


FIRMADO POR:

**PROCEDIMIENTO PARA EL
CONTROL Y MONITOREO DE LAS CUENTAS DE CORREO
ELECTRÓNICO DE SERVICIOS DE LOS ÓRGANOS Y UNIDADES
ORGÁNICAS**

	NOMBRE	CARGO / UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
Elaborado por:	Mariella Lovera Raffo	Jefa de la Oficina de Tecnologías de la Información
Revisado por:	Eduardo Beingolea Zelada	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta General

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<https://www.senace.gob.pe/verificacion>" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

	SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES	Version: 0001	13/05/2021

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, acciones, responsables y controles para el monitoreo de las cuentas de correo electrónico de servicios de los órganos y unidades orgánicas del Senace.

2. ALCANCE

Lo dispuesto en el presente procedimiento es de cumplimiento obligatorio para la Oficina de Tecnologías de la Información del Senace; así como para todos los órganos y unidades orgánicas del Senace.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- 3.2. Ley N° 29968, Ley de Creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles –Senace.
- 3.3. Decreto Legislativo, N° 1412, que aprueban la Ley de Gobierno Digital.
- 3.4. Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (SENACE).
- 3.5. Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente de Software Legal en la Administración Pública.
- 3.6. Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Seguridad de la Información. Requisitos. 2da edición” en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática y sus modificatorias.
- 3.7. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital.
- 3.8. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00080-2020-SENACE/PE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital 2020 – 2023 del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace.
- 3.9. Directiva N° 002-2019-SENACE-GG, establece disposiciones para el acceso y uso de los activos de tecnologías de información del Senace.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1. Siglas

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://www.senace.gob.pe/verificacion> ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.


	SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES	Version: 0001	13/05/2021

- E-mail** : Correo electrónico (en inglés Electronic Mail)
OTI : Oficina de Tecnologías de la Información.
Senace : Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles.
TI : Tecnologías de la Información.

4.2. Definiciones

- 4.2.1. Aplicación informática:** Programa informático diseñado como una herramienta para realizar operaciones o funciones específicas con el fin de facilitar ciertas tareas complejas y hacer más sencilla la experiencia informática de los usuarios para el propósito de un servicio institucional.
- 4.2.2. Backup:** Es una copia del buzón del email, de modo que se puede utilizar para restaurar al estado original de su contenido después de una modificación o eventual cambio de sus propiedades.
- 4.2.3. Buzón:** Es un conjunto de elementos organizados, entre los cuales existe una correlación y están almacenados con criterios independientes de acuerdo con la función que cumplen.
- 4.2.4. Coordinador Informático de los órganos y/o unidades orgánicas:** Es el profesional responsable designado por el director y/o jefe del órgano y/o unidad orgánica para las coordinaciones técnicas y de carácter informático con la OTI.
- 4.2.5. Cuenta de correo electrónico de servicio:** Es un correo electrónico de uso común que es utilizado para un servicio específico de notificación y/o recepción informativa, con un fin determinado y que es gestionado por un usuario y/o aplicación informática.
- 4.2.6. Especialista en gestión de servicios digitales:** Es el profesional que administra y gestiona las plataformas tecnológicas y licenciamientos asociados a los servicios que se le brinda a los usuarios del Senace.
- 4.2.7. Exchange Online:** Es el servicio de correo electrónico asociado a un licenciamiento del producto Office 365 de la empresa Microsoft.
- 4.2.8. EVA:** *Sistema Informático de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental.*
- 4.2.9. Licencia:** Es el contrato entre el licenciante (autor/fabricante) y el comprador y/o suscriptor de una pieza de software y/o servicio que establece los derechos del comprador y/o suscriptor. Un acuerdo de licencia de software y/o servicio detalla cómo y cuándo se puede usar el software y/o servicio, y establece las restricciones que se imponen al software.
- 4.2.10. Office 365:** Es la denominación del producto ofrecido por la empresa Microsoft que contiene herramientas que nos permite crear, acceder y

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<https://www.senace.gob.pe/verificacion> ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

	SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES	Version: 0001	13/05/2021

compartir documentos de ofimática, video conferencias, herramientas colaborativas basadas en la nube y servicios de correo electrónico.

