



RESOLUCION DE SECRETARIA GENERAL N° 032-2022/SG

Lima, 15 MAR 2022



LA SECRETARIA GENERAL DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA HA EXPEDIDO LA SIGUIENTE RESOLUCION

VISTOS: El Informe N° D00053-2022-SERPAR-LIMA-SGSTI de fecha 11 de febrero de 2022, emitido por la Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información; el Memorando N° D000131-2022-SERPAR-LIMA-GPPM de fecha 17 de febrero de 2022, emitido por la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D000032-2022-SERPAR-LIMA-GAJ de fecha 15 de marzo de 2022, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica, respecto a la propuesta de actualización de la Directiva que regula el uso adecuado de tecnologías de la información del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 1° del Estatuto del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA aprobado con Ordenanza N°1784-MML, establece que SERPAR LIMA, es un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con autonomía administrativa, técnica y económica;

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 301-2018/SG, de fecha 06 de diciembre del 2018, se resolvió aprobar la Directiva N° 16-2018/SG/SERPAR LIMA/SG/MML "Directiva que Regula el Uso Adecuado de Tecnologías de la Información del Servicio de Parques de Lima", que tiene por objetivo garantizar la calidad de los servicios y equipos informáticos, regulando el uso de los mismos por parte de los usuarios del SERPAR LIMA; así como cualquiera que se conecte a la red local, quedando sujeto a las normas y condiciones contenidas de dicha directiva;

Que, la Ley N° 27658, Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado, tiene por finalidad la mejora de la gestión pública, de manera que se logre mayores niveles de eficiencia y una atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos del Estado;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1412, se aprobó la Ley de Gobierno Digital, cuyo objetivo es establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública mejorando la prestación y acceso de servicios digitales en condiciones interoperables, seguras, disponibles, escalables, ágiles, accesibles, y que faciliten la transparencia para el ciudadano y personas en general;

Que, en consecuencia, la Directiva N° 16-2018/SG/SERPAR LIMA/MML, no contempla las políticas sobre las nuevas tecnologías que permiten la transformación digital de la entidad, por lo que se precisa la necesidad de derogar la mencionada Directiva;

Que, el artículo 32° del Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Parques de Lima aprobado por la Ordenanza N° 1955, dispone como función de la Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la información el "Formular, proponer e implementar ordenanzas, acuerdos, decretos, resoluciones, directivas, instructivos, contratos, convenios y otras normas de aplicación";





MUNICIPALIDAD DE
LIMA



Que, en atención a la normativa antes expuesta, la Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información considera pertinente derogar la Directiva N° 16-2018/SERPAR LIMA/SG/MML – "Directiva que Regula el Uso Adecuado de Tecnologías de la Información del Servicio de Parques de Lima"; en razón de que no se estipulan las políticas sobre las nuevas tecnologías que permiten la transformación digital de la entidad, lo que no permite cumplir con la demanda emergente del ciudadano; sin posibilidad de ofrecer una mejor experiencia durante la interacción entre la entidad y la ciudadanía;

Que, mediante Informe N° D000053-2022-SERPAR-LIMA-SGSTI, del 11 de febrero de 2022, la Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información propuso la actualización de la "Directiva que Regula el Uso Adecuado de Tecnologías de la Información del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA";

Que, con Memorando N° D000131-2022-SERPAR-LIMA-GPPM, de fecha 22 de febrero de 2022, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización trasladó la opinión técnica favorable sobre la propuesta de actualización de la "Directiva que Regula el Uso Adecuado de Tecnologías de la Información del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA";

Que, con Informe N° D000032-2022-SERPAR-LIMA-GAJ, de fecha 15 de marzo de 2022, la Gerencia de Asesoría Jurídica emitió opinión legal favorable sobre la propuesta de actualización de la "Directiva que regula el uso adecuado de Tecnologías de la Información del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA";

Que, el Estatuto de SERPAR LIMA, aprobado por Ordenanza N°1784-MML, en su artículo 16° establece que la Secretaría General es el órgano de Alta Dirección que constituye la máxima autoridad administrativa de SERPAR LIMA y ejerce como Titular de la Entidad;

Estando a lo expuesto, y en uso de las facultades conferida por el Estatuto del SERPAR LIMA, y conforme al Reglamento de Organización y Funciones del SERPAR LIMA; y contando con las visaciones de la Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y la Gerencia de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, la Directiva N°002-2022/SG/SERPAR LIMA/MML denominada "Directiva que Regula el Uso Adecuado de Tecnologías de la Información del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA", documento que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO, la Resolución de Secretaría General N° 301-2018/SG de fecha 06 de diciembre del 2018, la cual aprobó la Directiva N° 16-2018/SG/SERPAR LIMA/MML - "Directiva que Regula el Uso Adecuado de Tecnologías de la Información del Servicio de Parques de Lima", así como cualquier norma interna que se oponga a lo dispuesto en la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información, publique la presente Resolución en el Portal Web de la Entidad.

REGISTRESE Y COMUNIQUESE.



Cecilia Mónica Espiche Elías
SECRETARIA GENERAL
Municipalidad Metropolitana de Lima



DIRECTIVA N° 002-2022/SG/SERPAR LIMA/MML

“DIRECTIVA QUE REGULA EL USO ADECUADO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA”



Elaborado por: Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información

I. OBJETIVO

Garantizar la calidad de los servicios y equipos informáticos, regulando el uso de los mismos por parte de los/as usuarios/as del Servicio de Parques de Lima (en adelante, SERPAR LIMA); así como cualquier usuario institucional que se pudiera conectar a la red local, quedando sujeto a las normas y condiciones contenidas en la presente directiva.

II. FINALIDAD

Potenciar el correcto uso de las nuevas tecnologías de la información, sin menoscabo de los derechos individuales y las libertades públicas, garantizando el ciclo de vida de los Recursos Informáticos y su correcto funcionamiento.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos.
- Ley N° 30036, Ley que Regula el Teletrabajo
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 28493, Ley que Regula el Envío de Correo Electrónico Comercial no Solicitado (Spam).
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, y sus modificatorias.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
- Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 052-2008, Reglamento de Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Decreto Supremo N° 009-2015-TR, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, “Aprueban normas de control interno”.
- Resolución Jefatural N° 347-2001-INEI, Normas y Procedimientos Técnicos para garantizar la Seguridad de la Información publicadas por las entidades de la Administración Pública.
- Resolución Jefatural N° 088- 2003-INEI, que aprueba la Directiva N° 005- 2003-INEI/DTNP, "Normas para el Uso del Servicio de Correo Electrónico en las Entidades de la Administración Pública".
- Resolución Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias N° 129-2014/CNB-INDECOPI, que aprueba la NTP-ISO/IEC





SERPAR
Servicio de Parques de Lima

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO ADECUADO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



27001:2014 Tecnologías de la Información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de seguridad de la información. Requisitos. 2da edición.

- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, "Aprueban modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310".
- Ordenanza N° 1955, Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Parques de Lima.
- Ordenanza N° 1784, Estatuto del Servicio de Parques de Lima.
- Resolución de Secretaría General N°116-2020, que aprueba el Reglamento Interno de los Servidores Civiles – RIS del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA.
- Resolución de Secretaría General N°101-2021/SG, que aprueba la Directiva N° 009-2020/SG/SERPAR LIMA/MML, "Gestión y Uso de Documentos Oficiales Mediante el Sistema de Gestión Documental (SGD) Del Servicio de parques de Lima – SERPAR LIMA".

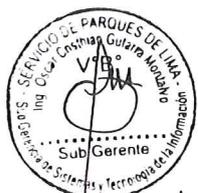
IV. ALCANCE

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para todos los/as usuarios/as de SERPAR-LIMA que tengan acceso a los servicios y recursos de tecnologías de la información.



V. DEFINICIONES Y/O CONCEPTOS

- 5.1 Acceso autorizado:** Autorización concedida a un/a usuario/a para la utilización de los diversos servicios, sistemas de información y equipos informáticos del SERPAR LIMA.
- 5.2 Antivirus:** Programa cuya función es prevenir, detectar y eliminar los virus informáticos, adware (sistema de publicidad), malware, entre otros.
- 5.3 Área usuaria:** Son todos los órganos y unidades orgánicas que pertenecen a SERPAR LIMA.
- 5.4 Autenticación:** Provisión de seguridad de que una característica alegada de una entidad es correcta.
- 5.5 Certificado Digital:** Son credenciales electrónicas que permiten (1) acreditar la identidad de sus suscriptores, (2) firmar digitalmente documentos electrónicos con la misma validez y eficacia jurídica que posee la firma manuscrita, y (3) cifrar datos y comunicaciones electrónicas. El Estado peruano, en el marco de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE), otorgó al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) el rol de ECERNEP, ECEP y EREP, y en consecuencia la facultad de emitir certificados digitales para personas naturales y jurídicas que lo soliciten.
- 5.6 Control de acceso:** Mecanismo de verificación que restringe o permite a un/a usuario/a el acceso a datos o recursos compartidos en la entidad.





