



Resolución de Secretaría General

Lima, 07 JUL. 2008

N° 002-2008-PCM/SG

CONSIDERANDO:

Que, es necesario establecer una directiva que unifique y regule los criterios y que norme los procedimientos para el uso adecuado de los equipos de cómputo y servicios informáticos en la Presidencia del Consejo de Ministros, para el uso racional de los recursos informáticos de la institución, a fin de preservar y garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de la información almacenada en los equipos de computo;

Que, el numeral 6.2 del Punto 6 – Normas Generales de la Directiva No. 002-2006-PCM -"Lineamientos para la formulación y aprobación de directivas de la Presidencia del Consejo de Ministros", aprobada por Resolución Ministerial No.150-2006-PCM, establece que corresponde al Secretario General de la Presidencia del Consejo de Ministros aprobar mediante Resolución las Directivas que se orienten a dicha Entidad;

Que, resulta conveniente aprobar la Directiva Normas y Procedimientos para el uso adecuado de los equipos de cómputo y servicios informáticos en la Presidencia del Consejo de Ministros;

De conformidad con lo dispuesto por el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por el Decreto Supremo No. 063-2007-PCM y la Resolución Ministerial No. 150-2006-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°. -Aprobar la Directiva No. **001**- 2008-PCM/SG – Normas y Procedimientos para el Uso adecuado de los Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos en la Presidencia del Consejo de Ministros.

Artículo 2°. –Deróguese la Directiva No. N° 002-2004-PCM/SG "Directiva para el uso de los servicios de Internet en la Presidencia del Consejo de Ministros" y la Directiva 003-2004-PCM/SG "Directiva para el Uso y Administración del Sistema Informático en Red en la Presidencia del Consejo de Ministros"

Artículo 3°. - Transcribir la presente Resolución a todos los Órganos, Proyectos, Comisiones y Unidades Orgánicas de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Regístrese y comuníquese.

JOSE ELICE NAVARRO
Secretario General
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS



NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL USO ADECUADO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SERVICIOS INFORMATICOS EN LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DIRECTIVA N° 001- 2008-PCM/SG


DORA SOLARI PACHECO
Asesora II - Secretaria General
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

I. OBJETIVO

Establecer normas y procedimientos para el uso adecuado de los equipos de cómputo y servicios informáticos asignados a los usuarios de la Presidencia del Consejo de Ministros.

II. FINALIDAD

Proporcionar al usuario procedimientos y conceptos básicos del uso y cuidado de los equipos de cómputo y de los servicios informáticos, a fin de optimizar el uso de los recursos informáticos.

III. BASE LEGAL

- ✓ Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ✓ Decreto Supremo N° 063-2007-PCM que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- ✓ Decreto Supremo 013-2003 "Medidas para garantizar legalidad adquisición software"
- ✓ Decreto Supremo N° 066-2001-PCM, "Lineamientos de Políticas Generales para promover la masificación del acceso a Internet en el Perú".
- ✓ Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM "Aprueban uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI Tecnología de la información. Código de buenas practicas para la gestión de la seguridad de la información 2ª Edición" en las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- ✓ Resolución Jefatural 088-2003 INEI, Aprueban Directiva sobre "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública"
- ✓ Resolución de Contraloría N° 072-98-CG, "Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público".
- ✓ Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, (Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública).

IV. ALCANCE

Las normas contenidas en la presente Directiva son de aplicación a todo el personal de los Órganos, Proyectos y Comisiones de la Presidencia del Consejo de Ministros.

V. RESPONSABILIDAD

La Oficina General de Administración y la Oficina de Sistemas, son responsables de la aplicación, seguimiento y evaluación de la presente directiva.

VI. NORMAS GENERALES

1. La Oficina de Sistemas es la responsable de la administración de los recursos informáticos de la Presidencia del Consejo de Ministros.

La Oficina de Sistemas es la encargada de instruir al personal de la Institución sobre el uso de los recursos de información, los compromisos, normas y procedimientos que han adquirido al acceder a los sistemas instalados en la Institución.



