RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 028 -GG-EMMSA-2017

Lima, 20 de Abril de 2017

VISTOS:

Que mediante Memorando N° 029-AFOO-EMMSA-2017 de fecha 05.04.2017 la Gerencia de Administración y Finanzas, remite a la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Estadística para su adecuación los proyectos de Directivas: "USO DE EQUIPOS, SOFTWARE Y SERVICIOS INFORMATICOS EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A. – EMMSA" y "GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A. - EMMSA" y,

CONSIDERANDO:

Que, la Empresa Municipal de Mercados S.A.- EMMSA, es una empresa municipal de derecho privado, organizada bajo la forma de Sociedad Anónima, que tiene por objeto administrar, controlar, supervisar y dirigir los mercados mayoristas existentes en la provincia de Lima, y cuyas acciones y patrimonios son de propiedad de la Municipalidad Metropolitana de Lima, gozando de autonomía económica y administrativa, siendo la empresa operadora del Gran Mercado Mayorista de Lima;

Que, asimismo, a través del literal g) del artículo 5 del Decreto Supremo N° 013-2003-PCM (literal añadido por el artículo 2 del Decreto Supremo N° 076-2010- PCM) se dispuso que las entidades deben "elaborar la directiva interna que establezca el perfil de los tipos de usuarios de acuerdo al uso que éstos darán a las herramientas informáticas (sistema operativo y herramienta ofimática)";

Que, de otro lado, mediante Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM se aprobó la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública, disponiéndose que su aplicación corresponderá ser efectuada por las entidades de la Administración Pública integrantes del Sistema Nacional de Informática, siendo responsabilidad de las áreas de informática o de las que hagan sus veces, su implementación y aplicación;

Que, adicionalmente, por medio de la Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM se aprobó el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la información. Requisitos 2a. Edición ", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática;

Que, mediante Resolución de Gerencia N° 011-2009-GG-EMMSA, de fecha 26 de junio de 2009, se aprobó el documento denominado "DIRECTIVA INTERNA N° 001-2009-GG-EMMSA sobre el USO DE EQUIPOS, SOFTWARE Y SERVICIOS INFORMATICOS EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A - EMMSA" y la Resolución de Gerencia N° 012-2009-GG-EMMSA, de fecha 26 de junio de 2009, se aprobó el documento denominado "DIRECTIVA INTERNA N° 002-2009-GG-EMMSA – GUIA PARA LA ADMINISTRACION DE SOFTWARE EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A - EMMSA", las cuales no contemplan las políticas de seguridad a que se refiere el párrafo anterior, asimismo encontrándose desfasadas a la actual realidad de la empresa y siendo necesarias su adecuación;

Que, en ese sentido, teniendo en consideración las normas vigentes el departamento de Informática mediante el Memorando N° 045-AFDI-EMMSA-2017, propone para su aprobación respectiva, el proyecto de Directiva Nº 002-2017-GG-EMMSA ""USO DE EQUIPOS, SOFTWARE Y SERVICIOS INFORMATICOS EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A. – EMMSA" y el proyecto de Directiva N° 003-2017-GG-EMMSA. "GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A. - EMMSA.

Que, estando a lo expuesto, se ha visto por conveniente aprobar los documentos propuestos por la Gerencia de Administración y Finanzas, por ser instrumentos que permitirán a la Empresa Municipal de Mercados S.A. - EMMSA crear las condiciones para una eficiente administración tanto de los servicios de TI así como la infraestructura tecnológica con que cuenta EMMSA.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR la Directiva Nº 002-2017-GG-EMMSA "USO DE EQUIPOS, SOFTWARE Y SERVICIOS INFORMATICOS EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A. – EMMSA" " que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- APROBAR la Directiva Nº 003-2017-GG-EMMSA "GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A. - EMMSA " que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 3°.- DIPONER que el Departamento de Informática de la Gerencia de Administración y Finanzas o quien cumpla su labor, sea el responsable de la implementación, difusión y aplicación de los documentos aprobados por la presente Resolución.

Artículo 4°.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Empresa Municipal de Mercados S.A. - EMMSA (www.emmsa.com.pe).

Registrese, Comuniquese y Cumplase.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS V°B° O. FLORES

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística V°B° L. Flores Jefe EMMSA

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

OFICINA DE ASESORÍA LEGAL V°B° G. MARROU Jefe EMMSA

EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A.

JOSÉ ANTONIO LUNA BAZO
GERENTE GENERAL

DIRECTIVA Nº 002 -2017-GG-EMMSA

USO DE EQUIPOS, SOFTWARE Y SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A. EMMSA

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
VºBº
E. Jiménez
Jefe
EMMSA

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
VºBº
O. FLORES

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística
VºBº
L. Flores
Jefe
EMMSA

Directiva Nº _____2017-GG-EMMSA

Uso de Equipos, Software y Servicios Informáticos en la Empresa Municipal de Mercados S.A. EMMSA

INDICE

	Páginas
1. OBJETO	3
2. FINALIDAD	3
3. ALCANCE	3
4. BASE LEGAL	3
5. GLOSARIO DE TÉRMINOS	3
6. DISPOSICIONES GENERALES	5
7. POLÍTICAS OPERATIVAS INFORMÁTICAS	5
7.1. Sobre el uso de estaciones de trabajo ó computador personal	5
7.2. Sobre el uso del correo electrónico	7
7.3. Sobre el uso del servicio de internet	9
7.4. Sobre la prevención, detección y eliminación de virus informático	10
7.5. Sobre el desarrollo de sistemas	11
7.6. Sobre la seguridad informática	11
7.7. Sobre la administración de software	13
8. PROHIBICIONES Y RESTRICCIONES	14
9. RESPONSABILIDADES	15
10. DE LA DIFUSION	15
11. VIGENCIA	15
12. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	15
13. DISPOSICIONES FINALES	16

ANEXO

ANEXO 01 : Acta de compromiso de cumplimiento de las normas para el uso de los recursos y sistemas informáticos en la EMMSA	17
ANEXO 02 : Condiciones de uso de los servicios informáticos	18
ANEXO 03 : Formulario de Solicitud de cuenta de usuario y accesos	19
ANEXO 04 :Recomendaciones y Buenas Prácticas sobre el uso de equipos, software y servicios informáticos	20

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

V°B° F. Flores Jefe

1. **OBJETO**

Establecer políticas informáticas operativas específicas sobre el adecuado uso de las herramientas informáticas como son equipos de cómputo, uso de software, correo electrónico y acceso al servicio de Internet en la Empresa Municipal de Mercados S.A. en adelante EMMSA.

2. **FINALIDAD**

Implementar lineamientos y procedimientos que garanticen el uso eficiente y racional de las herramientas informáticas que son proporcionados por EMMSA a sus trabajadores a fin de desarrollar sus labores cotidianas.

3. **ALCANCE**

La presente directiva será de cumplimiento obligatorio por parte de todo el personal de EMMSA con acceso a equipos de cómputo o servicios informáticos.

4. **BASE LEGAL**

4.1 Resolución de Contraloría General Nº 320-2006-CG
Norma General para las actividades de control Gerencial / Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

4.2 Resolución Jefatural - Nº 088-2003-INEI "Normas para el uso del servicio de Correo Electrónico en las entidades de la Administración Pública".

4.3 Resolución Jefatural Nº053-2003-INEI Directiva sobre "Norma Técnica para la implementación del Registro de Recursos Informáticos en las instituciones de la Administración Pública"

4.4 Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la información. Requisitos 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

4.5 LEY N° 30171 Ley que modifica la Ley N° 30096 Ley de Delitos Informáticos.

4.6 Reglamento Interno de Trabajo y Directiva de Administración de Personal.

5. **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

- DOMINIO DE INTERNET: Es una red de identificación (Ejemplo: @emmsa.com.pe) asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a la red e Internet.
- CORREO ELECTRÓNICO: Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónica. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales dependiendo del sistema que se use.
- CONTRASEÑA: Es una forma de autentificación que utiliza información secreta para controlar el acceso hada algún recurso. La contraseña debe mantenerse en secreto ante aquellos a quienes no se les permite el acceso.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística V°B° L. Flores Jefe EMMSA

- BUZON: Viene a ser la bandeja de entrada, en la cual se almacenan los correos electrónicos.
- DESTINATARIO: Una o varias direcciones de correo electrónico a las que ha de llegar el mensaje.
- ASUNTO: Una descripción corta que verá la persona que lo reciba antes de abrir el correo.
- USUARIO: Es todo personal nombrado, funcionarios, contratados o terceros que hacen uso de los recursos informáticos (hardware y software).
- RED INFORMÁTICA: Es un conjunto de dispositivos y equipos de comunicación conectados de manera que conformen un enlace entre ellos, la red informática está conformada por todos los recursos informáticos.
- RECURSOS INFORMÁTICOS: Incluyen todo equipo informáticos (computadoras, laptops, servidores, impresoras, fotocopiadoras y periféricos) infraestructura de comunicaciones (módens, router, switch, access point, cableado de red), software (oficina, desarrollo, diseño, antivirus, etc.), servicios (Internet, Intranet, correo electrónico, sitio web).
- SOFTWARE: Se conoce como software al equipamiento lógico o soporte lógico de una computadora digital, comprende un conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas en las computadoras.
- HARDWARE: Son los dispositivos y componentes físicos del ordenador, es de decir, todo lo que se puede ver y tocar. Se clasifican en 2 tipos: la primera la que se encuentra dentro del CPU y la segunda la que se encuentra alrededor del CPU.
- CUSTODIO: Es todo personar al cual se le ha asignado un recurso informático formalmente por documento, y que no necesariamente hace uso directo del mismo,
- SISTEMA DE INFORMACIÓN: Viene a ser cualquier sistema informático o aplicación de software que sea administrado por el Departamento de Informática.
- CPU: la unidad central de procesos, es el componente del computador y otros dispositivos programables, que interpreta las instrucciones contenidas en los programas, y procesa los datos. Suele estar integrada en un chip denominado microprocesador.
- PERMISOS INFORMATICOS: Son los accesos que tiene todo usuario para acceder al sistema operativo o a los sistemas de información de acuerdo a las funciones que realiza o para el cual fue contratado, según sea el caso.
- INTERNET: Es una red de redes que permite la interconexión descentralizada de las computadoras a través de un conjunto de protocolos TCP/IP, es de alcance mundial,
- INTRANET: Es una red informática que utiliza tecnología del Protocolo de Internet para compartir información, sistemas operativos o servicios de computación dentro de una organización.
- ANCHO DE BANDA: Denominada también como velocidad de Internet: es la cantidad de información o de datos que se puede enviar a través de una conexión de red en un periodo de tiempo dado, la unidad de medida es Kilobits por segundo (Kbps)
- MEMORIA: Se refiere a parte de los componentes que forman parte de una computadora. Son dispositivos que retienen datos informáticos durante algún intervalo de tiempo.
- SISTEMA OPERATIVO: Es el software básico de una computadora que provee una interfaz entre el resto de programas del ordenador, los dispositivos de hardware y usuario.
- PROGRAMAS: Es un conjunto de instrucciones que una vez ejecutadas realizarán una o varias tareas en una computadora.
- TRÁFICO EN LA RED: Es una medida de la ocupación media de un servidor o un recurso durante un periodo determinado de tiempo. Se produce un atasco cuando el tráfico existente sobrepasa la capacidad de transmisión en la comunicación.
- SERVIDOR: Es un ordenador o equipo informático que esta al servido de otros equipos y ordenadores, y que suministran a ellos todo tipo de información.

GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA V°B° E. Jiménez Jefe - EMMSA

V°B° C. Flores Jefe

- LICENCIA DE SOFTWARE: Es un contrato entre el licenciante (autor de los derechos de distribuidor) y el licenciatario (usuario consumidor de los programa informáticos a ser utilizados).
- VIRUS INFORMATICO: Es un malware que tiene por objeto alterar el funcionamiento de la computadora sin el permiso o el consentimiento del usuario. Los virus habitualmente reemplazan archivos ejecutables por otros infectados en el código de este. Los virus pueden destruir de manera intencionada, los datos almacenados en un ordenador.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Se considera a los equipos de cómputo de la empresa, sistemas operativos, software base y aplicativos, así como también a los servicios de correo electrónico e Internet como herramientas informáticas proporcionadas a los diversos usuarios que laboran en EMMSA, a fin de que estos cumplan sus funciones diarias de manera efectiva y eficiente.

6.2 Para la presente Directiva se entenderá como Administrador de los Servicios Informáticos al Departamento de Informática que depende de la Gerencia de Administración y Finanzas.

6.3 El Administrador de los Servicios Informáticos tiene autoridad para controlar y negar el acceso a servicios WEB que violen lo dispuesto en la presente Directiva o interfiera con los derechos de otros usuarios.

6.4 La asignación de un equipo de cómputo con su software respectivo, dependiendo del perfil del usuario, cuenta de correo electrónico y acceso a Internet se hará en estrecha relación a la necesidad operativa de cada una de las áreas funcionales de la Empresa.

6.5 El servicio de correo electrónico institucional asignado a los trabajadores, es una herramienta de intercambio y comunicación de información oficial entre personas, no es una herramienta de difusión indiscriminada de información, con excepción de las que se remitan con fines institucionales. Todos los usuarios tienen derecho a la privacidad del correo electrónico siempre y cuando éste sea usado para fines de trabajo relacionado a las labores de EMMSA.

6.6 Las claves de acceso a todo tipo de sistema o servicio deberán ser estrictamente confidenciales y personales y serán de completa responsabilidad del usuario que las tiene asignadas.

6.7 El acceso a Internet es una facilidad proporcionada por la empresa a sus trabajadores a fin de obtener una diversidad de información relacionada a las labores que desarrollan o en actividades que benefician a la empresa.

7. POLÍTICAS OPERATIVAS INFORMÁTICAS

7.1 SOBRE EL USO DE ESTACIONES DE TRABAJO O COMPUTADOR PERSONAL

- La asignación de un equipo de cómputo a un usuario se efectuará previo llenado del formato del **ANEXO 02 "CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS"** de la presente directiva.
- Cada persona es responsable del equipo informático que le ha sido asignado y del software instalado en el mismo. En el caso de detectarse la presencia de software no legal en el computador del usuario, el Departamento de Informática procederá a emitir un Memorándum a la Gerencia de Administración y Finanzas, quién adoptará las medidas correspondientes.
- El estándar de configuración base para las estaciones de trabajo en lo que respecta a hardware como en software es establecida por el Departamento de Informática, de acuerdo a los requerimientos del negocio y de los avances tecnológicos del

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

mercado, tomando como base la definición de perfiles de usuarios señalado en la **"GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE EN LA EMMSA"**.

- Toda instalación de hardware y software la debe realizar sólo el personal del Departamento de Informática llevando un estricto control del número de licencias adquiridas por producto.
- Es responsabilidad de todo el personal de EMMSA (funcionarios, estables o contratado bajo cualquier modalidad) que tenga asignado un equipo de cómputo, el controlar y verificar que todo hardware y software instalado en la PC a su cargo, sea el autorizado e instalado por el Departamento de Informática. Asimismo, las Gerencias y Jefaturas son las únicas autorizadas a solicitar la instalación o desinstalación de un hardware o software específico a su personal.
- Todo hardware y software no estándar debe ser solicitado por los responsables de área solicitante al Departamento de Informática, especificando el motivo de tal requerimiento, para la evaluación de sus características y aprobación para trámite de compra correspondiente.
- El Departamento de Informática tendrá privilegios especiales en las estaciones por las funciones que desempeñan como son de soporte, auditoria, configuración e instalación de software y hardware.
- El requerir recursos de red por parte de los usuarios se efectuará mediante Unidades de Red pre instalado y configurado en cada equipo y para cada usuario y cuyo uso está sujeta a las claves de acceso asignadas a los mismos lo cual será solicitado por el responsable del área solicitante mediante el **ANEXO 03 "FORMULARIO SOLICITUD DE CUENTA DE USUARIO Y ACCESOS"** de la presente directiva
- Los trabajos de soporte a las estaciones de trabajo se realizarán en forma coordinada y a solicitud del usuario. Las actualizaciones masivas de software son autorizadas por el Departamento de Informática.
- Está prohibido el almacenamiento en el disco duro de archivos no relacionados a la Institución, salvo requerimiento expreso del Jefe responsable del área al Departamento de Informática. Entre estos archivos se considerarán:
  - Archivos de música o conexiones a radios en línea
  - Archivos de video o enlaces a videos en línea
  - Juegos o enlaces a juegos en línea
  - Protectores de pantalla
  - Fotos personales
- Está prohibido utilizar en el computador personal, archivos o programas relacionados a actividades de Hackeo como escaneadores de puertos de comunicación, lenguaje assembler, entre otros, salvo los utilizados por el Departamento de Informática para la supervisión de la red. Caso contrario, el usuario podrá ser sancionado de conformidad con el Reglamento Interno de Trabajo, así como de la directiva sobre Administración de Personal de EMMSA.
- Todo movimiento o cambio de sitio de equipos de cómputo será realizado únicamente por personal del Departamento de Informática, previo requerimiento del encargado del área solicitante.
- El responsable del equipo de cómputo deberá encender en forma adecuada la computadora verificando que la toma de fluido eléctrico esté conectada adecuadamente a su punto de corriente para luego proseguir con el encendido del computador.
- El encargado del computador será el único responsable de la clave de encendido de dicho equipo ya que la privacidad de la misma estará bajo su responsabilidad.
- Para el caso de las computadoras que se encuentren en RED, luego de iniciar el sistema operativo, la PC solicitará la digitación de un usuario y clave para que se establezca su enlace a los servicios respectivos en red.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Gerencia Planeamiento Presupuesto y Finanzas V°B° L. Flores Jefe EMMSA

- El responsable de un equipo de cómputo, evitará el uso de medios magnéticos de dudosa procedencia ya que estos pueden contener virus informáticos que dañen la operatividad del computador.
- Se instalarán lectoras de CD a los equipos de cómputo de los trabajadores que por la naturaleza de su trabajo lo requieran, debiéndose evitar su uso indiscriminado para música y/o videos.
- El responsable del equipo de cómputo, al finalizar sus labores, deberá apagarlo en forma adecuada: primero el sistema operativo, luego el computador y sus periféricos y por último el estabilizador. Asimismo, el Departamento de Informática verificará el funcionamiento de los procesos de ahorro de energía que poseen los equipos de cómputo garantizando así un uso racional del consumo de energía eléctrica en beneficio de la empresa.
- Ante la presencia de fallas en los equipos de cómputo o en los programas, el responsable del computador deberá comunicar dicho inconveniente al Departamento de Informática con el propósito de tomar las acciones pertinentes para la pronta solución a las mismas por los medios de comunicación ya conocidos (telefónico, web o correo). Su incumplimiento por parte del usuario y detección durante el proceso de Mantenimiento Preventivo no hará responsable al Departamento de Informática de las fallas que dicho equipo pueda tener y los perjuicios técnicos y económicos en que se pueda incurrir para la reparación del mismo.
- Esta prohibido que los usuarios efectúen la instalación de software libre (freeware, shareware) en sus equipos de cómputo, sin la debida autorización del Departamento de Informática, previa evaluación de las ventajas ofrecidas por dicho programa a sus labores y solicitada por el Jefe responsable del área.
- Es responsabilidad de quien utilice equipos de cómputo compartidos por varios usuarios, el comunicar a su Jefe inmediato sobre cualquier ausencia, desperfecto o deterioro en los mismos, a fin de determinar responsabilidades, toda vez que estos equipos son entregados a los usuarios como herramientas de trabajo para el cumplimiento de sus labores.
- La asignación de estaciones de trabajo portátiles y/o proyectores multimedia está restringida a las personas ó áreas que lo requieran por la naturaleza de sus funciones, es necesario la conformidad del responsable del área solicitante.
- El Dpto. de Informática mantendrá un registro detallado de los equipos informáticos (computadoras, impresoras, scanner, etc.) asignados a los usuarios que por sus funciones requieran de los mismos para el cumplimiento de sus labores en EMMSA.
- El Dpto. de Informática no se hará responsable del mantenimiento, seguridad o daño que se pueda causar a equipos personales de los usuarios y que se encuentren en las instalaciones de EMMSA.
- El Dpto. de Informática dará alta prioridad al mantenimiento de los equipos de propiedad de EMMSA.
- Los equipos de cómputo, software y aplicaciones instalados en las diversas áreas, son usados únicamente por el usuario asignado o por las personas designadas por el custodio de dichos equipos, respetando las políticas implementadas en este documento.
- No deberá usar los recursos informáticos para acceso, descarga, transmisión, distribución o almacenamiento de material obsceno, o desfavorable.
- No está permitido usar los equipos informáticos (computadoras, impresoras, etc.) para fines que no sean propias de la labor del usuario.
- Es responsabilidad del usuario contribuir con la protección de su información, evitando dejar abierto su acceso a la computadora mientras tenga una sesión de trabajo. En este caso lo adecuado es bloquear la pantalla mientras dure su ausencia, para ello solicitará al Departamento de Informática su asistencia.

GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

V°B° L. Flores Jefe

7.2 **SOBRE EL USO DE CORREO ELECTRÓNICO**

- La administración del correo electrónico institucional estará a cargo del Dpto. de Informática de la EMMSA.
- Todo usuario que utilice los servicios de correo electrónico institucional, está obligado a aplicar la presente política, su incumplimiento genera las responsabilidades y sanciones a que hubiera lugar.
- El correo electrónico institucional es personal e intransferible ya que viene a ser un servicio de comunicación e intercambio de información institucional, mas no debe ser utilizada para otros fines.
- Los usuarios de las cuentas de correo electrónico proporcionadas por EMMSA son responsables de todas las actividades que se realizan con las mismas.
- Del buen uso de correo electrónico.
  - Uso de contraseñas.
    i. El Dpto. de Informática brindará al usuario, al momento de la creación o reinicio de una cuenta de correo electrónico, una contraseña temporal y el aplicativo de correo solicitará al mismo el ingreso de una nueva contraseña y su confirmación.
    ii. Es responsabilidad del usuario mantener la confidencialidad de su clave de acceso a la cuenta de correo, proporcionada por EMMSA.
    iii. Cuando el usuario deje de usar su computadora deberá cerrar el software de correo electrónico para evitar que otra persona use su cuenta de correo.
    iv. La contraseña deberá tener como mínimo una longitud de 8 caracteres y se recomienda utilizar números y letras para mayor seguridad de la misma.
  - Lectura de correo
    i. Los usuarios de las cuentas de correo electrónico institucional deberán leer frecuentemente sus mensajes, así como depurar permanentemente los mensajes innecesarios para mantener espacio disponible en su cuenta de correo.
    ii. Se recomienda no abrir correos electrónicos sospechosos, especialmente los que tienen archivos adjuntos aunque el remitente sea conocido, asimos tener especial cuidado con los correos electrónicos recibidos en otro idioma.
    iii. Al recibir un mensaje que se considere ofensivo o no deseado a su persona o cualquier otra persona deberá reenviar dicho mensaje al responsable del Dpto. de Informática con el fin de que se tomen las acciones respectivas, evitando borrarlo hasta que dichas acciones se haya tomado y evitando remitirlo a otra cuenta diferente.
- Las cuentas de correos electrónicos de EMMSA serán solicitadas al Departamento de Informática para su creación, mantenimiento o baja por el Jefe responsable del área solicitante, para ello se utilizará el **ANEXO 03 "FORMULARIO SOLICITUD DE CUENTA DE USUARIO Y ACCESOS"** de la presente directiva.
- Es responsabilidad del usuario depurar periódicamente su buzón de correo electrónico, con el fin de evitar acumular información no necesaria. En el caso de los archivos de trabajo, que son enviados por correo electrónico (archivos adjuntos) éstos deberán ser guardados en los equipos del usuario como copia de respaldo permanente.
- Las siguientes acciones no están permitidas en cuanto al uso del correo electrónico:
  - Iniciar o responder cadenas de cualquier tipo.
  - Envío y recepción de archivos con material ajeno a las labores propias como son: pornográfico, musicales, sexista, político, religioso o discriminatorio de cualquier tipo.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Gerencia de Planeamiento Presupuesto y Estadística V°B° L. Flores Jefe EMMSA

- Enviar cualquier tipo de información hacia los medios de comunicación (televisión, radio, diarios y revistas) que no cuente con la debida autorización de EMMSA.
- Está prohibido el envío de información interna de EMMSA hacia destinatarios que no pertenecen a la misma, sin la debida justificación.

o Es responsabilidad del usuario el uso racional de correo electrónico, evitando el envío y recepción de correos masivos, remitiendo y copiando el mensaje sólo a los destinatarios estrictamente necesarios.

o El formato de las cuentas de correo electrónico será el siguiente:
- Para personal de planillas
  I. La primera letra del nombre seguido del apellido paterno en su totalidad.
  II. Si existieran correos iguales se agregará al final la primera letra del apellido materno.
  III. En el caso que persista la igualdad se procederá a agregar dígitos numéricos correlativos.
- Para cualquier otro usuario
  I. Se indicará las iniciales de la oficina a la que pertenece, seguida de un número correlativo de dos(2) dígitos
- Luego se indicará el Dominio de internet al cual está asociado y que EMMSA proveerá a sus usuarios (@emmsa.com.pe)

Ejemplo:

Juan Vargas Zavala	jvargasz@emmsa.com.pe
José Vargas Delgado	jvargasd@emmsa.com.pe
Oficina de Logística	logistica01@emmsa.com.pe

o Cada correo electrónico de EMMSA contará como pie de página, luego de la firma del usuario, con el siguiente aviso:
AVISO LEGAL:
"Esta información es privada y confidencial y está dirigida únicamente a su destinatario. Si usted no es el destinatario elimine el mensaje y sus anexos de su sistema sin conservar copia de los mismos."

o En caso existiera algún inconveniente técnico en la utilización del correo electrónico asignado por EMMSA, el Departamento de Informática podrá habilitar otro correo particular y sólo para uso con fines de índole laboral.

7.3 SOBRE EL USO DEL SERVICIO DE INTERNET

- El uso de Internet utilizando pc's, computadora portátil o dispositivos móviles en las redes de EMMSA es exclusivamente para fines de trabajo; el Departamento de Informática limitará el acceso a determinadas páginas que no tenga relación a los trabajos propios de cada usuario.
- Los niveles de los usuarios para la navegación por Internet serán coordinados previamente con la Jefatura del área respectiva, definiéndose el criterio por las necesidades de trabajo de cada usuario, para ello se utilizará el **ANEXO 03 "FORMULARIO SOLICITUD DE CUENTA DE USUARIO Y ACCESOS"** de la presente directiva.
- El Departamento de Informática podrá revisar los archivos de registro (log) del uso de Internet de los equipos de cómputo asignados por EMMSA para lo cual los usuarios brindarán las facilidades necesarias, caso contrario se informará al Jefe del área para que éste recomiende a la Gerencia de Administración y Finanzas la sanción correspondiente.
- Se recomienda no descargar archivos de internet o aplicaciones de celulares en equipos móviles autorizados. Para el caso de archivos de páginas web conocidas,

GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística V°B° E. Flores Jefe EMMSA

el usuario debe asegurarse que no contenga virus, para ello puede analizar los archivos mediante el software antivirus instalado en su equipo.

- Al igual que los equipos de cómputo, el uso de internet en los equipos móviles es sólo para usuarios autorizado en la empresa, y este será controlado y supervisado por el Departamento de informática.
- Si algún usuario por razones laborales, requiere alguno de los servicios restringidos, este deberá ser solicitado a través del Jefe del área, en el que presta servicios, al Dpto. de Informática mediante **ANEXO 03 "FORMULARIO SOLICITUD DE CUENTA DE USUARIO Y ACCESOS"** de la presente directiva.

- No está permitido:
  - ✓ El acceso a sitios web relacionados con actividades de juego, apuestas, o actividades ilegales en general.
  - ✓ El acceso a material pornográfico o a sitios web de contenido para adultos con temas sexuales.
  - ✓ El acceso a sitios de música, juegos, videos, u otros sitios de entretenimientos on-line.
  - ✓ El acceso a sitios web de carácter discriminatorio, racista o material potencialmente ofensivo, incluyendo bromas de mal gusto, prejuicios, menosprecio o acoso explícito.
  - ✓ El acceso a sitios reconocidos como inseguros, los cuales puedan poner en riesgo la integridad y confidencialidad de la información de la institución.
  - ✓ El acceso a sitios web de actividades ilegales o criminales.
  - ✓ La descarga desde internet de cualquier material (incluyendo software) protegido bajo leyes de derecho de propiedad, o archivos electrónicos para usos no relacionados con las actividades de la institución (p.ej., archivos de música o video musical).
  - ✓ La publicación de cualquier tipo de información perteneciente a terceros, sin la autorización correspondiente del propietario de dicha información.
  - ✓ La publicación de comentarios no profesionales en foros públicos, sitios de chat, blogs, correo electrónico, o cualquier otro medio de publicación en internet.

7.4 SOBRE LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ELIMINACIÓN DE VIRUS INFORMÁTICO

- Cada equipo de cómputo contará con la instalación de una licencia del software antivirus adquirido por EMMSA.
- El software antivirus se actualizará diariamente, vía un procedimiento automático configurado por el Departamento de Informática al momento de la instalación del mismo en la PC, siendo este totalmente transparente para el usuario; de no contar con dicho software el usuario comunicará inmediatamente al Departamento de Informática para su instalación.
- Se deberá evitar el uso de medios de almacenamiento externo (usb, discos, etc.) provenientes del exterior de EMMSA o que no garanticen su procedencia.
- Si por razones de trabajo fuera necesario la utilización de un medio magnético u óptico venido del exterior, éste deberá necesariamente pasar por los controles siguientes:
  - Identificar el medio de almacenamiento que contiene la información. Los medios magnéticos u ópticos de almacenamiento que contienen archivos de información, deben estar debidamente identificados.
  - Realizar el análisis y detección del medio magnético u óptico de almacenamiento, mediante el procedimiento que proporciona el software Antivirus adquirido por EMMSA e instalado en cada PC.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto V°B° L. Flores Jefe

- El personal que tiene acceso a las computadoras en forma monousuaria (fuera de la Red), debe encargarse de analizar y detectar en los medios magnéticos u ópticos de almacenamiento eliminando el contagio de virus encontrados previa coordinación con el Dpto. de Informática. Este personal es responsable del control de los medios magnéticos u ópticos venidos del exterior, así como de la posible introducción de virus en su equipo de cómputo.
- Por ningún motivo debe usarse los servidores de red como estaciones de trabajo.
- No se debe añadir archivos de datos o programas a medios magnéticos u ópticos que contienen programas originales.
- El usuario deberá efectuar periódicamente la depuración de archivos temporales y de internet en los discos duros de la computadora de los usuarios ya que en ellos podrían coexistir virus informáticos ocultos.
- El procedimiento de detección de virus informático debe garantizar que la posible existencia de un virus en un medio magnético u óptico no ingrese directamente al Sistema. Para ello, el programa antivirus instalado se aloja automáticamente en la memoria de la PC, a fin que permanentemente se controle cualquier medio de almacenamiento que sea utilizado con el equipo de computo, siendo responsabilidad del usuario la desactivación del mismo.
- Si en forma reiterativa se detectan virus en el computador de un usuario, a pesar de que el Departamento de Informática ha realizado los procesos para garantizar el adecuado funcionamiento del software antivirus, éste Departamento informará a la GAF a fin de que tome las acciones correspondientes.

7.5 SOBRE EL DESARROLLO DE SISTEMAS

- Todo proyecto de desarrollo de sistemas de información debe ser coordinado entre el Departamento de Informática y la oficina solicitante previo requerimiento escrito de la misma.
- De ser necesario el Departamento de Informática elaborará las especificaciones técnicas para la adquisición de: software básico y aplicativo de sistemas de información, en coordinación con el área solicitante.
- El desarrollo de las aplicaciones incluirá Manuales de Procesos y De Usuarios que forman parte de la documentación técnica y funcional de cada aplicativo.
- Las modificaciones y/o adiciones a los sistemas existentes, serán comunicadas por escrito por el área solicitante al Departamento de Informática, indicando en forma detallada las especificaciones requeridas para su implementación.
- Esta política se aplicará en concordancia con el "**PROCEDIMIENTO PARA REQUERIMIENTO DE IMPLEMENTACION/MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION**" la misma que será distribuida para su conocimiento a los diversos usuarios responsables de los sistemas de información.

7.6 SOBRE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA

- **Para la Autenticación de Usuarios**

  La autenticación de usuarios consiste en verificar que el usuario es quién realmente dice ser. Lo anterior se logra a través de mecanismos de autenticación como la clave de acceso ó password de cada usuario.