5.7 **Contraseña:** Código que utiliza el/la usuario/a para acceder a un sistema restringido, que contiene caracteres alfanuméricos así también símbolos.

5.8 **Confidencialidad:** Propiedad de la información para que no esté disponible o se dé a conocer a personas no autorizadas, entidades o procesos externos al SERPAR LIMA.

5.9 **COVID-19:** Enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2, también conocido como coronavirus, que se puede propagar de persona a persona. Los síntomas más comunes del COVID-19 según la Organización Mundial de la Salud (OMS), son fiebre, cansancio y tos seca, pudiendo presentarse síntomas adicionales.

5.10 **Cuenta de usuario:** Una cuenta de usuario permite a los/a usuarios/as del SERPAR LIMA acceder a un servicio o sistema informático. A dicha cuenta se le identifica por un nombre de usuario (comúnmente conocido como login) y una contraseña (o password).



5.11 **Dato:** Es un valor que recibe un equipo informático a través de distintos medios. Los datos representan la información que un programador utilizará para el desarrollo de un sistema de información.

5.12 **Declaración de Software:** Documento por el cual la entidad declara los programas de ordenador o software y licencias con que cuenta; la misma que debe estar acompañada de las copias de licencias y las facturas consignadas en la declaración.



5.13 **ECEP:** ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN PARA EL ESTADO PERUANO. Es la entidad acreditada por la Autoridad Administrativa Competente (INDECOPI), encargada de proporcionar, emitir o cancelar los certificados digitales.

5.14 **ECERNEP:** ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN NACIONAL PARA EL ESTADO PERUANO. Es la entidad encargada de gestionar los certificados raíz de las jerarquías PKI del Estado Peruano y de emitir los certificados digitales para las Entidades de Certificación para el Estado Peruano (ECEP) debidamente acreditadas que soliciten (entidades de certificación subordinadas o de nivel subsiguiente), además de proponer a la Autoridad Administrativa Competente (INDECOPI), las políticas y estándares para los prestadores de servicios de certificación del Estado Peruano.



5.15 **Equipo informático:** Es un equipo compuesto de diferentes elementos interconectados que procesa información de forma automática. Es decir, partiendo de unos datos de entrada y mediante unos procesos automatizados, genera una información de salida. Para ello se hace uso de computadoras personales de escritorio y computadoras personales portátiles.





5.16 EREP: ENTIDAD DE REGISTRO O VERIFICACIÓN PARA EL ESTADO PERUANO. Es la entidad acreditada por la Autoridad Administrativa Competente (INDECOPI), encargada del levantamiento de datos, comprobación de la información del solicitante, identificación y autenticación de los titulares y suscriptores, aceptación y autorización de solicitudes de emisión y cancelación de certificados digitales además de su gestión ante las Entidades de Certificación; para proporcionar, emitir o cancelar los certificados digitales.

5.17 Firma Digital: Es aquella firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de un par de claves único; asociadas una clave privada y una clave pública relacionadas matemáticamente entre sí, de tal forma que los/as usuarios/as que conocen la clave pública no puedan derivar de ella la clave privada.

5.18 Firma Electrónica: Se realiza mediante un procedimiento igual al de la firma digital, la diferencia es que la firma electrónica no es emitida dentro del marco de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE) de Perú.

5.19 Freeware: Programas gratuitos que los programadores ponen a disposición de otros/as usuarios/as sin ningún costo.

5.20 Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen un equipo informático.

5.21 Identificación: Acción para el reconocimiento de la identidad de un/a usuario/a.

5.22 Información Confidencial: Información en donde los/as responsables de las áreas usuarias deciden quiénes tienen derecho a acceder a la misma.

5.23 Infraestructura TI: Conjunto de componentes físicos (hardware) y aplicaciones de software necesarias para operar en una organización.

5.24 Integridad: Es la modificación de la información solo a través de una autorización.

5.25 Jerarquías PKI: La infraestructura de clave pública (PKI) es un conjunto de roles, políticas, hardware, software y procedimientos necesarios para crear, administrar, distribuir, usar, almacenar y revocar certificados digitales y administrar el cifrado de clave pública. El propósito de una PKI es facilitar la transferencia electrónica segura de información para diversas actividades de la red, como comercio electrónico, banca por Internet y correo electrónico confidencial.

5.26 Licencia: Contrato obtenido para utilizar un software, que contiene términos y condiciones que otorga a un/a usuario/a y que le faculta el uso de software.



5.27 Malware: Programa que tiene como objetivo causar daños a las computadoras personales, sistemas de información, redes informáticas, sin el conocimiento del usuario/a.

5.28 Programador: Es aquel/la que escribe, depura y mantiene el código fuente de un programa o sistema informático que permite desarrollar las funciones internas de los ordenadores, es decir, es un conjunto de instrucciones que ejecuta la computadora para realizar una tarea determinada.

5.29 P2P (Peer to Peer): Programas o conexiones de red empleados para prestar servicios a través de Internet de intercambio de archivos de software, música (mp3), videos (películas) y juegos por lo general; entre la lista de principales aplicaciones P2P podemos mencionar a los siguientes: BitTorrent, Gnutella, EDonkey, Emule, KaZaA, Freenet, etc.

5.30 Red Informática: Conjunto de recursos y facilidades informáticas autónomas; así como la infraestructura de comunicaciones y servicios interconectados entre sí, física y lógicamente, para brindar el servicio de intercambio de información al personal que labora en la entidad.

5.31 Reproducción o copia: Cualquier forma de fijación u obtención de copias de obra de forma permanente o temporal sea por imprenta, registro electrónico, fonográfico, digital.

5.32 Responsable de área usuaria: Secretaría/o General, gerentes, subgerentes, administradores de parque, y los rangos más altos dentro de los órganos y las unidades orgánicas de la entidad.

5.33 Servicios de TI o servicios de tecnologías de la información: Es el conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos (llámese activos), potenciando el valor de estos y reduciendo el riesgo inherente del sistema.

5.34 Servidor en Informática: En informática, un servidor es una computadora que, formando parte de una red, provee servicios a otras computadoras denominadas clientes.

5.35 Shareware: Software distribuido de forma gratuita para ser probado. Si el/la usuario/a decide quedarse con el programa y seguir usándolo, debe pagar al desarrollador de este.

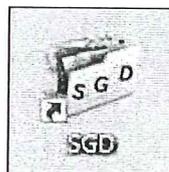
5.36 Sistema de Contingencia del Sistema de Punto de Venta o Caja (SPV-RESERVAS): Cuando suceden dificultades del servicio de internet en un parque zonal o metropolitano de administración del SERPAR LIMA, este sistema se activa para realizar el registro provisional de las ventas, que luego



serán volcadas al sistema principal. El Sistema de Contingencia procesa la información y la emisión de comprobantes permitiendo la operatividad de los servicios de ventas. El icono de acceso es el siguiente:



5.37 Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM): Es el sistema de trámite documentario que permite el registro y emisión de documentos, con carácter de original y legal, así como de expedientes para la comunicación documental digital de las áreas de la misma entidad, usuarios externos, entidades públicas y privadas, mediante el uso de firmas digitales autorizadas por la RENIEC (Registro Nacional de Identidad y Estado Civil); y cuya fuente de código de software original corresponde a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), y en el marco del Plan de Gobierno Digital (PGD) del Perú. El ícono de acceso del sistema SGD en el SERPAR LIMA es:



5.38 Sistema de Información: Conjunto de componentes orientados al procesamiento y gestión de datos e información organizados para cubrir una necesidad que permita apoyar en las actividades de una organización. Por ejemplo: Sistema de Punto de Venta – SPV, Sistema Integral de Gestión Administrativa -SIGA, Sistema de Gestión Documental – SGD, entre otros.

