municipalidad de Santiago de Surco el SMTP se encuentra alojado en el "Servidor de correos".

p) Spam

Palabra inglesa, que identifica el correo electrónico comercial no solicitado (publicidad). En el Perú, la Ley N° 28493; regula el envío de correo electrónico comercial no solicitado (SPAM) y su reglamento fue aprobado por Decreto Supremo N° 031-2005-MTC; del 05 de enero del 2006.

q) Spammer



Individuo o empresa que envía "spam" a través de programas automáticos ("robots") que recorren internet en busca de direcciones de correo electrónico. Algunas fuentes de direcciones para luego enviar el spam son: las páginas web (blogs), que con frecuencia contienen la dirección de sus visitantes; los correos electrónicos vinculados a "cadenas de chistes" que los usuarios suelen reenviar sin ocultar sus direcciones de correo; generados de forma aleatoria y otras formas.

6.2. Normas



a) El servidor de correo electrónico de la Municipalidad de Santiago de Surco es el software de código abierto, recomendado en la "Guía de buenas practicas de migración al software libre" publicado en la sección "software libre" del Portal WEB de la Oficina de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI).

b) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es el área encargada de administrar el servidor de correo electrónico, asimismo administrar el hardware que lo aloja y los correos electrónicos.



c) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es el área encargada de crear o cancelar cuentas de correo institucionales a solicitud del jefe inmediato del usuario.

d) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es el área encargada de informar los casos de uso inadecuado del servicio de correo electrónico institucional.



e) Cada jefe de área gestionará oportunamente ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, la creación de la



Municipalidad de Santiago de Surco

cuenta de correo electrónico institucional de cada trabajador bajo su mando, utilizando el formato "Solicitud de Servicio Informático (SS) en original y copia (ver Anexo 4).

- f) Cada jefe de área gestionará oportunamente ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, la cancelación de la cuenta de correo electrónico institucional de cada trabajador bajo su mando que termine su vínculo laboral con la municipalidad, utilizando el formato "Solicitud de Servicio Informático (SS) en original y copia (ver Anexo 4).
- g) La cuenta de correo electrónico institucional es personal e intransferible.
- h) Está prohibido el uso de una cuenta electrónica de correo institucional por personas ajenas a su titular.
- i) El usuario del correo electrónico institucional es el único y directo responsable de todas las acciones y mensajes que se lleven a cabo en su nombre.



- j) Está prohibido emitir opinión sobre asuntos internos de la Municipalidad de Santiago de Surco a los medios de comunicación social a través de mensajes (mail) utilizando el correo electrónico institucional. Esta norma esta en observancia con lo establecido en el inciso d), artículo 23° del Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.



- k) El correo electrónico institucional es un recurso tecnológico de la municipalidad; en ese sentido, en observancia del numeral 4, artículo 8° de la Ley N° 27825, Ley del Código de Ética de la Función Pública; y del inciso c), artículo 23° del Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, esta prohibido el uso de la cuenta de correo electrónico institucional para realizar actividades de proselitismo político.



- l) Esta prohibido enviar "cadenas" a través del correo electrónico institucional.
- m) Esta prohibido enviar material ilegal, difamatorio, amenazante, dañino, obsceno u objetable por su naturaleza; ya sea por su lenguaje, frecuencia o tamaño de los mensajes a través del correo electrónico institucional.



- n) El tamaño máximo de un mensaje de correo electrónico es de (10) Mb.
- o) El acceso a la cuenta de correo electrónico institucional, fuera de los locales de la municipalidad se hará a través del "cliente de correo"; para ello es necesario utilizar la dirección en Internet siguiente:
<http://correo.munisurco.gob.pe/>
- p) El usuario del "cliente de correo", debe depurar regularmente sus mensajes de correo electrónico, recibidos y enviados, con el fin que el límite o cuota



Municipalidad de Santiago de Surco

asignada ("Quota") en bytes no supere el 80%. En el caso la cuota llegue al 100% los correos rebotarán automáticamente.

- q) El usuario del "cliente de correo" Outlook, debe depurar los mensajes de correo electrónico, recibidos y enviados, almacenados en el disco duro de su computadora asignada o en el espacio de disco duro del servidor compartido (en el caso de estaciones de trabajo).
- r) La cuenta de correo electrónico estructural (CEE), incorpora la sigla oficial o la denominación de un área de la municipalidad, antes del símbolo @, y está destinada a ser publicada en el Portal de Transparencia con el fin de canalizar las consultas, quejas y reclamos de los ciudadanos (vecinos, contribuyentes, administrados o público en general).
- s) El correo electrónico de las áreas esta destinada a la atención del público y es responsabilidad del funcionario jefe del área designar al trabajador que administrará dicha cuenta de correo del área y lo comunique a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces: denominación del área@munisurco.gob.pe
- t) El correo electrónico en la Municipalidad de Santiago de Surco es una herramienta que permite la comunicación interna y externa; en ese sentido, use un lenguaje apropiado.



6.3. Procedimiento para solicitar creación de cuenta de correo institucional

- a) Descargar el formato "**Solicitud de Servicio Informático**" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**6. Correo electrónico institucional**"; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Solicito creación de cuenta de correo electrónico institucional a usuario**" y dentro del recuadro a la derecha escribir el **sustento**.
- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con V° B° (sello redondo).
- f) **Remitir** el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.





Municipalidad de Santiago de Surco

6.4. Procedimiento para solicitar cancelación de cuenta de correo institucional

- a) Descargar el formato "**Solicitud de Servicio Informático**" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**6. Correo electrónico institucional**"; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Solicito cancelar cuenta de correo electrónico institucional a usuario**" y dentro del recuadro a la derecha escribir el **sustento**.
- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con Vº Bº (sello redondo).
- f) Remitir el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.



7. Del servicio de Internet

7.1. Definiciones

a) Ancho de banda (Band width)



Cantidad de datos que se puede enviar a través de una conexión de red en un período de tiempo. El ancho de banda se indica generalmente en kilobytes por segundo (Kbps) o megabytes por segundo (Mbps); ejemplos: 200 Kbps equivale teóricamente a 204,800 bytes o caracteres por segundo; 02 Mbps equivale a 2'048,000 bytes o caracteres por segundo; sin embargo, la velocidad de navegación depende del volumen de tráfico y la congestión de Internet; en ese sentido, las empresas ISP (Internet Service Provider - Proveedor del Servicio de Internet) especifican en los contratos de conexión la velocidad mínima que se hacen responsables. En la Municipalidad de Santiago de Surco el ancho de banda es de 18 Mbps.

b) Dirección de protocolo de internet (Dirección IP)

Constituye el número que identifica un dispositivo en la red de datos de la Municipalidad de Santiago de Surco, tales como: una computadora, una impresora, un ruteador (router), etc.; la dirección IP (en inglés: "Internet Protocol") está conformada por 4 números de hasta 3 cifras separados por un punto, los valores que pueden tomar estos números varían entre 0 y 255. Ejemplo: Dirección IP: "172.16.2.56". Habitualmente se le denomina "número IP". Actualmente a nivel mundial la versión de Protocolo IP es el





Municipalidad de Santiago de Surco

"IPv4" (por los 4 agrupaciones de números separados por puntos), como el IPv4 usa direcciones de 32 bits, el límite máximo de direcciones IP a nivel mundial es de 4,294'967,296 (2^{32}); la Municipalidad de Santiago de Surco usa 256 números IP.

El crecimiento exponencial del uso de Internet a nivel mundial está acelerando el agotamiento de las direcciones IPv4, se estima que en la actualidad cuatro quintos de las direcciones IP ya están asignadas; desde 1996 la organización internacional IETF (Internet Engineering Task Force – Grupo de trabajo en ingeniería de Internet), esta conduciendo el proceso gradual de transición del IPv4 a la nueva versión IPv6, que representa 340 sextillones (2^{128}) de direcciones IP; en el año 2003 la IETF culminó la etapa de pruebas.

El gobierno de los Estados Unidos ordenó a todas sus agencias federales utilizar el IPv6 en el 2008; en el Perú, desde el mes de mayo del 2009, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI) ha empezado a difundir los aspectos técnicos asociados al IPv6.



LACNIC (Latin American and Caribbean Internet Addresses Registry – Registro de Direcciones de Internet para América Latina y Caribe), entidad que administra direcciones IP promueve la adaptación de las redes latinoamericanas a la versión IPv6 antes del 01/01/2011.

c) Enlace



Elemento de un documento electrónico normalmente subrayado o resaltado con otro color que al pasar el puntero del ratón (mouse) sobre el elemento se convierte en un icono de una mano pequeña que al ser activado (clic) permite visualizar automáticamente otra parte del mismo documento u otro documento electrónico (generalmente una página WEB); también se le denomina: "hipervínculo"; "hiperenlace" o "vínculo" (en inglés: "link").

d) Gobierno electrónico



En inglés: "e-government"; sigla: (G_e); existen múltiples definiciones; sin embargo según la Organización de las Naciones Unidas (ONU): "El gobierno electrónico es la utilización de Internet y la web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos".

e) Gobierno a ciudadano



En inglés: "Government to Citizen"; sigla: (G2C); tipo de "gobierno electrónico", en que la entidad mediante el Portal de Transparencia brinda al ciudadano: información, formatos, servicios en línea, etc.

f) Gobierno a empleado

En inglés: "Government to Employee"; sigla: (G2E); tipo de "gobierno electrónico", basado en el uso de la Intranet; la entidad interactúa con sus



Municipalidad de Santiago de Surco

empleados, comparte información para la ejecución de los procesos y se brinda servicios WEB; partiendo de este concepto la Municipalidad de Santiago de Surco publica en su intranet el "Portal del empleado".

g) Internet

Conjunto de redes independientes de computadoras y dispositivos de comunicaciones interconectadas física e inalámbricamente en todo el mundo, mediante el cual se comparte información. A "Internet" también se le define como la "Red de redes".

h) Intranet

Red de computadoras de una organización que utiliza tecnología Internet para compartir internamente información, recursos y servicios, bajo condiciones de seguridad.

i) Navegación

En informática, el seguimiento de "enlaces" de una página WEB a otra, ubicada en cualquier computadora conectada a Internet, se le denomina "navegación"; que origina el nombre de "navegador".

j) Navegador

Programa informático que permite visualizar la información que contiene una página web alojada en un servidor dentro de la Web. A nivel mundial, los programas navegadores más usados son: el "Internet Explorer" de la empresa Microsoft con el 64%; Mozilla Firefox con el 32%; "Safari" de la empresa Apple con el 2%; "Opera" de origen noruego con el 1%; y el navegador "Chrome" de la empresa Google con otros programas navegadores constituyen el 1% restante.

k) Página WEB

Documento electrónico publicado en la Web, normalmente forma parte de un sitio web (website); esta compuesta principalmente por información (texto, imágenes, etc.) e hiperenlaces (links). Se escribe en un lenguaje que permite la capacidad de insertar hiperenlaces, generalmente HTML. El contenido de la página puede ser predeterminado ("página web estática") o generado al momento de visualizarla (página web dinámica).

l) Portal

Sitio web cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a recursos y servicios, tales como: buscadores, directorios, foros, correo electrónico, galerías fotográficas, blog, chat, documentos, aplicaciones, compra electrónica, etc.. Está dirigido a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o de acceso a la información y servicios de una institución pública o privada.



Municipalidad de Santiago de Surco

m) Protocolo de comunicaciones

Conjunto de normas que regulan el intercambio de datos entre computadoras o dispositivos de comunicaciones.

n) Protocolo de control de transmisión (TCP)

Constituye el conjunto de normas de comunicaciones que permiten transmitir datos sin errores y en la misma secuencia que fueron transmitidos de un computador a otro. (En inglés "Transmisión Control Protocol")

o) Protocolo de internet

Constituye el conjunto de normas de comunicaciones que permite enviar "paquetes" de datos. (En inglés "Internet Protocol")



p) Red

Conjunto de equipos de cómputo y dispositivos de comunicaciones interconectados física e inalámbricamente, que permiten compartir información (archivos), recursos (impresoras, etc.) y servicios (Internet, correo electrónico, etc.)

q) Red privada virtual

Tecnología que permite a los usuarios autorizados, conectarse remotamente con la entidad utilizando internet como vínculo de acceso, bajo condiciones seguras; en inglés: "Virtual Private Network" (VPN).



r) Sitio web

En inglés: "website"; es un conjunto de páginas web, comunes a un dominio de Internet o subdominio en la web.



s) Web 1.0

Término aplicado desde 1994, a la categoría de páginas web que brindan información "estática", actualizada por un administrador (webmaster).



t) Web 1.5

Término aplicado desde 1997, a la categoría de páginas web en las cuales se aplica el software denominado "administrador de contenidos" (content management system) que permite separar el "contenido" y almacenarlo en una o varias bases de datos y permitir la actualización "dinámica".

u) Web 2.0



Municipalidad de Santiago de Surco

Término acuñado en el 2004 y relacionado con las páginas web basadas en "comunidades de usuarios" y asociadas a una gama de servicios, como las "redes sociales", los "blogs", los "wikis" y otros servicios publicados en la web mediante los cuales los usuarios aportan y comparten información sin necesidad de conocimientos tecnológicos avanzados.

v) **Web 3.0**

Término acuñado en el 2006 y asociado al concepto de "Web semántica", es decir la descripción del contenido, significado y relaciones de los datos.

w) **Wiki**

Término de origen hawaiano que significa "rápido", con el cual se identifica una página web cuya información puede ser modificada instantáneamente por múltiples voluntarios a través del navegador web y tiene asociado un historial de cambios. Ejemplo "Wikipedia" enciclopedia libre, con 12 millones de artículos, publicado en 265 idiomas 2001



x) **WWW**

Sigla de las siguiente secuencia de palabras inglesas: "world" (mundo); "wide" (amplio) y "web"; (telaraña, red o tejido); constituye el conjunto de toda la información electrónica que se encuentra publicada en Internet. Habitualmente se le denomina simplemente "Web".

7.2. Normas



a) La dirección IP (Internet Protocol) constituye el código numérico que identifica la computadora conectada a Internet; el usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco que se le concede autorización para acceder al servicio de Internet es el responsable del uso que haga de la dirección IP asignada.



b) El "uso aceptable" del servicio de Internet debe promover la eficiencia y excelencia de las actividades que realiza y los servicios que brinda la Municipalidad de Santiago de Surco; en términos de compartir información e innovar procesos, y coadyuvar a la comunicación, cooperación y colaboración. El uso del servicio de Internet constituye una ayuda en las actividades relacionadas con las funciones, responsabilidades y objetivos, de cada usuario.



c) No está permitido el uso del servicio de Internet que no se ajuste al "uso aceptable" establecido en el literal anterior.

d) El servicio de internet no debe de ser usado para fines personales y comerciales no relacionados con la Municipalidad de Santiago de Surco.

e) Esta prohibido descargar archivos de música, videos, juegos y software, a través del servicio de internet de la municipalidad.



Municipalidad de Santiago de Surco

- f) Esta prohibido acceder a páginas web de "juegos en línea", a través del servicio de internet de la municipalidad.
- g) Esta prohibido acceder a páginas web basado en contenido pornográfico, a través del servicio de internet de la municipalidad.
- h) Esta prohibido acceder a páginas web que hagan apología a la violencia y discriminación en todas sus formas, a través del servicio de internet de la municipalidad.
- i) Esta prohibido acceder a páginas web que hagan apología al narcotráfico y corrupción, a través del servicio de internet de la municipalidad.
- j) Esta prohibido acceder a páginas web que hagan apología al consumo de sustancias que atenten contra la salud física y mental (drogas, bebidas alcohólicas, nicotina, etc.), a través del servicio de internet de la municipalidad.
- k) Esta prohibido acceder a páginas web dedicadas a las "subastas en línea" (ejemplo: ebay.com) y/o hacer transacciones comerciales personales a través del servicio de internet de la municipalidad.
- l) Esta prohibido el acceso a páginas web personales vinculadas a "redes sociales" (Facebook, Hi 5, Myspace, Tagged, etc.) a través del servicio de internet de la municipalidad.
- m) Cada funcionario responsable de área solicitará oportunamente ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, el acceso o la cancelación del acceso del servicio de Internet de los usuarios bajo su mando, mediante el formato "Solicitud de Servicio Informático" (SS), ver ANEXO 4.
- n) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es el área encargada de habilitar el acceso o cancelar el acceso al servicio de Internet a solicitud del jefe inmediato del usuario.
- o) Los niveles de acceso al servicio de Internet que el Jefe inmediato del usuario deberá especificar en la "Solicitud de Servicio Informático" (SS) son los siguientes:
1. Nivel 1: Sin restricciones.
 2. Nivel 2: Con correo WEB y sin mensajería WEB.
 3. Nivel 3: Sin correo WEB y sin mensajería WEB.
 4. Nivel 4: Sólo páginas WEB gubernamentales.





Municipalidad de Santiago de Surco

- p) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es el área encargada de habilitar el nivel de acceso que defina el jefe inmediato del usuario en el formato "Solicitud de Servicio Informático" (SS).
- q) Cada Jefe supervisará el uso apropiado del servicio de Internet por parte de los usuarios del área a su cargo, de acuerdo a las normas contenidas en la presente directiva.
- r) Cada usuario que accede al servicio de Internet es responsable de las consecuencias generadas por el uso inapropiado del citado servicio.
- s) Cada Jefe es responsable de las consecuencias generadas por el uso inapropiado del servicio de Internet, por parte de los usuarios del área a su cargo.
- t) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es el área encargada de informar los casos de uso inadecuado del servicio de internet.



Procedimiento para solicitar acceso al servicio de Internet

- a) Descargar el formato "**Solicitud de Servicio Informático**" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**7. Servicio de internet**"; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Solicito acceso al servicio de Internet**"; marcar obligatoriamente con "x" el casillero ubicado a la izquierda del "nivel de acceso" que se autoriza; y dentro del recuadro a la derecha escribir el **sustento**.
- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con Vº Bº (sello redondo).
- f) **Remitir** el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.



7.4. Procedimiento para solicitar cancelación de acceso al servicio de Internet

- a) Descargar el formato "**Solicitud de Servicio Informático**" (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares.



Municipalidad de Santiago de Surco

- b) En el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario.
- c) En el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario** por quien se solicita el servicio y anotar el "**código patrimonial**" del computador.
- d) En el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título "**7. Servicio de Internet**"; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda de la opción "**Solicito cancelar acceso al servicio de Internet**"; y dentro del recuadro a la derecha escribir el **sustento**.
- e) En la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con Vº Bº (sello redondo).
- f) **Remitir** el formato SS a la Gerencia de Tecnologías de la Información.



8. De las impresoras

8.1. Definiciones

a) Cartucho de tóner



Aparato extraíble que constituye el modo para reponer el consumible de la impresora láser, es decir la tinta seca ó tóner. La mayoría de los cartuchos de tóner están diseñados para ser reciclados y recargados, no son biodegradables y su incineración libera metales tóxicos y sustancias cancerígenas (en inglés: toner cartridge).

b) Impresora



Periférico conectado a la computadora que permite producir una copia permanente monocromática o a colores de textos o gráficos en papel o transparencias, normalmente utilizando "cartuchos de tinta" o tecnología láser.

c) Impresora de inyección de tinta



Periférico basado en la técnica de impresión por aplicación de minigotas de tinta de distintos colores (generalmente cian, magenta, amarillo y negro) sobre un papel para imprimir imágenes y documentos; la tinta esta contenida en cartuchos (en inglés: ink jet cartridge).

d) Impresora láser

Periférico que produce impresiones de calidad para imprimir texto o gráficos. La base de su funcionamiento es el "rayo láser modulado" que envía información a un tambor fotosensible en el que se genera una imagen electrostática, en la cual se aplica un polvo ultra fino llamado "tóner", que se



Municipalidad de Santiago de Surco

adhiera a las zonas sensibilizadas por los rayos láser; cuando el tambor pasa sobre la hoja de papel, el polvo es transferido a su superficie, formando las letras e imágenes, el papel pasa por un dispositivo de calor llamado "fusor", el cual fija el "tónor" en el papel.

e) Impresora matricial

Se las denomina también "de impacto" porque imprimen mediante el impacto de unas pequeñas piezas (la matriz de impresión) sobre una cinta impregnada en tinta (cartucho de cinta); por el tipo de cabezal de impresión, se dividen en dos grupos: "de margarita" (actualmente desaparecida del mercado) y de "agujas". El método es el de máquinas de escribir eléctricas.

f) Tónor

Pigmento o tinta seca que utilizan las impresoras láser y/o fotocopiadoras para reproducir letras e imágenes en papel por medio de la atracción electrostática.