  Estos son un conjunto de caracteres que una persona debe dar para ser "reconocida" como un usuario autorizado y poder acceder a los sistemas o equipos. Sólo los usuarios debidamente autorizados, identificados y autenticados, tendrán acceso a los sistemas de información de acuerdo a sus funciones y responsabilidades.

  Todo usuario es responsable de las acciones que se realicen con su identificación personal por lo que debe mantener en reserva sin compartir o dar a conocer a otros sus password personales, ni emplear el de otro usuario.

GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA V°B° E.Jimenez Jefe EMMSA

Dpto. Planeamiento Presupuesto y Estadística V°B° L. Flores Jefe

Si se detectara alguna situación fraudulenta con el uso de la identificación personal, se realizaran las investigaciones por las áreas designadas por la Gerencia de Administración y Finanzas, para la determinación de las responsabilidades.

- **Para el Control de Accesos a Aplicativos**
  - Los responsables de las diversas áreas de la empresa deben comunicar al Dpto. de Informática los módulos de acceso a los que requiera tener acceso el usuario.
  - Los responsables de las diversas áreas de la empresa tienen la obligación de verificar los niveles de autorización de uso de los sistemas del personal a su cargo, de igual forma comunicarán al Departamento de Informática los cambios requeridos para las acciones correspondientes.
  - Todo requerimiento referido a los accesos a aplicativos y servicios informáticos será atendido dentro de las 24 horas de la presentación del requerimiento respectivo.
  - Cuando un área requiera personal externo (consultores, personal temporal, auditores, etc.) y éste tenga necesidad de ingresar a los sistemas o aplicativos, el responsable del área deberá solicitar al Departamento de Informática para que facilite el acceso a los mismos mediante el **ANEXO 03 "FORMULARIO SOLICITUD DE CUENTA DE USUARIO Y ACCESOS"** de la presente directiva.
  - Cuando un usuario deja de laborar para nuestra empresa o es cambiado de área o se le cambia la naturaleza de sus funciones y por lo tanto ya no requiere los accesos otorgados, el responsable del área, bajo responsabilidad funcional, informará este hecho al Dpto. de Informática dentro de las 24 horas subsiguientes a la ocurrencia, a fin de que se proceda a la baja del usuario y a la eliminación de sus niveles de acceso mediante el **ANEXO 03 "FORMULARIO SOLICITUD DE CUENTA DE USUARIO Y ACCESOS"** de la presente directiva.

- **Para el Mantenimiento de Equipos de Cómputo**
  - Mantenimiento Correctivo: El Departamento de Informática coordinará con el responsable del área usuaria para que el personal Especialista de Mantenimiento de Equipos de la Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales o quien haya sido designado para dicha labor efectúe la revisión y/o reparación del equipos informático en problemas y que éste emita un informe sobre el estado situacional del equipo en cuestión para las acciones correspondientes; asimismo, deberá disponer de un directorio de proveedores especializados, que puedan solucionar las reparaciones que se requieran, siempre y cuando no puedan ser cubiertos por el personal Especialista de Mantenimiento de Equipos de la Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales que brinda apoyo a estas labores.
  - Mantenimiento Preventivo: Dicho servicio se encuentra desarrollado a tres niveles:
    - ✓ Según el cronograma presentado por el personal Especialista de Mantenimiento de Equipos de la Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales o quien haya sido designado para dicha labor en coordinación con el Departamento de Informática. Dicho personal emitirá un informe final luego de los resultados del Mantenimiento programado.
    - ✓ Si las áreas solicitaran una verificación de sus equipos de cómputo y siendo estas de nivel básico (desinstalación de dispositivos, software, drivers de equipos y otros) que pueden ser cubiertos directamente por el Departamento de Informática, éste los realizará de manera coordinada con el área solicitante.
    - ✓ Si luego de la evaluación del Departamento de Informática se detectase que la verificación fuera de nivel avanzado y ésta requiere de elementos especiales para una evaluación exhaustiva, se coordinará con el personal

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Área Presupuesto Presupuesto y Estadística V°B° L. Flores Jefe EMMSA

especialista de la Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales para dicha labor quien emitirá un informe sustentatorio que podría determinar en un Mantenimiento Correctivo del equipo.

- El Dpto. de Informática llevará una estadística de los problemas para ajustar lo mejor posible el mantenimiento preventivo de los equipos.

- **Para las Copias de Seguridad de Información (BACKUP)**
  El proceso de BACKUPS es un método por el cual se obtiene una copia fiel de los datos originales de la información contenida en los equipos de cómputo dado por la EMMSA a sus trabajadores para el cumplimiento de sus funciones, salvaguardando de ésta manera la integridad de los mismos
  Para ello:
  - Con el propósito de dar facilidades al proceso de copiado de la información considerada de importancia para los usuarios, toda vez que ésta sea referente a trabajos desarrollados para la empresa y afines, los usuarios de cada equipo de cómputo tienen instalado en sus computadoras accesos a espacios reservados para la realización de éste proceso y los mismos se encuentran alojados en el Servidor de Archivos destinado para tal fin.
  - Es responsabilidad del usuario la actualización de dichas copias, en caso no encuentre su carpeta personal el usuario deberá informar al Departamento de Informática para la solución respectiva.
  - El usuario deberá mantener una estructura de directorios o carpetas en forma ordenada, y no deberá utilizar nombres de directorios ni de archivos muy extensos. Se recomienda como máximo 15 dígitos para las carpetas y 35 dígitos para los archivos. Solo debe utilizar letras y números, como separadores puede incorporar línea (-) o línea abajo (_); el uso de nombres de carpeta extensos o nombres de archivos extensos o dígitos distintos a lo indicado puede generar pérdidas de su información.
  - El Dpto. de Informática solo se hará responsable de la información almacenada en el Servidor de Archivos. Las copias de seguridad de este directorio se realizan en forma diaria.
  - El administrador de la red se encargará de realizar la depuración de archivos ajenos a las labores de la entidad (tipo videos, música, fotos, etc.) que se encuentren almacenados en el servidor de archivos. Esta acción es sin previo aviso.
  - Está totalmente prohibido que el usuario borre la información que ha producido como resultado de su trabajo en la institución. El Dpto. de Informática informará de los hechos a la Gerencia de Administración y Finanzas, para que tome las medidas que resulten necesarias.

7.7 SOBRE LA ADMINISTRACION DE SOFTWARE

- EMMSA, establece como política institucional el uso legal de software en los servidores de red y estaciones de trabajo, y demás equipos proporcionados a los usuarios para el cumplimiento de sus labores, cumpliendo con lo establecido en los términos de las licencias adquiridas y las normativas correspondientes.
- A través del Departamento de Informática, se llevará un control sobre los programas informáticos y sus respectivas licencias, adquiridas por EMMSA y que son instalados en los equipos de cómputo que las requieran, realizando para ello inventarios periódicos sobre los mismos.
- Este punto guarda concordancia con la **"GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE"**, que servirá de pauta para el uso eficiente y adecuado de los programas informáticos adquiridos por la Empresa.

GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística V°B° L. Flores Jefe EMMSA

8. **PROHIBICIONES Y RESTRICCIONES.**

Cada usuario en general que tengan asignada una computadora o servicio informático, deberá observar, bajo responsabilidad las siguientes prohibiciones y restricciones:

8.1 Intentar apoderarse de claves de acceso de otros usuarios, acceder y/o modificar archivos de otro usuario, y en especial los pertenecientes a la Empresa u otras instituciones del gobierno.

8.2 Enviar cartas y mensajes en cadena por medio de correo electrónico referidos a temas no relacionados con la actividad laboral, originando innecesariamente el aumento del tráfico en la red.

8.3 Emplear irracionalmente los recursos disponibles de espacio en disco, acumulando material no relacionado con el aspecto laboral, proveniente de Internet u otro medio.

8.4 Utilizar los servicios de red para juegos a través de la red local o Internet.

8.5 Suscribirse a listas de interés que no guarden relación con la actividad laboral asignada.

8.6 Utilizar los servicios de comunicación, incluyendo el correo electrónico o cualquier otro recurso, para intimidar, insultar o acosar a otras personas, interferir con el trabajo de los demás, provocando un ambiente de trabajo no deseable dentro del contexto de las políticas de EMMSA.

8.7 Violar o intentar violar los sistemas de seguridad de las máquinas a las cuales se tenga acceso tanto a nivel local como externo.

8.8 Modificar la configuración de los programas de comunicaciones de las computadoras o servidores de la red asignados por el Departamento de Informática.

8.9 Decodificar el tráfico de la red o cualquier intento de obtención de información de correo confidencial que se transmita a través de la misma.

8.10 Acceder a páginas de chat, debido a que son páginas factibles de ataque de virus informáticos. Su instalación y uso genera responsabilidad en el usuario. De requerirse dicho servicio se tendrá que solicitar su instalación y configuración al Departamento de Informática.

8.11 Acceder a lugares que distribuyan material pornográfico, musical, sexista, político, religioso o discriminatorio de cualquier tipo, subversivo, ofensivo y que riñan contra la moral y las buenas costumbres.

8.12 La instalación de cualquier tipo de software que no haya sido previamente autorizado o proporcionado por el Departamento de Informática.

8.13 Hacer uso de Internet, para fines comerciales ajenos a la Empresa o que perjudiquen sus intereses. Así como de su uso para propósitos fraudulentos y publicitarios.

8.14 Está prohibido ejecutar programas de origen desconocido (desde internet o de archivos adjuntos a correos electrónicos), bajo responsabilidad del usuario final.

8.15 Está prohibido el uso de software no licenciado, bajo responsabilidad del usuario final.

8.16 Otras prohibiciones a considerar:

- Pegar calcomanías strcker u otros en las computadoras,

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA V°B° E Jiménez Jefe EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Evaluación V°B° L Flores Jefe EMMSA

- Ingerir alimentos sobre las computadoras, así como colocar y/o manipular líquidos en su cercanía.
- Rociar directamente sobre las computadoras líquidos para ambiente.
- Colocar y/o apilar documentos u otros objetos sobre las computadoras y en ubicaciones que obstruyan o impidan su adecuada ventilación y uso.
- Ubicar el CPU en una posición distinta del diseño original (horizontal y vertical)
- Dejar los equipos portátiles (laptop) y sus accesorios en lugares inseguros.
- Conectar artefactos eléctricos sobre los estabilizadores de corriente.
- Trasladar las computadoras a otras áreas, sin la autorización escrita de la unidad orgánica del usuario y/o el Área de Control Patrimonial.
- Utilizar fondos de pantalla y/o protectores de pantalla para los monitores de computadoras con fotos de artistas, modelos, deportistas, dibujos animados o cualquier otra imagen poco seria u ofensiva.
- Modificar los parámetros y/o configuración de las computadoras de la institución así como el software y/o sistema informático instalado.
- Abrir los equipos informáticos y extraer o cambiar componentes de los mismos.