5.39 Sistema de Punto de Venta o Caja (SPV-MICRO): Sistema encargado de controlar la adquisición de bienes y/o servicios de la institución por parte del ciudadano/a por medio de la emisión de comprobantes electrónico que refleja el pago realizado por el servicio y/o bien brindado. El ícono de acceso del sistema SPV en el SERPAR LIMA es:



5.40 Sistema Informático: Conformado por un conjunto de usuarios/as, computadoras, papeles, medios de almacenamiento digital, infraestructura y sus interacciones dentro una entidad.

5.41 Sistema Integral de Administración Financiera del Ministerio de Economía y Finanzas (SIAF MEF): Realiza el procesamiento de la información financiera de la entidad, a través de los módulos de expedientes, certificaciones, presupuestales y contables. También registra las planillas de los/as servidores/as; así como toda gestión de compra de bienes o servicios interconectado y autorizado por el MEF. El ícono de acceso del sistema SIAF MEF es:



5.42 Sistema Integral de Gestión Administrativa del Ministerio de Economía y Finanzas (SIGA MEF): Realiza el procesamiento de la gestión administrativa de la entidad, a través de los módulos de logística para la compra de bienes y servicios, las certificaciones presupuestales, cuadro de necesidades, el control de almacén y bienes patrimoniales. Interconectado mediante interface con el SIAF y autorizado por el MEF. El ícono de acceso al sistema SIGA MEF es:



5.43 Sistema Integral de Gestión Administrativa del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA (SIGA SERPAR): Es el sistema del SERPAR LIMA que procesa módulos de Recursos Humanos, Abastecimiento, Contabilidad, Tesorería, Presupuesto, Patrimonio, entre otros. El ícono de acceso del sistema SIGA SERPAR es:



5.44 Software Desarrollado para SERPAR-LIMA o Aplicativo Institucional: Se refiere a los sistemas de información desarrollados por personal de SERPAR LIMA o por terceros, en los que SERPAR LIMA es propietario tanto del aplicativo como de los programas fuentes.

5.45 Software Especializado: Se refiere a los aplicativos adquiridos por SERPAR LIMA y que son creados para un propósito específico como, por ejemplo: edición de fotos, diseño gráfico, diseño arquitectónico, desarrollo de software, modelamiento de base de datos, entre otros.



DIRECTIVA QUE REGULA EL USO ADECUADO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



5.46 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, son capaces 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.

5.47 Módulo de Matrículas: Es una plataforma virtual que permite la publicación y registro en las Escuelas Deportivas y Culturales del SERPAR LIMA para los/as usuarios/as, los cuales se registran y acceden a los servicios indicados. El ícono del Módulo de Matrículas Escuelas es:



5.48 Módulo de Reserva de Losas del SPV: Permite el acceso especial a la reserva o separación de las losas deportivas en los diferentes parques zonales o metropolitanos de administración del SERPAR LIMA, para actividades deportivas. Registra la solicitud de separación y la relaciona al Sistema de Punto de Venta o Caja (SPV) para su emisión del comprobante electrónico. El ícono de acceso al Módulo de Reserva de Losas es:

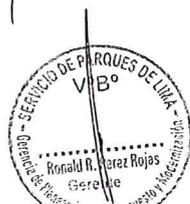


5.49 Recursos Informáticos: Es cualquier aplicación, herramienta, componente o dispositivo que se puede agregar a una computadora o sistema; por lo tanto, puede ser tanto un recurso de hardware (dispositivos) como de software (programas).

5.50 Seguridad de la Red Informática: Acciones que permiten el monitoreo y prevención del acceso no autorizado, así como del mal uso, modificación de una red de computadoras y de los recursos de acceso a la red informática.

5.51 Servicios Informáticos: Se encargan de todo lo referente a la infraestructura IT de la entidad, misma que dispondrá de profesionales que están calificados para llevar a cabo la asistencia técnica, a nivel hardware y software, sobre la infraestructura IT.

5.52 Software: Son aquellos programas tales como: utilitarios, sistemas operativos, juegos, antivirus, etc. Todo aquel componente lógico que se pueda ejecutar en la computadora.



5.53 Tecnología de Información (TI): Es la aplicación de equipos de telecomunicaciones y ordenadores que se utilizan para almacenar, transmitir, procesar, recuperar datos con frecuencia.

5.54 Trabajo Remoto (TR): Es la prestación de servicios sujeto a subordinación, con presencia física de los servidores en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita.

5.55 Usuario/a: Es aquel/aquella servidor/a que, sin importar el régimen laboral o modalidad contractual al que este sujeto/a, se encuentra registrado/a en el sistema informático a través de una cuenta de usuario y contraseña de acceso.

5.56 VPN: Significa 'red privada virtual' (en inglés, virtual private network). Una red privada virtual es una tecnología de red de ordenadores que permite una extensión segura de la red de área local sobre una red pública o no controlada como Internet.



VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 La Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información (en adelante, la SGSTI) será la única responsable de autorizar y gestionar las cuentas de acceso a la red informática. Será responsabilidad del/de la usuario/a el uso correcto de los Servicios Informáticos.



6.2 Los/as usuarios/as deberán guardar la confidencialidad de las contraseñas que proporcionan el acceso a los distintos Recursos Informáticos de SERPAR LIMA.



6.3 Toda información elaborada y/o almacenada, haciendo uso de tecnologías de información será de propiedad de SERPAR LIMA. Para proteger y administrar adecuadamente esta propiedad, SERPAR LIMA se reservará el derecho de centralizar toda la información guardada o transmitida haciendo uso de herramientas especializadas. Esta centralización se usará para proteger la propiedad y el correcto funcionamiento de los equipos informáticos de SERPAR LIMA.

6.4 Los/as usuarios/as de SERPAR LIMA no deberán utilizar los equipos informáticos (hardware, software o datos) para otras actividades que no estén directamente relacionadas con las funciones asignadas según el perfil de puesto, términos de referencia o actividades laborales de acuerdo con lo requerido por el/la responsable del área usuaria.





DIRECTIVA QUE REGULA EL USO ADECUADO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



- 6.5 La Gerencia de Administración y Finanzas, a través de la Subgerencia de Recursos Humanos y de la Subgerencia de Abastecimiento, comunicará de forma obligatoria y bajo responsabilidad, en los 5 primeros días de cada mes, las altas y/o bajas del personal de SERPAR LIMA a la SGSTI, a los que se tendrá que asignar o revocar los accesos a recursos y servicios de tecnologías de la información, respectivamente.
- 6.6 Los/as usuarios/as estarán obligados, al término de su contrato o al desvincularse de SERPAR LIMA, a entregar la información almacenada en el equipo informático o sistemas de información que resulte de las actividades realizadas durante su permanencia en SERPAR LIMA, el mismo que se realizará a través de los procedimientos de desvinculación laboral establecidos por SERPAR LIMA.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. ACCESO A LA RED INFORMÁTICA

- 7.1.1. El uso de la red informática quedará establecido como acceso a la información de acuerdo a la necesidad de cada usuario/a, y solo deberá ser utilizado para fines íntegramente institucionales, bajo responsabilidad de cada usuario/a. El requerimiento lo definirán las distintas áreas usuarias de SERPAR LIMA ante la SGSTI mediante la entrega (en físico o digital) del Formato A: Solicitud para la asignación de permisos a recursos y servicios de TI (ver Anexo 01).
- 7.1.2. Los accesos a la red informática y al servicio de internet serán usados solo por el/la usuario/a autorizado/a por el/la responsable del área usuaria al que pertenece, para los fines correspondientes.
- 7.1.3. No estará permitido usar la red informática para el envío o recepción de grandes volúmenes de información; asimismo, su almacenamiento en los equipos asignados o carpetas compartidas, y en especial de archivos de software o programas, música, imágenes y/o videos que no pertenezcan a la entidad.
- 7.1.4. En el caso del Sistema de Gestión Documental (SGD) para el envío de información adjunta, cada anexo no deberá superar los 5MB.
- 7.1.5. Para el envío de correos electrónicos con archivos adjuntos, la sumatoria de los mismos no deberá exceder los 10MB.
- 7.1.6. No estará permitido realizar manipulación a las conexiones físicas (routers, switchs, cables de red, antenas, fibra óptica, etc.) por parte de los/as usuarios/as que no pertenezcan al área de soporte de la SGSTI.



7.1.7. Cualquier movimiento o falla de la red primero deberá ser comunicada por el/la usuario/a al centro de soporte SGSTI o al correo suporte@serpar.gob.pe.

7.1.8. Corresponderá organizar, instalar, cambiar o retirar cableado estructurado de la red informática en cable de red UTP, de fibra óptica o medios inalámbricos (antenas) a la SGSTI. Las conexiones de energización o corriente eléctrica deberán ser coordinadas y supervisadas por la Subgerencia de Mantenimiento Técnico – SGMT.