8.2. Normas que debe observar el jefe inmediato del usuario de impresoras



a) Tomar las medidas que aseguren la correcta operación de las impresoras del área por parte del personal usuario a su cargo.

b) Tomar las medidas necesarias que aseguren el apagado de las impresoras al finalizar la jornada laboral o de atención al público, por parte del personal usuario a su cargo



c) Gestionar oportunamente ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, el cambio de cartucho de tónor de las impresoras láser; cartuchos de tinta en la impresoras de inyección de tinta; cartuchos de las impresoras matriciales utilizando el formato "Solicitud de Servicio Informático (SS) en original y copia (ver Anexo 4) y siguiendo el procedimiento descrito en el numeral 8.5 de la presente directiva.



d) Tomar las medidas necesarias que aseguren que el personal a su cargo no extraiga los cartuchos vacíos de las impresoras láser, matriciales o de inyección de tinta; los cartuchos solo serán extraídos por el personal de la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, la cual los enviará a la Subgerencia de Patrimonio, Servicios y Maestría o la que haga sus veces.



e) Organizar y disponer el uso de papel reutilizable por parte del personal usuario a cargo de acuerdo a las normas descritas en el numeral 8.4. de la presente directiva.

8.3. Normas que debe observar el usuario de impresoras

a) El papel que debe utilizarse es de 80 gr.; excepcionalmente de 75 gr.



Municipalidad de Santiago de Surco

- b) Esta prohibido colocar papel húmedo, arrugado, doblado, con "grapas" en la bandeja de papel.
- c) Esta prohibido abrir y cerrar bruscamente la bandeja de papel de la impresora.
- d) Esta prohibido colocar objetos sobre las impresoras o pegar "stickers".
- e) Esta prohibido jalar el papel en proceso de impresión, con la intención de acelerar la salida de la impresora.
- f) Esta prohibido extraer y/o insertar el consumible de la impresora: cartucho de tóner, cartucho de tinta o cartucho de cinta.
- g) Aplicar las normas para el uso de papel reutilizable contenidos en el numeral 8.4. de la presente directiva.
- h) En caso de atasco de papel en la impresora, solicitar la atención de la Gerencia de Tecnologías de la Información.



8.4.

Normas para el uso de papel reutilizable en las impresoras

La Municipalidad de Santiago de Surco es una institución comprometida con el cuidado del medio ambiente y cuyo mayor consumo de papel se realiza principalmente en las impresoras láser distribuidas en diversos locales y oficinas; en ese sentido se establecen lineamientos para el uso de papel reutilizable:

- a) Utilizar papel sin reutilizar para los documentos finales.
- b) Antes de proceder a imprimir el documento creado en la computadora, comprobar los posibles fallos y corregirlos, utilizando la funcionalidad "vista preliminar" o "vista previa" en el programa procesador de texto, hoja de cálculo, etc.; realizar el ajuste de márgenes, revisar la paginación, reducir el tamaño de las fuentes (letras) en caso sea necesario, etc.
- c) El Jefe de área determinará la ubicación adecuada para la bandeja donde se el personal a su cargo colocará el papel reutilizable para impresión.
- d) El usuario trazará con bolígrafo una diagonal en el lado del papel impreso (usado) uniendo vértices opuestos, con el fin que sea identificable que es una hoja de papel reutilizable y lo colocará en la bandeja respectiva.
- e) El papel reutilizable debe cumplir las condiciones siguientes:
 - Papel bond; 80 gramos, usado por un lado, totalmente en blanco por el otro.
 - No tener perforaciones o evidencias que halla sido engrapado.
 - No mostrar evidencia de haber sido doblado.









Municipalidad de Santiago de Surco

- No presentar roturas;
- No debe ser papel tratado químicamente, destinado a generar copias sin papel carbón.
- No debe ser papel carbón.
- No haber impreso imágenes fotográficas.

8.5. Procedimiento para cambiar cartucho de impresora

- a) Descargar el formato **'Solicitud de Servicio Informático'** (SS) del Portal del Empleado (INTRANET) imprimir y llenar (02) ejemplares; en el literal "A", del formato SS, escribir la **denominación del área**; escribir el **nombre del jefe inmediato del usuario** y marcar con "x" el **nivel jerárquico** del jefe inmediato del usuario; en el literal "B" del formato SS, escribir el **nombre del usuario quien representará al área** para efectos de gestionar el cartucho de la impresora y anotar el **"código patrimonial"** de la impresora; en el literal "C", del formato SS, marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del título **"8. Cambio de cartucho de impresora"**; marcar con "x" el casillero ubicado a la izquierda del tipo de impresora; en la parte inferior derecha del formato SS, dentro del recuadro, escribir la **fecha del registro** y sobre la línea horizontal, el jefe inmediato del usuario procederá a **firmar** y sellar con V° B° (sello redondo); **remite** el formato SS a la **Gerencia de Tecnologías de la Información**.
- 
- b) El representante del área elabora el requerimiento de cartucho de impresora y lo gestiona ante la Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces.
- c) El representante del área verifica que el requerimiento de cartucho de impresora se encuentre en el almacén central (BASE MUNI), si es afirmativo, elabora el "Pedido-Comprobante de Salida" (PECOSA).
- 
- d) El representante del área coordina con la Gerencia de Tecnologías de la Información por correo ó por teléfono, con el fin de acordar la fecha y hora para recoger al técnico asignado; y gestiona la movilidad precisando la ruta necesaria.
- 
- e) El representante del área en la movilidad asignada se dirige al local de Loma Amarilla y solicita la firma en PECOSA del Gerente de Tecnologías de la Información y se traslada al Almacén Central en compañía del técnico de soporte asignado.
- f) El representante del área retira el cartucho de impresora solicitado y el técnico de soporte procede a verificar que se encuentre conforme; si el cartucho esta conforme, el representante del área entrega el PECOSA al almacenero y firma la recepción del suministro.
- 
- g) El representante del área y el técnico de soporte con el cartucho de impresora retirado se trasladan en la movilidad gestionada al local donde



Municipalidad de Santiago de Surco

está ubicada la impresora destino; el técnico de soporte procede a extraer el cartucho consumido y coloca el nuevo cartucho, realiza las pruebas de impresión y el representante del área firma la conformidad respectiva.

- h) El técnico de soporte es trasladado por la movilidad gestionada por el representante del área al local de Loma Amarilla, para registrar y almacenar temporalmente el cartucho retirado en el Almacén de la Gerencia de Tecnologías de la Información.

9. De las publicaciones WEB

9.1. Definiciones

a) Área

Término que se refiere tanto a órganos como a unidades orgánicas de la municipalidad (según la definición contenida en el art. 5° del Decreto Supremo N° 043-2006-PCM; que aprueba los Lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones - ROF - por parte de las entidades de la Administración Pública).



b) Área de producción de contenidos

Constituye toda área de la Municipalidad de Santiago de Surco que elabora "contenidos"; dentro del ámbito de su competencia funcional y de acuerdo a la normatividad vigente y las disposiciones contenidas en la presente directiva. El área de producción de contenidos esta representada por el "coordinador de publicación WEB" designado por el funcionario responsable del área.



c) Área de control de calidad de contenidos

La Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional o la que haga sus veces es el área encargada de controlar la calidad de los contenidos (información) destinados a publicación WEB que elaboran y remiten las "áreas de producción de contenidos" de la municipalidad, a través de los "coordinadores de publicación WEB" designados. El área de control de calidad de contenidos verifica que los contenidos destinados a publicación WEB cumplan los lineamientos y las estrategias orientadas a potenciar la imagen municipal y mejorar el posicionamiento de la Municipalidad de Santiago de Surco como gobierno local.



d) Área de publicación WEB

La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces es el área encargada de publicar electrónicamente en el Portal de Transparencia y/o en el Portal del Empleado (INTRANET) la información elaborada por cada "área de producción de contenidos" y remitida por los "coordinadores WEB" designados quienes previamente han gestionado el visado por el "área de control de calidad de contenidos". Asimismo el área de publicación WEB se





Municipalidad de Santiago de Surco

encarga de las actividades informáticas de desarrollo y mantenimiento tecnológico de la plataforma WEB de la Municipalidad de Santiago de Surco.

e) Brecha digital

Constituye el mayor obstáculo para desarrollar la "Sociedad de la Información" y se define como la diferencia entre las personas que utilizan recursos, infraestructura y servicios de las tecnologías de información como parte rutinaria de sus vidas y las personas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben como utilizarlas.

f) Contenido

Uno de los cuatro elementos que conforman el modelo conceptual de la "Sociedad de la información"; constituye el conjunto de bienes y servicios que se pueden obtener utilizando Internet. Se identifican (04) tipos de "contenidos": De infomediación; intangibles, tangibles y de servicio. Para fines de la presente directiva el "contenido intangible" será invocado simplemente como "contenido".



g) Contenido de infomediación

Tipo de "contenido" que facilita la búsqueda de otros "contenidos" a través de algoritmos o enlaces electrónicos (links); por ejemplo los buscadores (google, wikipedia, etc.); y los "portales" (entendiéndose como un concepto amplio de página WEB, en el que ofrece al usuario acceso a recursos y servicios, tales como: compra electrónica, foros, documentos, aplicaciones, buscadores y otros; de forma fácil, organizada e integrada). Existen otros portales basados en redes sociales dirigidos a determinado tipos de personas e intereses (Facebook, Flickr, Youtube y otros).

h) Contenido intangible

Tipo de "contenido" susceptible de ser digitalizado (convertido en "bits"); por ejemplo, un documento físico que es escaneado. El "contenido intangible" esta destinado a ser publicado electrónicamente en una página web o portal. El "contenido" digitalizado puede ser transferido por Internet como consecuencia de una transacción electrónica; ejemplos: el usuario que utiliza su tarjeta de crédito para pagar electrónicamente el derecho a descargar un archivo de música en formato mp3 (contenido intangible) utilizando un "portal" especializado; la descarga de un libro electrónico o "e-book" (contenido intangible); el pago electrónico por el derecho de uso de fotografías digitales (contenido intangible). Para fines de la presente directiva el "contenido intangible" será invocado simplemente como "contenido".



i) Contenido tangible

Desde el punto de vista del concepto de "Sociedad de la Información", es el tipo de contenido que constituye un bien físico, susceptible de ser buscado, conocido y adquirido a través de Internet (mediante transacción electrónica);





Municipalidad de Santiago de Surco

sin embargo se requiere el servicio logístico del proveedor que entregue físicamente el producto al usuario.

j) Contenido de servicio

Tipo de "contenido" en el cual el usuario a través de una página WEB accede a un servidor para pedir la ejecución de un proceso cuyo resultado le es enviado como información; ejemplos: el servicio de consulta de estado de cuenta corriente; el servicio de consulta de estado de expediente, servicio de transferencia (bancos); el servicio de reserva, etc.

k) Coordinador de publicación WEB

Para efectos de la presente directiva, se entiende por "coordinador de publicación WEB" al trabajador municipal que ha sido designado por el funcionario responsable del área de producción de contenidos, de acuerdo a lo establecido en el artículo 6º de la Directiva N° 004-2008-PCM/SGP, "Lineamientos para la uniformización del contenido de los portales de transparencia de las entidades públicas", aprobada por Resolución Ministerial N° 398-2008-PCM.



l) Entorno



Constituye uno de los cuatro elementos del modelo de la "Sociedad de la Información", se entiende por "entorno" al conjunto de aspectos sociales y económicos que influyen en una determinada sociedad (por ejemplo la sociedad peruana) y por lo tanto incide en la orientación y desarrollo de la "Sociedad de la Información". Los aspectos sociales y económicos relacionados con el "entorno" son la economía, la legislación, el empleo, la educación, la cultura y otros. Los otros tres elementos del modelo de la "Sociedad de la Información" (usuarios, infraestructura y contenidos) se desenvuelven necesariamente dentro del "entorno" por constituir un medio económico y social, sin embargo el "entorno" existe independientemente de la "Sociedad de la Información" y los tres elementos restantes.

m) Gama cromática



Para los fines de la presente directiva, constituye el conjunto de colores que el "área de control de calidad de contenidos" ha determinado para la elaboración de "contenidos". La gama cromática aplicada en los gráficos y textos destinados a publicaciones WEB, constituye un elemento de identidad de la gestión municipal. Para los "contenidos" destinados a impresión se utilizan los códigos del sistema de control de colores para artes gráficas; PANTONE; para los "contenidos" destinados a publicación WEB se utilizan los códigos del modelo de color RGB (Red = rojo; Green = verde y Blue = azul), por estar destinado a la visualización en monitores de computadoras y en dispositivos móviles (por ejemplo celulares con Internet).

n) Gestión del conocimiento



Municipalidad de Santiago de Surco

Proceso aplicado en ciertas organizaciones que pretenden transferir el conocimiento y experiencia existente entre sus miembros, de modo que pueda ser utilizado como un recurso disponible para otros en la organización. Comprende detectar, capturar, seleccionar, organizar, almacenar y presentar el conocimiento de los trabajadores, que se pueda compartir. En la Municipalidad de Santiago de Surco el "Portal del Empleado" publicado en la intranet constituye una herramienta que coadyuva al proceso de la gestión del conocimiento (en inglés "Knowledge Management").

o) Infraestructuras

Constituye uno de los cuatro elementos del modelo de "Sociedad de la Información", se entiende por "infraestructuras" al conjunto de medios técnicos que permite a los "usuarios" acceder de forma remota a los "contenidos" (información) y servicios de telecomunicaciones. Las infraestructuras se dividen en tres categorías: "redes", "servidores" y "terminales".



p) Modelo de sociedad de la información

Constituye una representación simplificada del concepto de la "Sociedad de la Información"; en el cual se identifican cuatro elementos fundamentales bien diferenciados: "usuarios", "infraestructuras", "contenidos" y "entorno".

q) Portal del Estado Peruano (PEP)

"Sistema interactivo de información a los ciudadanos a través de Internet, el cual proporcionará un servicio de acceso unificado sobre los servicios y procedimientos administrativos que se realizan ante las diversas dependencias públicas". (Artículo 1º, Decreto Supremo N° 060-2001-PCM). Asimismo la Municipalidad de Santiago de Surco debe publicar en el PEP; El Reglamento de Organización y Funciones (ROF); el Cuadro para Asignación de Personal (CAP); Reglamentos técnicos; Lineamientos; Directivas; y otros que la Presidencia del Consejo de Ministros disponga mediante Decreto Supremo (Ley N° 29091). El PEP esta administrado por el Centro de Administración del Portal del Estado Peruano (CAPEP) de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) dependencia de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).



r) Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE)

"Sistema de información en Internet sobre los procedimientos, requisitos y derechos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de las entidades públicas del Estado" (artículo 2º del Decreto Supremo N° 032-2006-PCM). El Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE) esta adscrito al Portal del Estado Peruano (PEP) y esta administrado por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) dependencia de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).





Municipalidad de Santiago de Surco

s) Portal del empleado

Es la denominación de la publicación WEB en la INTRANET dirigida a los funcionarios y personal en general de la Municipalidad de Santiago de Surco; constituye una herramienta que coadyuva al proceso de la gestión del conocimiento (en inglés "Knowledge Management"); y desde la perspectiva del Gobierno Electrónico es una expresión de la modalidad "Gobierno a Empleado - Government to Employee" (G2E).

t) Portal de transparencia

Página WEB de entidad pública. El Portal de Transparencia de la Municipalidad de Santiago de Surco, también denominado Portal WEB; brinda "contenidos" (información) a los "usuarios" en materia de trámites (Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA), normas emitidas, proyectos de normas, documentos de gestión, obras ejecutadas, servicios municipales, planes, ejecución de actividades, proyectos de obras, programas, presupuesto (ingresos y egresos), campañas, ceremonias, actos oficiales, eventos, organización, directorio de funcionarios, directorio de locales municipales, adquisiciones, contrataciones, convocatorias, etc.; asimismo se brinda "servicios en línea" tales como consultas y pagos de tributos; mapas interactivos.



Adicionalmente se publica electrónicamente "contenidos" orientados a brindar información turística, comercial y cultural del distrito de Santiago de Surco; asimismo se publican visores fotográficos, videos y revistas virtuales.



La calidad de los "contenidos" publicados en el Portal WEB en términos de utilidad, claridad, oportunidad y veracidad; son responsabilidad de cada área en el ámbito de su competencia funcional.



El Portal de Transparencia de la Municipalidad de Santiago de Surco constituye una aplicación del concepto de Gobierno Electrónico, en la modalidad de "Gobierno a Ciudadano" - Government to Citizen (G2C), dentro del marco de las disposiciones legales en materia de transparencia y acceso a la información.

Para efectos de la presente directiva, se entiende por "publicación WEB" la publicación de "contenidos" (información digital) en el Portal de Transparencia o en el Portal del Empleado (INTRANET).



u) Redes

Constituye una de las tres categorías de las "infraestructuras" (componente del modelo de "Sociedad de la Información"); se entiende por "redes" al conjunto de equipos que se encargan de asegurar la conexión entre los "terminales" y los "servidores".



Municipalidad de Santiago de Surco

v) Servidores

Constituye una de las tres categorías de las "infraestructuras" (componente del modelo de "Sociedad de la Información"); se entiende por "servidores" a los equipos informáticos en los que se aloja (hosting) los "contenidos" (información) y los "servicios" a los que acceden los usuarios por Internet.

Un servidor es una computadora que, formando parte de una red, provee servicios a otras computadoras denominadas "clientes".

w) Sociedad de la información

No existe una definición universalmente aceptada de la "Sociedad de la información", diversos autores coinciden que en la década de los 70 se inició el cambio mundial en la forma como las sociedades funcionan. Este cambio se refiere a que los medios de generación de la riqueza se trasladan gradualmente de los sectores de producción de bienes al sector de servicios; como consecuencia de ello los empleos asociados a la fabricación de productos tangibles decrecen y se incrementan los empleos dedicados a la generación, almacenamiento y procesamiento de información diversa; en ese sentido los sectores relacionados con tecnologías de la información, desempeñan un rol importante en el cambio mundial citado.

De acuerdo a lo expuesto se puede definir a la "Sociedad de la Información" como: "El nivel de desarrollo social alcanzado por una sociedad determinada en la cual sus miembros (ciudadanos, empresas y entidades públicas) tienen la capacidad de obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma disponible que se prefiera"; por lo tanto, la aplicación de Internet es importante.

El 21DIC2001 la Asamblea General de las Naciones Unidas emitió la Resolución 56/183, mediante la cual aprobó la celebración de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) en dos fases. La primera celebrada en Ginebra del 10 al 12DIC2003, y la segunda en Túnez del 16 al 18NOV2005; la República del Perú participó y avaló los acuerdos tomados en ambas fases de la CMSI.

El objetivo de la 1° fase del CMSI era redactar la "Declaración de Principios", cuyo numeral 1, declara: "Nosotros, los representantes de los pueblos del mundo, reunidos en Ginebra del 10 al 12 de diciembre de 2003 con motivo de la primera fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, declaramos nuestro deseo y compromiso comunes de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos".