4.2.11. Oficial de Seguridad de Información: Es aquel profesional encargado de planificar, desarrollar, controlar y gestionar las políticas, procedimientos y acciones con el fin de mejorar la seguridad de la información dentro de sus pilares fundamentales de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

4.2.12. Perfil de usuario: Denominación que hace referencia a un entorno personalizado para un individuo que se desarrolla de acuerdo con sus preferencias de configuración y/o roles establecidos por un administrador informático. De esta manera, cuando la persona inicia una sesión en un sistema y/o aplicación con su perfil de usuario, se cargan los valores ya establecidos.

4.2.13. Usuario: Es todo individuo que tiene acceso a una o más cuentas de correo electrónico.

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO:

Descripción del requisito	Fuente
1. Formato de solicitud de acceso y uso de los activos de TI – de la Directiva N° 002-2019-SENACE-GG	OTI
2. Acta de control y seguimiento de cuenta de correo electrónico (Anexo 01)	OTI

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CUENTAS DE CORREO DE ELECTRÓNICO DE SERVICIOS

6.1. La aplicación de los lineamientos, acciones y controles descritos en el presente procedimiento es obligatoria por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información del Senace, así como por todos los órganos y unidades orgánicas del Senace.

6.2. Los responsables directos en la creación y asignación de una cuenta de correo electrónico de servicios son: el Especialista en Gestión de Servicios Digitales (o quien haga sus veces), considerando la disponibilidad del licenciamiento brindado por el servicio de Office 365.

6.3. El Especialista en Gestión de Servicios Digitales (o quien haga sus veces), deberá validar el formato de solicitud de acceso y uso de los activos de TI – de la Directiva N° 002-2019-SENACE-GG, en donde el órgano y/o unidad orgánica detalla los datos y/o características de la cuenta de correo electrónico a solicitar.

6.4. El Especialista en Gestión de Servicios Digitales (o quien haga sus veces), validará la disponibilidad del licenciamiento Office 365 adquirido por el Senace

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<https://www.senace.gob.pe/verificacion> ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

	SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES	Version: 0001	13/05/2021

para poder asignar la licencia correspondiente a la cuenta de correo electrónico del servicio solicitado.

- 6.5.** El Especialista en Gestión de Servicios Digitales (o quien haga sus veces), realizará de manera **semestral** el seguimiento y control de las cuentas de correo electrónico de servicios que tienen asignados los órganos y unidades orgánicas del Senace, con la finalidad de determinar el nivel de uso.
- 6.6.** El Especialista en Gestión de Servicios Digitales (o quien haga sus veces) que atenderá los requerimientos de alta y/o activación de cuentas de correo electrónico de servicios, tendrá a su disposición una carpeta compartida donde colocará todas las solicitudes y documentos relacionados con el formato de solicitud de acceso y uso de los activos de TI que los órganos y/o unidades orgánicas remiten a la OTI. Sin perjuicio de ello, todos los documentos que se generen para la solicitud y asignación de licencias deben ser remitidos mediante la plataforma EVA.

ACTIVIDADES DEL PROCESO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO DE SERVICIOS CONSIDERANDO LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y EL RESPONSABLE

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<u>Validar creación, control y seguimiento de la cuenta de correo electrónico de servicios.</u> La actividad conduce a un punto de bifurcación denominado: ¿Es creación o seguimiento de la cuenta de correo electrónico de servicios?, si el resultado es “Creación de cuenta de correo de servicio” conduce a la actividad 2. En caso sea “Seguimiento de la cuenta de correo electrónico de servicios” conduce a la actividad 8.	OTI	Especialista en Gestión de Servicios Digitales
2	<u>Enviar requerimiento y/o solicitud de creación de cuenta de correo electrónico de servicios.</u> Se gestiona el requerimiento y/o solicitud de creación de cuenta de correo electrónico de servicios, enviando la “Solicitud de acceso y uso de los activos de TI” correspondiente a la Directiva N° 002-2019-SENACE-GG.	Órgano o unidad orgánica	Jefe y/o Director de Órgano y/o Unidad Orgánica