7.2. SERVICIO DE INTERNET

7.2.1. La SGSTI será la responsable de la administración del servicio de internet.

7.2.2. La SGSTI, mediante el uso de herramientas informáticas, aplicará políticas para conceder permisos a sistemas remotos y navegación en internet, permitiendo de esta manera aumentar la velocidad de acceso a los sitios necesarios, y disminuir el riesgo de propagación de malware (software malicioso).

7.2.3. No estará permitido que los/as usuarios/as dispongan del servicio de internet para otros propósitos y/o usos que no sean inherentes a sus funciones.

7.2.4. El acceso al servicio de internet se adecuará a los siguientes perfiles:

Tabla N° 1 – Perfiles de acceso al servicio de internet en el SERPAR LIMA

PERFIL	AUTORIZACIÓN	ACCESO	USUARIOS
Perfil web 1	No requiere autorización.	Acceso que permite libre navegación por Internet solo con restricciones a sitios cuyo contenido atente contra la moral y buenas costumbres.	Secretario/a General, Gerentes, Subgerentes, Asesores y Alta Dirección.
Perfil web 2	Perfil asignado por defecto. Para obtener el perfil en caso no lo tenga, el/la usuario/a solicitará autorización al responsable del área usuaria al cual pertenece.	Acceso que permite a los/as usuarios/as navegar en internet, pero no permite el acceso a los servicios de audio y/o video en línea, redes sociales y sitios cuyo contenido atente contra la moral y buenas costumbres.	Personal de SERPAR LIMA.

 <p>Perfil web 3</p>	<p>Perfil de acceso especializado, para acceder a páginas especializadas o que requieran acceso multimedia de comunicación.</p>	<p>Acceso adicional a páginas especializadas o con multimedia de comunicación, cuyo contenido no atente contra la moral y las buenas costumbres.</p>	<p>Personal de SERPAR-LIMA, con funciones especiales o específicas definidas por el responsable del área usuaria.</p>
<p>Perfil web 4</p>	<p>Será solicitado por el/la responsable del área usuaria al cual pertenece el/la solicitante.</p>	<p>Acceso del perfil web 2 con restricción de acceso a los recursos de la red interna.</p>	<p>Invitados/as.</p>
<p>Perfil web 5</p>	<p>Perfil de acceso especializado para páginas de los sistemas web de la entidad.</p>	<p>Acceso que restringe la navegación y solo permite el ingreso a páginas de venta de la entidad.</p>	<p>Usuarios/as con funciones asignadas de Venta o Cajeros.</p>

7.2.5. Cualquier excepción a los accesos de los perfiles antes indicados deberán ser autorizados por los/as responsables del área usuaria o el/la titular de Secretaría General del SERPAR LIMA mediante correo electrónico institucional y/o memorando dirigido a la SGSTI.

7.2.6. El revocamiento del acceso al servicio de internet a un/una usuario/a, será a solicitud del/de la responsable del área usuaria mediante correo electrónico institucional y/o memorando dirigido a la SGSTI.

7.2.7. Todos/as los/as usuarios/as de SERPAR LIMA serán responsables de las acciones que se efectuarán con el perfil web asignado.

7.2.8. Si un/a proveedor/a o consultor/a externo/a necesitara hacer uso del servicio de internet por razones inherentes a la prestación del servicio, el personal de la SGSTI otorgará el acceso requerido utilizando para tal fin una cuenta temporal de uso restringido (perfil web 4), previa autorización del/de la responsable del área usuaria mediante correo electrónico institucional y/o memorando dirigido a la SGSTI.

7.3. SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

7.3.1. Los/as usuarios/as tendrán privilegios de acceso según los perfiles asignados, tanto para el sistema operativo del equipo asignado, así como para el uso de recursos de la red de SERPAR LIMA.

7.3.2. Para la creación de usuarios en dominio Windows de la entidad, principalmente se asignará la primera letra del nombre y el primer apellido (Ej. jperez, dpadilla, jhuertas, etc.). En otros casos, podrá crearse el usuario con las siglas del área seguidos de un guión, más las 5 primeras letras del cargo y un número correlativo de 2 cifras (Ej. gav- asist01, sgce-secre03, gproy-ingen02, etc.). Para los/as usuarios/as de los parques zonales y metropolitanos de SERPAR LIMA se tomará las 4 primeras letras del nombre del parque al que pertenece, seguidos de un guión "-", más las 5 primeras letras de la función o cargo asignado y un número correlativo de dos cifras (Ej. Lloq-asit01, Migr-secre02, etc.)

7.3.3. Los/as usuarios/as con acceso a la información generada en los sistemas de información, software o servicios de TI, serán responsables por el uso adecuado de esta, velando por la confidencialidad de la misma, no estando permitido divulgar a canales no autorizados/as la información generada a través de los mismos, sin previa autorización del/de la responsable del área usuaria.

7.3.4. Para solicitar acceso a los servicios y recursos de Tecnologías de la Información, el/ la responsable del área usuaria enviará a la SGSTI el Formato A: Solicitud para la asignación de permisos a recursos y servicios de TI (ver Anexo 01), para la creación de credenciales a un/a nuevo/a usuario/a. Este mismo formato podrá ser empleado para la baja o reemplazo de un/a usuario/a.

7.3.5. La SGSTI implementará una política de contraseñas para los/as usuarios/as de SERPAR LIMA, que tendrá como mínimo 8 caracteres, y el cual deberá contemplar como mínimo un carácter de tipo mayúscula, minúscula, numérico y uno especial (% , & , # , * , etc). Siendo los principales sistemas los precisados en el Capítulo V "Definiciones y/o Conceptos" de la presente directiva, entre los cuales se menciona:

7.3.5.1. Sistema Integral de Gestión Administrativa de Servicio de Parques de Lima – SERPAR (SIGA SERPAR).

7.3.5.2. Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

7.3.5.3. Sistema Integral de Administración Financiera (SIAF) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

7.3.5.4. Sistema Integral de Gestión Administrativa (SIGA) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

7.3.5.5. Sistema de Punto de Venta o Caja (SPV).

7.3.5.6. Sistema de Contingencia para el Sistema de Punto de Venta o Caja - SPV RESERVAS.

7.3.5.7. Módulo de Reserva de Losas





7.3.6. Cuando se realice la creación de la cuenta de usuario y contraseña, los/as usuarios/as deberán cambiar la contraseña provisional asignada, la misma que deberá de ser modificada cada 3 meses.

7.3.7. Los/as usuarios/as estarán obligados/as a mantener absoluta reserva y confidencialidad de sus contraseñas de acceso a los sistemas de información, servicios de TI u otros equipos informáticos. Estará prohibido compartir las contraseñas otorgadas por SERPAR-LIMA, siendo responsables de las consecuencias por las acciones que terceras personas puedan hacer con su mal uso.

7.3.8. Las cuentas de usuarios para acceder a los sistemas de información o servicios de TI solo deberán ser creados o modificados por la SGSTI con autorización del/de la responsable del área usuaria solicitante.

7.3.9. En los sistemas de información deberá implementarse un mecanismo de seguridad que bloquee el acceso del/de la usuario/a cuando la cantidad de intentos de acceso fallidos sea de tres (3) veces. La sesión de usuario en un sistema de información expirará automáticamente luego de permanecer desatendido durante 15 minutos para el Sistema de Punto de Venta (SPV) y el Sistema Integrado de Gestión Administrativa - SERPAR (SIGA SERPAR).

7.3.10. Los/as usuarios/as de los sistemas de información y equipos de cómputo deberán solicitar a la SGSTI mediante correo electrónico institucional la habilitación de sus cuentas de usuario en caso de ser bloqueados/as por llegar a la máxima cantidad de intentos fallidos.



7.4. CARPETAS COMPARTIDAS

7.4.1. Los/as usuarios/as de SERPAR LIMA contarán con un espacio asignado en el servidor de archivos para almacenar y organizar la información relevante generada como parte de sus labores, la misma que será solo de su acceso de acuerdo a los permisos asignados a sus cuentas de usuario.