Municipalidad de Santiago de Surco

De acuerdo al Decreto Supremo N° 048-2008-PCM, la implementación del "Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información – La Agenda Digital Peruana" esta a cargo de la "Comisión Multisectorial para el seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana" (CODESI), presidida por titular de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) e integrado por los titulares del Ministerio de la Producción, Ministerio de Educación, Ministerio de la Transportes y Comunicaciones y el Jefe de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI) que asume la secretaría técnica del CODESI.

x) Terminales

Constituye uno de las tres categorías de las "infraestructuras" (componente del modelo de "Sociedad de la Información"); se entiende por "terminales" a los equipos finales que permiten extender los contenidos hasta los usuarios mediante cables o inalámbricamente; es decir, no sólo constituyen computadoras ,(de escritorio o portátiles), también comprenden teléfonos móviles y otros dispositivos de comunicaciones que permiten visualizar información o ingresar información vía internet.



y) Transparencia

Conjunto de normas y procedimientos que definen y reconocen como un bien de dominio público toda la información generada o en posesión de las entidades de la administración pública salvo aquella que la ley exceptuó. La transparencia se sustenta en el derecho de información del ciudadano.



Asimismo, se entiende por "Transparencia" el deber de la funcionario público que debe ejecutar los actos del servicio de manera transparente, ello implica que dichos actos tienen en principio carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica. El servidor público debe brindar y facilitar información fidedigna, completa y oportuna (Ley N° 27815 - Ley del Código de Ética de la Función Pública).

z) Usuarios

Constituye uno de los cuatro elementos del modelo de "Sociedad de la Información", se entiende por "usuarios" a las personas u organizaciones que acceden a los "contenidos" (información y servicios) a través de las "infraestructuras" (redes, servidores y terminales).



Para fines de este capítulo de la presente directiva, se identifican los siguientes "usuarios": en primer lugar los "usuarios del Portal de Transparencia de la Municipalidad de Santiago de Surco", constituido por los contribuyentes, vecinos, administrados y público en general; en segundo lugar los usuarios del "Portal del Empleado", constituido por los funcionarios y personal en general.



Municipalidad de Santiago de Surco

9.2. Normas de publicación WEB internas

- a) Cada Gerente deberá designar por escrito el "Coordinador de Publicación WEB" que se encargará de revisar la información destinada a publicación WEB elaborada por la Gerencia y las subgerencias adscritas y gestionar su remisión a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces (artículo 6º de la Directiva N° 004-2008-PCM/SGP, "Lineamientos para la uniformización del contenido de los portales de transparencia de las entidades públicas", aprobada por Resolución Ministerial N° 398-2008-PCM).
- b) Cada Gerente deberá comunicar por escrito a la Gerencia Municipal y a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, la designación de cada "Coordinador de publicación WEB"; especificando el nombre del designado y que áreas atenderá; asimismo comunicará por escrito a las instancias antes mencionadas el reemplazo del "Coordinador de publicación WEB" en el caso este haga uso de su periodo vacacional u otra causa que le impida ejercer sus funciones de coordinación WEB.
- c) Cada Gerente tomara las medidas que garanticen que el "Coordinador de publicación WEB" conozca la presente directiva, las disposiciones contenidas en la Directiva N° 004-2008-PCM/SGP y las normas conexas en materia de transparencia de la información pública y accesibilidad para páginas Web.
- d) Excepcionalmente cada Gerente podrá designar "Coordinador de Publicación WEB" de una subgerencia adscrita, si es que la frecuencia y el volúmen de información destinada a publicación WEB lo amerita.
- e) Cada "Coordinador de publicación WEB" al revisar la información elaborada por el área y verificar que cumpla con las disposiciones contenidas en la presente directiva, constituye el primer control de calidad de dicha información, antes de gestionarse la aprobación de publicación WEB ante la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional o la que haga sus veces.
- f) La Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional o la que haga sus veces, a través del "revisor de contenidos" constituye el segundo control de calidad de la información elaborada por las áreas destinadas a publicación WEB, antes de remitirse a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces para ser publicada electrónicamente.
- g) En el caso se requiera publicar información en el portal WEB, en cualquier modalidad (textos, gráficos, imágenes, videos, etc.); que no se ajuste a los criterios contemplados en la presente directiva, el "Coordinador de publicación WEB" del área deberá gestionar la aprobación del contenido ante la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional o la que haga sus veces y luego gestionar la publicación electrónica ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, que atenderá el requerimiento de acuerdo a los recursos informáticos disponibles.





Municipalidad de Santiago de Surco

9.3. Normas de publicación WEB en el Portal del Estado Peruano

www.peru.gob.pe

- a) El funcionario responsable de la elaboración del portal de Internet en la Municipalidad de Santiago de Surco (MSS), es el encargado de conducir el proceso de actualización de información de la MSS en el Portal del Estado Peruano (PEP), de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.1., artículo 5º, del Reglamento de la Ley N° 29091, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2008-PCM.
- b) El funcionario responsable de la elaboración del portal de Internet en la Municipalidad de Santiago de Surco, designará el "Administrador Institucional PEP-MSS", quien deberá gestionar vía Internet el "nombre de usuario", "clave" y las coordinaciones pertinentes ante el Centro de Administración del Portal del Estado Peruano (CAPEP) de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).
- c) El "Administrador Institucional PEP-MSS", descargará vía Internet los manuales de usuario del PEP, con el fin de leerlos y asegurar la correcta administración de la información de la municipalidad en el PEP.
- d) El funcionario responsable de la elaboración del portal de Internet en la Municipalidad de Santiago de Surco, deberá supervisar las tareas del "Administrador Institucional PEP-MSS" y se asegurará que este debidamente capacitado para cumplir sus funciones; en el caso, que la información publicada sea incorrecta el funcionario antes citado cometerá infracción grave, de acuerdo a lo establecido en el artículo 4º del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806.
- e) En la Municipalidad de Santiago de Surco, el "Coordinador de Publicaciones WEB", invocado en el artículo 6º de la Directiva N° 004-2008-PCM/SGP, "Lineamientos para la uniformización del contenido de los portales de transparencia de las entidades públicas", aprobada por Resolución Ministerial N° 398-2008-PCM, será el encargado de gestionar ante el "Administrador Institucional PEP-MSS" la publicación y actualización de información destinada al Portal del Estado Peruano (PEP).
- f) El funcionario a cargo del área involucrada en brindar información destinada al Portal del Estado Peruano (PEP), deberá supervisar el contenido de la citada información antes que el "Coordinador de Publicación WEB" la remita al "Administrador Institucional PEP-MSS"; en el caso, que la información publicada sea incorrecta el funcionario antes citado cometerá infracción grave, de acuerdo a lo establecido en el artículo 4º del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806; asimismo, constituye infracción grave si el funcionario comete omisión de brindar información en el PEP.
- g) En el Portal del Estado Peruano (PEP), en la sección "Transparencia de Gestión - Ley N° 29091", en la opción "Gobiernos Locales"; en la lista





Municipalidad de Santiago de Surco

"Municipalidades"; en la línea "Municipalidad de Santiago de Surco (MSS)"; en la ventana "Transparencia de Gestión", el "Administrador Institucional PEP-MSS" deberá publicar y actualizar la información que le proporcionen oportunamente los "Coordinadores de publicaciones WEB" de las áreas de acuerdo a la tabla siguiente:

Nº	Tipo de documento	Área responsable de brindar la información
1.	Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto o la que haga sus veces
2.	Cuadro para Asignación de Personal (CAP)	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto o la que haga sus veces
3.	Manual de Operaciones aplicables a los programas y proyectos adscritos a la entidad	Gerencia que le corresponda.
4.	Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO)	Subgerencia de Planeamiento y Racionalización o la que haga sus veces
5.	Clasificador de cargos	Subgerencia de Recursos Humanos o la que haga sus veces.
6.	Escala remunerativa	Subgerencia de Recursos Humanos o la que haga sus veces.
7.	Disposiciones legales que aprueban directivas, lineamientos o reglamentos técnicos sobre procedimientos administrativos contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). No están comprendidas las directivas referidas a procedimientos internos.	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto o la que haga sus veces
8.	Disposiciones legales que aplican sanciones administrativas	Subgerencia de Recursos Humanos o la que haga sus veces.



- h) En el Portal del Estado Peruano (PEP), en la sección "Directorio de Instituciones y Organismos del Estado", en la opción "Gobiernos Locales", en la opción "15. Lima" (departamento); en la opción "Lima" (provincia); en la



Municipalidad de Santiago de Surco

opción "Municipalidad Distrital de Santiago de Surco"; se identifican (09) campos cuyos datos deben ser actualizados electrónicamente por el "usuario administrador" del PEP-MSS, con la información que le deben proporcionar los "Coordinadores de publicaciones WEB" de las siguientes áreas (o las que hagan sus veces):

Nº	Campo	Área responsable de brindar la información
1.	Abreviatura	Secretaría General
2.	Dirección	Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
3.	Departamento	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
4.	Provincia	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
5.	Distrito	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
6.	Teléfono	Gerencia de Tecnologías de la Información
7.	Página Web	Gerencia de Tecnologías de la Información
8.	Misión	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
9.	Funciones	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

- i) En el Portal del Estado Peruano (PEP), en la sección "Directorio de Instituciones y Organismos del Estado", en la opción "Gobiernos Locales", en la opción "15. Lima" (departamento); en la opción "Lima" (provincia); en la opción "Municipalidad Distrital de Santiago de Surco"; en la opción "Funcionarios Principales"; el "Administrador Institucional PEP-MSS" registrará y actualizará el nombre y cargo de los funcionarios de acuerdo a la información que le proporcionará obligatoriamente el "Coordinador de Publicaciones WEB" la Subgerencia de Recursos Humanos o la que haga sus veces, el orden de aparición de los funcionarios es el siguiente:



- 1º Alcalde.
- 2º Gerente Municipal.
- 3º Jefe del Órgano de Control Institucional.
- 4º Gerentes de las áreas de asesoramiento; seguidos de los Subgerentes en los casos que corresponda.
- 5º Gerentes de las áreas de apoyo que dependen directamente de la Alcaldía, seguidos de los Subgerentes en los casos que corresponda.
- 6º Gerentes de las áreas de apoyo que dependen directamente de la Gerencia Municipal, seguidos de los Subgerentes en los casos que corresponda.
- 7º Gerentes de las áreas de línea, seguidos de los Subgerentes en los casos que corresponda.



- j) En el Portal del Estado Peruano (PEP), en la sección "Directorio de Instituciones y Organismos del Estado", en la opción "Gobiernos Locales", en la opción "15. Lima" (departamento); en la opción "Lima" (provincia); en la opción "Municipalidad Distrital de Santiago de Surco"; en la opción "Funcionarios Principales"; no se registrarán a los señores regidores.



- k) En el Portal del Estado Peruano (PEP), en la sección "Directorio de Instituciones y Organismos del Estado", en la opción "Gobiernos Locales",



Municipalidad de Santiago de Surco

en la opción "15. Lima" (departamento); en la opción "Lima" (provincia); en la opción "Municipalidad Distrital de Santiago de Surco"; en la opción "Funcionarios Principales"; en la opción "Más datos", el "Administrador Institucional PEP-MSS" registrará y actualizará los (13) campos de la opción antes mencionada, de acuerdo a la información que le proporcionará obligatoriamente el "Coordinador de Publicaciones WEB" de la Subgerencia de Recursos Humanos o la que haga sus veces, de acuerdo a los criterios siguientes:

Nº	Campo	Observaciones
1.	Foto	Tamaño carnet color o b/n en fondo blanco.
2.	Cargo	Consignar lo que corresponda.
3.	Nivel Remunerativo	F-4; F-3, F-2 y F-1.
4.	DNI	Consignar lo que corresponda.
5.	E-mail	Cuenta de correo institucional del área a cargo.
6.	Teléfono	Teléfono y anexo del área.
7.	Fax	Consignar lo que corresponda.
8.	Resolución	Nº de Resolución de designación.
9.	Inicio	Fecha de inicio en la Municipalidad de Santiago de Surco.
	Hoja de Vida	
10.	Resumen	Consignar lo que corresponda.
11.	Profesión	Consignar lo que corresponda.
12.	Formación Académica	Título, especialidad, lugar, ciudad, finalización y extensión.
13.	Experiencia Laboral	Entidad, cargo, fecha de inicio y fecha fin.



9.4. Normas de publicación WEB en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE)

www.serviciosalciudadano.gob.pe

- a) El funcionario responsable de la elaboración del portal de Internet en la Municipalidad de Santiago de Surco (MSS), es el encargado de conducir el proceso de actualización de información de la MSS en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE), de acuerdo a lo establecido en el



Municipalidad de Santiago de Surco

numeral 5.1., artículo 5º, del Reglamento de la Ley N° 29091, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2008-PCM.

- b) El funcionario responsable de la elaboración del portal de Internet en la Municipalidad de Santiago de Surco, designará el "Administrador Institucional PSCE-MSS", quien deberá gestionar vía Internet el "nombre de usuario", "clave" y las coordinaciones pertinentes ante la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).
- c) El "Administrador Institucional PSCE-MSS", descargará vía Internet los manuales de usuario del PSCE, con el fin de leerlos y asegurar la correcta administración de la información de la municipalidad en el PSCE.
- d) El funcionario responsable de la elaboración del portal de Internet en la Municipalidad de Santiago de Surco, deberá supervisar las tareas del "Administrador Institucional PSCE-MSS" y se asegurará que este debidamente capacitado para cumplir sus funciones; en el caso, que la información publicada sea incorrecta el funcionario antes citado cometerá infracción grave, de acuerdo a lo establecido en el artículo 4º del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806.



En la Municipalidad de Santiago de Surco, el "Coordinador de Publicaciones WEB", invocado en el artículo 6º de la Directiva N° 004-2008-PCM/SGP, "Lineamientos para la uniformización del contenido de los portales de transparencia de las entidades públicas", aprobada por Resolución Ministerial N° 398-2008-PCM, será el encargado de gestionar ante el "Administrador Institucional PSCE-MSS" la publicación y actualización de información destinada al Portal de Servicios al Ciudadano (PSCE) relacionada con los tramites contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA); para ello previamente gestionará el visado de la información ante la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto o la que haga sus veces.



- f) El funcionario a cargo de área involucrada en brindar información destinada al Portal del Servicios al Ciudadano (PSCE), deberá supervisar el contenido de la citada información antes que el "Coordinador de Publicación WEB" la remita al "Administrador Institucional PSCE-MSS"; en el caso, que la información publicada sea incorrecta el funcionario antes citado cometerá infracción grave, de acuerdo a lo establecido en el artículo 4º del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806; asimismo, constituye infracción grave si el funcionario comete omisión de brindar información en el PSCE.



- g) En el Portal de Servicios al Ciudadano (PSCE), en el menú "Trámites por Poder - Gobiernos Locales"; en la opción "15. Lima" (departamento); en la opción "Lima" (provincia); en la opción "Distritos", en la opción "Municipalidad Distrital de SANTIAGO DE SURCO"; el "Administrador Institucional PSCE-MSS" registrará y actualizará los (14) campos de la opción antes mencionada, de acuerdo a la información que le proporcionará obligatoriamente el "Coordinador de Publicaciones WEB" del área





Municipalidad de Santiago de Surco

involucrada en trámites (procedimientos), de acuerdo a los criterios siguientes:

Nº	Ítem del trámite en el PSCE	Criterio
1.	Nombre del trámite	Es el equivalente a la columna del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) "Denominación del procedimiento".
2.	Objetivo del trámite	Este campo no existe en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), será formulado por el área competente en un lenguaje claro y sencillo para el entendimiento del ciudadano.
3.	Donde se realiza el trámite	Este campo no existe en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), será formulado por el área competente en un lenguaje claro para entendimiento del ciudadano. El área competente especificará los Centros de Atención Surcanos (CAS) o locales municipales donde se atiende cada trámite; indicando en cada caso: dirección y horario de atención.
4.	Costo	Es el equivalente a la columna del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA): "Derecho de trámite". El área competente especificará solo el porcentaje (%) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) aplicable en el costo del trámite.
5.	Documentos a presentar	Es el equivalente a la columna "Requisitos" del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). El área competente elaborará la lista ordenada de formatos (indicando la denominación oficial de estos), comprobantes de pago y otros documentos que debe presentar el ciudadano para iniciar el trámite.
6.	Pasos a seguir	Este campo no existe en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), tiene que ser formulado por el área competente en un lenguaje claro para entendimiento del

68 de 121





Municipalidad de Santiago de Surco

		ciudadano. Se refiere a la secuencia de pasos que debe seguir el ciudadano para la gestión del trámite.
7.	Calificación	Es la misma columna "Calificación" del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA); el área competente tiene que consignarse una de las tres opciones posibles: automático, silencio administrativo positivo y silencio administrativo negativo, indicando el número de días en los dos últimos casos.
8.	Inicio del trámite	Es el equivalente a la columna del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) "Dependencia donde se inicia el trámite". El área competente consignará la denominación actual del área.
9.	Unidad que evalúa el trámite	Este campo no existe en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). El área competente consignará la denominación actual del área que evalúa el trámite.
10.	Informes sobre el estado del trámite	Este campo no existe en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). El área competente consignará: números telefónicos y anexos en los cuales se brindará información del estado del trámite, incluyendo el horario de atención; asimismo consignará el correo electrónico del área donde se brindará también información del estado del trámite del ciudadano.



Nº	Ítem del trámite en el PSCE	Criterio
11.	Instancia que resuelve el trámite	Es el equivalente a la columna del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA): "Autoridad que aprueba el trámite". El área competente consignará la denominación actual del área que resuelve el trámite.
12.	Instancia que resuelve el recurso impugnatorio	Es el equivalente a la columna del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA): "Autoridad que resuelve el recurso impugnatorio". El área informante consignará las denominaciones de las áreas involucradas con



Municipalidad de Santiago de Surco

		el recurso de "apelación" y de "reconsideración".
13.	Base legal	Este campo no existe en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). El área competente indicará las normas principales que constituyen el marco legal del trámite.
14.	Observaciones	Este campo no existe en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). El área competente formulará las observaciones que considere pertinentes, en un lenguaje claro para entendimiento del ciudadano.

9.5. Funciones del coordinador de publicación WEB

- a) **Revisar** que la información destinada a publicación WEB elaborada por el área a la que representa, se ajuste a las normas contenidas en la presente directiva.
- b) **Coordinar** con el personal del área que elaboró la información destinada a publicación WEB, las modificaciones necesarias que permitan cumplir con las normas contenidas en la presente directiva.
- c) **Ejecutar** los pasos que le corresponden, descritos en el procedimiento para solicitar la publicación WEB de contenido, establecido en la presente directiva.
- d) **Gestionar** ante la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional o la que haga sus veces el visado de la información destinada a ser publicada en el Portal DE Transparencia y/o INTRANET (Portal del empleado) por conducto regular.
- e) **Remitir** oportunamente a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces la información visada, destinada a ser publicada en el Portal WEB y/o INTRANET (Portal del empleado) por conducto regular, en cumplimiento de las normas vigentes y de las necesidades de información de los vecinos y/o contribuyentes.
- f) **Coordinar** con la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, las acciones que permitan asegurar que la información aprobada y destinada a publicación WEB, este satisfactoriamente publicada de acuerdo a las especificaciones del requerimiento.
- g) **Verificar** que la información publicada en el Portal de Transparencia y en el Portal del Empleado (INTRANET) relacionada con el área a la que representa, este actualizada y cumpla con el contenido de la presente directiva.
- h) **Comunicar** oportunamente a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, que información del área a la que representa, debe darse de baja en el Portal WEB y/o INTRANET (Portal del empleado).





Municipalidad de Santiago de Surco

- i) **Gestionar ante el área a la que pertenece el "Administrador Institucional PEP-MSS"**, la información que debe ser actualizada en el Portal del Estado Peruano (PEP).
- j) **Gestionar ante el área a la que pertenece el "Administrador Institucional PSCE-MSS"**, la información que debe ser actualizada en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE).
- k) **Verificar** que la información relacionada con el área, publicada en el Portal del Estado Peruano (PEP) y en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE) y en el Portal del Empleado (INTRANET) este actualizada y cumpla con las normas contenidas en la presente directiva.
- l) **Administrar el archivo** histórico de las publicaciones WEB del área.