9. RESPONSABILIDADES

9.1 El Departamento de Informática, es responsable de velar por la correcta utilización de los equipos y servicios informáticos, para tal efecto capacitará al personal para su empleo adecuado.

9.2 Todos los usuarios que tienen asignada una cuenta de correo electrónico y/o acceso a Internet son los responsables directos de todas las actividades que se realizan sobre ellas, quedando establecido que su uso será exclusivamente para el desarrollo de las labores encomendadas, salvo aquellos casos que expresamente sean autorizados por el jefe inmediato.

9.3 Los Gerentes, Sub Gerentes, Jefes de Departamento u Oficinas:

- Se harán cargo de supervisar el correcto uso de los recursos y sistemas informáticos asignados a su personal.
- Deberán solicitar al Dpto. de Informática el acceso, modificación o baja a los servicios y sistemas informáticos para los usuarios de la unidad orgánica a su cargo mediante el **ANEXO 03 "FORMULARIO SOLICITUD DE CUENTA DE USUARIO Y ACCESOS"** de la presente directiva.
- Brindarán las facilidades del caso cuando se realice algún tipo de mantenimiento a las computadoras por parte del Dpto. de Informática o quien realice ésta labor.

10. DE LA DIFUSIÓN

EMMSA, a través del Departamento de Informática, se compromete a comunicar y difundir la presente resolución al personal permanente y contratado bajo cualquier modalidad; asimismo, instruir en su uso, circulando recordatorios sobre la misma y comunicar cualquier actualización a que sea sujeta la presente directiva.

VIGENCIA

La presente Directiva entrará en vigencia a partir del siguiente día hábil de su aprobación por parte de la Gerencia General de EMMSA y se mantendrá vigente mientras no sea modificada o derogada por otra posterior.

12. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Cada usuario que tenga asignado un equipo de cómputo, firmará el formato del **ANEXO 01 "ACTA DE COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS PARA EL USO DE**

RECURSOS Y SISTEMAS INFORMATICOS EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A." y también el **ANEXO 02 "CONDICIONES DE USO DEL SISTEMA INFORMATICO y AUTORIZACION"** a fin de garantizar la adecuada utilización de las herramientas mencionadas en la presente Directiva.

13. **DISPOSICIONES FINALES**

13.1 En la contratación de servicios no personales de consultoría o de asesoría para la Institución, de requerirlo el servicio a prestar, se incluirá una cláusula de cumplimiento de lo dispuesto en la presente directiva.

13.2 Las sanciones a aplicarse por incumplimiento de la presente Directiva serán definidas en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo y Directiva Interna de Administración de Personal.

13.3 Déjese sin efecto cualquier otra norma o disposiciones internas que se opongan a la presente Directiva.

GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Racionalización V°B° L. Flores Jefe EMMSA

ANEXO 01

ACTA DE COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS PARA EL USO DE RECURSOS Y SISTEMAS INFORMATICOS EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A.

Por el presente, yo ..... .identificado con DNI N°..... con el cargo de (de ser el caso)..... en la Empresa Municipal de Mercados S.A., manifiesto que he leído y tengo pleno conocimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva "**USO DE EQUIPOS, SOFTWARE Y SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A. EMMSA**", por esta razón yo me comprometo a cumplir con ellas. Del mismo modo reconozco que mí incumplimiento podría originar responsabilidad personal e institucional y derivar en sanciones internas y/o legales. Por lo tanto acepto que puedo ser sancionado como corresponda a las normas legales vigentes, el reglamento interno de personal y cualquier otra sanción de tipo legal civil o penal.

Asimismo, declaro tener pleno conocimiento que este documento, debidamente firmado, formara parte de mi información personal.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS V°B° O. FLORES

Santa Anita, _____ de _____ del 20_____

_____
FIRMA

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística V°B° L. Flores Jefe EMMSA

ANEXO 02

CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS

Mediante el presente, Yo, _____identificado con DNI Nº _____ , declaro y manifiesto lo siguiente:

Que he recibido lo siguiente:

- Equipo de cómputo identificado con el(los) código(s) patrimonial(es) Nº _____ y ubicado en el área _____ de propiedad de EMMSA.
- Cuenta de correo electrónico: SI ( ) NO ( ) : _____
- Acceso a Internet: SI ( ) NO ( )
- Uso de equipo Móvil: SI ( ) NO ( )

Teniendo en cuenta que, el uso del correo electrónico de la empresa es para fines laborales exclusivamente, me comprometo a no utilizarlo para asuntos personales, en caso de requerirlo, tendré que contar con la autorización expresa y previa de mi jefe inmediato.

Por intermedio del presente documento, autorizo expresamente la fiscalización del uso del correo electrónico asignado a mi persona, sometiéndome por ende a las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo vigente, de ser el caso, y la directiva de administración de Personal, Legislación Laboral y demás normas vigentes en caso de comprobarse el uso inadecuado del mismo.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS VºBº O. FLORES

Santa Anita, _____ de _____ del 20_____

_____ EL TRABAJADOR

_____ EMMSA

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA VºBº E. Jiménez Jefe EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística VºBº L. Flores Jefe EMMSA

ANEXO 03

FORMULARIO SOLICITUD DE CUENTA DE USUARIO Y ACCESOS

Tipo de Solicitud (marque con una "x")								
Creación		Renovación		Bloqueo		Anulación		
Datos Generales del Usuario								
Nombre del Usuario								
Cargo								
Unidad Orgánica								
Condición de Contrato	Nombrado		Plazo Fijo		SNP		Otros	
Del Servicio solicitado (marque con una "x")								
Vigencia :	3 meses		6 meses		9 meses		12 meses	Permanente
Tipo de Acceso:	Sistema		Nombre del Sistema:					
Acceso a Red		Correo Electrónico		Acceso a Internet				
Descripción de opciones de los módulos del sistema a brindar acceso :								
Accesos a Carpetas Especiales : Colocar (L) Leer - (E) Añadir, modificar - (B) Borrar								
Nombre							**Nivel de Acceso**	
Observaciones								

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS V°B° O. FLORES

Fecha: / /

Usuario **Jefe de Oficina** **Jefe de DI**

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA V°B° E. Jimenez Jefe - EMMSA

Grupo Planeamiento Presupuesto y Estadística V°B° L. Flores Jefe EMMSA

ANEXO Nº 04

RECOMENDACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS SOBRE EL USO DE EQUIPOS, SOFTWARE Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

1. EQUIPOS DE CÓMPUTO

a) Se recomienda que para el encendido de los equipos de computo primero verificar las tomas de corriente que alimenta al computador; segundo, encender el estabilizador y esperar unos segundos a que nivele la carga eléctrica para posteriormente encender el monitor, luego el CPU y al final los demás periféricos conectados a la computadora (impresora, escáner, etc.)

b) Apagar adecuadamente los equipos de computo, ayuda a conservarlos en óptimas condiciones, por tal motivo se recomienda desde el sistema Operativo (Windows 98 o XP, 7, 8,10 o posteriores), ir al Botón INICIO / APAGAR; una vez apagado el CPU, proceder con el apagado del Monitor y posteriormente los demás periféricos conectados al computador. Para finalizar ésta secuencia, apagar el Estabilizador.

Recomendaciones adicionales:

- Evitar apagar el estabilizador con los pies, ya que esto podría causar daños al botón de encendido/apagado o causar descargas eléctricas perjudiciales al usuario
- Jalar el cable que conecta el estabilizador a la toma de corriente o el cable que conecta los equipos al estabilizador, ya que esto podría causar rotura interna o externa del mismo, causando daños al equipo y el usuario.

c) Se recomienda tener especial cuidado en el uso de las impresoras evitando colocar papel con grapas, clips u otro elemento sujetador ya que podrían causar daños internos al equipo, inclusive ocasionando la inoperatividad del mismo.

d) Para el caso de las impresoras matriciales, verificar constantemente el nivel de desgaste de las cintas de impresión, ya que un uso excesivo produciría fallas en su cabezal y desgaste en los componentes internos.

e) Para las impresoras de inyección de tinta y laser, verificar el nivel de carga de las mismas y el papel a utilizar, evitando colocar papel que no sea el adecuado para la impresión.

f) El proceso de Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo se encuentra a cargo del Especialista de Mantenimiento de Equipos de la Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales quien previo cronograma publicado lo realizará, en coordinación con el Departamento de Informática.

g) Mantener limpio el ambiente de trabajo, facilitando de ésta manera la durabilidad de las herramientas proporcionadas para el cumplimiento de sus funciones.

h) Ingerir alimentos o tomar bebidas cerca de los equipos de cómputo puede perjudicar su operatividad y funcionamiento, por tal motivo se debe evitar este tipo de conducta.

i) Solo personal del Dpto.de Informática puede desarmar, configurar e instalar componentes de hardware en la computadora.

j) Todo requerimiento de configuración especial debe ser coordinado con el Dpto.de Informática, mediante un documento de requerimiento informático.

k) Los teclados, mouses, cables y demás componentes o equipos periféricos no deben cambiar de ubicación original de una computadora a otra realizada por los mismos usuarios, caso contrario coordinarlo con el Dpto. de Informática para dicha labor.

l) De requerirse un cambio de ubicación física de los equipos, éstos deben ser coordinados con el Dpto.de Informática.

GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Dpto. de Planeamiento Financiero V°B° L. Flores Jefe EMMSA

2. **CORREO ELECTRÓNICO**

a) Por motivos de confidencialidad y evitar el uso innecesario de papel, en lo posible los correos "NO" deben ser impresos; es recomendable mantenerlos guardados en los propios buzones del software de correos, salvo que sea necesaria su impresión como sustento de algún trámite administrativo.

b) Verificar en forma periódica la bandeja de correos a fin de brindar atención oportuna a los correos recibidos.

c) Para el reenvío de un mensaje, incluir el mensaje original para que el destinatario conozca el contexto en que se está dando el mensaje que recibe, debiendo contener cada correo enviado los datos del remitente original.

3. **INTERNET**

a) En lo posible evitar el uso de correo web no institucional (Yahoo, Hotmail, GMail, etc.), la descarga y envío de archivos y software (ftp, http, etc), salvo necesidad justificada para los temas de trabajo.

b) Tener especial cuidado en el acceso a páginas que tengan que ver con operaciones bancarias, entre otras, ya que existen actualmente páginas falsas que podrían inducir al usuario al ingreso de información confidencial, causando la pérdida de claves de acceso a cuentas, tarjetas de crédito, etc.

c) Asimismo, evitar el ingreso a páginas desconocidas que podrían instalar programas ocultos que deriven en instalaciones de virus informáticos.