3. La Oficina de Sistemas es la encargada de implementar y mantener las conexiones de las redes de datos internas y externas de la Institución.
4. La Oficina de Sistemas brindará mantenimiento, asesoramiento y entrenamiento en el uso de los recursos informáticos de la Institución.
5. La Oficina de Sistemas se encargará de establecer los controles de datos fuente, los controles de operación y los controles de seguridad, con el objeto de asegurar la integridad y adecuado uso de la información que se produce en la Institución.
6. La Oficina de Sistemas se encargará de autorizar la adquisición y uso de equipos diseñados para el procesamiento, almacenamiento y transporte de la información (como: grabadoras de CDROM, DVD, DISCOS DUROS PORTATILES, entre otros).
7. Del Uso y cuidado de los Equipos de Cómputo:
 - 7.1 Los equipos de cómputo son exclusivamente para uso oficial, bajo responsabilidad directa del usuario.
 - 7.2 Los usuarios son responsables del adecuado uso y control de los componentes de los equipos de cómputo que le han asignado.
 - 7.3 Los usuarios que instalen de forma arbitraria software en sus equipos de cómputo son responsables de los problemas que podrían ocasionar en el equipo instalado y en los demás equipos conectados a la red y de las licencias de software instalado.
 - 7.4 El usuario, bajo ninguna circunstancia debe abrir los equipos de cómputo o periféricos, retirar o cambiar componentes de los mismos, alterar o eliminar el software que se encuentra a su disposición, cambiar la configuración determinada a su entrega por el personal de la Oficina de Sistemas. En caso de incurrir el usuario en cualquiera de las situaciones señaladas será reportado por la Oficina de Sistemas a la Oficina General de Administración, solicitando la sanción correspondiente.
 - 7.5 El usuario a quien se le haya asignado un equipo de cómputo deberá seguir las pautas que se describen según componente:

A. El Teclado

El usuario únicamente podrá efectuar la limpieza externa del teclado. Teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Evitar manchar el teclado o el cable de éste con cualquier clase de tinte. Los teclados manchados no serán cambiados por el proveedor, perderán su garantía y su reposición será por cuenta del usuario responsable y determinando su correspondiente responsabilidad económica.
- b) Evitar comer o beber sobre el teclado. Todo desperfecto que se origine por esta causa será de responsabilidad del usuario y su reposición seguirá la misma pauta que se da en el párrafo anterior.
- c) Abstenerse de realizar maniobras sobre las partes internas del teclado. Las revisiones de los teclados son efectuadas por personal autorizado de la Oficina de Sistemas.



- d) Evitar tener cerca del teclado grapas y clips, que de insertarse entre las teclas, pueden ocasionar cruces de función.
- e) Colocar objetos sobre el teclado y apoyarse sobre éste.
- f) No debe utilizar ningún tipo de material extraño para pulsar las teclas.

B. El CPU

- a) La Oficina de Sistemas realizará periódicamente la limpieza del cabezal de las disqueteras y analizará y depurará los discos duros de los equipos mediante los procedimientos más convenientes.
- b) El usuario deberá revisar los diskettes / USB, que inserte en el equipo a través del programa antivirus instalado en el sistema para evitar el contagio de virus.
- c) El usuario deberá evitar mantener materiales magnéticos cerca del CPU.
- d) La parte posterior del CPU debe estar libre (por lo menos 10 cm.) para asegurar una ventilación mínima adecuada.

C. El Monitor

- a) Evitar colocar o pasar materiales magnéticos en la pantalla.
- b) Evitar manipular agresivamente los botones de graduación-ajuste.
- c) Utilizar una franela seca para la limpieza de la pantalla.

D. El Mouse

No deberá maniobrar ninguna de las partes internas de mouse, ni manipular incorrectamente el cable que sirve de conexión al CPU.

E. Los Protectores de Pantalla

Los protectores de pantalla se deberán de colocar sobre la pantalla del monitor y su limpieza será únicamente con una franela seca.

F. La Impresora

- a) Se deberá efectuar únicamente la limpieza externa del equipo.
- b) Evitar manipular las partes del equipo mientras esté imprimiendo.
- c) La colocación de las cintas, cartuchos de tinta y toner se realizará de acuerdo a las instrucciones del Manual de usuario del equipo y a las pautas que emita la Oficina de Sistemas.
- d) La configuración de la impresora es responsabilidad del Personal de la Oficina de Sistemas.



- e) La colocación de papel en los respectivos suministradores de hoja se realizará de acuerdo a la especificación de cada bandeja.
- f) Si se atascara el papel cuando la impresora está imprimiendo, se deberá cancelar todo trabajo de impresión, no jalar ni arrancar el papel; se deberá comunicar de inmediato a la Oficina de Sistemas.