9.6. Normas que debe observar el coordinador de publicación WEB

a) Respetto a las disposiciones en materia de transparencia

Esta obligado a **conocer** la presente directiva y las disposiciones contenidas en la Directiva N° 004-2008-PCM/SGP y normas conexas en materia de transparencia de la información pública y accesibilidad para páginas Web.



b) Respetto a las características básicas de la información destinada a la publicación WEB

Verificar que la información destinada a la publicación WEB cumpla con lo dispuesto en el artículo 8° de la Directiva N° 004-2008-PCM/SGP, "Lineamientos para la uniformización del contenido de los portales de transparencia de las entidades públicas", aprobada por Resolución Ministerial N° 398-2008-PCM; mediante las características básicas siguientes:



- o La **facilidad de acceso**; es decir la forma de presentación de la información destinada a la publicación WEB debe tener un formato "amigable" que sea de fácil utilización y ubicación por parte de los ciudadanos y usuarios en general.



- o La **simplicidad**; es decir la información destinada a la publicación WEB debe utilizar en lo posible una terminología sencilla que sea de fácil comprensión por los ciudadanos y usuarios en general. Si se usan siglas describir el significado por lo menos una vez en la unidad documental.



- o La **veracidad**; es decir la información destinada a la publicación WEB debe ser veraz, debiendo estar actualizada de acuerdo a la frecuencia que corresponda en cada caso, así como mantener la información anterior para efectos de comparaciones que deseen hacer los ciudadanos y usuarios en general.



Municipalidad de Santiago de Surco

- o La **legalidad**; es decir la información destinada a la publicación WEB debe respetar el marco legal sobre la materia a la que se refiere.

c) Respeto a la redacción y ortografía de los textos

Verificar que la información destinada a publicación WEB tenga redacción clara, ortografía correcta e internamente guarde coherencia, además que cumpla con las características básicas establecidas en el artículo 8° de la Directiva N° 004-2008-PCM/SGP. La calidad de los textos de la información destinada a publicación WEB refleja el nivel profesional del área ante los ciudadanos y usuarios en general e incide en la imagen de la gestión y entidad municipal.

d) Respeto a la paginación de documentos (textos) y cuadros

Verificar que se aplique "paginación compuesta" en cada documento (texto) y cuadro destinado a publicación WEB, en el caso estén constituidos por más de una página; por ejemplo: para identificar la pagina 2 de un documento con un total de (05) páginas, la paginación podrá adoptar los formatos siguientes: "pág. 2 de 5"; "2/5"; "2-5".

e) Respeto al tamaño de los documentos

Verificar que en los documentos destinados a la publicación WEB, se haya considerado el tamaño A4 según la norma ISO 216 (ISO: International Organization for Standardization – Organización Internacional para la Estandarización) referida a los formatos de papel, cuyas dimensiones son: 210 mm. x 297 mm.; excepcionalmente los documentos destinados a la publicación WEB podrán considerar el tamaño A3 cuyas dimensiones son: 420 mm. x 297 mm., es decir el doble del tamaño del A4; y el tamaño A5, cuyas dimensiones son: 210 mm. x 148 mm., es decir la mitad de tamaño A4. La norma ISO 216 es derivada de la norma alemana DIN 476 (DIN: Deutsches Institut für Normung – Instituto Alemán de Normalización).

f) Respeto a los márgenes

Verificar que en los documentos destinados a la publicación WEB, se haya considerado 18 milímetros en el margen izquierdo como mínimo para facilitar el archivado en los casos el usuario descargue documentos del Portal WEB e imprima.

g) Respeto a la tipografía

Verificar que en los textos y gráficos destinados a la publicación WEB, se utilice la familia de letras o fuentes "arial" (incluyendo las variantes "arial narrow" y "arial black") o "Tahoma", para evitar la proliferación de diversos tipos de letra en las publicaciones WEB de la corporación por parte de las áreas informantes. Excepcionalmente se podrán usar otras fuentes en el caso el diseño gráfico lo amerite.



Municipalidad de Santiago de Surco

h) Respeto a los colores aplicados en los textos y gráficos

Verificar que en los textos y gráficos destinados a la publicación WEB, se apliquen los colores de la "gama cromática" determinada por la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional o la que haga sus veces, de acuerdo al modelo de color RGB (Red = rojo; Green = verde y Blue = azul).

i) Respeto a los elementos de identidad institucional

Verificar que en los textos y gráficos destinados a la publicación WEB, la aplicación del escudo de la municipalidad, el logotipo y el lema (slogan) se ciñan a los criterios que determine la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional o la que haga sus veces.

j) Respeto a los cuadros (tablas o matrices)

Verificar que los cuadros destinados a la publicación WEB, se ajusten a los criterios de colores, tipografía y elementos de identidad institucional; además el coordinador verificará que los títulos absuelvan las preguntas: ¿Qué?, ¿Dónde? y ¿Cuándo?; y que se precisen la(s) "fuente(s) de información" en los casos que corresponda. En el caso que los cuadros estén constituidos por más de una página, verificar la aplicación de la "paginación compuesta", tamaño de papel A4 y se haya reservado 18 milímetros como mínimo, en el margen izquierdo o margen superior (según corresponda) para facilitar el archivado en los casos el usuario descargue el cuadro del Portal WEB e imprima.



k) Respeto a los formatos o formularios

Verificar que los formatos destinados a la publicación WEB, se ajusten a los criterios en materia de colores, tipografía, paginación, márgenes, elementos de identidad institucional, textos y tablas, descritos en la presente directiva.

l) Respeto a los archivos de imágenes digitales (fotografías)

Verificar que las fotos digitalizadas destinados a la publicación WEB, estén en formato JPEG (Joint Photographic Experts Group); que no excedan los 100 Kb. y que se adjunte información que absuelva las siguientes preguntas: ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Dónde? y ¿Cuándo?; verificar la redacción y ortografía de la descripción de la fotografía; así como la definición del orden de publicación en el caso de envío masivo de fotografías digitales para ser publicados en el Portal WEB.

m) Respeto a los archivos de video

Verificar los archivos de video destinados a la publicación WEB, estén en el formato FLV (Flash Video); que tengan una duración máxima de (05) minutos; un tamaño de (320 x 240) pixeles; y que se adjunte información que absuelva las siguientes preguntas: ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Dónde? y



Municipalidad de Santiago de Surco

¿Cuándo?; verificar la redacción y ortografía de la descripción del contenido del video; así como la definición del orden de publicación, en el caso de envío masivo de videos para ser publicados en el Portal WEB. En el caso que se requiera publicar un video en el Portal WEB, cuya duración exceda los (05) minutos, el área de publicación de contenidos WEB procederá a particionar el archivo, con el fin de evitar que la navegación del Portal WEB se afecte.

n) Respecto a la publicación de proyectos normativos de la Municipalidad de Santiago de Surco

1. Verificar que la información destinada a la publicación WEB relacionada con proyectos normativos de la municipalidad, cumpla con lo dispuesto en el numeral 2, artículo 14º del Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

2. Verificar que toda la documentación relacionada con el proyecto normativo debe estar paginada e impresa en papel membretado (según el Art. 2º de la Resolución N° 257-2007-RASS, que modifica el anexo N° 04 denominado "modelo de papel membretado" de la Directiva N° 002-2006-MSS Normas y Procedimiento para el uso, elaboración, presentación y remisión de comunicaciones escritas), con el fin de hacer "referencia a la entidad pública bajo la cual se propone el proyecto de norma" (Municipalidad de Santiago de Surco).



3. Verificar que cada página del proyecto normativo este visada con sello del área formuladora y rubricada por el funcionario responsable de esta.

4. Con el fin de uniformizar criterios, verificar que se cumpla con el siguiente "contenido" del proyecto de norma:



a. Título del proyecto de norma en mayúsculas: "PROYECTO DE....".

b. Subtítulo del proyecto de norma: "ÁREA FORMULADORA:....".

c. "EXPOSICIÓN DE MOTIVOS", del proyecto de norma; que debe contener el objetivo de la norma proyectada, la descripción de los temas que involucra el proyecto de norma y otros aspectos que el área formuladora considere pertinentes tales como: antecedentes; situación actual; conclusiones; costo beneficio, etc.



d. PROYECTO DE NORMA, propiamente dicho (comprende el dispositivo sin numerar, el texto de la norma proyectada y los anexos en los casos que corresponda).

e. PLAZO para la recepción de comentarios del proyecto de norma.



f. Nombre de la PERSONA encargada de recibir los comentarios y la cuenta de correo electrónico a la cual los ciudadanos deben dirigir sus comentarios del proyecto de norma.



Municipalidad de Santiago de Surco

- Remitir oportunamente al área de publicación WEB, los correos electrónicos conteniendo los comentarios emitidos por los ciudadanos respecto a los proyectos de normas publicadas en el Portal de Transparencia y los correos electrónicos de respuesta del área formuladora del proyecto de norma.

9.7. Procedimiento para solicitar publicación WEB de contenido

DEL COORDINADOR DE PUBLICACIÓN WEB

- Descargar el formato "Solicitud de Publicación WEB" (PW) imprimir y llenar (02) ejemplares.
- En el literal "A", del formato PW, dentro del casillero 1., escribir el nombre del coordinador WEB del área; dentro del casillero 2., escribir la denominación del área que elaboró el contenido destinado a publicación WEB; dentro del casillero 3., escribir el título del contenido o la descripción del asunto o tema que se requiere publicar y dentro del casillero 4., escribir la justificación o sustento de la necesidad de publicación WEB de la solicitud.
- En el literal "A", del formato PW, en la sección identificada con el numeral 5. "Formato del archivo, cantidad y título o descripción del contenido"; marcar con "x" aquellos formatos de archivo que conforman el contenido (por ejemplo si el "contenido" esta integrado por un archivo "Word" y un archivo "Excel", marcar con "x": el casillero ".doc" y el casillero ".xls"); a continuación detallar la información según los criterios siguientes:



- Formato ".doc" (Word):



Escribir el número total de páginas del documento destinadas a publicación WEB, rellenar con ceros a la izquierda en el caso sea necesario; por ejemplo, si el archivo tiene 15 páginas, escribir "015"; a continuación escribir sobre la línea el título del documento o en su defecto una breve descripción que permita entender de que se trata el archivo; por ejemplo: "Memorándum Circular N° 006-2009-GM-MSS".



- Formato ".pdf" (Portable Document Format – Formato de Doc. Portátil):

Escribir el número total de páginas del documento destinadas a publicación WEB; escribir sobre la línea el título del documento o en su defecto una breve descripción que permita entender de que se trata el archivo.



- Formato ".xls" (Excel):

Escribir el número total de hojas (pestañas) del documento destinadas a publicación WEB; a continuación escribir la suma de las páginas de impresión; por ejemplo: si el archivo tiene (02) hojas, que constituyen (02) anexos, donde el primero consta de (03) páginas de impresión y el



Municipalidad de Santiago de Surco

segundo (04) hojas de impresión, entonces anotar "007" en los casilleros rotulados con "Nº total de paginas de impresión"; a continuación escribir sobre la línea una breve descripción que permita entender de que se trata las hojas (pestañas) del archivo.

4. Formato ".jpg" o ".jpeg" (Joint Photographic Experts Group):

Escribir el número total de archivos (imágenes o fotos) destinadas a publicación WEB; escribir sobre la línea el asunto asociado con las fotos o imágenes.

5. Formatos de video: ".vob" o ".avi"

Marcar con "x" en el casillero correspondiente si el formato del archivo de video es ".vob" (DVD-Video Object" o "Versioned Object Base) o ".avi" (Audio Video Interleave); escribir el número de videos destinados a publicación WEB; y escribir el asunto asociado al video o videos que permita entender de que se trata el archivo o los archivos.

6. Otro formato

En el caso el formato de archivo no corresponda a ninguno de los casos descritos anteriormente; marcar con "x" en el casillero "otro"; escribir sobre la línea el tipo de formato del archivo; escribir el tipo de unidad de medida del formato antes definido; escribir el número total de unidades y escribir sobre la línea una breve descripción que permita entender de que se trata el archivo.



4. En el literal "A", del formato PW, en la sección identificada con el numeral 6. "Remisión de archivos magnéticos"; marcar con "x" en el casillero que corresponda, la modalidad a través la cual se remite la información destinada a publicación WEB (contenido) y detallar aplicando los criterios siguientes:



1. CD (Compact Disk – Disco compacto)

Escribir el número de unidades (discos CD) remitidos que contienen la información destinada a publicación WEB.



2. DVD (Digital Versatile Disc - Disco Versátil Digital)

Escribir el número de unidades (discos DVD) remitidos que contienen la información destinada a publicación WEB.



3. e-mail (correo electrónico institucional)

Escribir el número de correos electrónicos a los cuales se adjuntan los archivos el que contienen la información destinada a publicación WEB.

4. Otro



Municipalidad de Santiago de Surco

Escribir sobre la línea otro tipo de medio magnético que contiene la información y el número de unidades correspondiente.

5. En el literal "A", del formato PW, en el numeral 7. "Remisión de archivos físicos"; marcar con "x" si se remite o no la documentación física (impresa) del contenido que se solicita publicar (adjuntada al formato PW); y seguidamente escribir el número total de páginas.
6. En el literal "A", del formato PW, en el numeral 8. "Destino del contenido"; marcar con "x" el cual de los portales se publicará el contenido.
7. En el literal "A", del formato PW, en el numeral 9. "Sección o ubicación para publicar el contenido"; precisar en que parte se desea la publicación; por ejemplo, para publicar una Resolución de Alcaldía en el Portal de Transparencia, la especificación se escribirá de la siguiente forma: "LA MUNICIPALIDAD / TRANSPARENCIA / NORMAS / EMITIDAS / RESOLUCIONES DE ALCALDÍA."
8. En el literal "A", del formato PW, en el numeral 10. "Fecha inicial de publicación"; escribir numéricamente lo que corresponda aplicando el formato día, mes y año.



9. En el literal "A", del formato PW, en el numeral 11. "Fecha final de publicación"; escribir numéricamente lo que corresponda aplicando el formato día, mes y año.
10. Gestionar la firma de la solicitud PW, ante al funcionario a cargo del área que elaboró el contenido destinado a publicación WEB, quien estampará el sello de Vº Bº y firmará dentro del casillero 12.



11. Gestionar aprobación de solicitud PW (incluyendo la documentación adjuntada y/o los archivos magnéticos) ante el revisor de contenidos de la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional.



DEL REVISOR DE CONTENIDOS

12. Revisa el contenido de acuerdo a la política y a las disposiciones que integran la presente directiva.
13. En el literal "B", del formato PW, en el numeral 13.; escribir el nombre del revisor sobre la línea.
14. En el literal "B", del formato PW, en el numeral 14. "Aprobación de publicación WEB"; marca con "x" lo que corresponda; si es "no", devuelve el material revisado al coordinador WEB y escribe porque es rechazada la solicitud; si es "si", gestiona firma de Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional quien estampará el sello de Vº Bº y firmará dentro del casillero 15.





Municipalidad de Santiago de Surco

DEL COORDINADOR DE PUBLICACIÓN WEB

15. Gestiona la entrega del formato PW visado por la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional (incluyendo la documentación adjunta y/o los archivos magnéticos) ante la Gerencia de Tecnologías de la Información en su calidad de área de publicación WEB.

DE LA SECRETARIA DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

16. Revisa el formato PW y la documentación adjunta y/o los archivos magnéticos; en el literal "C", del formato PW, en el numeral 16., marca con "x" en "Si", si la documentación esta conforme; caso contrario marca con "x" en "No" y escribe sobre la línea que omisión se ha detectado u observaciones que considere pertinentes.
17. En el literal "C", del formato PW, en el recuadro 17. "Requiere digitalización", marcar con "x" en "Si", si la documentación requiere ser digitalizada (escaneada); este servicio de apoyo sólo se brinda a las áreas que no disponen de medios para escanear su información; caso contrario marcar con "x" en "No".
18. En el literal "C", del formato PW, en el recuadro 18. coloca el sello fechador de la Gerencia de Tecnologías de la Información escribe la hora de recepción y firma.



19. Realiza proceso de digitalización de documentos (escaneo), en el caso corresponda.

20. Registra la recepción del formato PW y la documentación y deriva.



DEL WEB MASTER

21. En el literal "D", del formato PW, en la sección 19., escribe la fecha y la hora de recepción del formato PW y la documentación física y/o magnética.
22. En el literal "D", del formato PW, en el recuadro 20. "Requiere procesamiento", marcar con "x" en "Si", si los archivos magnéticos requieren ser procesados previamente (por ejemplo edición de videos) y en el numeral 21. precisar sobre la línea que proceso se realizará; caso contrario marcar con "x" en "No".
23. En el literal "D", del formato PW, en el numeral 21. "Observaciones antes de publicación WEB", escribir lo que considere pertinente sobre la línea.
24. En el literal "D", del formato PW, firma dentro del recuadro 22.
25. Publica el contenido solicitado de acuerdo a las especificaciones contenidas en el formato PW y devuelve documentación a la secretaria para archivo.





Municipalidad de Santiago de Surco

10. De las acciones previas y posteriores a la adquisición de equipos de cómputo

10.1. Definiciones

a) Adquisición

Contrato bilateral, en el que una de las partes (vendedor) se obliga a la entrega de un bien y la otra parte (comprador) se compromete a pagar el precio del bien en dinero; en la administración pública toda "adquisición", se encuentran regulada por ley; es bilateral, porque genera obligaciones de las partes; es onerosa, es decir no son transferencia de bienes gratuitas (caso contrario sería una donación); es consensual, porque existe consentimiento de las partes; es conmutativa, porque el precio que paga el comprador por el bien, es equivalente al valor del bien que transfiere el "vendedor".

b) Especificaciones técnicas

Constituye el conjunto de normas (estándares) y exigencias que deben observarse en la ejecución de obras, elaboración de estudios, fabricación de equipos, adquisición de bienes, etc.; para fines de la presente directiva, se entiende por "especificaciones técnicas" de equipos de cómputo, las características que deben considerarse en el proceso de adquisición de equipos de cómputo que tengan condiciones de calidad y modernidad para cumplir con los fines para los que son requeridos, desde el momento en que son adquiridos, por un tiempo de duración determinado y previsible; asimismo estén en concordancia con la realidad tecnológica de la municipalidad y se ajusten a las políticas y estándares en materia de infraestructura tecnológica. Las "especificaciones técnicas" de equipos de cómputo son determinadas por la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces a solicitud del área interesada.



c) Marca

Constituye el símbolo y/o texto registrado(s) legalmente que sirve para identificar en el mercado "productos" o "servicios", diferenciándolos de los productos y servicios con los cuales compete. La "marca" puede estar conformada por una palabra, combinaciones de palabras, imágenes, figuras, símbolos, letras, cifras o, incluso formas determinadas de envases, envolturas o de formas de presentación de los productos.



d) Producto

Bienes o artículos asociados a una "marca" y que a través de ésta el consumidor los va a identificar en el mercado.



e) Servicio

Conjunto de actividades identificadas con una "marca", realizados por una entidad y cuyos beneficios están dirigidos a terceros.





Municipalidad de Santiago de Surco

10.2. Normas aplicables a la adquisición de equipos de cómputo

- a) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, **esta prohibida** de gestionar la compra o adquisición de equipos de cómputo (computadoras, impresoras y otros) solicitadas por las áreas; con las excepciones siguientes:
1. En el caso de la adquisición de equipos de cómputo de la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces y de las Subgerencias adscritas.
 2. En el caso de la adquisición de equipos de cómputo y dispositivos de comunicaciones destinados a prestar servicio a todas las áreas de la municipalidad o a un conjunto de ellas; por ejemplo: servidores de aplicaciones (destinado al alojamiento de sistemas informáticos).
- b) El funcionario responsable del área que requiere la adquisición de equipos de cómputo deberá solicitar ante la Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces, el inicio del proceso de adquisición respectiva, adjuntando las "especificaciones técnicas" de los equipos de cómputo requeridos elaborada por la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces.



La solicitud de elaboración de "especificaciones técnicas" de equipos de cómputo dirigida a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, no deberá invocar "marcas comerciales" ni modelos asociados a estas marcas; tampoco fabricantes determinados, ni descripción alguna que oriente la adquisición de los equipos de cómputo requeridos ni de los componentes internos de estos (Art. 41° Decreto Supremo N° 013-2001-PCM).