7.4.2. El técnico informático de la SGSTI le brindará al/a la usuario/a el acceso a su carpeta personal en el servidor, que será definida por la primera letra del nombre y el primer apellido del/de la usuario/a; asimismo, se le indicará la existencia y ubicación de la carpeta general denominada "DOCS" en la cual podrán intercambiar documentación del SERPAR LIMA entre los/as usuarios/as del área en el que labore:





- DOCS
- JPerez
- OHIDALGO
- RJIMENEZ
- RPORRAS

7.4.3. Los espacios asignados serán de uso exclusivo para fines laborales por lo que no se deben almacenar software, juegos, videos, música, archivos de índole personal, entre otros. La información almacenada en este directorio es de propiedad de SERPAR LIMA, por tanto, de detectarse archivos que no cumplan con las disposiciones de la presente directiva, el área de soporte de la SGSTI procederá a depurar dicha información previo aviso al/a la usuario/a y al/a la responsable del área usuaria.

7.4.4. Los/as usuarios/as deberán copiar su información (principalmente documentación relevante para la entidad como archivos ofimáticos, formatos, correos, entre otros) en el espacio asignado en el servidor, de manera manual y periódica (semanal, quincenal, mensual, según corresponda), de forma que la SGSTI respalde la información actualizada de cada usuario/a desde el servidor.



7.5. CARPETA SERPAR – INFORMATIVO

7.5.1. En el servidor de datos de SERPAR LIMA se ha creado una carpeta, en modo lectura, para acceso de todos/as los/as usuarios/as de la entidad con la finalidad de mantenerlos/as informados/as, principalmente sobre las directivas de uso regular, los formatos de solicitud de recursos informáticos y los manuales de procedimientos de los sistemas de la entidad.

7.5.2. El técnico informático de la SGSTI creará y guiará el acceso a la carpeta "SERPAR INFORMATIVO" en el escritorio de Windows y mostrará la información de cada carpeta para conocimiento. El ícono del acceso a la carpeta "SERPAR-INFORMATIVO" es:



7.5.3. Las áreas usuarias pueden solicitar la adición de nueva información o creación de carpetas, las cuales serán solicitadas mediante correo electrónico por los/as usuarios/as de estas, para la incorporación en el servidor de datos.





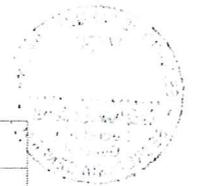
7.6. USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

- 7.6.1. La SGSTI asignará cuentas de correo electrónico a los/las usuarios/as que laboran en las distintas áreas usuarias de SERPAR LIMA, previo requerimiento formal y con autorización del/de la responsable del área usuaria de acuerdo con el Formato A: Solicitud para la asignación de permisos a recursos y servicios de TI (Ver Anexo 01).
- 7.6.2. El correo electrónico institucional será una herramienta de trabajo, comunicación e intercambio de información oficial entre los/as usuarios/as, por lo que no constituirá una herramienta de difusión indiscriminada de información.
- 7.6.3. Todos los/as usuarios/as tendrán habilitada una cuenta de correo electrónico institucional en el servidor de correo. Las cuentas de correo electrónico de SERPAR-LIMA mantendrán el siguiente formato y denominación:

primeraletradelnombreakellido@serpar.gob.pe

Dónde:

Nombre	La primera letra del nombre
Apellido	El apellido paterno del usuario
@	Separador denominado arroba
serpar.gob.pe	Dominio asignado a nuestro servidor del servicio de correo electrónico



7.6.3.1. En el caso de existir dos construcciones similares, el/la responsable del servidor de correo, determinará la estructura de la dirección del correo electrónico institucional.

7.6.3.2. Para la creación de una cuenta de correo electrónico de una determinada área usuaria de SERPAR LIMA que haya sido solicitada, será necesario considerar lo siguiente:

7.6.3.2.1. El nombre de la cuenta; donde se debe incluir el nombre del área usuaria que representa.

7.6.3.2.2. Cargo y otros adicionales; que permitan la identificación del/de la usuario/a que administrará dicha cuenta de correo.

7.6.4. La SGSTI será la encargada de la administración del correo electrónico institucional, asegurando que el servicio contratado cumpla los criterios de disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.





7.6.5. La cuenta de correo electrónico institucional asignada será de uso exclusivo de los/as usuarios/as de SERPAR LIMA para el cumplimiento de sus funciones, resultando así, como únicos/as responsables de todas las actividades que realicen con la cuenta de correo electrónico institucional otorgada.

7.6.6. Las cuentas de correo electrónico institucional serán personales e intransferibles, por lo que únicamente pueden ser usadas por los/as usuarios/as propietarios/as de las mismas, siendo estos/as los/as responsables directos/as de la administración y confidencialidad de la contraseña correspondiente bajo responsabilidad, según lo dispuesto en el numeral 6.2.1 de la Disposición Especifica 6.2. Del mal uso del correo electrónico de la Directiva N° 005-2003-INEI/DTNP, "Normas para el Uso del Servicio de Correo Electrónico en las Entidades de la Administración Pública", aprobada por Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI.

7.6.7. El tamaño máximo de los archivos adjuntos mediante correo electrónico no deberá superar los 10 MB.

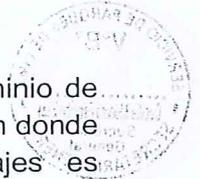
7.6.8. Todos los correos electrónicos que se remitan fuera del dominio de SERPAR LIMA deberán exhibir un aviso de confidencialidad en donde se indique que la información contenida en los mensajes es privilegiada, confidencial y solo de interés para el/la destinatario/a. El "Aviso de Confidencialidad de Correo Electrónico Institucional" (Ver Anexo 04), deberá ir de forma predeterminada al pie de página de cada correo electrónico institucional, y será implementado por la SGSTI.

7.6.9. Se recomienda que los/as usuarios/as utilicen siempre el campo "Asunto" a fin de resumir el tema del mensaje.

7.6.10. Quedará terminantemente prohibido para los/as usuarios/as de SERPAR LIMA lo siguiente:

7.6.10.1. Envío de mensajes cuya información sea de índole personal, comercial o financiera, de tipo publicitario o que incluya lenguaje inapropiado.

7.6.10.2. Envío de mensajes que contengan discriminación de cualquier tipo, perjudicial a la moral, apología terrorista, pornografía, intimidación, fraudes, esquemas de enriquecimiento piramidal, distribución de software malicioso (malware), actividades políticas partidarias u otras que no se encuentren alineadas con los objetivos SERPAR LIMA.





7.6.11. Se recomienda a los/as usuarios/as no responder los mensajes de usuarios/as desconocidos/as, toda vez que existe la posibilidad que estos mensajes contengan software malicioso (malware) o correo no solicitado (SPAM).

7.6.12. En el caso de que un/a usuario/a recibiera en la bandeja de su correo electrónico institucional mensajes con contenido ofensivo procedente en una cuenta de correo interna/externa deberá reportarlo inmediatamente mediante correo electrónico institucional y/o memorándum a la SGSTI para las acciones correspondientes.

7.6.13. El número máximo de destinatarios permitidos por cada correo electrónico enviado será de 20 cuentas por vez. Un número superior al indicado generaría un alto congestionamiento de la red informática institucional y podría ser considerado externamente como correo no solicitado.

7.6.14. La SGSTI filtrará todos los archivos adjuntos con extensiones ejecutables (exe, bat, com, etc.), flash (swf), entre otros, que ingresen por el correo electrónico institucional al dominio de SERPAR LIMA proveniente de una fuente externa, haciendo uso de herramientas informáticas del proveedor de servicio o propias con las que cuenta la SGSTI.



7.6.15. En el caso de que el/la usuario/a haga uso indebido o mal uso del servicio de correo electrónico institucional, la SGSTI comunicará, mediante informe elevado a través de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (en adelante, GPPM) como medida preventiva al/a la responsable de área usuaria, indicándole el detalle de la falta cometida, quien a su vez tomará las acciones que correspondan de acuerdo con su competencia.



7.6.16. La creación de firmas corporativas será administrada por la SGSTI y para su asignación deberá contener: nombre completo, dependencia, cargo, dirección, anexo telefónico, móvil, correo y dirección de página institucional. Y para contribuir con las medidas de ecoeficiencia, se procederá a adicionar un breve mensaje. El modelo de firma quedaría de la siguiente manera:



Nombres y Apellidos (1ra letra en mayúscula)
(Cargo) / (Dependencia)
Telf. : (Nro.) Anx. (Nro.) / Directo: (Nro.) / Cel.:
(Nro.)(correo electrónico SERPAR)
(Dirección de la sede de trabajo)



Por favor, antes de imprimir este correo electrónico piense bien si es necesario hacerlo: el medio ambiente es asunto de todos.