4. **ANTIVIRUS**

a) Se recomienda llevar un registro de los medios magnéticos u ópticos de almacenamiento que sean entregados a EMMSA desde fuera de ella, su origen y la persona que lo portó, a fin de contar con elementos de control en caso de detectar alguna posible infección de equipos de cómputo.

b) Cuando un equipo de computo se encuentra infectado se presenta cualquiera de los síntomas siguientes:

- La carga de los programas toma más tiempo de lo normal
- Demora excesiva en los accesos al disco, cuando se efectúan operaciones sencillas de escritura.
- Se producen inusuales mensajes de errores
- Encendido de las luces de acceso a dispositivos, cuando no son requeridos en ese momento
- Disposición de menos memoria de lo normal
- Desaparecen programas o archivos misteriosamente
- Se reduce repentinamente el espacio del disco
- Los archivos ejecutables cambian de tamaño
- Aparecen inexplicablemente algunos archivos escondidos
- Aparecen en la pantalla una serie de caracteres especiales sin ninguna explicación lógica
- Etc.

c) Al detectar virus en un equipo de cómputo, se recomienda seguir los pasos siguientes:

- El software Antivirus está instalado en las PC de los usuarios, este detectará la presencia de algún virus y procederá a eliminarlo por los procedimientos automáticos de dicho programa.
- De no poder eliminarlo el software anunciará vía mensajes en pantalla de los procedimientos alternativos, para lo cual el usuario deberá notificar del hecho al Departamento de Informática, quien indicará el procedimiento a seguir.
- Si se detectan indicios continuos de presencia de virus en la PC, proceder a apagar el equipo y todos los dispositivos conectados a él y se avisará al Departamento de Informática quien procederá a su verificación.

d) Dependiendo de la gravedad del daño ocasionado por el virus, si es necesario, se reconstruirá el sistema. Este proceso lo debe realizar personal del Departamento de Informática.

5. **BUENAS PRÁCTICAS PARA EL DESARROLLO DE SOFTWARE**

Las pautas a considerar para el desarrollo de sistemas son las siguientes:

a) Realizar el levantamiento de información para el análisis y desarrollo del proyecto
b) Los datos serán almacenados en un servidor de Base de Datos respectivo

c) Utilizar como lenguaje de programación aquel que EMMSA haya adquirido para tal fin.
d) El Modelo de datos a utilizar será Entidad – Relación
e) Realizar las pruebas del prototipo del sistema en un esquema de prueba con participación del área solicitante.
f) Se instalará el sistema requerido en los equipos designados para tal fin y se levantará un acta de entrega y operación.
g) Todo esto en concordancia con el "**PROCEDIMIENTO PARA REQUERIMIENTO DE IMPLEMENTACION/MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION**"

6. BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD INFORMÁTICA

a) Toda Identificación de un usuario debe ser autenticada, antes de permitirse el acceso a los aplicativos, sistemas y equipos.

b) El password o clave de acceso debe ser confidencial, personal y no trivial.
   - Confidencial, que sólo es de conocimiento del usuario responsable
   - Personal, al establecerse bajo la responsabilidad de una persona.
   - No trivial, es decir complejo, difícil de adivinar por terceros.

c) Es recomendable que todo usuario cambie periódicamente de password. Debe memorizarlo y no guardarlo escrito en un medio físico susceptible de ser leído por alguna otra persona ó en un archivo de computadora y es responsable de la calidad del mismo.

d) Todos los sistemas y aplicativos deben cumplir las siguientes condiciones en cuanto a la administración de los password:
   - Confidencial, que sólo es de conocimiento del usuario responsable
   - Revisar la longitud del password, el cual debe ser mínimo de 6 caracteres
   - Revisar la calidad del password, el cual debe contener al menos un número y al menos una letra.
   - Permitir la utilización de caracteres especiales.
   - Bloquear los códigos de usuario luego de 3 intentos errados de autenticación (password errado).
   - Los password "NO" deben ser almacenados en forma legible en archivos batch, scripts de logon-in automáticos, macros de software, computadoras sin control de acceso, ó en otro medio físico ó electrónico que posibilite que personas no autorizadas puedan descubrirlos.
   - Los password no deben ser mostrados ni impresos en el momento en que son solicitados.
   - Los sistemas de comunicación y de computación deberán ser diseñados, probados y controlados de modo que los password guardados no puedan ser recuperados ya sea en forma encriptada o no.

7. BUENAS PRÁCTICAS PARA EL CONTROL DE ACCESOS

a) Los responsables del área son los autorizados a evaluar y solicitar el acceso a los sistemas y aplicativos para sus usuarios, de acuerdo a las funciones asignadas y a los perfiles previamente establecidos.

b) La autorización y privilegios para acceder a información, recursos y sistemas de comunicación se otorgarán teniendo en cuenta las necesidades reales de los usuarios para la realización de las labores encomendadas.

8. BUENAS PRÁCTICAS PARA LOS PROCESOS DE BACKUP

a) Consideraciones Previas
   - Con el propósito de realizar de una manera rápida y efectiva las copias de seguridad, los usuarios deberán estructurar carpetas especiales donde podrán grabar su información de importancia sobre los trabajos realizados considerando para ello la estructura interna del mismo con nombres que identifiquen el tipo de información a grabar, facilitando de esta manera una ubicación rápida y oportuna.
   - Adicionalmente, el Departamento de Informática ha instalado en cada uno de los computadores de los usuarios, unas unidades de red que servirán para la replicación de los datos considerados de importancia y que han sido creados conforme a lo señalado en el punto anterior. Dichas unidades de red almacenan la información en el Servidor de Archivos instalado en el Dpto. de informática.
   - Cada uno de los programas ofimáticos que utilicen los usuarios de los equipos de computo para el desarrollo de sus labores se deberán configurar para que registren y obtengan de forma pre definida la información generada en las carpetas creadas con el procedimiento mencionado en el punto anterior, lo que se deberá coordinar con el Departamento de Informática para su cometido.

GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS VºBº O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA VºBº E. Jiménez Jefe EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística VºBº L. Flores Jefe EMMSA

- Se deberán tomar en consideración que para la determinación del nombre de los archivos estos deben considerar hacer referencia al tipo de documento generado y de ser posible un número correlativo para su identificación sin tomar en cuenta caracteres especiales (% & $ #, etc.). En cuanto a las extensiones de los mismos deben considerarse solamente las correspondientes al software utilizado por ejemplo word = *.doc, excel = *.xls, power point = *.ppt, etc.; ya que el colocar alguno que no corresponda puede ocasionar una mala identificación o no reconocimiento por el software origen.
- En caso de recibir información en medios magnéticos, se deberán revisar previamente con el software antivirus proporcionado por EMMSA en los equipos de cómputo a fin de evitar la infección y/o perdida de información.

b) Procedimiento de Copiado

- Para el Departamento de Informática

1. ***"Copias en caliente"*** *para las bases de datos*: Como oficina encargada de salvaguardar la integridad de la información de EMMSA en cuanto a Bases de Datos en ORACLE, el procedimiento de Backups de la información generada por los diversos Sistemas, se almacenarán en archivos con extensión *.dmp (generados por utilitarios del propio administrador de base de datos ORACLE), mediante la ejecución automática y en forma diaria de un proceso en lotes en una consola del sistema operativo, para ser comprimidos y luego trasladados a dispositivos de almacenamientos magnéticos.
2. ***"Copias en frio"*** *para las bases de datos*: Este proceso de copia de seguridad requiere desconectar a la totalidad de usuarios, es decir, no tener cargado en el servidor principal ningún enlace con la base de datos ORACLE y luego del cual se procederá a realizar la compresión de los archivos que conforman la base de datos para luego ser copiado en medios magnéticos.
3. Se realizará Backups de la información generada por los diversos sistemas de información con que cuente la entidad y se generaran en archivos comprimidos y luego son copiados en dispositivos de almacenamientos magnéticos.
4. Los Archivos de programas fuentes se almacenan en medios magnéticos y en formato comprimido.
5. Cualquier otro tipo de información generada por el Departamento de Informática será alojada en carpetas especiales para su posterior copia de respaldo en medios magnéticos.
6. Conforme a los requerimientos de las diversas Jefaturas, el Departamento de Informática procederá a realizar copias de seguridad de la información alojada en los equipos de cómputo de los usuarios de dichas áreas en medios magnéticos.
7. Se capacitará a los usuarios que cuenten con dispositivos de almacenamiento masivo de información en sus equipos de cómputo a fin de que puedan desarrollar esta labor de respaldo para la seguridad de los datos contenidos en los equipos ubicados en su área.
8. Se evaluará la conveniencia de contratar los servicios de un tercero para la custodia de los medios de resguardo al menos una (1) vez por semana.

- Para los usuarios diversos

1. Los usuarios deberán registrar su información en las carpetas creadas para tal fin, conforme a lo mencionado en el primer punto de las consideraciones previas, lo que facilitará el proceso de copia de seguridad.
2. Tal como se mencionó en el segundo punto de las consideraciones previas, será responsabilidad de los usuarios de equipos de cómputo la generación de sus copias de seguridad de réplica en las unidades de red, creadas para tal fin.
3. Aquellos usuarios que cuentan en sus equipos de cómputo con dispositivos de almacenamiento masivo podrán realizar copias de seguridad de los datos contenidos en los equipos de cómputo de su respectiva área como un respaldo adicional a los antes mencionados.
4. Para las áreas que no cuentan con dispositivos de almacenamiento masivo de información se cuenta con lo alojado en la unidad de red de las computadoras con que cuenta dicha área.

DIRECTIVA Nº 003 -2017-GG-EMMSA

GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A. EMMSA

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
VºBº
O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
VºBº
E. Jiménez
Jefe
EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística
VºBº
L. Flores
Jefe
EMMSA

Directiva Nº _____-2017-GG-EMMSA

Guía para la Administración de Software en la Empresa Municipal de Mercados S.A. - EMMSA

INDICE

	Páginas
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. BASE LEGAL	3
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	3
5. DISPOSICIONES	4
5.1. DISPOSICIONES GENERALES	4
5.2. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	4
5.2.1. De la administración de software	4
5.2.2. De la adquisición	5
5.2.3. De la instalación de software	6
5.2.4. De los perfiles de usuarios	6
5.2.5. De la custodia de software	7
6. RESPONSABILIDADES	7
7. DE LA DIFUSIÓN	8
8. VIGENCIA	8
9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	8
10. DISPOSICIONES FINALES	8
ANEXOS:	
ANEXO 01 : Acta de compromiso sobre el uso de software	9
ANEXO 02 :Normas de la Empresa Municipal de Mercados S.A. (EMMSA) referentes al uso legal de software para computadoras personales y Servidores	10
ANEXO 03 : Formato de requerimiento de software	11
ANEXO 04: Registro de software	12
ANEXO 05: Informe de la instalación del software – computadora personales (pc´s)	13
ANEXO 06: Formulario Solicitud de cuenta de usuario	14

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística V°B° Flores Jefe EMMSA

1. **OBJETIVO**

El objetivo de la presente directiva es contar con un documento que establezca las pautas para la Administración del Software en la EMMSA con la finalidad de asegurar que los programas de computadoras utilizados sean de procedencia legal y que se utilice en cumplimiento con los términos de la licencia y la normativa vigente.

2. **ALCANCE**

Esta guía se aplica a todas las unidades orgánicas de la EMMSA.

3. **BASE LEGAL**

3.1 D.S. Nº 013-2003-PCM "Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en las entidades y dependencias del sector público.