G. UPS (Unidad de Energía)

Este componente permite proteger al equipo en situación de corte de fluido eléctrico, por lo que en esos casos, el usuario deberá inmediatamente salvar su información y luego proceder a apagar el equipo de cómputo y el UPS (en ese orden), el mismo que no deberá continuar funcionando por más de tres a cinco minutos.

- 7.6 La Oficina de Sistemas establecerá el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de cómputo, que se elaborará en coordinación con los Jefes de Órganos, Jefes de Unidades Orgánicas, Responsables de los Proyectos y Comisiones a fin de minimizar las interrupciones en la operatividad de la institución.

8. De los Servicios Informáticos

- 8.1 Los Jefes de Órganos, Responsables de los Proyectos y Comisiones solicitarán a la Oficina de Sistemas mediante el Formulario "Solicitud de Acceso a los Servicios Informáticos" (Anexo N° 1) debidamente autorizado, la asignación de un usuario en la Red (Login) y acceso a los servicios informáticos.

Los tipos de acceso que solicitaran podrán ser todos o algunos de lo que se detallan a continuación:

- a) Acceso a los sistemas base.
- b) Acceso a los programas de trabajo.
- c) Acceso a correo electrónico.
- d) Acceso a Internet



- 8.2 La Oficina de Sistemas deberá brindar a solicitud de los Jefes de Órganos, Responsables de los Proyectos y Comisiones, el acceso del usuario a la red conforme a lo solicitado,

- 8.3 Los Jefes de Órganos, Responsables de los Proyectos y Comisiones solicitarán a la Oficina de Sistemas mediante memorándum la ampliación y/o eliminación de los accesos a los servicios informáticos, otorgados a los usuarios en su oportunidad.

- 8.4 Los usuarios son responsables de las actividades que realicen con sus accesos, como su identificación de usuario y contraseña a los servicios informáticos. En caso el usuario ceda su acceso a cualquier servicio informático a otra persona, seguirá siendo responsable de las actividades que este tercero realice.



- 8.5 La Oficina de Sistemas entregará información almacenada en la red, servicios y medios informáticos a los Jefes de Órganos, Responsables de Proyectos y Comisiones, que le soliciten del personal que labora en su área.

- 8.6 La Oficina de Sistemas brindará el mantenimiento técnico preventivo y correctivo a los recursos informáticos de la Institución.



8.7 Los Usuarios que soliciten a la Oficina de Sistemas la atención de un servicio técnico, deberán firmar conjuntamente con el Jefe del Órgano/Proyecto/Comisión la "Orden de Atención de Soporte Técnico" (Anexo N° 2) en calidad de conformidad de atención.

8.8 Del Correo Electrónico:

8.8.1 El servicio de correo electrónico, es para uso exclusivo de envío y recepción de información concerniente a las funciones que el usuario cumple para la Institución. Por lo tanto, esta información forma parte del Activo de la Institución.

8.8.2 El uso frecuente y continuo, exige tener sujetos estos programas a controles y revisiones técnicas y mantenimiento de forma periódica por la Oficina de Sistemas.

8.8.3 La cuenta de correo electrónico es de uso exclusivo del usuario asignado, por tanto bajo ninguna circunstancia éste podrá usar la cuenta de otro usuario.

8.8.4 Los mensajes tendrán una permanencia no mayor de 60 días desde la fecha de entrega o recepción de los mismos. Superada la fecha de permanencia, los mensajes serán eliminados del servidor de correo, salvo que por razones de función amerite su almacenamiento en el servidor por más tiempo del establecido, lo que deberá ser coordinado previamente con la Oficina de Sistemas.

8.8.5 Las consecuencias posibles, por el contenido de un correo, son de responsabilidad exclusiva del usuario de la cuenta de correo. Por lo que se debe realizar el cambio de clave (password) de la cuenta con una frecuencia de 30 días.

8.8.6 La Oficina de Sistemas permite el acceso al correo electrónico institucional desde fuera del local de la PCM a través de un navegador, para lo cual se utiliza el Outlook Web Access (OWA), que estará disponible para todos los usuarios de correo.

8.8.7 El tamaño máximo permitido para el envío de un correo lo determinará la Oficina de Sistemas. No se aplicarán restricciones a la recepción de correo. En caso de que la función de algunos usuarios requiera de una mayor capacidad del máximo permitido, esto deberá ser coordinado previamente con la Oficina de Sistemas.

8.8.8 En caso el usuario reciba correos no deseados o de procedencia dudosa, deberá notificar el hecho a la Oficina de Sistemas.