7.6.17. La SGSTI será la encargada de realizar la configuración de la firma institucional con los estándares establecidos por SERPAR LIMA en las cuentas del correo institucional de los/as usuarios/as.

7.7. EQUIPOS INFORMÁTICOS

7.7.1. La SGSTI será la única unidad orgánica autorizada para realizar transferencias, solicitar la adquisición, instalación y/o configuración de los equipos informáticos de SERPAR LIMA.

7.7.2. Quedará prohibido que los/as usuarios/as desarmen y/o manipulen físicamente de manera indebida las computadoras, impresoras, equipos multifuncionales, equipos multimedia y/o algún otro equipo informático proporcionado por el SERPAR LIMA para el desarrollo de sus actividades.

7.7.3. Los equipos informáticos no podrán moverse ni ser reubicados sin conocimiento, recomendación y autorización de la SGSTI y con conocimiento de la Gerencia de Administración y Finanzas, a través del área de Control Patrimonial.

7.7.4. Los/as usuarios/as por ningún motivo deberán retirar de la entidad los equipos informáticos, salvo para cumplir con funciones de interés institucional, para lo cual deberán de contar con la autorización respectiva del/de la responsable de su área y de la Gerencia de Administración y Finanzas a través Control Patrimonial.

7.7.5. La Gerencia de Administración y Finanzas, a través del Área de Control Patrimonial será responsable del inventario y del registro de la asignación de los equipos informáticos (computadoras personales tanto de escritorio como portátil) a los/as usuarios/as de SERPAR LIMA.

7.7.6. La SGSTI podrá recibir o entregar equipos informáticos para ponerlos disponibles al área usuaria que lo solicite o en su defecto, proceder a la gestión de la baja. Se empleará el Formato B "Transferencia de Bienes Patrimoniales" (Ver Anexo 02), el cual deberá ser remitido mediante el sistema SGD.

7.7.7. Para mantener el control y orden del parque informático, solo la SGSTI podrá completar los documentos de Transferencia y utilizará el Formato C "Acta de Recepción de Equipos Informáticos" (Ver Anexo 03) para entrega de bienes informáticos en destino, recepcionado por el/la usuario/a un cargo en el momento de la entrega; esto brindará un sustento para la transferencia del bien de no encontrarse presente el/la usuario/a final.



- 7.7.8. Los equipos dados de baja, previa evaluación del área de soporte de la SGSTI, podrán ser transferidos directamente del área usuaria al Área de Control Patrimonial para su trámite correspondiente.
- 7.7.9. No estará permitido que los/as usuarios/as de SERPAR LIMA realicen modificaciones a la configuración de hardware y software establecida por la SGSTI. Los/as usuarios/as no tendrán privilegios de usuario administrador para el sistema operativo del equipo informático asignado.
- 7.7.10. Cada usuario/a será responsable del equipo informático asignado por SERPAR LIMA y del correcto encendido y apagado del mismo con el fin de evitar deterioros.
- 7.7.11. Los/as usuarios/as no deberán comer o beber mientras están utilizando los diversos equipos informáticos, siendo estos de cómputo, impresión, multimedia, etc.
- 7.7.12. Los/as usuarios/as serán responsables de los equipos informáticos que les han sido asignados por la entidad; por tanto, deberán cuidar físicamente el (los) equipo(s) a su cargo.
- 7.7.13. La SGSTI deberá mantener bloqueados los puertos USB de los equipos informáticos de SERPAR LIMA. En caso un/a usuario/a requiera la habilitación de un puerto USB, el/la responsable del área usuaria autorizará la necesidad y solicitará, justificando el requerimiento, a través del Formato A: Solicitud para la asignación de permisos a recursos y servicios de TI (Ver Anexo 01) a la SGSTI.
- 7.7.14. La SGSTI será responsable de tener habilitado el escaneo automático de virus en los equipos informáticos.
- 7.7.15. Los equipos informáticos serán configurados de tal forma, que al dejar el equipo desatendido por un periodo de quince (15) minutos este se bloqueará automáticamente, a pesar de contar con el usuario activo.
- 7.7.16. En caso el equipo informático no esté en uso, el/la usuario/a deberá bloquear su sesión presionando las teclas [CTRL] + [ALT] + [SUPR] (bloquear el equipo) o su equivalente [Windows] + [L].
- 7.7.17. No estará permitido que los/as usuarios/as de SERPAR LIMA hagan uso de herramientas de hardware o software que podrían ser empleados para evaluar o comprometer la seguridad de la red informática (escaneo de vulnerabilidades, sniffer de red, entre otros).





7.7.18. Los/as usuarios/as serán responsables de la información que procesan y generan, la cual será almacenada en el disco duro del equipo informático asignado por SERPAR LIMA.

7.7.19. Todos los equipos de cómputo de propiedad de SERPAR LIMA cuentan con la protección de antivirus, que se actualizará diariamente de manera automática. Los/as usuarios/as, a quienes se le otorgara un equipo informático, estarán prohibidos de desactivar o desinstalar el software antivirus instalado.

7.7.20. En caso se reasignará un equipo informático a un/a usuario/a, la SGSTI deberá respaldar la información almacenada en el disco duro, así como asegurar el buen funcionamiento de este, y luego proceder con el borrado seguro y la reinstalación del software necesario para su utilización posterior.

7.7.21. No estará permitido realizar conexión a la red informática de SERPAR LIMA de computadoras personales portátiles, discos externos, equipos de comunicaciones y otros equipos que no pertenezcan a SERPAR LIMA o que no estuvieran incluidos en un contrato de servicios, sin previa autorización de la SGSTI y a solicitud del/de la responsable del área usuaria.

7.7.22. La SGSTI contará con computadoras personales portátiles y/o equipo multimedia para préstamos a las áreas usuarias de SERPAR LIMA, en caso estos lo requieran para reuniones o presentaciones.

7.7.23. La solicitud para la configuración de computadoras personales portátiles y/o equipo multimedia deberá realizarse por medio de correo electrónico a la SGSTI, mínimo con 24 horas de anticipación, para verificar disponibilidad y asegurar su atención por el área de soporte de la SGSTI.

7.7.24. Los/as usuarios/as que reciban, en calidad de préstamo, cualquier equipo informático asumirán la responsabilidad de devolver el mismo a la SGSTI en las mismas condiciones en que fue recibido. Cualquier incidente que se suscitara con el equipo informático durante el periodo del préstamo será responsabilidad del/de la usuario/a.

7.8. ACCESO A LOS AMBIENTES DE LA SUBGERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

7.8.1. El acceso al Datacenter o Centro de Datos de SERPAR LIMA estará solo permitido para personal autorizado de la SGSTI — Equipo de Trabajo de Redes, Comunicaciones y Soporte Técnico. El acceso de personal ajeno al Centro de Datos deberá ser autorizado por el/la Subgerente de la SGSTI.





- 7.8.2. El acceso al almacén de equipos informáticos estará solo permitido para el personal autorizado de la SGSTI — Equipo de Trabajo de Redes, Comunicaciones y Soporte Técnico debidamente autorizado.

7.9. SOLICITUD DE ATENCIÓN DE SOPORTE INFORMÁTICO

- 7.9.1. La razón de ser de la SGSTI será tener en estado activo y mejora continua los sistemas informáticos para el acceso a todos los/as usuarios/as que laboran en el SERPAR LIMA.

- 7.9.2. En el ámbito de los peligros y riesgo informáticos, la SGSTI contará con un equipo humano y técnico especializado para brindar la atención y el soporte correspondiente, de acuerdo con las solicitudes recibidas por las áreas usuarias, las urgencias y prioridades presentadas en el momento en el SERPAR LIMA, pero siempre realizando la gestión necesaria para que el área usuaria reciba la pronta ayuda técnica de parte del área de soporte de la SGSTI.

- 7.9.3. La línea principal de atención será el correo electrónico soporte@serpar.gob.pe. También se contará con el directorio telefónico de anexos y móviles para los casos de emergencia y atención rápida. El horario de atención se sujetará a la normatividad vigente y a las indicaciones de SERPAR LIMA.

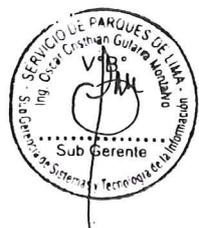


- 7.9.4. La solicitud de apoyo técnico deberá ser remitida por el/la usuario/a al correo electrónico institucional soporte@serpar.gob.pe con copia al correo del/de la Subgerente SGSTI, indicando, en el asunto, la dificultad principal, el área usuaria y la sede de SERPAR LIMA desde donde se comunican. En el cuerpo del mensaje se deberá describir la ocurrencia y si se realizó algún procedimiento inicial, refiriendo los datos del/de la usuario/a y un número telefónico de contacto.