3.2 Resolución Ministerial Nº 073-2004-PCM "Aprueban Guía para la Administración eficiente de Software Legal en la Administración Pública"

3.3 Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM, publicada en el Diario Oficial el Peruano el 28 de mayo de 2004, que aprueba la "Guía Técnica sobre Evaluación de Software para la Administración Pública".

3.4 Resolución Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales N° 0055- 2006/INDECOPI-CRT, publicada en el Diario Oficial el Peruano el 28 de julio de 2006, que aprueba la "NTP-ISO/IEC 12207:2008 TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN. Procesos del ciclo de vida del software, 2a Edición".

3.5 Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM, publicada en el Diario Oficial el Peruano el 25 de agosto de 2007, que aprueba la Norma Técnica Peruana "NTPISO/IEC 17799:2007 EDI. TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN. Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la seguridad de la Información. 2a Edición" en las entidades del Sistema Nacional de Informática.

3.6 Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la información. Requisitos 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

4. **DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

- **Antivirus**: Programa que previene que los virus informáticos, afecten el normal funcionamiento de las computadoras y/o red de cómputo.
- **Adquisición de Software**: La adquisición de un producto de software incluye los discos, la documentación técnica, los manuales y la licencia de uso del producto. El propietario del software es el autor o productor y la propiedad nunca se transfiere. El proveedor del producto, es licenciatario del software y goza de la potestad adquirida bajo un contrato de distribución, de ceder al usuario el derecho de uso otorgado por el autor. El distribuidor, en cambio, no transfiere la propiedad intelectual del software, actuando solamente como intermediario entre el titular y el consumidor, sin perjuicio de las normas aplicables de protección al consumidor.
- **Aplicativo Institucional**: Software desarrollado a medida para satisfacer las necesidades específica de un área o para su aplicación integrada en diversas áreas de EMMSA, contando para ello con los respectivos códigos fuentes, manuales de operación o/y sistemas, etc.
- **Declaración de Software:** Documento por el cual la Institución declara los programas de ordenador o software y licencias con que cuenta.
- **Freeware**: Programas gratuitos que los desarrolladores ponen a disposición de otros usuarios sin ningún costo.
- **Licencia:** Documento obtenido por la compra, cuya posesión faculta el uso de software o programa de ordenador y establece las reglas básicas para su utilización y sus limitaciones.
- **Reproducción o copia**: Cualquier forma de fijación u obtención de copias de obra de forma permanente o temporal sea por imprenta, registro electrónico, fonográfico o digital.
- **Servidor**: En informática, un servidor es un tipo de software que realiza ciertas tareas en nombre de los usuarios. El término servidor ahora también se utiliza para referirse al

GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística V°B° L. Flores Jefe EMMSA

ordenador físico en el cual funciona ese software, máquina cuyo propósito es proveer datos de modo que otras máquinas puedan utilizar esos datos. Un servidor sirve información a los ordenadores que se conecten a él. Cuando los usuarios se conectan a un servidor pueden acceder a programas, archivos y otra información del servidor.

- **Shareware**: Software distribuido de forma gratuita para ser probado. Si el usuario decide quedarse con el programa y seguir usándolo, debe pagar al desarrollador.
- **Sistema Informático:** Está formado por las personas, computadoras, papeles, medios de almacenamiento digital, el entorno donde actúan y sus interacciones.
- **Software o Programa de Ordenador**: Conjunto de instrucciones mediante palabras, códigos, planes o cualquier otra forma, que al ser incorporados en un dispositivo de lectura automatizada, es capaz de hacer que un computador ejecute una tarea u obtenga un resultado. La protección del programa de ordenador comprende también la documentación técnica y los manuales de uso.
- **Software Desarrollado para EMMSA:** Se refiere a los aplicativos desarrollados por personal de EMMSA o por terceros, de los que EMMSA es propietario del aplicativo y de los programas fuentes.
- **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- **DI:** Departamento de Informática
- **EMMSA:** Empresa Municipal de Mercados S.A.

5. DISPOSICIONES

5.1. DISPOSICIONES GENERALES

5.1.1. La EMMSA establece como Política institucional el uso legal de software en los Servidores de Red y las Estaciones de Trabajo, cumpliendo con lo establecido en los términos de la licencia.

5.1.2. Esta guía es de carácter general y cumplimiento obligatorio para todos los usuarios que labora para EMMSA bajo cualquier modalidad de contrato; para tal efecto, se procederá a suscribir el **"ACTA DE COMPROMISO SOBRE EL USO DE SOFTWARE" - Anexo 01**, adjuntándose las **"NORMAS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A. (EMMSA) REFERENTES AL USO LEGAL DE SOFTWARE PARA COMPUTADORAS PERSONALES Y SERVIDORES" - Anexo 02**.

5.1.3. La GAF por intermedio del DI, realizará periódicamente la difusión de temas relacionados al uso de software legal y su importancia en la seguridad informática entre los usuarios del Sistema Informático de EMMSA, con la finalidad que comprendan claramente las normas de uso de software, identifiquen si el software o su uso es legal y el reconocer cómo pueden aprovechar las ventajas del activo de software utilizado en la Institución.

5.1.4. El DI hará circular recordatorios sobre la Guía para la Administración de Software de la EMMSA. Asimismo, la presente guía será entregada a todos los usuarios y se les instruirá y brindará la asesoría que requieran para su correcta aplicación.

5.1.5. El DI comunicará cualquier actualización de la presente guía e informará donde pueden obtener información adicional de la misma.

5.2. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

5.2.1. DE LA ADMINISTRACION DE SOFTWARE

5.2.1.1. Con la finalidad de llevar una eficiente administración del software, así como poder establecer las necesidades de software de las dependencias de la EMMSA y estandarizar el uso de los distintos programas, el DI realizará las siguientes acciones:

GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS V°B° D. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística V°B° L. Flores Jefe EMMSA

a) Inventario físico de todas las computadoras (servidores, estaciones de trabajo, computadoras portátiles) con que cuenta la institución en forma semestral.
b) Inventario de software que permitirá los escaneo de discos duros de todas las computadoras, utilizando un software adecuado para ese fin, de manera semestral.
c) Seguimiento al software instalado conforme se escanean las computadoras, realizando seguimiento al software instalado en cada una de ellas, a fin de validar la información obtenida de manera permanente.
d) Hacer un inventario de la documentación del software instalado en la EMMSA, el que deberá incluir los medios de almacenamiento utilizados para instalar el software en las computadoras, de los manuales de uso y documentación técnica originales, de ser el caso; de las licencias originales de uso, así como también copias fotostáticas de las facturas, órdenes de compra que acrediten la compra del software o renovación.
e) Realizar un comparativo de los resultados, a fin de poder determinar con exactitud el número de licencias necesarias para su adquisición, para ello es importante tener en consideración que no todos los programas instalados en el sistema informático son necesarios.

5.2.1.2 El DI deberá elaborar y actualizar el registro de software institucional, utilizando para ello el **Anexo 04 "REGISTRO DE SOFTWARE".** El registro consiste en un inventario actualizado de las licencias de software del sistema (sistema operativo), software de oficina, software de antivirus y demás programas que se utilicen.

5.2.1.3 El DI, realizará periódicamente dentro de su plan de trabajo anual el inventario de software de las estaciones de trabajo de la Red y las computadoras que se utilicen para la captura, procesamiento, registro, reporte, almacenamiento o recuperación de datos de resultados, con la finalidad de contar con un inventario actualizado; debiéndose realizar un inventario por semestre.

5.2.1.4 Para el caso de computadoras que se utilicen para la captura, procesamiento, registro, reporte, almacenamiento o recuperación de datos de resultados, se debe asegurar que el software cuente con su licencia respectiva además de estar documentado y validado para su uso.

5.2.2 DE LA ADQUISICIÓN

5.2.2.1 El software es considerado un activo de la institución por lo que corresponde al DI, en coordinación con el área de Control Patrimonial del Departamento de Logística, tener un inventario actualizado y en lo posible de las licencias originales de todos los programas que haya adquirido o adquiera la EMMSA, con la finalidad de contar con un documento consolidado, que será avalado por el acervo documentario del software adquirido en la institución (como copias fotostáticas de órdenes de compra y/o facturas de compra).

5.2.2.2 El DI deberá asegurar que la EMMSA cuente con la previsión presupuestal necesaria para el financiamiento de la adquisición de las licencias necesarias. Asimismo, cada vez que se formule un requerimiento de compra de un equipo de cómputo este deberá considerar en su presupuesto el costo del software y licencias del sistema operativo, software de oficina y software de antivirus de ser necesario.

5.2.2.3 El DI de la EMMSA evaluará permanentemente los programas y/o actualizaciones existentes en el mercado tecnológico para su posible incorporación dentro de la lista de programas requeridos en la empresa.

5.2.3 DE LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE

5.2.3.1 El personal del DI es el único encargado y responsable de revisar, reinstalar o desinstalar el software; asimismo deberá eliminar los software que no estén incluidos en el perfil de usuario, aún cuando sean éstos legales y de propiedad del usuario; estando prohibido, bajo responsabilidad, de instalar software que no sea proporcionado por la EMMSA con las debidas licencias. Para el caso de los programas de distribución gratuita (**freeware**) o de prueba (**shareware**) los usuarios del sistema podrán utilizarlos siempre y cuando demuestren que son usados por un período corto, por así requerirlo las labores asignadas.
Dentro de los programas que pueden ser instalados, se encuentran los llamados "parches" o "actualizaciones" que los fabricantes distribuyen de forma gratuita para optimizar sus productos; así como también, el software gratuito para leer documentos en formato PDF o compresores de archivos.

5.2.3.2 El DI debe llevar el registro de cada nuevo programa, su actualización y estado.

5.2.4 DE LOS PERFILES DE USUARIOS

5.2.4.1 El Perfil de Usuario de Software debe ser elaborado y administrado por el DI para la estandarización, control y optimización del uso de los programas, según las necesidades de la institución.

5.2.4.2 Con la finalidad de ayudar a la institución en el manejo de la compra se entregará a los usuarios que lo requieran el **ANEXO 03 "FORMATO REQUERIMIENTO DE SOFTWARE"**.

5.2.4.3 Los perfiles definidos para la EMMSA serán los siguientes:

CUADRO DE PERFILES DE USUARIOS	
PERFILES DE USUARIOS	**ORIENTADO A**
PERFIL I	Usuarios que emplean Sistema Operativo, Software de Oficina, Antivirus, Visor de PDF, Aplicativo institucional
PERFIL II	Usuarios que emplean Sistema Operativo, Antivirus, Aplicativo institucional
PERFIL III	Usuarios que emplean Sistema Operativo, Software de Oficina, Antivirus, Visor de PDF, Software de Video Vigilancia
PERFIL IV	Usuarios que emplean Sistema Operativo, Software de Oficina, Antivirus, Visor de PDF, Software de Diseño e Ingeniería
PERFIL V	Usuarios del Dpto. de informática

A estos perfiles le corresponden un determinado tipo de software, sin ser esta asignación determinante, ya que pueden existir usuarios que pueden desarrollar funciones de más de un perfil.