8.8.9 Los mensajes de correo deberán tener un asunto (subject) que refleje o resuma su contenido.

8.8.10 Las notificaciones institucionales también podrán efectuarse mediante correo electrónico, conforme lo establece el numeral 20.1.2 del artículo 20 de la Ley N° 27444.

8.9 Del Internet:

8.9.1 El Internet tiene por finalidad específica brindar información de carácter global y de interés múltiple; es un medio que permite obtener información a través de las diferentes redes de información.



8.9.2 Debido a la proliferación de virus informáticos, se restringe el uso del servicio de Internet para el acceso a servidores de correos externos, servicios de archivos compartidos y servicios de mensajería instantánea (chats).

8.9.3 La Oficina de Sistemas está autorizada para la implementación de un sistema de auditoría de páginas web visitadas y servicios utilizados por cada usuario, la misma que podrá ser entregada a los Jefes de los Órganos, Responsables de los Proyectos y/o Comisiones que lo soliciten.

8.10 De la Red LAN:

8.10.1 La Red LAN es el conjunto de componentes que permite la interconexión de los equipos de cómputo a fin de que los usuarios puedan compartir y utilizar los recursos informáticos implementados. Está compuesto por los servidores (donde se almacena toda la información de los sistemas y servicios informáticos), medios de conexión (cable o medio, tarjetas de red y distribuidores de conexiones), y las estaciones de trabajo (equipo de cómputo del usuario).

8.10.2 La Oficina de Sistemas es la encargada de la administración de las Redes LAN de la Presidencia del Consejo de Ministros.

8.10.3 El usuario podrá acceder a la red LAN desde un equipo de cómputo autorizado e instalado por la Oficina de Sistemas.

8.10.4 Además de los recursos ofrecidos por el equipo de cómputo asignado a cada usuario, éstos contarán con los recursos que les ofrece la red, tales como: compartir impresoras, compartir archivos, almacenar archivos en los servidores principales, correo electrónico y acceder a la Intranet e Internet. Estos recursos deben ser usados racionalmente y sin perjudicar a otros usuarios.

8.10.5 Para el uso de los recursos de la Red en cada área, se cuenta con diferentes equipos que llevan la señal hasta cada estación de trabajo (Switches, Concentradores, cables de fibra óptica, cables UTP, entre otros). Los Jefes de los Órganos, Responsables de los Proyectos, Comisiones y Unidades Orgánicas brindarán las facilidades del caso al personal de la Oficina de Sistemas para las instalaciones físicas necesarias.

8.10.6 La Oficina de Sistemas es la responsable del mantenimiento de las cuentas del usuario de red (Login) y el establecimiento de las normas de seguridad para la protección de la información almacenada en los servidores del Centro de Cómputo.

8.10.7 El usuario que haga uso de los recursos de la Red, será registrado con los datos del cargo y oficina (Órgano, Proyecto ó Comisión) actual a la cual pertenece, heredando los privilegios y restricciones establecidas.

De La Seguridad de la Información

9.1 Con el objeto de garantizar la confidencialidad de la información del usuario en la red; el sistema debe estar configurado de tal manera que obligue a los usuarios a realizar el cambio de sus passwords, cuando acceda por primera vez a la red.

9.2 La información almacenada en los equipos de cómputo y servidores de la Red, son de propiedad institucional, los Jefes de los Órganos, los Responsables de Proyectos y



Comisiones son los encargados de autorizar a su personal, los accesos a los recursos informáticos usados para el cumplimiento de sus funciones.