- 7.9.5. Los técnicos informáticos de la unidad de soporte de la SGSTI tratarán de responder y atender todas las llamadas dentro de los primeros 20 minutos, pero se recomienda dejar solicitud de apoyo a los correos indicados, para que sea asignado para su atención por el equipo de la unidad de soporte de la SGSTI con prontitud.

- 7.9.6. Excepcionalmente y cuando no haya sido posible el envío de un correo electrónico, se podrá utilizar el aplicativo móvil de mensajería WhatsApp, con el fin de identificar el problema. Se ha demostrado que, de forma simultánea, se ha resuelto problemas técnicos mediante esta vía, logrando optimizar los tiempos de atención al/a la usuario/a.



7.9.7. La llamada telefónica directa por parte del/de la usuario/a al área de soporte de la SGSTI será empleada por la urgencia de la atención cuando se haya agotado la instancia del correo electrónico y/o mensajería instantánea tipo WhatsApp.

7.9.8. Luego de la recepción del pedido de atención por el área de soporte de la SGSTI, se determinará si este puede ser brindado de manera remota (acceder al equipo del/de la usuario/a de forma virtual) o por la gravedad del problema, se ejecutaría en modo presencial.

7.9.9. La derivación inicial remitida por correo electrónico tendrá un tiempo estimado de 5 minutos, de realizar una atención no presencial (acceso remoto o virtual al equipo del/de la usuario/a) la conexión se brindará dentro de los 5 minutos. De requerir trasladarse al área solicitante se ejecutaría dentro de los 20 minutos desde requerida. El tiempo de diagnóstico de la dificultad presentada no deberá exceder los 20 minutos y la ejecución de la solución, de acuerdo a la magnitud de la dificultad presentada, será dentro de los 60 minutos desde requerida.

7.9.10. Para el caso de incidencias mayores o respecto a aquellas que sucedan en parques zonales o metropolitanos de SERPAR LIMA o sedes externas, se tomará en cuenta la disponibilidad de los materiales y equipos a emplear (disponibilidad de almacén SGSTI, proceso de adquisición con la Subgerencia de Abastecimiento, entre otros), la unidad de traslado a la ubicación de la incidencia, así como el personal o equipo técnico que realizará el soporte o implementación. Conforme a la magnitud del problema, el técnico informático realizará el análisis previo para el cumplimiento o ampliación de los plazos requeridos.

7.9.11. El técnico informático llevará un registro de control interno para identificar los casos especiales en los que uno o más equipos presentaran mayores dificultades, para ello se programará la reparación en coordinación con el/la usuario/a, con la finalidad de no afectar sus funciones laborales, señalando el tiempo estimado y la contingencia a tomar, mientras se resuelve el problema.

7.9.12. Posteriormente, el área de soporte de la SGSTI enviará un correo electrónico de regularización al/a la usuario/a, para dar a conocer el resultado y finalización del servicio requerido.

7.9.13. Para el mejor entendimiento de lo descrito en el presente inciso; con respecto a la atención al/a la usuario/a por el área de soporte de la SGSTI, se adjunta el Anexo 05 con el modelamiento que grafica las actividades realizadas en el presente proceso. Se deberá tener en cuenta que el modelamiento en el Anexo 05 no refleja las incidencias de mayor intensidad o en sedes externas, descritas en el punto 7.9.10.





7.10. CONSIDERACIONES TÉCNICAS Y DE SALUBRIDAD PARA EL TRABAJO PRESENCIAL RESPECTO AL USO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS EN LAS INSTALACIONES DEL SERPAR LIMA

7.10.1. Los/as usuarios/as que realicen trabajo presencial en el SERPAR LIMA deberán seguir los protocolos sanitarios establecidos por el estado para el ingreso a su puesto laboral. Asimismo, al ingresar al área se deberá considerar la desinfección del espacio de trabajo (escritorio, equipo de cómputo, teclado, mouse, etc.), mediante el uso de alcohol isopropílico. En el caso del uso de otro desinfectante o alcohol común, deberá humedecerse ligeramente el paño o franela, para no dañar los componentes de cómputo que usará el/la usuario/a.

7.10.2. Para la seguridad eléctrica y sanitaria, el/la usuario/a deberá apagar completamente el equipo de cómputo (incluido el monitor o pantalla) y, de ser posible, apagará o desconectará el estabilizador o supresor. De esta manera, el personal de limpieza o mantenimiento podrá realizar la desinfección del área en los periodos programados.

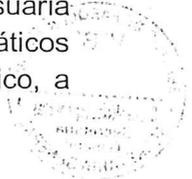
7.11. CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL TRABAJO REMOTO

7.11.1. El/la usuario/a que realizará trabajo semi presencial, o no presencial podrá solicitar, en coordinación con el/la responsable del área usuaria y por la necesidad del servicio, el acceso a los sistemas informáticos de la entidad, el cual podrá ser requerido, vía correo electrónico, a soporte@serpar.gob.pe

7.11.2. El acceso al correo electrónico se brindará mediante el acceso webmail, proporcionando la cuenta de correo y clave. El/la usuario/a deberá realizar el cambio de contraseña por seguridad.

7.11.3. El acceso al Sistema de Gestión Documental (SGD) requerirá la instalación de los programas de ejecución en el equipo del/de la usuario/a; así como, la de firma digital para los/as gerentes, subgerentes, administradores/as, jefes/as de área o usuarios/as que requieran emitir y firmar documentos digitalmente con carácter original y legal.

7.11.4. Para el acceso a la carpeta compartida asignada o al del área usuaria, Sistema SIGA SERPAR, SIGA – MEF, SIAF, SIGA MEF WEB y otros sistemas a los que se acceden mediante dominio corporativo Windows, se requerirá la solicitud del ACCESO REMOTO VPN, mediante el cual se instalará el programa necesario para que el equipo de propiedad del/de la usuario/a se conecte a la red de SERPAR LIMA y este/a pueda acceder a los sistemas informáticos.





7.11.5. Se recomendará a los/as usuarios/as contar con una computadora equipo portátil con antivirus original vigente, con sistema operativo Windows 10, con procesador Core i5 de 9na generación, disco de almacenamiento de 1TB, y memoria RAM de 8GB.

7.11.6. La conexión del equipo deberá ser, de preferencia, vía red cableada al router del proveedor de internet. De utilizar una conexión inalámbrica, el/la usuario/a deberá asegurar el uso exclusivo del equipo a la red, esto debido a que la VPN demanda mayor volumen de acceso a internet. Se recomienda contratar un ancho de banda mínimo de 10Mbps, de los cuales se emplearía 4Mbps dedicados a la conexión VPN.

7.11.7. Mientras el/la usuario/a esté en la red conectada al VPN de SERPAR LIMA, solo accederá a los sistemas de la entidad, y el servicio de internet se bloqueará o funcionará deficientemente. Se recomienda desconectar la red VPN, una vez concluida las labores, para que el/la usuario/a pueda tener el acceso normal a su servicio de internet en el espacio desde donde se encuentre realizando el trabajo semi presencial o no presencial.

7.12. EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – SGD

7.12.1. El sistema SGD será implementado en cada equipo de las áreas para cuyo/a usuario/a requiera recepcionar y/o atender documentación interna del SERPAR LIMA que será derivada de otras áreas de la entidad; para lo cual el área de soporte de la SGSTI configurará los accesos en el equipo de la entidad que se le asigne al/a la usuario/a o en el equipo remoto de propiedad del/de la usuario/a.

7.12.2. El procedimiento para los/as usuarios/as que deban firmar los documentos de contenido institucional, se acogerá a lo dispuesto por el órgano autorizado para la emisión de certificados digitales RENIEC, para lo cual la SGSTI emitirá un correo al/a la usuario/a conteniendo las instrucciones y requisitos a seguir para iniciar el proceso de solicitud de suscriptor ante el RENIEC.

7.12.3. Luego de que el/la usuario/a realice el pago de la tasa correspondiente y el llenado correcto de la Declaración Jurada solicitada por el RENIEC, el/la usuario/a deberá remitir a la SGSTI mediante correo electrónico institucional los requisitos solicitados para que la SGSTI inicie la solicitud ante el RENIEC, luego del cual, el/la usuario/a recibirá correos de confirmación remitidos por el RENIEC, para que finalmente sea expedido el certificado digital a nombre del/de la usuario/a solicitante.