- d) Las "especificaciones técnicas" de los equipos de cómputo, solicitadas por las áreas y elaborado por la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, no deberán invocar marcas comerciales ni modelos asociados a estas marcas; tampoco fabricantes determinados, ni descripción alguna que oriente la adquisición de los equipos de cómputo requeridos ni de los componentes internos de estos (Art. 41°, del Decreto Supremo N° 013-2001-PCM).



- e) El funcionario responsable del área que requiere la adquisición de equipos de cómputo, deberá gestionar la asignación presupuestal ante la instancia correspondiente, tomando como referencia las cotizaciones elaboradas por la Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces.



- f) La Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces ejecutará el proceso de adquisición del equipo de cómputo solicitada por el área interesada con las características definidas por la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces.





Municipalidad de Santiago de Surco

10.3. Procedimiento para la adquisición de equipos de cómputo

AREA REQUIRENTE

- a) El funcionario responsable del área que requiere la adquisición de equipos de cómputo solicita por escrito a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, la elaboración de las "especificaciones técnicas" y en la solicitud el funcionario citado incluirá lo siguiente:
1. La definición del tipo de uso o usos en cada uno de los equipos de cómputo requeridos; por ejemplo: ofimático (procesamiento de textos, hojas electrónicas de cálculo, presentaciones, etc.); atención al público con sistemas informáticos identificados; diseño asistido por computadora (planos, mapas, etc.); diseño gráfico; procesamiento de imágenes, audio y video; etc.
 2. La cantidad de equipos de cómputo por tipo; por ejemplo: (02) computadoras de escritorio y (01) impresora de inyección de tinta.



GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- b) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, elabora las "especificaciones técnicas" de los equipos de cómputo solicitados por el área interesada, considerando en cada caso de manera obligatoria el sistema operativo y la herramienta ofimática base.
- c) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, remitirá las "especificaciones técnicas" elaboradas al área requirente.

AREA REQUIRENTE

- d) El funcionario responsable del área que requiere la adquisición de equipos de cómputo solicita que sean cotizados ante la Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces, remitiendo las "especificaciones técnicas" invocadas en el literal anterior.



SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTOS

- e) La Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces, cotiza los equipos de cómputo solicitados por el área interesada, considerando las "especificaciones técnicas" recibidas.



AREA REQUIRENTE

- f) El funcionario responsable del área que requiere la adquisición de equipos de cómputo, dispone que a través del sistema informático administrativo se emita el documento denominado "Requerimiento de compra".





Municipalidad de Santiago de Surco

- g) El funcionario responsable del área que requiere la adquisición de equipos de cómputo gestiona el visado del documento denominado "Requerimiento de compra", de acuerdo de las situaciones siguientes:
1. Si el total del monto de los equipos de cómputo cotizados es menor o igual a (01) UIT (Unidad Impositiva Tributaria); gestiona el visado de la Subgerencia de Presupuesto o lo que haga sus veces.
 2. Si el total del monto de los equipos de cómputo cotizados es mayor a la (01) UIT (Unidad Impositiva Tributaria); gestiona la aprobación ante la Gerencia de Administración y Finanzas o lo que haga sus veces.
- h) El funcionario responsable del área que requiere la adquisición de equipos de cómputo, gestiona la partida presupuestal correspondiente.

SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTOS



La Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces, ejecuta el proceso de adquisición de los equipos de cómputo solicitados por el área interesada.

- j) La Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces, a través del área de almacén central recibe los equipos de cómputo por parte del proveedor y procederá a registrar el ingreso de dichos equipos.

10.4. Procedimiento para el retiro de equipos de cómputo del almacén central

SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTOS



- a) La Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces, a través del área de almacén central comunica a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, el internamiento de equipos de cómputo originados por el procedimiento de solicitud de adquisición de equipos de cómputo iniciado por una área interesada.

GERENCIA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



- b) El técnico de soporte asignado a verificar los equipos de cómputo ingresados en el almacén central, solicitados por el área interesada, recibe del técnico de almacén la orden de compra (O/C) y la guía de remisión y procederá a comparar la información contenida en dichos documentos; asimismo inspeccionará los equipos de cómputo, abriendo los embalajes respectivos, revisando si se encuentran los manuales de usuario, los accesorios y otros componentes relacionadas con la adquisición. El técnico de soporte no desmontará ningún equipo para revisión, para evitar que se pierda la garantía del proveedor.





Municipalidad de Santiago de Surco

- c) El técnico de soporte asignado al culminar la verificación de los equipos de cómputo ingresados en el almacén central, procede a comunicar al área interesada que inicie el proceso de "retiro de almacén" de los equipos de cómputo requeridos por esta.

AREA INTERESADA

- d) El funcionario responsable del área interesada dispone que a través del sistema informático administrativo se inicie el proceso de "retiro de almacén" y se emita el documento denominado: "Requerimiento de materiales del almacén central"; dicho documento es visado por el Gerente de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces.
- e) El funcionario responsable del área interesada designa un trabajador para el retiro del almacén central de los equipos de cómputo adquiridos.
- f) El funcionario responsable del área interesada gestiona el servicio de movilidad que permita trasladar al almacén central al representante del área a su cargo; el técnico de soporte y los equipos de cómputo que se retirarán.



SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- g) El técnico de soporte asignado al retiro de los equipos de cómputo del almacén central se traslada con el representante del área en la movilidad gestionada por el jefe de este último.



- h) En el almacén central, el técnico de soporte asignado al retiro de los equipos de cómputo, procede a efectuar una revisión final y firmará el documento denominado "Pedido Comprobante Salida" (PECOSA) emitido por el almacén central a través del sistema informático administrativo.

- i) El representante del área interesada, el técnico de soporte asignado y los equipos de cómputo retirados del almacén se trasladan con destino al local municipal donde los equipos de cómputo serán instalados.



- j) El técnico de soporte procede a instalar los equipos de cómputo; luego los somete a pruebas; en el caso, el funcionamiento de un equipo de cómputo no sea conforme, comunica a la Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces para que realice las coordinaciones con el proveedor para las medidas correctivas que corresponden.

AREA INTERESADA

- k) El funcionario responsable del área interesada firma la conformidad, con el fin que se ejecute el proceso de pago al proveedor.

- l) El funcionario responsable del área interesada firma la conformidad del servicio de instalación de equipos de cómputo, realizado por el personal de la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces.



Municipalidad de Santiago de Surco

11. De las acciones previas y posteriores a la adquisición de licencias de software

11.1. Definiciones

a) Adquisición

Contrato bilateral, en el que una de las partes se obliga a la entrega de un bien y la otra parte se compromete a pagar el precio del bien; en la administración pública toda "adquisición", se encuentran regulada por ley.

b) Informe Técnico Previo de Evaluación de Software

Constituye el requisito para el inicio de un proceso de adquisición de software en las entidades de la administración pública; de acuerdo al artículo 6º del Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28612 – Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software de la administración pública.



El Informe Técnico Previo de Evaluación de Software es elaborado por la "Oficina de informática" de la institución a solicitud del área interesada; en el caso de la Municipalidad de Santiago de Surco, le corresponde a la Gerencia de Tecnologías de la Información (o la que haga sus veces).

El Informe Técnico Previo de Evaluación de Software contiene principalmente la descripción de la necesidad que se pretende satisfacer derivada del requerimiento formulado por el área interesada; además contiene los productos de software alternativo comparables (sin incluir proveedores); contiene también el análisis comparativo obtenido al aplicarse la metodología establecida en la "Guía Técnica Sobre Evaluación de Software para la Administración Pública", aprobada por Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM, en el caso corresponda; contiene el análisis comparativo de costo-beneficio que considera como mínimo los aspectos de: licenciamiento, hardware necesario para su funcionamiento, soporte y mantenimiento externo, personal y mantenimiento interno y capacitación.



c) Licencia de software

Documento físico y/o digital cuya posesión faculta al uso del programa en ella descrito y establece las reglas básicas a las cuales está sometida la utilización del programa de cómputo y sus correspondientes limitaciones. Está identificada como "Licencia o Contrato de Licencia".



d) Software

Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora (Diccionario de la Real Academia Española).



Municipalidad de Santiago de Surco

11.2. Normas aplicables a la adquisición de licencias de software

- a) Para fines de la presente directiva, los principios que rigen la adquisición de licencias de software en la Municipalidad de Santiago de Surco son los siguientes:

1. Vigencia tecnológica

Las licencias de software solicitadas por las áreas, deberán reunir las condiciones que permitan cumplir los fines para los cuales son requeridas; desde el momento en que son adquiridas, por un previsible y determinado tiempo de duración y si fuera el caso, con la posibilidad de adecuarse, integrarse y actualizarse con los avances tecnológicos.

2. Trato Justo e igualitario

Todo postor de licencias de software debe tener condiciones semejantes a las de los demás postores; esta prohibida la existencia de privilegios, ventajas o prerrogativas, salvo las excepciones de ley.

3. Libre concurrencia de postores

En los procedimientos de adquisiciones de licencias de software se incluirán regulaciones que fomenten la más amplia, objetiva e imparcial concurrencia, pluralidad y participación de los postores potenciales



- b) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces y sus subgerencias adscritas, **están prohibidas** de gestionar la compra o adquisición de licencias de software solicitadas por las áreas; con las excepciones siguientes:

1. En el caso de la adquisición de licencias de software destinados a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces y de las Subgerencias adscritas.

2. En el caso de la adquisición de licencias de software relacionadas con servicios o actividades que involucren a todas las áreas de la municipalidad o a un conjunto de ellas; por ejemplo: licencias de software para la administración de copias de respaldo o de seguridad de datos (backup).



- c) Toda adquisición de licencias de software que pretenda ser llevada a cabo por las áreas de la Municipalidad de Santiago de Surco requerirá de un **"Informe Técnico Previo de Evaluación de Software"**, que debe ser emitido por la Gerencia de Tecnologías de la Información, o la que haga sus veces. De ser necesario, se requerirá el apoyo de la Gerencia de Administración y Finanzas o la que haga sus veces; en concordancia con el artículo 6° del Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el





Municipalidad de Santiago de Surco

Reglamento de la Ley N° 28612 – Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software de la administración pública.

- d) Cada funcionario responsable del área que requiere la adquisición de licencias de software, solicitará por escrito al Gerente de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces, la elaboración del "Informe Técnico Previo de Evaluación de Software" como requisito previo para el inicio del proceso de adquisición de licencia de software. El Gerente de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces visará el "Informe Técnico Previo de Evaluación de Software" elaborado por el Subgerente de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces.
- e) El Gerente de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces, elaborará el "Informe Técnico Previo de Evaluación de Software", en los casos de que sea necesaria la adquisición de licencias de software relacionados con el ámbito funcional de su competencia; por ejemplo: lenguajes de programación. El Gerente de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces elaborará y visará el "Informe Técnico Previo de Evaluación de Software".



f) Para fines de la presente directiva, la denominación "Informe Previo de Evaluación de la Oficina de Informática", invocada en el artículo 5° de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública; es equivalente a la denominación "Informe Técnico Previo de Evaluación de Software", invocada en el Título II, del Reglamento de la Ley N° 28612, aprobado por Decreto Supremo N° 024-2006-PCM; esta última denominación es la que se aplicará en el proceso de adquisición de licencias de software de la Municipalidad de Santiago de Surco.



- g) Adicionalmente a los (10) ítems que comprenden el contenido mínimo del Informe Técnico Previo de Evaluación de Software, establecido en el artículo 7° del Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28612; para la elaboración del citado informe, el área responsable de la evaluación considerará los aspectos siguientes:

1. Utilizará papel membretado (según el Art. 2° de la Resolución N° 257-2007-RASS, que modifica el anexo N° 04 denominado "modelo de papel membretado" de la Directiva N° 002-2006-MSS, Normas y Procedimiento para el uso, elaboración, presentación y remisión de comunicaciones escritas).
2. Aplicará paginación compuesta.
3. Escribirá en mayúsculas en calidad de título, el tipo o descripción de la licencia de software que el área interesada pretende adquirir, dicho título estará después del número correlativo del informe y antes del primer ítem de informe (nombre del área).





Municipalidad de Santiago de Surco

4. Después de título descrito en el numeral anterior, escribirá como subtítulos lo siguiente:

4.1. "Área solicitante:" y a continuación la denominación del área solicitante

4.2. "Referencia:" y a continuación la nomenclatura del documento mediante el cual, el área interesada solicita el "Informe Técnico Previo de Evaluación de Software".

h) El Gerente de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces, dispondrá que el "Informe Técnico Previo de Evaluación de Software", elaborado, visado, firmado y remitido al área interesada, sea escaneado y publicado en el Portal de Transparencia de la Municipalidad de Santiago de Surco, antes que se inicie la convocatoria del proceso de selección correspondiente, en cumplimiento del artículo 8º del Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28612.



i) Cada funcionario responsable del área que requiere la adquisición de licencias de software; formulará y remitirá su requerimiento a la Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces, de acuerdo a lo establecido en el artículo 12º del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N° 083-2004-PCM; adjuntando obligatoriamente el "Informe Técnico Previo de Evaluación de Software"; de acuerdo a lo establecido en el artículo 7º del Decreto Supremo N° 024-2006-PCM; asimismo verificará que dicho informe este publicado en el Portal de Transparencia a través del "Coordinador de Publicación WEB" que representa al área a su cargo.



j) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, aplicará las normas complementarias que emita la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) para el efectivo cumplimiento del Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.

11.3. Procedimiento para solicitar adquisición de licencias de software

AREA SOLICITANTE



a) El funcionario responsable del área que requiere la adquisición de licencias de software, solicita por escrito a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, la elaboración del "Informe Técnico Previo de Evaluación de Software" y en la solicitud el funcionario citado incluirá obligatoriamente lo siguiente:



1. La especificación del tipo de software requerido. A continuación se presentan algunos tipos de software requeridos frecuentemente:



Municipalidad de Santiago de Surco

- 1.1. Software ofimático; comprende procesador de textos, hoja electrónica de cálculo, generador de diapositivas, etc.
- 1.2. Software visualizador de documentos digitales (archivos PDF).
- 1.3. Software de administración y gestión de proyectos; comprende cronogramas, diagramas de gantt, cálculo de "ruta crítica", etc.
- 1.4. Software de información jurídica peruana; comprende las funciones de búsqueda de normas legales y concordancias.
- 1.5. Software para dibujo vectorial; comprende organigramas, diagramas, formatos, planos de distribución física o layouts; etc.
- 1.6. Software de diseño asistido por computadora (computer aided design); bidimensional (2D) o tridimensional (3D); destinado al dibujo arquitectónico.
- 1.7. Software visualizador GIS (Geographics Information System - Sistema de Información Geográfica); para la visualización de mapas.
- 1.8. Software para el diseño gráfico o edición gráfica; destinado al dibujo artístico profesional, artes gráficas, etc.
- 1.9. Software de edición de imágenes y fotografías; comprende el procesamiento de imágenes digitalizadas.
- 1.10. Software de edición de audio y/o video; comprende el procesamiento de archivos de audio y video en formatos diversos.



2. La descripción de la necesidad que pretende satisfacer con la adquisición de las licencias de software.
3. El número de computadoras del área, en las cuales se necesita instalar el software comercial requerido.

GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- b) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, elabora el "Informe Técnico Previo de Evaluación de Software".
- c) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, remite el "Informe Técnico Previo de Evaluación de Software" por conducto regular al área solicitante.
- d) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, dispone la publicación en el Portal de Transparencia del "Informe Técnico Previo de Evaluación de Software".



AREA SOLICITANTE



Municipalidad de Santiago de Surco

- e) El funcionario responsable del área que requiere la adquisición de licencias de software solicita que estos sean cotizados ante la Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces, remitiendo el "Informe Técnico Previo de Evaluación de Software".

SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTOS

- f) La Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces, cotiza las licencias de software solicitados por el área interesada, considerando el contenido del "Informe Técnico Previo de Evaluación de Software".

AREA SOLICITANTE

- g) El funcionario responsable del área que requiere la adquisición de licencias de software, dispone que a través del sistema informático administrativo se emita el documento denominado "Requerimiento de compra".
- h) El funcionario responsable del área que requiere la adquisición de licencias de software gestiona el visado del documento denominado "Requerimiento de compra", de acuerdo de las situaciones siguientes:



1. Si el total del monto de las licencias de software cotizados es menor o igual a (01) UIT (Unidad Impositiva Tributaria), gestiona el visado de la Subgerencia de Presupuesto o lo que haga sus veces.
2. Si el total del monto de las licencias de software cotizados es mayor a la (01) UIT (Unidad Impositiva Tributaria), gestiona la aprobación ante la Gerencia de Administración y Finanzas o lo que haga sus veces.



- i) El funcionario responsable del área que requiere la adquisición de licencias de software, gestiona la partida presupuestal correspondiente.

SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTOS

- j) La Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces, ejecuta el proceso de adquisición de licencias de software solicitados por el área interesada.
- k) La Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces, a través del área de almacén central recibe los equipos de cómputo por parte del proveedor y procede a registrar el ingreso de las licencias de software.



11.4. Procedimiento para el retiro de licencias de software del almacén central

SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTOS

- a) La Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces, a través del área de almacén central comunica a la Gerencia de Tecnologías de la





Municipalidad de Santiago de Surco

Información o la que haga sus veces, el internamiento de licencias de software originados por el procedimiento de solicitud de adquisición de licencias de software iniciado por una área interesada.

GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- b) El técnico de soporte asignado a verificar las licencias de software ingresados en el almacén central, solicitados por el área interesada, recibe del técnico de almacén la orden de compra (O/C) y la guía de remisión y procederá a comparar la información contenida en dichos documentos; asimismo inspeccionará las licencias de software, abriendo los embalajes respectivos, revisando si se encuentran los manuales de usuario, los discos ópticos y otros componentes relacionadas con la adquisición.
- c) El técnico de soporte asignado al culminar la verificación de los equipos de cómputo ingresados en el almacén central, procede a comunicar al área interesada que inicie el proceso de "retiro de almacén" de las licencias de software requeridos por esta.

ÁREA INTERESADA



El funcionario responsable del área interesada dispone que a través del sistema informático administrativo se inicie el proceso de "retiro de almacén" y se emita el documento denominado: "Requerimiento de materiales del almacén central"; dicho documento es visado por el Gerente de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces.

- e) El funcionario responsable del área interesada designa un trabajador para el retiro del almacén central de las licencias de software.
- f) El funcionario responsable del área interesada gestiona el servicio de movilidad que permita trasladar al almacén central; al representante del área a su cargo; el técnico de soporte y las licencias de software que se retirarán.



GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



- g) El técnico de soporte asignado al retiro de las licencias de software del almacén central se traslada con el representante del área en la movilidad gestionada por el jefe de este último.
- h) En el almacén central, el técnico de soporte asignado al retiro de las licencias de software, procede a efectuar una revisión final y firmará el documento denominado "Pedido Comprobante Salida" (PECOSA) emitido por el almacén central a través del sistema informático administrativo.



- i) El representante del área interesada, el técnico de soporte asignado y las licencias de software retiradas del almacén se trasladan con destino al local municipal donde las licencias de software serán instaladas.



Municipalidad de Santiago de Surco

- j) El técnico de soporte procede a instalar las licencias de software en los equipos de cómputo que han sido previamente definidos por el área solicitante; en el caso, el funcionamiento del software no sea conforme, comunica a la Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces para que realice las coordinaciones con el proveedor para las medidas correctivas que correspondan.

AREA INTERESADA

- k) El funcionario responsable del área interesada firma la conformidad, con el fin que se ejecute el proceso de pago al proveedor.
- l) El funcionario responsable del área interesada firma la conformidad del servicio de instalación de licencias de software, realizado por el personal de la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces.

GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



- m) El técnico de soporte asignado a la instalación de las licencias de software registra y guarda los discos ópticos, los manuales y toda la documentación relacionada con las licencias de software.

12. De la seguridad de la información

12.1. Definiciones



a) Activo

Algo que tenga valor para la organización. (ISO / IEC 13335-1:2004).