- 9.3 El usuario que encuentre alguna irregularidad en los equipo de cómputo y/o con el servicio informático, deberá comunicarlo inmediatamente a la Oficina de Sistemas, a fin de que tome las medidas correctivas.
- 9.4 El usuario cuenta con una contraseña para el acceso a la red LAN y correo electrónico, estos servicios son considerados confidenciales y de uso exclusivo del usuario asignado; esta contraseña es de carácter personal.
- 9.5 Cada usuario que haga uso de los sistemas a los que se ha dado acceso, se hará responsable de la información que manipule durante su uso.
- 9.6 Los Jefes de los Órganos, los Jefe de las Unidades Orgánicas, los Responsables de Proyectos y Comisiones, deberán informar mensualmente a la Oficina de Sistemas la relación de personas que ingresan y dejan de laborar en su área. Asimismo en un plazo no mayor de 48 horas, la Oficina de Sistemas deberá brindar o restringir los accesos y servicios informáticos asignados a dicho personal, según corresponda.
- 9.7 El uso de los equipos de cómputo será de lunes a viernes. Para los días sábados, domingos y feriados, se deberá contar con la autorización de los Jefes de los Órganos y los Responsables de Proyectos y Comisiones.
- 9.8 La Oficina de Sistemas se encargará de la ejecución diaria de copias de respaldo de la información almacenada en los servidores y bases de datos de los Sistemas Informáticos, en medios o cintas magnéticas, de todos los usuarios de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- 9.9 La Oficina de Sistemas gestionará y coordinará el almacenamiento y custodia de las cintas de respaldo de los servidores principales de la institución con una entidad externa dedicada exclusivamente a brindar este tipo de servicio.
- 9.10 La Oficina de Sistemas podrá desinstalar cualquier producto de uso no oficial, personal y/o software que no cuente con la licencia correspondiente, comunicando a la Oficina General de Administración.

10. Recomendaciones Generales para el Usuario

10.1 Al inicio de las labores

El usuario verificará que los cables y el sistema estén completos y conectados en forma correcta, caso contrario informará a la Oficina de Sistemas.

La Oficina de Sistemas ubicará las computadoras debiendo considerar que:

- La zona sea de baja temperatura
 - No exista agua o goteras que lo puedan dañar
 - La superficie sea de madera, lejos de campos magnéticos para evitar que el equipo se recargue de iones.
 - Evitar colocar los equipos sobre lunas.
 - Lejos del calor o del fuego.
- Estas consideraciones serán tomadas en cuenta por el usuario debiendo respetar estas normas de ubicación.



10.2 Encendido del equipo de cómputo

El encendido debe llevar el siguiente orden:

- Estabilizador o supresor de pico
- UPS, si se posee
- Monitor
- Impresora
- CPU

Inmediatamente después que se encienden las máquinas, el sistema de la CPU empieza a revisar la operatividad de todos los dispositivos, se encienden las luces del tablero, de la disquetera y la luz del disco duro. Finalizada la revisión, el sistema, normalmente busca en la lectora de CD al sistema operativo (Windows 2000/XP/Vista); al no hallarlo, se dirigirá a la unidad C del disco duro. Al encontrar el sistema operativo, la computadora se encuentra lista para recibir órdenes.

10.3 Uso del Computador

- a) Evitar sacar los diskettes cuando las luces de las disqueteras anuncien que los cabezales están leyendo el drive elegido.
- b) Evitar desconectar bruscamente el equipo o mover el equipo más allá de la distancia permitida por los cordones o apagar el estabilizador sin antes haber apagado la máquina.
- c) En caso de interrupción de fluido eléctrico, se debe:
 - Apagar todos los equipos de cómputo (monitor, CPU, impresora)
 - Si posee UPS, grabar la información, salir del ambiente en que se encuentra trabajando y apagar los equipos.
 - Restablecido el fluido esperar aproximadamente 15 minutos para encender sus equipos.
- d) No dejar las pantallas encendidas por más de 12 horas.
- e) No abrir las cubiertas de una impresora láser.
- f) No golpear el teclado de la computadora.

11. De las Responsabilidades de los Usuarios en el Uso de la Red

11.1 Deberán respetar los derechos de otras personas, incluyendo las que estén fuera de la Presidencia del Consejo de Ministros, tanto en los derechos de propiedad intelectual como del equipo.

11.2 Deberán garantizar la confidencialidad e integridad de los datos publicados y obtenidos, tomando las precauciones necesarias cuando esto sea difícil de asegurar. En el caso que se necesite descargar archivos o imágenes de la red, éstos deberán ser de un tamaño pequeño a fin de no causar mucho tráfico y por consiguiente lentitud para los demás usuarios.

11.3 Sólo podrán utilizar la cuenta del usuario que se le ha sido asignado para tener acceso a sistemas y recursos de la red.



11.4 Deberán proteger la seguridad de acceso a los sistemas de computación y a las redes de la institución, la confidencialidad e integridad de la información almacenada.

11.5 Deberán mantener su clave de acceso (contraseña o password) en lugar confiable a fin de que otros usuarios no puedan utilizarla.