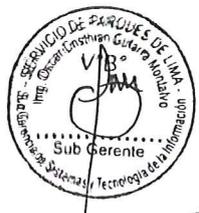
7.12.4. Finalmente, tras recibir el correo del RENIEC, el cual contendrá la habilitación del Certificado Digital del/de la solicitante, el/la usuario/a deberá comunicarlo a la SGSTI para que el técnico informático realice la instalación del certificado digital en el equipo destinado por el/la usuario/a, en el que dicho equipo será utilizado para realizar la firma digital mediante el software de firma y el sistema SGD.

VIII. RESPONSABILIDADES

- 8.1. La Secretaría General de SERPAR LIMA será responsable de gestionar las tecnologías de la información mediante la Subgerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información.
- 8.2. La Subgerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información será responsable del cumplimiento, revisión y actualización de la presente directiva.
- 8.3. Los/as usuarios/as a quienes les fuera asignado un servicio o recurso informático, que hagan uso de la red informática de SERPAR LIMA, estarán obligados/as a conocer y cumplir con los lineamientos establecidos en la presente directiva, mientras que los/as responsables de las áreas usuarias serán los/as encargados del orden y control para el cuidado de los bienes y servicios tecnológicos.
- 8.4. Las contraseñas asignadas de acceso a la sesión de Windows, correo electrónico y sistemas informáticos serán responsabilidad de cada usuario/a debiendo cambiarlas y guardarlas adecuadamente por la seguridad de la información que producen, reciben o custodian y de la posibilidad de suplantación de identidad que pudieran sufrir.
- 8.5. Quedará bajo responsabilidad del/de la usuario/a realizar la copia de archivos importantes de la entidad en las carpetas compartidas, asignadas en el servidor de archivos, pudiendo ser sancionado/a de acuerdo con la normativa institucional en el caso de la pérdida de información valiosa.
- 8.6. La copia de la información desarrollada en SERPAR LIMA de manera manual y periódica será de responsabilidad de cada usuario/a. Previamente la SGSTI brindará los accesos y recomendaciones necesarios.

IX. DISPOSICION FINAL

- 9.1. El incumplimiento por parte del/de la usuario/a de cualquiera de las disposiciones establecidas en la presente directiva, será comunicado por la SGSTI al responsable del Equipo de Trabajo de Recursos Humanos de la Gerencia de Administración y Finanzas, a fin de evaluar las acciones que correspondan según el Reglamento Interno de los Servidores Civiles de la SERPAR LIMA.





X. ANEXOS

- 10.1. Anexo 01: Formato A. Solicitud para la asignación de recursos y servicios de TI.
- 10.2. Anexo 02: Formato B. Documento de transferencia para bienes patrimoniales. Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información.
- 10.3. Anexo 03: Formato C. Acta de recepción para equipos informáticos.
- 10.4. Anexo 04: Aviso de confidencialidad. Correo electrónico institucional.
- 10.5. Anexo 05: Solicitud de atención de soporte informático. Modelamiento de procesos.





DIRECTIVA QUE REGULA EL USO ADECUADO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



ANEXO 01

FORMATO A

SOLICITUD PARA LA ASIGNACIÓN DE PERMISOS A RECURSOS Y SERVICIOS DE TI



Directiva que regula el Uso adecuado de las Tecnologías de la Información del Servicio de Parques de Lima.

SOLICITUD PARA LA ASIGNACION DE PERMISOS A RECURSOS Y SERVICIOS DE TI	
Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información	
Fecha de solicitud:	DNI de Usuario:
Tipo: ALTA <input type="checkbox"/> Nuevo Usuario. BAJA <input type="checkbox"/> Usuario cesado.	Reemplaza a usuario: <input type="checkbox"/>
Información del Usuario y Contrato/Servicio	
Apellido Paterno:	Apellido Materno:
Nombres:	Cargo:
Fecha de Inicio:	Fecha de Fin:
Modalidad: <input type="checkbox"/> LOCADOR DE SERVICIO <input type="checkbox"/> CONTRATADO	Tipo de Contrato: <input type="checkbox"/> D. Ley N°276 - EMPLEADO <input type="checkbox"/> D. Ley N°1057 - CAS <input type="checkbox"/> OTROS
Area Usuaría:	Equipo de Trabajo: PC <input type="checkbox"/> LAPTOP <input type="checkbox"/>
Sistemas y Tecnología de la Información	
<input type="checkbox"/> Cuenta de correo electrónico institucional.	<input type="checkbox"/> Anexo telefónico.
<input type="checkbox"/> Acceso y uso de una computadora.	Perfil de usuario:
<input type="checkbox"/> Acceso a internet.	Perfil Web :
<input type="checkbox"/> Acceso a carpeta compartida.	Nombre de carpeta: Permisos en Carpeta:
<input type="checkbox"/> Creación de correo electrónico institucional del área usuaria.	Cuenta de Correo: Responsable de cuenta de correo: Cargo:



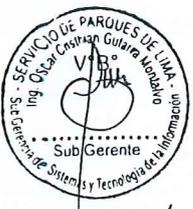
DIRECTIVA QUE REGULA EL USO ADECUADO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



Directiva que regula el Uso adecuado de las Tecnologías de la

Información del Servicio de Parques de Lima.

Sistemas de Información	Accesos o Módulos
<input type="checkbox"/> Sistema Integral de Gestión Administrativa (SIGA).	
<input type="checkbox"/> Sistema de Punto de Venta (SPV).	
<input type="checkbox"/> SIAF - MEF	
<input type="checkbox"/> SIGA - MEF	
<input type="checkbox"/> Sistema de Gestión Documental (SGD)	
<input type="checkbox"/> Editor de Página Web Institucional	
<input type="checkbox"/> Otro:	
Permisos Especiales y su justificación	
<input type="checkbox"/> Acceso de internet para redes sociales.	
<input type="checkbox"/> Autorización para el uso de dispositivos externos: (memoria - USB / Disco externo)	
<input type="checkbox"/> Otro:	
Autorización de la solicitud	
A través de la siguiente firma autorizo los permisos otorgados al usuario	
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> FIRMA	





ANEXO 02

FORMATO B

DOCUMENTO DE TRANSFERENCIA PARA BIENES PATRIMONIALES
SUBGERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



Nº	FECHA

TRANSFERENCIA DE BIENES PATRIMONIALES

ORIGEN	
USUARIO QUE ENTREGA	
CARGO	
UBICACIÓN FÍSICA (AMBIENTE)	
DESTINO	
USUARIO QUE RECIBE	
CARGO	
UBICACIÓN FÍSICA	
OBSERVACIONES:	

ITEM	COD. PATRIM.	INV. 2019	DESCRIPCION	MARCA	MODELO	SERIE / MEDIDAS	COLOR	E/C
E/C (Estado de conservación) R: regular; M: MALD; B: BUENO; N: NUEVO; MB: BAJA (OBSOLETO)								
TOTAL DE BIENES Y COMPONENTES:								

OBSERVACIONES DEL EQUIPO

--

VERIFICADO POR
VºRº DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD ORGÁNICA
Fecha:

ENTREGUE CONFORME
NOMBRES, SELLO Y FIRMA
Fecha:

RECIBI CONFORME
NOMBRES, SELLO Y FIRMA
Fecha:

Nota: El Usuario que receptiona los bienes mencionados es el encargado del buen uso, cuidado y custodia. Cualquier deterioro o desperfecto causado del bien o bienes será asumido por el Usuario que receptiona.

Elaborado por:



ANEXO 04

Aviso de Confidencialidad

Correo Electrónico Institucional

Este correo electrónico y/o material adjunto es para uso exclusivo de la persona o entidad a la que se le ha enviado y está prohibida cualquier divulgación, difusión, distribución y copia, o la toma de cualquier acción basada en esta información que pueda ser de naturaleza confidencial o legalmente protegida. Si usted no es el destinatario legítimo del mismo, por favor repórtelo inmediatamente al remitente del correo y bórrelo. SERPAR LIMA no es responsable de los errores u omisiones que pueda contener este mensaje, ni de los daños derivados del uso incorrecto del correo electrónico. Cualquier opinión o declaración contenida en este mensaje y/o archivo adjunto, son de exclusiva responsabilidad de su autor y no representan necesariamente a SERPAR LIMA.



ANEXO 05

Solicitud de Atención de Soporte Informático

Modelamiento de Procesos