Fuente: Términos y definiciones: NTP-ISO/ IEC 17799: 2007 EDI. Tecnologías de la Información, Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2ª Edición*

b) Activo informático

Bienes de una organización, que se encuentran relacionados directa o indirectamente con la actividad informática, entre ellos se cuentan:

1. La información mecanizada (no están incluidos los documentos fuentes que la generan).
2. Medios de comunicación que se utilizan para la transmisión de datos mecanizados (redes de computadoras, correo electrónico, etc.).
3. Medios magnéticos y ópticos de almacenamiento de la información.
4. Programas y aplicaciones de la institución, ya sea desarrollados por ésta, adquiridos o alquilados a terceros.
5. Manuales, procedimientos y reglamentaciones afines al área de informática.





Municipalidad de Santiago de Surco

Fuente: Anexo 01 - Glosario de términos de la Directiva N° 008-95-INEI/SJI "Recomendaciones técnicas para la protección física de los equipos y medios de procesamiento de la información en la administración pública", aprobada por Resolución Jefatural N° 090-95-INEI (30MAR1995).

c) Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas

Constituye la 8ª cláusula, sección o Dominio de Control (de un total de 11) de la norma técnica peruana "NTP-ISO / IEC 17799" (Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información); las especificaciones técnicas orientadas a la adquisición de licencias de software debe considerar los aspectos de seguridad de la información; asimismo en la elaboración de los términos de referencia del desarrollo de sistemas de información; comprende además la validación de los datos de entrada y de salida, gestión de claves criptográficas, control de software en producción, protección de los datos de prueba, restricción en el acceso a códigos de programas fuente, aplicación de control de cambios en el desarrollo informático, control de las actualizaciones de las licencias de software, prevención de fuga de información y la supervisión de la entidad en el desarrollo tercerizado de software.



d) Aspectos organizativos para la seguridad

Constituye la 2ª cláusula, sección o Dominio de Control (de un total de 11) de la norma técnica peruana "NTP-ISO / IEC 17799" (Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información); comprende los aspectos de organización interna (como implementar la seguridad de la información dentro de la entidad) y la seguridad en los accesos de terceras partes (regular el acceso a los recursos de tratamiento de la información y los activos de información).

e) Clasificación y control de activos

Constituye la 3ª cláusula, sección o Dominio de Control (de un total de 11) de la norma técnica peruana "NTP-ISO / IEC 17799" (Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información); comprende la responsabilidad de los activos (inventario y definición de responsables) y la clasificación de la información.



f) Cláusulas

Constituyen las (11) secciones o Dominios de Control que conforman la norma técnica peruana "NTP-ISO / IEC 17799" (Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información):

1. Política de seguridad (Security policy)
2. Aspectos organizativos para la seguridad (Organization of information security)
3. Clasificación y control de activos (Inventory and classification of information assets)





Municipalidad de Santiago de Surco

4. Seguridad en recursos humanos (Human resources security)
5. Seguridad física y del entorno (Physical and environmental security)
6. Gestión de comunicaciones y operaciones (Communications and operations management)
7. Control de accesos (Access control)
8. Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas (Information systems acquisition, development and maintenance)
9. Gestión de incidentes en la seguridad de información (Information security incident management)
10. Gestión de continuidad del negocio (Business continuity management)
11. Cumplimiento (Compliance)

El orden de las cláusulas no indican importancia, cada entidad identifica y prioriza las cláusulas de acuerdo a su realidad organizacional e infraestructura.



Control de accesos

Constituye la 7º cláusula, sección o Dominio de Control (de un total de 11) de la norma técnica peruana "NTP-ISO / IEC 17799" (Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información); comprende la política de control de accesos, gestión de acceso de usuarios, gestión de privilegios (niveles de acceso), gestión de contraseñas de usuario, revisión de los derechos de acceso de los usuarios, uso de contraseñas, medidas de seguridad en equipos de cómputo que temporalmente no se utilizan (bloqueo), política de pantalla y escritorio limpio, política de uso de servicios de la red, autenticación de usuario para conexiones externas, identificación de equipos de cómputo en la red, diagnóstico remoto y configuración de protección de puertos, segregación en la red, control de conexión a la red, control de enrutamiento de la red, control de acceso al sistema operativo, identificación y autenticación del usuario, sistema de gestión de contraseñas, desconexión automática de sesiones, limitación de tiempo de conexión, control de acceso a los sistemas de información, acceso a la red mediante dispositivos móviles.



h) Cumplimiento



Constituye la 11º o última cláusula, sección o Dominio de Control (de un total de 11) de la norma técnica peruana "NTP-ISO / IEC 17799" (Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información); comprende el cumplimiento de los dispositivos legales (en aspectos tales como derecho de propiedad intelectual); revisiones de la política de seguridad y de la conformidad técnica (los Gerentes deben verificar que se cumplan los procedimientos de seguridad de información dentro del ámbito de las áreas a su cargo) y consideraciones sobre la auditoria de sistemas (planificación de la auditoria considerando que no se interrumpan los procesos de la organización).



i) Dato



Municipalidad de Santiago de Surco

Del latín "datum"; es una representación simbólica (numérica, alfabética, algorítmica etc.) del atributo o característica de una entidad. El dato no tiene valor semántico (sentido) en sí mismo, pero al ser procesado genera información para el proceso de toma de decisiones.

Los datos son piezas de información que representan los atributos cualitativos o cuantitativos de una variable o un conjunto de variables; suelen ser el resultado de mediciones y pueden ser la base de gráficos, imágenes o las observaciones de un conjunto de variables. Los datos frecuentemente son considerados como el nivel de abstracción más bajo de la información y los conocimientos que de ellos se derivan.

j) Gestión de comunicaciones y operaciones



Constituye la 6ª cláusula, sección o Dominio de Control (de un total de 11) de la norma técnica peruana "NTP-ISO / IEC 17799" (Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información); comprende la documentación de procedimientos operativos, la gestión de cambios, la segregación de tareas, la separación de los recursos para desarrollo y para producción, protección contra virus informático, gestión de servicios externos, minimización de fallos de los sistemas informáticos desarrollados y formalización de la aceptación del área usuaria, protección contra software malicioso, gestión de copias de respaldo y recuperación de datos, gestión de seguridad de redes, gestión de dispositivos de almacenamiento magnético, seguridad de la documentación de sistemas, procedimientos para el intercambio electrónico de información, regulación del servicio de correo electrónico, transacciones en línea, seguridad en la publicación de información electrónica institucional, detección de actividades de procesamiento de información no autorizadas, registros de auditoría, monitoreo de los sistemas de información, protección de la información de registro, registro de administradores y operadores de los sistemas.

k) Gestión de continuidad del negocio



Constituye la 10ª cláusula, sección o Dominio de Control (de un total de 11) de la norma técnica peruana "NTP-ISO / IEC 17799" (Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información); comprende la identificación de los procesos críticos de la entidad, la identificación de los eventos que pueden interrumpir los procesos críticos, la evaluación de riesgos, la formulación del plan de continuidad orientado a la minimización de las interrupciones de los procesos críticos y los daños en los activos informáticos.



l) Gestión de incidentes en la seguridad de información

Constituye la 9ª cláusula, sección o Dominio de Control (de un total de 11) de la norma técnica peruana "NTP-ISO / IEC 17799" (Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información); tiene como objetivo asegurar que los eventos que atentan la seguridad de la información de la entidad, que estén asociados con los sistemas



Municipalidad de Santiago de Surco

informáticos sean comunicados a la brevedad, de tal forma que permitan tomar acciones correctivas a tiempo.

m) IEC

Sigla de la "International Electrotechnical Comision" (Comisión Electrotécnica Internacional), organización fundada en 1904, dedicada a la normalización (estandarización) en los campos de la electricidad, electrónica y tecnologías afines; la IEC desarrolla conjuntamente con la "International Organization for Standardization" (ISO) numerosas normas técnicas se que se identifican como las normas "ISO / IEC".

n) Incidente de seguridad de información



Es indicado por una o varias series de eventos inesperados y no deseados que tienen una gran probabilidad de comprometer las operaciones de negocios y de amenazar la seguridad de información. (Términos y definiciones: NTP-ISO/IEC 17799).

o) Información

Conjunto organizado (ordenado) de "datos" procesados, que constituyen un mensaje sobre una determinada entidad (cosa) o fenómeno (hecho). Asimismo constituye un activo intangible de una organización. La información es el significado que otorgan las personas a las cosas o hechos.

p) ISO



La "Organización Internacional para la Normalización" y cuyo nombre en inglés es "International Organization for Standardization", nacida tras la Segunda Guerra Mundial (23 de febrero de 1947), es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.



Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, entendiéndose que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.



Es una organización internacional no gubernamental, compuesta por representantes de los organismos de normalización (ON) nacionales, que produce normas internacionales industriales y comerciales. Dichas normas se conocen como "normas ISO" y su finalidad es la coordinación de las normas nacionales, en consonancia con el Acta Final de la Organización Mundial del Comercio, con el propósito de facilitar el comercio, el intercambio de



Municipalidad de Santiago de Surco

información y contribuir con normas comunes al desarrollo y a la transferencia de tecnologías.

q) ISO 27002

Desde el 01 de Julio del 2007, es el nuevo nombre de la norma "ISO 17799:2005" (manteniendo 2005 como año de edición) establecido por la Organización Internacional para la Normalización (ISO); la norma ISO 27002, pertenece a la "serie 27000". Es una guía de buenas prácticas que describe los objetivos de control y controles recomendables en cuanto a seguridad de la información. No es certificable. Contiene 39 objetivos de control y 133 controles, agrupados en 11 dominios. Desde 2007, a la norma ISO 27002 se le denomina en el Perú como ISO 17799.

r) NTP-ISO / IEC 17799



Sigla de la Norma Técnica Peruana (NTP) basada en la norma "ISO / IEC 17799" publicada desde el año 2000 por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) con el fin de establecer recomendaciones en materia de "seguridad de la información".

El 13 de mayo del 2004, la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales N° 048-2004/CRT-INDECOPI, del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), aprobó la NTP-ISO/IEC 17799, que constituye una adaptación de la norma "ISO/IEC 17799".



El Perú es miembro de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) y es representado a través del INDECOPI. El 23 de julio del 2004, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) mediante Resolución Ministerial N° 224-2004-PCM establece el uso obligatorio en las entidades públicas (incluyendo a la Municipalidad de Santiago de Surco) de la "NTP-ISO/IEC 17799:2004 EDI. Tecnologías de la Información, Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 1° Edición".



El 25 de agosto del 2007, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) mediante Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM deja sin efecto la Resolución Ministerial N° 224-2004-PCM y establece el uso obligatorio en las entidades públicas (incluyendo a la Municipalidad de Santiago de Surco) de la "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnologías de la Información, Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2° Edición".



Desde el 01 de Julio del 2007, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) estableció que el nuevo nombre de la norma "ISO 17799:2005" (manteniendo 2005 como año de edición) es la norma ISO 27002.



Municipalidad de Santiago de Surco

La "NTP-ISO / IEC 17799" (Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información) comprende (11) cláusulas, secciones o Dominios de Control: 1) Política de seguridad; 2) Aspectos organizativos para la seguridad; 3) Clasificación y control de activos; 4) Seguridad en recursos humanos; 5) Seguridad física y del entorno; 6) Gestión de comunicaciones y operaciones; 7) Control de accesos; 8) Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas; 9) Gestión de incidentes en la seguridad de información; 10) Gestión de continuidad del negocio y 11) Cumplimiento.

El orden de las cláusulas mencionadas no indican importancia, cada entidad identifica y prioriza las cláusulas de acuerdo a su realidad organizacional e infraestructura. (Pág. 3; NTP-ISO / IEC 17799).

s) Plan de Contingencias



El Plan de Contingencias de la Municipalidad de Santiago de Surco, pertenece al ámbito de competencia de la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces y de sus subgerencias informáticas adscritas y constituye el documento o instrumento de gestión dentro del concepto de buenas prácticas en materia de seguridad de tecnologías de la información. El Plan de Contingencia contiene las acciones y medidas orientadas a minimizar los efectos adversos en el funcionamiento de los sistemas informáticos y servicios de tecnologías de información asociados a los procesos críticos de la municipalidad, causados por eventos (fallas en el suministro eléctrico, fallas en sistemas informáticos, accidentes, siniestros, desastres naturales, actos de sabotaje, etc.); asimismo contiene las acciones y medidas orientadas a restaurar en el menor tiempo posible, el funcionamiento de los sistemas informáticos y servicios de tecnologías de información asociados a los procesos críticos de la municipalidad; es decir, restaurar la infraestructura tecnológica afectada al estado (status) anterior al incidente. Para efectos de la presente directiva, el "Plan de Contingencias de la Municipalidad de Santiago de Surco", constituye un caso particular del "Plan de Continuidad del Negocio" invocado en los numerales 14.1.4 y 14.1.5. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.



t) Plan de Continuidad del Negocio (PCN)



En inglés: "Business Continuity Plan" (BCP). Para efectos de la presente directiva se entiende como "Plan de Continuidad del Negocio", al documento que describe las acciones que deben realizar los funcionarios y servidores de la municipalidad, dentro del ámbito de su competencia funcional, ante cualquier evento (siniestro, desastre natural, accidente, sabotaje, huelga, etc.) que impida la continuidad de los "procesos críticos"; es decir, neutralizar eventos que impidan brindar con normalidad diversos servicios municipales que se brindan a la comunidad (recolección domiciliar de residuos sólidos, serenazgo, trámite documentario, recaudación, emisión de licencias, etc.); por lo tanto, el Plan de Continuidad del Negocio, no se circunscribe exclusivamente a temas de carácter informático.





Municipalidad de Santiago de Surco

u) Política de seguridad

Constituye la 1º cláusula, sección o Domino de Control (de un total de 11) de la norma técnica peruana "NTP-ISO / IEC 17799" (Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información); tiene como objetivo direccionar a la gestión de la seguridad de la información en concordancia con los requerimientos de la entidad y las normas legales.

v) Principios básicos de la seguridad de la información.

1. Confidencialidad (Confidentiality)

Se basa en establecer que sólo las personas autorizadas accedan a la información de la organización.

2. Integridad (Integrity)

Establece que la información no debe ser manipulada ni en su origen ni en su destino, salvo por las personas autorizadas de una organización.

3. Disponibilidad (Availability)

Se basa en que las personas autorizadas de una organización accedan a la información en cualquier momento.

El acrónimo en inglés es: "CIA"; por la triada conformada por los conceptos: "Confidentiality, Integrity, Availability".

w) Procesos críticos

Son aquellos procesos indispensables para el funcionamiento o la producción de bienes y servicios que la entidad provee. Dicho de otra manera, son aquellos que pueden detener, temporal o permanentemente, el normal funcionamiento de la entidad. La definición de "procesos críticos" esta contenida en el Anexo 14 - "Glosario de Términos" de la "Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado", aprobada por Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG.

x) Seguridad de la información

Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así mismo, otras propiedades como la autenticidad, no rechazo, contabilidad y confiabilidad también pueden ser consideradas. (Términos y definiciones: NTP-ISO/ IEC 17799); es decir, tiene como fin la protección de la información y de los sistemas de la información del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), a través de la su página WEB, en la sección "Seguridad de la Información",



Municipalidad de Santiago de Surco

expone la siguiente afirmación falsa: "La seguridad de la información es una incumbencia del área de Informática"; a continuación precisa: "Este concepto es una concepción frecuente pero errónea. Es de vital importancia que todo el personal del organismo comprenda que la seguridad de la información no sólo se refiere a la seguridad informática, y que, si bien el área de informática tiene una gran participación en el proyecto de desarrollo e implementación de una Política de Seguridad de la Información, se trata de un tema que incumbe a todos y por el cual todos deben comprometerse y trabajar".

y) Seguridad en recursos humanos

Constituye la 4ª cláusula, sección o Dominio de Control (de un total de 11) de la norma técnica peruana "NTP-ISO / IEC 17799" (Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información); comprende la seguridad antes, durante y al finalizar el vínculo laboral.

z) Seguridad física y del entorno



Constituye la 5ª cláusula, sección o Dominio de Control (de un total de 11) de la norma técnica peruana "NTP-ISO / IEC 17799" (Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información); comprende la definición de áreas seguras, definición de perímetros de seguridad, controles físicos de entradas, medidas preventivas en materia de seguridad, instalación y protección de equipos de cómputo, suministro eléctrico, seguridad del cableado, mantenimiento de equipos de cómputo, seguridad de los equipos de cómputo fuera de los locales de la organización y regulación del retiro de equipos de cómputo.

12.2. Normas relacionadas con la cláusula "Política de Seguridad" de la NTP-ISO/IEC 17799

a) Del Comité de Gestión de Seguridad de la Información



En observancia del numeral 6.1.1., de la NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI, Tecnologías de la Información, Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información, 2ª Edición; norma técnica peruana de uso obligatorio en las entidades públicas, de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM del 25 de agosto del 2007; se establece a través de la presente directiva, que la formulación de la Política de Seguridad de la Información y la implantación de la seguridad de la información en la entidad, esta a cargo del "Comité de Gestión de Seguridad de la Información de la Municipalidad de Santiago de Surco" (CGSI-MSS).

b) De la conformación del Comité de Gestión de Seguridad de la Información



El Comité de Gestión de Seguridad de la Información de la Municipalidad de Santiago de Surco, esta conformado por los siguientes miembros:





Municipalidad de Santiago de Surco

1. El Gerente Municipal quien lo preside.
2. El Secretario General o quien haga sus veces, como secretario del CGSI-MSS.
3. Los Gerentes de apoyo, de asesoría y de línea, en representación de sus gerencias y subgerencias adscritas (en los casos que corresponda).
4. El Gerente de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces, en calidad de perito técnico del CGSI-MSS.
5. Otros funcionarios y asesores internos o externos que determine el Presidente del CGSI-MSS.

c) De las funciones del Comité de Gestión de Seguridad de la Información

Las funciones del Comité de Gestión de Seguridad de la Información son las siguientes:



1. Formular y gestionar la aprobación de la Política de Seguridad de Información de la Municipalidad de Santiago de Surco a través de Resolución de Alcaldía.
2. Asegurar que las metas de la seguridad de información sean identificadas, relacionarlas con las necesidades de la municipalidad y que sean integradas en procesos relevantes.
3. Emitir lineamientos claros y apoyar la gestión municipal en materia de seguridad de la información.
4. Identificar los recursos necesarios que permitan implantar adecuadamente la seguridad de la información en la municipalidad.
5. Aprobar asignaciones de roles específicos y responsabilidades para seguridad de información a través de la municipalidad.
6. Planear y ejecutar actividades orientadas a crear y mantener la conciencia en materia de seguridad de información en el personal.
7. Asegurar que la implementación de los controles de la seguridad de información es coordinada a través de las áreas de la municipalidad.
8. Revisar el cumplimiento y efectividad de la Política de Seguridad de Información aprobada.



d) De los criterios que deberá aplicar el Comité de Gestión de Seguridad de la Información

1. La Política de Seguridad de Información en la Municipalidad de Santiago de Surco se formulará considerando el contenido de la NTP-ISO/IEC



Municipalidad de Santiago de Surco

17799:2007 EDI, Tecnologías de la Información, Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2º Edición.

2. La Política de Seguridad de Información en la Municipalidad de Santiago de Surco se formulará considerando las disposiciones contenidas en la Ley N° 27806; Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, del 03 de agosto del 2002; el Decreto Supremo N° 043-2003-PCM; que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806; del 22 de abril del 2003 y el Decreto Supremo N° 072-2003-PCM; que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; del 07 de agosto del 2003.
3. La implantación de la seguridad de la información en la Municipalidad de Santiago de Surco, se realizará priorizando y adecuando las cláusulas que conforman la NTP-ISO/IEC 17799:2007, de acuerdo a la realidad organizacional y la infraestructura de la entidad.
4. La implantación de la seguridad de la información en la Municipalidad de Santiago de Surco, se realizará en observancia del contenido de la Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG; que aprueba las "Normas de Control Interno", del 03 de noviembre del 2006; y la Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG, que aprueba la "Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado", del 30 de octubre del 2008.
5. La implantación de la seguridad de la información en la Municipalidad de Santiago de Surco, se realizará aplicando los principios básicos de la seguridad de la información definidos y contenidos en la presente directiva.



e) De la metodología que deberá aplicar el Comité de Gestión de Seguridad de la Información

Considerando la metodología propuesta por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI) en materia de seguridad de la información, se describen las etapas siguientes:

1. Análisis organizacional

Analizar la misión, visión y objetivos de la municipalidad como marco referencial para el planteamiento general de la seguridad de información en la entidad; identificación de los recursos materiales y recursos humanos que interactúan con los procesos importantes de la organización.