12. De las Prohibiciones y restricciones

Queda prohibido:

12.1 Utilizar los recursos de los equipos de cómputo para beneficios personales.

12.2 Instalar en los equipos de cómputo software no licenciado o no autorizado por la Oficina de Sistemas.

12.3 Almacenar en los equipos de cómputo instaladores de software ilegal.

12.4 Almacenar en los equipos de cómputo información de otro usuario sin el consentimiento expreso del propietario.

12.5 El uso de equipos de cómputo a personal ajeno a la Institución.

12.6 El uso de unidades de grabación, entre ellas disqueteras, grabador de CDS, DVD, memorias USB, etc. Los permisos especiales que el usuario necesite, serán gestionados por el Jefe del Órgano/Proyecto/Comisión ante la Oficina General de Administración.

12.7 Ejecutar programas ya sean propios u obtenidos a través de Internet o correo u otro medio.

12.8 Instalar servidores y clientes de correo electrónico, GOPHERS o WWW sin el conocimiento, consentimiento y aprobación de la Oficina de Sistemas.

12.9 La manipulación de los equipos de comunicación (concentradores, switchers, ruteadores, antenas, cableados, etc.) por los usuarios.

12.10 El acceso a lugares electrónicos obscenos y de almacenar en los equipos de cómputo en cualquier formato digital (videos, imágenes, literatura) información que atenten contra la moral en perjuicio de terceros.

12.11 Ingresar y utilizar páginas web que permitan obtener contraseñas de software o sistemas informáticos.

12.12 Ingresar y utilizar páginas web dedicadas a la mensajería instantánea y salas de Chat recreativas.

12.13 Ingresar y utilizar páginas web que permitan la transmisión interactiva de videos, programas musicales y utilización de juegos.

12.14 Ingresar y utilizar páginas web a fin de descargar software ilegal o no licenciado.

15 El uso de Internet en cualquier actividad que sea lucrativa o comercial de carácter individual, así como el uso del servicio de correo para propósitos fraudulentos,



publicitarios o para la propagación de mensajes no relacionados con la actividad laboral.

- 12.16 Acceder mediante el servicio de Internet asignado a contenidos que puedan estar relacionados con servidores generadores de SPAM o VIRUS, o que puedan contener programas que permitan romper las claves de acceso, u otros que puedan utilizarse con fines no lícitos o no autorizados y dañinos tanto para la institución como para terceros.
- 12.17 Utilizar medios informáticos (hardware y software) a fin de obtener las claves de acceso de otro usuario o recurso que no se le ha dado acceso, esto ameritará una sanción de acuerdo al grado de responsabilidad, la misma que se elevará a la Oficina General de Administración para la evaluación respectiva.
- 12.18 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 de la Institución.
- 12.19 Utilizar los recursos de la institución para ganar acceso no autorizado a redes y sistemas remotos.
- 12.20 Provocar deliberadamente el mal funcionamiento de computadoras, estaciones o componentes periféricas de redes y sistemas.
- 12.21 La suplantación o uso no autorizado de la cuenta de otra persona será considerados como falta grave.
- 12.22 Decodificar el tráfico en la red o cualquier intento de obtención de información de correo confidencial que se transmita a través de la misma.
- 12.23 El iniciar o continuar cadenas de mensajes tales como los que pretenden "Traer buena suerte", "chistes" o cualesquiera que innecesariamente aumenten el espacio en los buzones electrónicos y el tráfico en la red.
- 12.24 Suscribirse a las listas de interés que no guardan relación con la actividad laboral asignada.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Queda sin efecto la Directiva N° 002-2004-PCM/SG "Directiva para el uso de los servicios de Internet en la Presidencia del Consejo de Ministros" y la Directiva "N° 003-2004-PCM/SG "Directiva para el Uso y Administración del Sistema Informáticos en Red en la Presidencia del Consejo de Ministros"