5.2.4.4 El DI instalará los programas en los equipos asignados según el Perfil de Usuario, eliminando aquellos que no correspondan con el perfil establecido.

5.2.4.5 Los usuarios que requieran la instalación y uso de programas adicionales a los contemplados en su Perfil de Usuario, deberán solicitarlos al DI (siempre y cuando se cuenten con licencias disponibles para instalación), una vez aceptada la solicitud, personal del Dpto. de Informática procederá a ejecutar la instalación. Toda solicitud de instalación de software debe estar debidamente justificada por intermedio y autorización del Jefe directo del usuario solicitante, utilizando el **Anexo 03 "FORMATO DE REQUERIMIENTO DE SOFTWARE"**.
De acuerdo a lo solicitado, el DI evaluará si las características técnicas del equipo a instalar satisfacen los requerimientos mínimos para el adecuado funcionamiento del software a requerir, además de las licencias de uso del software. Si es aceptada la solicitud, el DI procederá a coordinar o ejecutar la instalación. Al finalizar la instalación y aprobarla el usuario, se deberá obtener la firma de éste; todo este procedimiento no debe de superar los cinco (05) días hábiles después de haber recibido la solicitud. Asimismo se generará un informe de instalación de software en la computadora, para lo cual se utilizará el **ANEXO 05 "INFORME DE LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE – COMPUTADORAS PERSONALES (PC´S)"**.

5.2.4.6 El DI deberá efectuar el seguimiento y control sobre el uso de las licencias asignadas a los usuarios, mediante una auditoria según el Perfil de Usuario de Software establecido.

5.2.4.7 Para el caso de los aplicativos institucionales que requieran acceso especial a un directorio o base de datos se coordinará con el DI para otorgar los derechos necesarios utilizando para ello el **Anexo 06 "SOLICITUD DE CUENTA DE USUARIO"**.

5.2.4.8 Los programas instalados que no sean de utilidad para el usuario, deben ser borrados de inmediato. Si el usuario no utiliza los programas inicialmente instalados en sus equipos, se recomienda que soliciten al DI por intermedio de su jefatura la desinstalación del mismo, permitiendo así la utilización de estas licencias para otras actividades.

5.2.5 DE LA CUSTODIA DE SOFTWARE

5.2.5.1 El DI guardará en un lugar seguro centralizado todas las licencias de software originales, disquetes, discos compactos y documentación de ser el caso. Asimismo, realizará una copia de los medios de reproducción con el propósito de mantener un respaldo de los mismos.

5.2.5.2 Con respecto a todas las licencias de software originales, disquetes, discos compactos y documentación que ya no se utilicen por estar en desuso u obsolescencia, el DI realizará un inventario de las mismas y se remitirán mediante oficio en cajas rotuladas y selladas a Control Patrimonial del Departamento de Logística para los fines correspondientes.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 El Gerente General, es responsable de la aprobación de la presente guía.

6.2 El Gerente de Administración y Finanzas, es responsable de la revisión y de elevar la propuesta de guía a la Gerencia General para su aprobación.

6.3 Los funcionarios, así como los responsables de órganos funcionales, son responsables de cumplir y supervisar el cumplimiento de la presente guía.

6.4 El Jefe del Departamento de Informática, es responsable de velar por el cumplimiento y actualización de la presente guía.

6.5 El usuario bajo cualquier modalidad, es responsable de cumplir la presente guía.

7. **DE LA DIFUSIÓN**

EMMSA, a través del DI, se compromete a comunicar y difundir la presente guía a cada usuario, bajo cualquier modalidad; asimismo, instruir en su uso, hacer circular recordatorios sobre la misma y comunicar cualquier actualización a que sea sujeta la presente guía.

8. **VIGENCIA**

La presente Directiva entrará en vigencia a partir del siguiente día hábil de su aprobación por parte de la Gerencia General de EMMSA y se mantendrá vigente mientras no sea modificada o derogada por otra posterior.

9. **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

Cada usuario que tenga asignado un equipo de cómputo, firmará el formato del **ANEXO 01 "ACTA DE COMPROMISO SOBRE EL USO DE SOFTWARE"** a fin de garantizar su comprensión sobre los lineamientos de la presente directiva.

10. **DISPOSICIONES FINALES**

10.1 Las sanciones a aplicarse por el incumplimiento de la presente Directiva serán definidas en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo y Directiva Interna de Administración de Personal.

10.2 Déjese sin efecto cualquier otra norma o disposiciones internas que se opongan a la presente Directiva.

Lima, _____ de _____de 20___

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
V°B°
O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
V°B°
E. Jiménez
Jefe
EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística
V°B°
L. Flores
Jefe
EMMSA

ANEXO 01

ACTA DE COMPROMISO SOBRE EL USO DE SOFTWARE

Fecha: .....

El que suscribe, ...,
identificado con DNI N° ....., servidor de (Indique Gerencia, Departamento o Unidad a la que pertenece) .....
.....; declaro conocer y me comprometo a cumplir las disposiciones establecidas en la presente guía.

Firma del Usuario

GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
V°B°
O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
V°B°
E. Jiménez
Jefe
EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística
V°B°
L. Flores
Jefe
-EMMSA-

ANEXO 02

NORMAS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A. (EMMSA) REFERENTES AL USO LEGAL DE SOFTWARE PARA COMPUTADORAS PERSONALES Y SERVIDORES.

a) La EMMSA adquiere las licencias de software para sus computadoras (estaciones de trabajo y servidores de red) y son para uso de la Institución. La EMMSA no es propietario de este software ni de su documentación y, a menos que cuente con autorización del desarrollador del software, no tiene derecho para reproducirlo, excepto para crear una copia de respaldo (o backup).

b) Con respecto a aplicaciones cliente/servidor y para redes, los usuarios utilizarán el software respetando las disposiciones de los contratos de licencia correspondientes.

c) Los usuarios quedan prohibido de instalar software no autorizado a través de discos compactos o cualquier otro medio magnético; así mismo de descargar e instalar software no autorizado de la Internet.

d) El usuario que tenga conocimiento del uso incorrecto de software o documentación relacionada dentro de la institución, deberán informarlo al Departamento de Informática a fin de tomar las medidas correctivas correspondientes.

e) Está prohibido el préstamo o el otorgamiento del software con licencia de la Institución a persona alguna.

f) La EMMSA no permitirá que sus usuarios instalen o realicen copias no autorizadas de software. El usuario que instale o copie software ilegalmente cometerá falta y estará sujeto a las acciones disciplinarias correspondientes.

g) Todas las dudas que tenga el usuario sobre la autorización para copiar o utilizar un programa de software específico, deberán ser aclaradas por el Departamento de Informática antes de proceder a realizar la adquisición, la copia o utilización del software.

h) La reproducción, duplicación o uso sin licencia de programas de computación (software) es ilegal y puede exponer a usted y a la EMMSA a demandas y denuncias civiles, penales y administrativas de conformidad con la Ley de Derechos de Autor.

i) Para asegurarse de no infringir de manera intencional o por equivocación los derechos de autor de las compañías productoras del software, no deberá copiar ningún programa instalado en la computadora que se le ha asignado sin estar previamente autorizado por el Departamento de Informática. Asimismo, no deberá instalar ningún programa en su computadora sin dicha autorización, a los efectos de que la EMMSA pueda verificar que cuenta con la licencia de uso que cubre dicha instalación.

j) El Departamento de Informática, visitará las diversas áreas de la empresa con el propósito de verificar si existe alguna licencia para cada copia del software instalado en el respectivo disco duro del computador asignado a un usuario. Si se encuentran copias sin licencia, se borrarán o eliminarán y, de ser necesario, se reemplazarán por copias con licencia.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística V°B° L. Flores Jefe EMMSA

ANEXO 03

FORMATO DE REQUERIMIENTO DE SOFTWARE

Requerimiento de Software

Nombre :
Unidad Orgánica donde Labora :
Autorización :
Fecha :
Código Patrimonial y ubicación de la computadora :

Detalle de software:

Programa de software	Fabricante	Versión	Utilización

Utilización (*clave*)
1. = Diaria 2. = Semanal 3. = Mensual 4. = Nunca

• Existe software que Usted necesita pero que no tiene y que le ayudaría en la realización de sus tareas y funciones? Por favor lístelo a continuación y sustente con una justificación su uso:

USUARIO

Jefe inmediato

GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística V°B° Flores Jefe EMMSA

ANEXO 04

REGISTRO DE SOFTWARE

Características	Datos
1. Nombre	
2. Sumilla	
3. Versión	
4. Fabricante	
5. N° Serie	
6. Código de Licencia	
7. Estado Actual	
Operativa en uso	
Operativa sin uso	
No operativa	
8. Régimen de Tenencia	
Propio	
Alquilado	
Prestado	
Donado	
9. Tipo	
Sistema operativo	
Lenguaje de programación	
Base de datos	
GIS	
Diseño gráfico	
Software de oficina	
Redes de datos, Utilitario	
Software de seguridad	
Aplicativo	
Otros	
10. Manuales de Diseño	
Si	
No	
11. Manuales de usuario	
Si	
No	

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS V°B° O. FLORES

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Gerencia Planeamiento Presupuesto y Estadística V°B° L. Flores Jefe EMMSA

ANEXO 05

INFORME DE INSTALACION DE SOFTWARE – COMPUTADORAS PERSONALES (PCs)

DATOS DE LA PC :

Fecha de Instalación	
Área / Oficina	
Nombre del usuario	
Código de Inventario del Pc	

INSTALACIONES DE SOFTWARE

NOMBRE DEL SOFTWARE	Nº DE VERSIÓN	Nº DE INSTALACIONES

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
VºBº
O. FLORES

USUARIO

INFORMATICA

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
VºBº
E. Jiménez
Jefe
EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística
VºBº
L. Flores
Jefe
EMMSA

ANEXO 06

FORMULARIO SOLICITUD DE CUENTA DE USUARIO Y ACCESOS

Tipo de Solicitud (marque con una "x")								
Creación		Renovación		Bloqueo		Anulación		
Datos Generales del Usuario								
Nombre del Usuario								
Cargo								
Unidad Orgánica								
Condición de Contrato	Nombrado		Plazo Fijo		SNP		Otros	
Del Servicio solicitado (marque con una "x")								
Vigencia :	3 meses		6 meses		9 meses		12 meses	Permanente
Tipo de Acceso:	Sistema		Nombre del Sistema:					
Acceso a Red		Correo Electrónico			Acceso a Internet			
Descripción de opciones de los módulos del sistema a brindar acceso :								
Accesos a Carpetas Especiales : Colocar (L) Leer - (E) Añadir, modificar - (B) Borrar								
Nombre							**Nivel de Acceso**	
Observaciones								

Fecha: / /

GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS V°B° O. FLORES

Usuario **Jefe de Oficina** **Jefe de DI**

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA V°B° E. Jiménez Jefe EMMSA

Oficina Planeamiento Presupuesto y Estadística V°B° L. Flores Jefe EMMSA