2. Formulación de política y análisis de riesgos

Considerando la información obtenida de la etapa 1, para implementar lo que se recomienda dentro de la NTP-ISO/IEC 17799, el Comité de Gestión de Seguridad de la Información, formulará y gestionará la



Municipalidad de Santiago de Surco

aprobación de la "Política de seguridad de información de la Municipalidad de Santiago de Surco" y a partir de dicha política, el área competente en materia de elaboración de directivas administrativas, desarrollará las normativas internas y procedimientos específicos, para cada área dentro de la entidad con el fin de cumplir con la política general de seguridad de la información.

A continuación, considerando la información de los activos identificados en la etapa 1 (análisis organizacional), el Comité de Gestión de Seguridad de la Información, elaborará un "análisis de riesgos", con la finalidad de identificar las vulnerabilidades, amenazas e impacto de estos sobre los activos identificados; finalmente considerando la información derivada del "análisis de riesgos" el Comité de Gestión de Seguridad de la Información definirá cuales son los activos prioritarios a proteger y realizará una comparación de lo que se tiene implementado versus lo que falta implementar como medidas de seguridad de la información; es decir la determinación de la "brecha de seguridad de información".



3. Implementación

El Comité de Gestión de Seguridad de la Información, formulará y gestionará la aprobación del "Plan de Seguridad de la Información de la Municipalidad de Santiago de Surco"; y encargará a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, la incorporación de la implementación del "Plan de Seguridad de la Información en el Plan Operativo Informático", en calidad de proyecto programado para ejecutarse.



4. Documentación y difusión

Con el fin que todo el personal de la Municipalidad de Santiago de Surco tenga conocimiento de los documentos oficiales en materia de seguridad de la información, el Comité de Gestión de Seguridad de la Información, dispondrá que la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, publique en el Portal de Transparencia y en el Portal del Empleado (Intranet) los siguiente documentación: la Política de Seguridad de la Información de la Municipalidad de Santiago de Surco; el análisis de riesgos de la información de la Municipalidad de Santiago de Surco; el Informe de brecha de lo implementado y lo que falta por implementar y el Plan de Seguridad de la Información de la Municipalidad de Santiago de Surco.



- f) La Gerencia Municipal promoverá la gestión de la seguridad de la información en la Municipalidad de Santiago de Surco, en concordancia con las disposiciones legales en dicha materia y considerando que el concepto de seguridad de la información no se circunscribe exclusivamente a la seguridad informática; por lo tanto, es de vital importancia que todas las áreas de la entidad comprendan esta diferenciación y participen en la



Municipalidad de Santiago de Surco

formulación de la política de seguridad de información institucional y el plan de seguridad respectivo, dentro del ámbito de su competencia.

- g) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, dentro del ámbito de su competencia, apoyará a la Gerencia Municipal dentro del ámbito de su competencia, en el diseño de las políticas de seguridad de la información.
- h) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, dentro del ámbito de su competencia, asesorará a las Gerencias y Subgerencias en los aspectos técnicos relacionados con la seguridad de la información en la Municipalidad de Santiago de Surco.
- i) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, publicará en el Portal de Transparencia y en el Portal del Empleado (Intranet) la información relacionada con la política de seguridad de información de la Municipalidad de Santiago de Surco y temas afines.



Cada Gerente y Subgerente supervisará que el personal a su cargo conozca y cumpla la política de seguridad de información que formule el Comité de Gestión de Seguridad de Información y las disposiciones en materia de seguridad de la información contenidas en la presente directiva.

- k) Cada trabajador de la municipalidad deberá consultar en el Portal del Empleado (Intranet) las disposiciones en materia de seguridad de la información y temas afines, contenidas en la presente directiva.

12.3. Normas relacionadas con la cláusula "Aspectos organizativos para la seguridad" de la NTP-ISO/IEC 17799

- a) La Gerencia Municipal establecerá una estructura de gestión para iniciar y controlar la implantación de la seguridad de la información dentro de la organización de la Municipalidad de Santiago de Surco; en concordancia con lo establecido en el numeral 6.1, de la NTP-ISO/IEC 17799:2007 e invocada en el numeral 12.2. de la presente directiva
- b) Cada Gerente y Subgerente, dentro del ámbito de su competencia funcional, participará en la metodología aplicable en el proceso de implantación de la seguridad de la información en la Municipalidad de Santiago de Surco.
- c) Cada Gerente y Subgerente, que solicite recursos para el tratamiento de la información (equipos de cómputo, licencias de software, sistemas informáticos a la medida, etc.), deberá definir el propósito y uso destinado a dichos recursos; como requisito imprescindible para la autorización respectiva; en observancia de lo establecido del numeral 6.1.4, de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- d) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, comprobará que el hardware y las licencias de software solicitados por las





Municipalidad de Santiago de Surco

áreas sean compatibles con la infraestructura tecnológica de la municipalidad; en observancia de lo establecido en el literal b), del numeral 6.1.4. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.

- e) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, comprobará que los sistemas informáticos (desarrollo a la medida) solicitados por las áreas sean compatibles con la arquitectura tecnológica de la municipalidad; en observancia de lo establecido en el literal b), del numeral 6.1.4. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- f) Cada Gerente y Subgerente, en los casos que corresponda, definirá los controles necesarios para el uso de medios informáticos móviles (computadoras portátiles o laptops, equipos de telefonía móvil con acceso a Internet, dispositivos PAD, etc.), con el fin de minimizar vulnerabilidades en la seguridad de la información de la municipalidad; en observancia de lo establecido en el literal c), del numeral 6.1.4. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- g) Cada Gerente y Subgerente, definirá la información que debe ser protegida en el ámbito del área a su cargo, con el fin de establecer los criterios de confidencialidad que deberá aplicar el personal del área; estos criterios deben estar en concordancia con las disposiciones legales en materia de transparencia; en observancia de lo establecido en el numeral 6.1.5. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.



12.4. Normas relacionadas con la cláusula "Clasificación y control de activos" de la NTP-ISO/IEC 17799

- a) La Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza o la que haga sus veces es responsable de inventariar los "activos físicos" (equipos de cómputo y de comunicaciones) referidos en el literal c), numeral 7.1.1. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- b) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces apoyará en el ámbito de su competencia a la Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza o la que haga sus veces, en el proceso de inventariar los "activos físicos" (equipos de cómputo y de comunicaciones) referidos en el literal c), numeral 7.1.1. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- c) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es responsable de inventariar las licencias de software referidos en el literal b), numeral 7.1.1. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- d) Cada Gerente y Subgerente es responsable de los equipos de cómputo asignado al área a su cargo; asimismo de la información ingresada y procesada en dichos equipos; por lo tanto, es "propietario de los activos" de acuerdo a lo establecido en el numeral 7.1.2. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.





Municipalidad de Santiago de Surco

- e) Cada Gerente y Subgerente supervisará que el personal a su cargo cumpla con las normas de uso de los equipos de cómputo y servicios informáticos (correo electrónico, Internet) contenidos en la presente directiva; y en concordancia con lo establecido en el numeral 7.1.3. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007 referido al "uso adecuado de los activos".
- f) Cada Gerente y Subgerente es responsable de clasificar la información que procesa el área a su cargo en función de su valor, implicancia legal e importancia estratégica; asimismo, es responsable de revisar la clasificación de la información de su área periódicamente y asegurarse que este actualizada; de acuerdo a lo establecido en el numeral 7.2.1. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- g) Cada Gerente y Subgerente es responsable de supervisar que el personal a su cargo, identifique la información clasificada del área a través del uso de sellos en el caso de documentación impresa; etiquetado en el caso información contenida en discos ópticos (CD, DVD); etc., de acuerdo a lo establecido en el numeral 7.2.2. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.



Cada trabajador de la municipalidad que utilice equipos de cómputo y servicios informáticos (correo electrónico institucional, internet) deberá revisar y consultar en el Portal del Empleado (Intranet) las normas de uso de los activos informáticos antes citados y las disposiciones en materia de seguridad de la información y temas afines, contenidas en la presente directiva.

12.5. Normas relacionadas con la cláusula "Seguridad en recursos humanos" de la NTP-ISO/IEC 17799



- a) Cada Gerente y Subgerente definirá las funciones y responsabilidades del personal a su cargo relacionadas con la política de seguridad de información; de acuerdo a lo establecido en el numeral 8.1.1. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.

- b) Cada Gerente y Subgerente definirá las responsabilidades relacionadas con la política de seguridad de la información, que deberán observar los proveedores de servicios del área a su cargo; asimismo, las incorporará en los términos de referencia; de acuerdo a lo establecido en el numeral 8.1.1. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.



- c) La Subgerencia de Recursos Humanos o la que haga sus veces es responsable de comprobar si los datos contenidos en las hojas de vida (curriculum vitae) del personal de la Municipalidad de Santiago de Surco, son completos y precisos; asimismo, es responsable de confirmar si las certificaciones académicas y profesionales son ciertas; de acuerdo a lo establecido en el numeral 8.1.2. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.



- d) Cada Gerente y Subgerente deberá asegurarse que el personal requerido para el áreas a su cargo, alcancen un nivel de conocimiento relevante en materia de seguridad de información acorde con sus roles y



Municipalidad de Santiago de Surco

- e) La Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza o la que haga sus veces, es responsable de administrar los servicios, equipos e instalaciones de suministro eléctrico de los locales de la municipalidad; de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.2.2. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- f) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es responsable del administrar el cableado de telecomunicaciones de la municipalidad; de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.2.3. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- g) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es responsable del mantenimiento de equipos de cómputo de la municipalidad; en concordancia con lo establecido en el numeral 9.2.4. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.



Esta terminantemente prohibido retirar los equipos de cómputo de los locales de la municipalidad sin autorización por escrito, en la cual debe identificarse como mínimo el área de origen del bien y el destino de este, el nombre de la persona que retira el bien, el motivo del retiro y el plazo de retorno del bien; de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.2.7. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.

12.7. Normas relacionadas con la cláusula "Gestión de comunicaciones y operaciones" de la NTP-ISO/IEC 17799



- a) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, documentará los procedimientos operativos asociados con la generación de copias de respaldo, el reinicio de la red datos en caso de caídas, el reinicio de sistemas informáticos críticos; los procedimientos antes mencionados deberán estar contenidos y aprobados en el Manual de Procedimientos (MAPRO); esta norma esta en concordancia con los literales a), g) y h), numeral 10.1.1. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.



- b) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, controlará los cambios en los sistemas informáticos a través de la "gestión de cambios", con el fin de aplicar los controles recomendados en el numeral 10.1.2. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007, que a continuación se especifican:

1. Identificación y registro de los cambios significativos.
2. Planeamiento y prueba de los cambios.
3. Evaluación de posibles impactos ocasionados por los cambios.
4. Procedimiento de aprobación de los cambios propuestos.
5. Comunicación de los cambios aprobados al personal involucrado.



- c) Cada Gerente y Subgerente deberá segregar las tareas del personal a su cargo; con el fin de reducir las oportunidades de una modificación no autorizada de la información (física o digital) o mal intencionada; para ello deberá gestionar la actualización y aprobación del Manual de Organización y Funciones (MOF) y el Manual de Procedimientos (MAPRO) ante el área



Municipalidad de Santiago de Surco

competente; esta norma esta en concordancia con el numeral 10.1.3. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.

- d) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, supervisará que se cumpla la separación de los recursos tecnológicos para desarrollo, prueba y producción; con el fin de reducir los riesgos de cambios accidentales en los sistemas informáticos o el acceso no autorizado al software de producción y a los datos de la municipalidad; esta norma esta en concordancia con el numeral 10.1.4. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- e) Cada Gerente y Subgerente deberá supervisar que el personal a su cargo, cumpla con las normas orientadas a la protección contra software malicioso contenidas en la presente directiva; esta norma esta en concordancia con el numeral 10.4. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- f) Cada trabajador de la municipalidad que utilice equipos de cómputo y servicios informáticos (correo electrónico institucional, internet) deberá revisar y consultar en el Portal del Empleado (Intranet), las normas orientadas a la protección contra software malicioso, contenidas en la presente directiva; de acuerdo a lo establecido en el numeral 10.4. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.



- g) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es el área responsable de realizar las copias de seguridad de acuerdo a la recomendación contenida en el numeral 10.5.1. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.



- h) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es el área responsable de implantar los controles requeridos para conservar la seguridad de los datos en la red de la municipalidad, de acuerdo a la recomendación contenida en el numeral 10.6.1. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.

12.8. Normas relacionadas con la cláusula "Control de accesos" de la NTP-ISO/IEC 17799

- a) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es el área responsable de aplicar las políticas de control de accesos contenidas en la presente directiva, de acuerdo a la recomendación contenida en el numeral 11.1.1. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- b) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es el área responsable de la gestión de acceso de usuarios de acuerdo a las disposiciones contenidas en la presente directiva y en concordancia con la recomendación contenida en el numeral 11.2. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- c) Cada Gerente y Subgerente deberá supervisar que el personal a su cargo, cumpla con las recomendaciones contenidas en el numeral 11.3. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.





Municipalidad de Santiago de Surco

- d) Cada trabajador de la municipalidad que utilice equipos de cómputo deberá cumplir con las responsabilidades descritas en el numeral 11.3. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007, relacionadas con el uso de contraseñas, computadoras que se dejan de utilizar momentáneamente y política de pantalla limpia.
- e) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es el área responsable del control de acceso a la red y en concordancia con la recomendación contenida en el numeral 11.4. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- f) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es el área responsable del control de acceso al sistemas operativo y en concordancia con la recomendación contenida en el numeral 11.5. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.



La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es el área responsable del control de acceso a las aplicaciones y la información, en concordancia con la recomendación contenida en el numeral 11.6. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.

12.9. Normas relacionadas con la cláusula "Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas" de la NTP-ISO/IEC 17799

- a) El Gerente de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces, supervisará que en los proyectos de desarrollo informático de la municipalidad se incorpore la validación de entrada y salida de datos; esta norma esta en concordancia con los numerales 12.2.1. y 12.2.4. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- b) El Gerente de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces, supervisará que se incorpore a los sistemas informáticos "comprobaciones de validación" que minimicen el riesgo de fallas en los procesos automatizados con pérdidas de integridad de los datos procesados; de acuerdo a lo establecido en el numeral 12.2.2. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- c) El Gerente de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces, supervisará que se ejecute el procedimiento de "control de cambios" descrito en la guía de implementación referida en el numeral 12.5.1. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- d) El Gerente de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces, supervisará el desarrollo externo de software; de acuerdo a los aspectos contemplados en el numeral 12.5.5. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.



12.10. Normas relacionadas con la cláusula "Gestión de incidentes en la seguridad de información" de la NTP-ISO/IEC 17799



Municipalidad de Santiago de Surco

- a) Cada Gerente y Subgerente, deberá impartir instrucciones al personal a su cargo, para que en el caso se suscite algún evento y/o debilidad de la seguridad de la información asociada con los sistemas informáticos; proceda inmediatamente a registrarlo y comunicarlo a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces; esta norma esta en concordancia con el numeral 13.1. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- b) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, registrará las comunicaciones relacionados con eventos y/o debilidades de la seguridad de la información asociada con los sistemas informáticos, realizará las investigaciones, acciones correctivas, pruebas y coordinaciones que cada incidencia amerite; esta norma esta en concordancia con el numeral 13.1. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007
- c) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, en el caso que este involucrado en eventos y/o debilidades de la seguridad de la información asociada con los sistemas informáticos, comunicados por las áreas, realizará las acciones correctivas necesarias que solucionen el problema presentado y comunicará los resultados de la atención del incidente al jefe de área involucrado; esta norma esta en concordancia con el numeral 13.1. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.



12.11. Normas relacionadas con la cláusula "Gestión de continuidad del negocio" de la NTP-ISO/IEC 17799

- a) La Gerencia Municipal conducirá el proceso de gestión de continuidad del negocio en la Municipalidad de Santiago de Surco, invocado en el numeral 14. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- b) Cada Gerente deberá participar en la elaboración del "Plan de Continuidad del Negocio" (PCN) dentro de ámbito de su competencia funcional e incluyendo a las subgerencias adscritas en los casos que corresponda.
- c) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, formalizará el Plan de Contingencias de la Municipalidad de Santiago de Surco; esta norma esta en concordancia con el numeral 10.1.4. de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.
- d) El Plan de Contingencias de la Municipalidad de Santiago de Surco comprende (03) planes:
 1. El plan de respaldo
Deberá contener la descripción de cada una de las medidas y acciones preventivas que deben ejecutarse rutinariamente antes que se materialice una amenaza. Su finalidad es evitar dicha materialización.
 2. El plan de emergencia





Municipalidad de Santiago de Surco

Deberá contener la descripción de cada una de las medidas y acciones rápidas que deben ejecutarse con el fin de minimizar los efectos adversos en el funcionamiento de los sistemas informáticos, los servicios informáticos y de comunicaciones digitales, causados por incidente (falla, accidente, siniestro, desastre natural, sabotaje, etc.). El plan de emergencia incluye la identificación de los responsables de ejecutar cada tarea a través de los "cargos" y por área de pertenencia.

3. El plan de recuperación

Deberá contener la descripción de cada una de las tareas que deben ejecutarse con el fin de restaurar en el menor tiempo posible, el funcionamiento de los sistemas informáticos asociados a los procesos críticos de la municipalidad, los servicios informáticos y de comunicaciones digitales; es decir, restaurar la infraestructura tecnológica afectada al estado anterior al incidente (falla, accidente, siniestro, desastre natural, sabotaje, etc.). El plan de recuperación incluye la identificación de los responsables de ejecutar cada tarea a través de los "cargos" y por área de pertenencia.



12.12. Normas relacionadas con la cláusula "Cumplimiento" de la NTP-ISO/IEC 17799

- a) Cada jefe de área supervisará que se cumplan las normas y procedimientos en materia de derechos de la propiedad intelectual contenidos en la presente directiva.
- b) La Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces, adquirirá licencias de software a proveedores formales con el fin de asegurar el cumplimiento de los derechos de la propiedad intelectual.
- c) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, administrará el inventario de licencias de software, con el fin de asegurar el cumplimiento de los derechos de la propiedad intelectual.
- d) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, custodiará los documentos que acrediten la propiedad de licencias de software (incluye discos ópticos originales y manuales) con el fin de asegurar el cumplimiento de los derechos de la propiedad intelectual.
- e) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, comprobará que sólo se instale software autorizado y productos bajo licencias en los equipos de cómputo de la municipalidad, con el fin de asegurar el cumplimiento de los derechos de la propiedad intelectual.
- f) La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, es la única área autorizada para instalar, transferir e eliminar software en los equipos de cómputo de la municipalidad, con el fin de asegurar el cumplimiento de los derechos de la propiedad intelectual.





Municipalidad de Santiago de Surco

- g) Cada Gerente y Subgerente identificará y clasificará los registros más importantes; es decir aquellos relacionados con procesos críticos del área, especificando el medio de almacenamiento (disco duro, discos ópticos, etc.) en los cuales se encuentran; asimismo, comunicará y solicitará a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, la ejecución de acciones que permitan salvaguardar dichos registros, ante posibles pérdidas por accidentes, siniestros, actos de sabotaje, etc.
- h) Cada Gerente y Subgerente supervisará que el personal a su cargo, no haga mal uso de los recursos de tratamiento de la información y cumpla con las normas en materia del uso aceptable de equipos y servicios informáticos contenidos en la presente directiva.
- i) Cada trabajador de la municipalidad que utilice equipos de cómputo y deberá revisar y consultar en el Portal del Empleado (Intranet), las normas orientadas al uso aceptable de equipos y servicios informáticos contenidas en la presente directiva.