GLOSARIO DE TERMINOS

1. **USUARIO.**- persona que presta servicios en la institución, bajo cualquier régimen laboral y que interactúa con la computadora.
2. **SISTEMAS BASE.**- Conjunto de programas mínimos necesarios para el uso del equipo de cómputo dentro de la Institución. (WINDOWS, WORD, EXCEL, INTERNET EXPLORER)
3. **PROGRAMAS DE TRABAJO.**- programas diseñados por la Institución o adquiridos a través de terceros para el desempeño de actividades (SIAF, SIGA, SPIJ, etc.)
4. **SISTEMA DE INFORMACIÓN.**- Todo aquel programa o software informático que se ha confeccionado para brindar un servicio de manejo de información, el mismo que puede haber sido creado por personal de la PCM o se haya adquirido.
5. **INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.**- Conjunto de bienes que se consideran necesarios para garantizar el funcionamiento de los servicios informáticos soportados en tecnología, entre los que podemos mencionar: equipos de cómputo personal o portátil, impresoras, scanner, servidores, estaciones de trabajo, entre otros.
6. **INTERNET.**- Red de ordenadores a nivel mundial. Ofrece distintos servicios, como el envío y recepción de correo electrónico, la posibilidad de ver información en las páginas web, de participar en foros de discusión, de enviar y recibir ficheros mediante, de charlar en tiempo real, etc.
7. **CHAT.**- Comunicación escrita en tiempo real ("en vivo") a través de Internet entre dos o más personas.
8. **EQUIPO DE COMPUTO.**- Conjunto (Kit) compuesto por una pantalla, teclado, mouse, impresora, UPS, estabilizador, cables, supresor de pico y/o estabilizador de corriente, CPU y protector de pantalla.

También se denomina equipos de cómputo a las unidades de cinta (Tape Backup), lectora o lectora grabadora de CD, unidades DVD, módems externos, scanner, unidades de almacenamiento de información, debidamente identificados, que funcionan de manera sincronizada con otros componentes, pero con relativa autonomía para su operatividad.

9. **CPU.**- Término genérico utilizado para referirse a las computadoras de escritorio.
10. **UPS.**- Sistema de alimentación ininterrumpida, diseñado para proporcionar energía eléctrica de manera automática, sin retardo ni transitorios, durante un periodo cuando el suministro normal de energía eléctrica no puede funcionar de manera aceptable.
11. **IMPRESORA.**- Dispositivo periférico que reproduce texto e imágenes en papel. Los principales tipos son: De matriz de puntos, de chorro de tinta y láser.
12. **MONITOR.**- Unidad de visualización, pantalla.
13. **SOFTWARE.**- Cada uno de los programas que, una vez ejecutados, permiten trabajar con la computadora. Por ejemplo los procesadores de textos (Microsoft Word), hojas de cálculo (Microsoft Excel), bases de datos (SQL Server), programas de dibujo (Corel Draw), paquetes estadísticos (S-Plus), etc.



14. **HARDWARE.-** Parte física de una computadora (placa, microprocesador, tarjetas, monitor, etc.).
15. **LOGIN :** Cuenta de usuario para el acceso a los recursos en la red Institucional
16. **PASSWORD.-** Contraseña de seguridad de uso personal.
17. **PROTECTOR DE PANTALLA.-** Son componentes diseñados especialmente para evitar la radiación del monitor protegiendo al usuario.
18. **LAN.-** (Local Área Network), nombrado así a la interconexión de 2 o más computadoras que comparten servicios y recursos en común.
19. **REC.-** (Recreations)- actividades recreativas.
20. **ACCESO.-** Acción de poder ingresar a cualquier equipo de la entidad por parte del personal autorizado de la Oficina de Sistemas de manera local o remota.
21. **PERIFÉRICO.-** Se refiere a cámaras web (webcam), scanner, mouse, teclado, monitor, impresoras, parlantes.
22. **USB.-** Universal Serial Bus (bus universal en serie)
23. **GOPHERS.-** Es una herramienta de búsqueda de información en redes, que permite al usuario "navegar" con gran facilidad a través de la red de comunicaciones que constituye INTERNET, permitiéndole tener acceso inmediato a los muchos y diferentes centros de conocimientos a los cuales conecta.
24. **OWA (Outlook Web Access)-** Outlook Web Access es la versión de Microsoft Outlook basado en la web, su interfaz se asemeja a Microsoft Outlook. Con OWA podemos acceder a nuestro correo, nuestro calendario, contactos desde cualquier computadora con acceso a Internet.





PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION
OFICINA DE SISTEMAS

ANEXO N° 1

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DORA SOLARI PACHECO
Asesora II - Secretaría General
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

SOLICITUD DE ACCESO A LOS SERVICIOS INFORMATICOS

SEDE : LOCAL PRINCIPAL: OTRO: FECHA: / /

USUARIO : _____

CARGO : Secretario/Director: Asesor: Apoyo Profesional: Apoyo Administrativo:

DATOS GENERALES : DNI: _____ GRUPO SANGUINEO SNP Decreto Leg 276 OTRO _____

UNIDAD ORGANICA : _____

AUTORIZACION PARA EL USO DE LOS SERVICIOS: (Debe ser llenado por el Jefe del Organó / Proyecto / Comision)