12.13. Controles para las tecnologías de información y comunicaciones

La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, dentro del ámbito de su competencia funcional, deberá asegurar la implementación de los "controles para las tecnologías de información y comunicaciones", contenidos en la "Guía para la implementación del sistema de control interno de las entidades del estado", aprobada por la Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG, del 30 de octubre del 2008; los controles citados son los siguientes:

- a) Establecer políticas y procedimientos escritos para la administración de los sistemas de información de la Municipalidad de Santiago de Surco.
- b) Establecer restricciones para acceder a las "salas de servidores", gabinetes de comunicaciones y redes; asimismo, supervisar que se ejecute el proceso de generación de copias de respaldo de información crítica (backup).
- c) Establecer controles y sistemas que eviten el acceso no autorizado a información almacenada en bases de datos y otros dispositivos informáticos.
- d) Formular y gestionar anualmente la aprobación del Plan Operativo Informático de la Municipalidad de Santiago de Surco, de acuerdo a la normatividad que establezca el ente rector del Sistema Nacional de Informática.
- e) Formalizar el Plan de Contingencias de la Municipalidad de Santiago de Surco.
- f) Establecer los controles de acceso general, en materia de seguridad física y lógica de los servidores centrales.
- g) Establecer que los perfiles de usuario estén de acuerdo con las funciones de los trabajadores definidas por los jefes inmediatos; regular el acceso de





Municipalidad de Santiago de Surco

los usuarios a la red y a los sistemas informáticos a través de contraseñas y relación de cada usuario con el perfil correspondiente.

- h) Establecer el uso legal de licencias de software en la municipalidad.
- i) Establecer un servicio de soporte técnico adecuado y acorde con las necesidades de las áreas de la Municipalidad de Santiago de Surco que utilizan recursos y servicios informáticos.
- j) Establecer la documentación de los sistemas informáticos de la municipalidad y la documentación de los cambios realizados en estos (control de cambios).
- k) Establecer políticas sobre el cambio frecuente de contraseñas; sobre su uso y cuando el personal se desvincule de las funciones asignadas.



Establecer controles que garanticen que el proceso de adquisición de licencias de software o contratos para el desarrollo de sistemas informáticos estén en concordancia con los estándares tecnológicos de la Municipalidad de Santiago de Surco.

12.14. Normas de seguridad y calidad de la información



- a) Cada usuario de equipo de cómputo deberá guardar (almacenar electrónicamente) los documentos de trabajo (textos, hojas de cálculo, presentaciones, imágenes digitales, etc.) que genera en cumplimiento de sus funciones información importante en las carpetas personales asignadas en el servidor de archivos



- b) Cada Gerente y Subgerente supervisará que el personal a su cargo, grabe los documentos importantes de trabajo en el servidor de archivos.



- c) Cada Gerente y Subgerente gestionará ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces, la asignación de mayor espacio de disco en el servidor de archivos; especificando el nombre del usuario del área a su cargo y el volumen de espacio requerido.

- d) Cada usuario de equipo de cómputo es responsable de guardar (almacenar electrónicamente) de forma estructurada (ordenada) los documentos de trabajo (textos, hojas de cálculo, presentaciones, imágenes digitales, etc.), de tal forma que facilite la búsqueda de información de trabajo por cualquier trabajador autorizado.

- e) Cada Gerente y Subgerente establecerá los criterios de almacenamiento de la información en el servidor de archivos (por fecha, por tipo de documento, por proyecto, etc.) que deberá observar el personal a su cargo que utiliza equipos de cómputo, para efectos de guardar los documentos de trabajo (textos, hojas de cálculo, presentaciones, imágenes digitales, etc.) que genera en el cumplimiento de sus funciones.



Municipalidad de Santiago de Surco

- f) Cada Gerente y Subgerente es "propietario" o "dueño" de la información ingresada por el personal a su cargo en los sistemas informáticos que se utilizan en los procesos del área; en ese sentido, el funcionario deberá supervisar que los datos que ingresa el personal cumpla los requisitos que permitan obtener información de calidad, destinada al proceso de toma de decisiones y a la normal ejecución de procesos.

VII. RESPONSABILIDADES Y SANCIONES

1. Personal de la Municipalidad

- 1.1 El incumplimiento de la presente Directiva, después de las investigaciones y comprobaciones pertinentes, será considerada como falta grave de acuerdo a lo dispuesto por los literales c) y d) del Artículo 25° del Texto Único Ordenado del Decreto Ley N° 728 "Ley de Formación y Promoción Laboral".



El propietario de la clave de acceso será también responsable por la utilización de esta clave por un tercero que incumpla lo especificado en la presente Norma Interna de Seguridad de Información y se aplicará la misma sanción detallada en el numeral anterior.

2. De Terceros

- 2.1 El incumplimiento de la presente Directiva acarreará responsabilidad civil y/o penal contra las personas naturales o jurídicas que presten servicios bajo cualquier modalidad de contratación.

- 2.2 Lo señalado en el numeral anterior será de aplicación para aquellas personas que en razón de las funciones y/o cargo que ostentan realicen labores en las oficinas de las diferentes Unidades Orgánicas de la Municipalidad.





Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO 1

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA PARA ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO

(Aplicación de la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública aprobada por Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM)

PARTE I. RESPONSABILIDADES GENERALES

1. La Política de la Municipalidad de Santiago de Surco es administrar los activos de software para lograr el máximo beneficio para la institución y sus trabajadores y, particularmente, garantizar que los trabajadores de la institución:

a) Adquieran, reproduzcan, distribuyan, transmitan y utilicen programas de computadora en cumplimiento con las obligaciones de los tratados y la legislación peruana.

Mantengan sólo software legal en las computadoras y en la red de computadoras de la Municipalidad de Santiago de Surco.

2. El software en su totalidad está protegido por la legislación de derechos de autor de la República del Perú desde el momento de su creación.

3. La Municipalidad de Santiago de Surco tiene copias con licencia de programas de computadora de diferentes editores para ayudar a cumplir su misión. A menos que se estipule lo contrario en la licencia del software, la copia de software de marca registrada, con excepción de las copias con fines de seguridad y archivo, es una violación de las disposiciones legales en materia de derecho de autor y de esta Política.

4. Se puede estar utilizando sin saberlo software para el cual la Municipalidad de Santiago de Surco carece de la licencia correspondiente; si es consciente del uso o la distribución de software no autorizado en esta institución, notifíquelo a su jefe inmediato o a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces.

5. Está prohibido el préstamo o el otorgamiento a persona alguna de software con licencia de la Municipalidad de Santiago de Surco.

6. Bajo ninguna circunstancia, un trabajador puede usar el software propiedad de la Municipalidad de Santiago de Surco para otros propósitos no pertinentes a esta institución.

Ningún trabajador puede utilizar o distribuir software de su propiedad en las computadoras o red de la Municipalidad de Santiago de Surco; salvo solicitud debidamente sustentada por el jefe inmediato del trabajador ante la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces y la entrega de la licencia del software propiedad del trabajador a la citada Subgerencia, que la tendrá en custodia hasta que se solicite la desinstalación del software mencionado.

8. Se encuentra disponible diferente software en Internet. Parte de este software, llamado "programas de libre uso" (freeware) o "programas de uso compartido" (shareware), está disponible sin cargo alguno para uso limitado y puede descargarse en su computadora con



Municipalidad de Santiago de Surco

la aprobación previa por escrito del supervisor. Sin embargo, otro software disponible en Internet y otras fuentes electrónicas requiere que el usuario obtenga una licencia para su uso, algunas veces sin costo alguno. Ningún trabajador descargará dicho software a la computadora sin la aprobación previa de la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces

PARTE 2. EL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL ACTIVO DEL SOFTWARE

1. La Municipalidad de Santiago de Surco está comprometida a administrar los activos de software para el beneficio máximo de la institución y sus trabajadores. El proceso comprende tres áreas de interés:

a) Creación de un entorno en el que el proceso logrará sus objetivos,

b) Revisión de los activos de software instalados en las computadoras de la organización, y

Acciones para corregir los incumplimientos de la política y la legislación, mantener la Política y los procedimientos actualizados y evitar incumplimientos en el futuro.

2. La Municipalidad de Santiago de Surco intentará crear un entorno para alcanzar los objetivos mediante la comunicación de esta política; la instrucción de los trabajadores en cuanto a sus responsabilidades; la formación en el software aceptado por la organización; la identificación y la modificación, según sea necesario, del software que los trabajadores necesitan para cumplir con las responsabilidades laborales; el establecimiento de un depósito seguro para los medios de almacenamiento originales, las licencias de software y la documentación de software y la solicitud de que toda adquisición de software se realice por los procedimientos oficiales y claramente definidos.

3. Como parte de este proceso de administración del software de la institución, la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces comprobará al azar las computadoras y la red de la institución para identificar el software instalado y si la institución posee las licencias correspondientes para el mencionado software.

4. Usted puede ser considerado responsable de la existencia de cualquier tipo de software en su computadora para el cual la organización carezca de las licencias apropiadas. LAS CONSECUENCIAS DEL USO NO AUTORIZADO DE SOFTWARE VAN DESDE UNA AMONESTACIÓN POR UNA INFRACCIÓN MENOR HASTA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE EMPLEO EN EL CASO DE INFRACCIONES REPETIDAS E INTENCIONADAS.

PARTE 3. ADQUISICIÓN DE SOFTWARE Y PROCEDIMIENTOS DE INSTALACIÓN

1. Cada jefe de área que requiera licencias de software o actualización de versión de software (upgrade), solicitará a la Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces la elaboración del INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE correspondiente y las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS que se deriven de dicho informe, para ello el jefe de área incluirá en la solicitud la justificación del software requerido y el número de computadoras donde se requiere instalar el software solicitado.



Municipalidad de Santiago de Surco

2. Todos los pedidos de licencias de software los gestiona cada jefe de área ante la Subgerencia de Abastecimientos o la que haga sus veces.
3. La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces guardará en un lugar seguro y centralizado, todas las licencias de software originales, CD ó DVD y documentación al recibir el área solicitante el software nuevo.
4. El Gerencia de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces designará a los trabajadores del área a su cargo, autorizados a instalar software en las computadoras de la organización.
5. Ningún trabajador instalará o distribuirá software para el cual la organización carezca de la licencia apropiada.
6. Ningún trabajador instalará actualizaciones de software en una computadora que no tenga instalada ya una versión original del software.



La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces destruirán todas las copias de software obsoleto o para el cual la institución carezca de la licencia correspondiente.

8. La Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza o la que haga sus veces, deberá mantener actualizado el registro de licencias de software por constituir un activo de la institución.



La Gerencia de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces administrará las licencias de software.

ACEPTACIÓN DEL TRABAJADOR DE ENTENDIMIENTO Y RESPONSABILIDAD

Nombre del trabajador:	
N° DNI:	Firma del trabajador en señal de aceptación
Área:	
Fecha:	





Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO 2

ACTA

A1

De recepción del equipo de cómputo asignado al usuario



Fecha _____

1. Datos generales

Localidad municipal donde se otorga el equipo

- Palacio Municipal (PAL 1)
- VSP (s/ Sede Pata - Cdra 2)
- Base PDRM (s/ Cdra 908)
- SSM Ant (s/ Canal Compa - Cdra 2)
- Base A (s/ Cdra 972)

- Casa Ancha (PAL 2)
- Ex Base Compa (s/ Canal P. A.)
- Punta Sal
- Central de Servicios (BASE MAP)
- El Triángulo (s/ Cdra 972)

- Centro de Atención Usuarios (CAU)
- Agencia Municipal M
- Edificio del Comedor M
- Oficinas MDC (Especificar dirección)
- Local asignado (Especificar dirección)

Foto



Propiedad del equipo

- Municipalidad de Santiago de Surco
- Tercero asignado

Conectado a la red

- Sí
- No

Equipo conectado a pila o batería

- Sí
- No

Modelo asignado

Número de equipo asignado

2. Descripción del equipo de cómputo recibido

 Computador de escritorio Portátil de trabajo (De estar conectado) Computador portátil (Laptop) Otro _____

Marca / modelo

Código patrimonial

Procesador	Memoria RAM	Disco duro	Tarjeta de Red
Intel Core i3	4GB DDR3	500GB SATA	10/100/1000

Monitor	Marca / modelo	Código patrimonial
<input type="checkbox"/> CRT <input type="checkbox"/> LCD		
Modelo		
Marca		
Resolución		
Color pantalla		
Otro periférico		

3. Descripción del software comercial instalado / acceso a los aplicativos

Sistema Operativo	Aplicativo
Windows 7	Aplicativo
Windows 7	Aplicativo
Windows 7	Aplicativo
Windows 7	Aplicativo
Windows 7	Aplicativo
Windows 7	Aplicativo

Observaciones o estado del equipo

Observaciones o estado del equipo

Fecha de recepción del Acta

Fecha de recepción del Acta

Firma del

Fecha

Firmatario responsable del área

Cargo asignado

Sector de destino





Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO 3

ACTA

Original Único

A2



De entrega del equipo de cómputo asignado al usuario

Fecha: _____

1. Datos generales

¿Cuál es la Municipalidad a la que se entrega el equipo?

<input type="checkbox"/> Policía Municipal (P.M.)	<input type="checkbox"/> Junta Vecinal (J.V.)	<input type="checkbox"/> Centro de Atención Social (CAS)
<input type="checkbox"/> VOT (V. Dpto. Policía - Edif. D.)	<input type="checkbox"/> Ex. Bona Democracia (Ex-Bona P.M.)	<input type="checkbox"/> Agencia Municipal (A.M.)
<input type="checkbox"/> Base (B.M.) (F. Casa D.M.)	<input type="checkbox"/> Frente del	<input type="checkbox"/> Edificio del Comandante (E.C.)
<input type="checkbox"/> DORMA (D. Daniel Ortega - Edif. D.)	<input type="checkbox"/> Central de Servicios (C.S.) (M.M.)	<input type="checkbox"/> Ofic. local M.D. (Oficina Municipal)
<input type="checkbox"/> Base 9 (F. Mesa D.M.)	<input type="checkbox"/> El Tirol (C.A. Las Flores 900)	<input type="checkbox"/> Local (Municipalidad)

Pasa <input type="checkbox"/>	Presencia del agente <input type="checkbox"/>	Conectado a la red <input type="checkbox"/>	Equipo conectado a poder a tierra <input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> Personal de limpieza (L.P.) <input type="checkbox"/> Técnico municipal	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

Unidad registra: _____ Número de equipo asignado: _____

2. Descripción del equipo de cómputo entregado

Computador de escritorio Estación de trabajo (Desktop compatible) Computador portátil (Laptop) Otro: _____

Marca / modelo: _____ Código patrimonial: _____

Procesador:	Memoria RAM:	Disco duro:	Tarjeta de Red:
Disquete 3.5":	Lector de:	Grabador de:	

Modelo <input type="checkbox"/> HP <input type="checkbox"/> L320	Marca / modelo: _____	Código patrimonial: _____
Tarjeta:		
Módem:		
Impresora:		
Dos periféricos:		
Otro periférico:		

3. Descripción del software comercial instalado / acceso a los aplicativos

Sistema Operativo	
Ofimático	
Antivirus	
	Aplicativo
	Aplicativo
	Aplicativo
	Aplicativo
	Aplicativo
	Aplicativo

Observaciones o estado de equipo: _____

Fecha de levantamiento del Acta: _____

Formato de: _____ Usuario asignado: _____





Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO 4



GTI
Gobierno de
Transparencia
de la
Institución

Solicitud de Servicio Informático

Original / copia

SS

No tener - Solo de respaldo

A. IDENTIFICACIÓN DEL JEFE DE AREA SOLICITANTE

Denominación del área: _____

Nombre del jefe de área / jefe inmediato del usuario: _____

¿Qué? (seleccionar)

General

Subgerente

B. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Y DEL EQUIPO

Nombre del usuario: _____

Código institucional del usuario de cómputo o perfil de usuario asignado al usuario: _____

C. SOLICITUD (Marcar con "X" en cada cuadro respectivo, especificar en los textos que corresponden y completar en cada caso solicitado)

1. Acceso a la red de datos (USER)

Solicitud creación de USER (nombre del usuario)

Solicitud baja de USER creado

Cambio de contraseña

2. Habilitación ó deshabilitación de dispositivos

Habilitación de USB Deshabilitación de USB

Habilitación de DVD/CD Deshabilitación de DVD / CD

Habilitación de disquetes Deshabilitación de disquetes

3. Servicio técnico de equipo de cómputo

Solicitud revisión e inspección de computadora y/o periféricos

Solicitud otro servicio técnico (especificar): _____

4. Software licenciado:

Solicitud servicio de instalación de software licenciado

Solicitud servicio de desinstalación de software licenciado

Solicitud servicio de actualización de software licenciado

5. Acceso a sistema

Solicitud creación del USER General

Solicitud modificación del perfil Ingreso de datos

Solicitud de baja USER Generar reportes

6. Correo electrónico institucional

Solicitud creación de cuenta de correo electr. inst. al usuario

Solicitud cancelar cuenta de correo electr. inst. de usuario

Solicitud servicio técnico:

7. Servicio de internet

Solicitud acceso al servicio de internet:

Nivel 1: Sin restricciones

Nivel 2: Con control ADSL y en mensajes ADSL

Nivel 3: Sin control ADSL y en mensajes ADSL

Nivel 4: Solo mensajes ADSL gubernamentales y otros

Solicitud cancelar acceso al servicio de internet

8. Cambio de cartucho de impresora

Láser (cartucho de tóner)

Inyección de tinta (cartucho de tinta)

Matricial (cartucho de cinta)

Fecha		Firma y nombre		Fecha	
Firma del funcionario			Firma del jefe inmediato del usuario		

Fecha		Firma y nombre		Fecha	
Firma del funcionario			Firma del jefe inmediato del usuario		








Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO 5



Solicitud de Publicación WEB

PW

Digital / online

A. DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

1. Nombre del contenido WEB (ver N° de trámite en el expediente) _____ 2. Denominación del área de producción del contenido: _____

3. Título y asunto del contenido: _____

4. Sustento de la necesidad de publicación WEB del contenido: _____

5. Formato del archivo, cantidad y título o descripción del contenido: Máximo por ítem y máximo por categoría que contenga

<input type="checkbox"/> .doc (Word)	N° págs		N° total de págs. de impresión del área de Surco: _____
<input type="checkbox"/> .pdf (Acrobat)	N° págs		
<input type="checkbox"/> .xls (Excel)	N° hojas		
<input type="checkbox"/> .jpg	N° imágenes		
<input type="checkbox"/> .ppt <input type="checkbox"/> .avi	N° videos		
<input type="checkbox"/> .mp3	N°		

6. Remisión de archivos magnéticos CD DVD e-mail disk

7. Remisión de documentos físicos No Sí N° folios _____

8. Destino del contenido (información): (A) Portal de Transparencia (B) Portal del Empleado (intranet) (A) y (B)

9. Sección o ubicación para publicar el contenido (archivo): _____

10. Fecha inicial de publicación: _____ 11. Fecha final de publicación: _____
(Especificar para ser llenado por GTI)

12. N° de trámite _____

13. N° de trámite _____

14. N° de trámite _____

B. CONTROL DE CALIDAD DEL CONTENIDO

13. Nombre del revisor del contenido: _____

14. Aprobación de publicación WEB: Sí (ver GTI) No (ver GTI)

15. N° de trámite _____

C. RECEPCIÓN Y DIGITALIZACIÓN

16. Recibir conforme a lo declarado en los numerales 5, 6 y 7: Sí No (ver GTI)

17. Requiere digitalización (información): Sí No

18. N° de trámite _____

D. PUBLICACIÓN WEB

19. Recepción: _____

20. Requiere procesamiento previo: Sí (ver GTI) No

21. Observaciones antes de publicación WEB: _____

22. N° de trámite _____