Maque con una "x" según corresponda :

- ASIGNAR UNA CUENTA PARA EL ACCESO Y USO DE UNA COMPUTADORA (LOGIN)
- ASIGNAR UNA CUENTA DE CORREO ELECTRONICO
- BRINDAR ACCESO A INTERNET
- BRINDAR ACCESO AL DIRECTORIO COMPARTIDO - UNIDAD ORGANICA: LECTURA LECTURA Y ESCRITURA
- BRINDAR ACCESO AL SISTEMA : TRAMITE DOCUMENTARIO SIGA SIAF SPIJ OTRO _____
- ASIGNAR UN CODIGO TELEFONICO : CELULAR FIJO NACIONAL INTERNACIONAL
- TARJETA DE ACCESO Y TRANSITO

Firma del Jefe de Organó / Proyecto / Comision

Firma del Jefe de Sistemas

CONFORMIDAD DE SERVICIOS ASIGNADOS Y NIVELES DE ACCESOS (Debe ser llenado por el Usuario)

Conste por la presente, haber recibido lo siguiente:

Maque con una "x" según corresponda :

- CUENTA PARA EL ACCESO Y USO UNA COMPUTADORA (LOGIN)
- CUENTA DE CORREO ELECTRONICO
- ACCESO Y BORRADO DEL DIRECTORIO COMPARTIDO PARA LA UNIDAD ORGANICA
- ACCESO AL SISTEMA : TRAMITE DOCUMENTARIO SIGA SIAF SPIJ OTRO _____
- CODIGO TELEFONICO : CELULAR FIJO NACIONAL INTERNACIONAL
- TARJETA DE ACCESO Y TRANSITO
- HABER RECIBIDO LA RECOMENDACION DE REVISAR EL SITE <http://www.pcm.gob.pe/intrane/home/Directiva/Listaado.asp> DONDE SE ESTABLECE LAS DIRECTIVAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS SERVICIOS, ASI COMO LAS NORMATIVAS VIGENTES

Firma del Técnico de Sistemas

Firma del Jefe de Organó/Proyecto/Comision

Firma del Usuario

FECHA: / /





PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION
OFICINA DE SISTEMAS

ANEXO Nº 2

DORA SOLARI PACHECO
Asesora II - Secretaría General
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

ORDEN DE ATENCION DE SOPORTE TECNICO

SEDE: LOCAL PRINCIPAL: OTRO: _____

USUARIO: _____

CARGO: Secretario/Director Asesor: Apoyo Profesional: Apoyo Administrativo:

UNIDAD ORGANICA: _____

DOC. DE REQUERIMIENTO: _____ TECNICO DE SISTEMAS _____

CONSTANCIA DE ATENCION DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO

Conste por la presente, haber recibido la atención de servicio de Soporte Técnico en lo siguiente:

- | | | | | | | | |
|-----------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| HARDWARE | | SOFTWARE | | SISTEMAS | | REDES Y COMUNICACIONES | |
| MONITOR | <input type="checkbox"/> | WINDOWS | <input type="checkbox"/> | SIGA | <input type="checkbox"/> | PUNTOS DE RED | <input type="checkbox"/> |
| TECLADO | <input type="checkbox"/> | WORD | <input type="checkbox"/> | SIAF | <input type="checkbox"/> | ANEXOS TELEFONICOS | <input type="checkbox"/> |
| MOUSE | <input type="checkbox"/> | EXCEL | <input type="checkbox"/> | SPIJ | <input type="checkbox"/> | OTROS | <input type="checkbox"/> |
| DISQUETERA | <input type="checkbox"/> | POWER POINT | <input type="checkbox"/> | STD | <input type="checkbox"/> | | |
| LECTORA | <input type="checkbox"/> | OUTLOOK | <input type="checkbox"/> | DATA LEGAL | <input type="checkbox"/> | | |
| IMPRESORA | <input type="checkbox"/> | INTERNET EXPLORER | <input type="checkbox"/> | SAGU | <input type="checkbox"/> | | |
| CPU | <input type="checkbox"/> | OTROS | <input type="checkbox"/> | OTROS | <input type="checkbox"/> | | |
| SCANNER | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| OTROS | <input type="checkbox"/> | | | | | | |

Observaciones: _____

Firma del Técnico de Sistemas

Firma del Jefe de Organo/Proyecto/Comision

Firma del Usuario

FECHA: / /