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: ["https://www.senace.gob.pe/verificacion"](https://www.senace.gob.pe/verificacion) ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
3	<p><u>Validar solicitud de creación de cuenta de correo electrónico de servicios.</u></p> <p>La actividad conduce a un punto de bifurcación denominado: ¿Tiene disponibilidad de licenciamiento?, si el resultado es “No” conduce a la actividad 4. En caso contrario conduce a la actividad 5.</p> <p>Se validará la recepción del requerimiento y/o solicitud por parte de los órganos y unidades orgánicas para la creación de la cuenta de correo electrónico de servicios. Esta validación contempla el registro de manera correcta de la solicitud de acceso y uso de los activos de TI correspondiente a la Directiva N° 002-2019-SENACE-GG, con la autorización del jefe y/o director del requerimiento, entre otros detalles.</p>	OTI	Especialista en Gestión de Servicios Digitales
4	<p><u>Notificar al área usuaria de la no disponibilidad de licenciamiento Office 365. Finaliza el procedimiento.</u></p> <p>Se notificará al órgano y/o unidad orgánica la no disponibilidad de licencias de Office 365.</p>	OTI	Especialista en Gestión de Servicios Digitales
5	<p><u>Creación de cuenta de correo electrónico de servicios.</u></p> <p>Se realizará la creación de la cuenta de correo electrónico de servicios en el servidor del directorio activo, para posteriormente realizar la asignación de la licencia en el portal de administración del servicio de Office 365 www.office.com</p>	OTI	Especialista en Gestión de Servicios Digitales
6	<p><u>Notificar al área usuaria sobre la creación de cuenta de correo electrónico de servicios.</u></p> <p>Se notificará mediante correo electrónico de la mesa de ayuda la creación de la cuenta solicitada con las respectivas credenciales de acceso.</p>	OTI	Especialista en Gestión de Servicios Digitales
7	<p><u>Verificar acceso a cuenta de correo electrónico de servicios.</u></p>	Órgano o unidad orgánica	Jefe y/o Director y/o Coordinador informático del Órgano y/o

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<https://www.senace.gob.pe/verificacion> ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	Se verificará el acceso y correcto funcionamiento de la cuenta de correo electrónico de servicios que solicitó. Finaliza el procedimiento.		Unidad Orgánica
8	<p><u>Realizar seguimiento semestral de uso y actividad de cuenta de correo electrónico de servicios.</u></p> <p>Se realizará el seguimiento semestral de las cuentas de correo electrónico de servicios que tienen asignados los órganos y/o unidades orgánicas del Senace, para determinar su nivel de actividad en el marco de su solicitud de creación.</p>	OTI	Especialista en Gestión de Servicios Digitales
9	<p><u>Realizar backup semestral de cuentas de correo electrónico de servicios en uso.</u></p> <p>La actividad conduce a un punto de bifurcación denominado: ¿Cuenta de correo electrónico de servicios tiene actividad?, si el resultado es "SI" conduce a la actividad 10. En caso contrario conduce a la actividad 11.</p> <p>Se realizará de manera semestral una copia de respaldo (backup) de cada cuenta de correo electrónico de servicios que el órgano y/o unidad orgánica tenga asignada. Este será almacenado en los repositorios que la OTI asigne para tal propósito.</p>	OTI	Especialista en Gestión de Servicios Digitales
10	<p><u>Realizar reporte de backup de cuentas de correos de servicios.</u></p> <p>Se generará el reporte del backup realizado de la(s) las cuentas de correo electrónico de servicios que los órganos y/o unidades orgánicas tengan asignados.</p>	OTI	Especialista en Gestión de Servicios Digitales
11	<p><u>Notificar reporte de backup de cuentas de correos electrónico de servicios</u></p> <p>Se notificará al órgano y/o unidad orgánica el reporte del backup generado.</p>	OTI	Especialista en Gestión de Servicios Digitales
12	<p><u>Tomar conocimiento de reporte de Backup (copia de respaldo)</u></p>	Órgano o unidad orgánica	Jefe y/o Director y/o Coordinador informático del Órgano y/o


Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<https://www.senace.gob.pe/verificacion> ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

	SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES	Version: 0001	13/05/2021

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	Se tomará conocimiento del reporte de backup (copia de respaldo) de la cuenta de correo electrónico de servicios. Finaliza el procedimiento.		Unidad Orgánica
13	<u>Notificar baja de cuenta de correo electrónico de servicios.</u> Cuando la cuenta de correo electrónico de servicios no tiene actividad, se notificará mediante el Sistema EVA, al órgano y/o unidad orgánica que se procederá a la deshabilitación y baja de la cuenta de correo electrónico de servicios que tenían asignado por inactividad de ésta.	OTI	Especialista en Gestión de Servicios Digitales
14	<u>Confirmar la baja de la cuenta de correo electrónico de servicios.</u> Se confirmará la baja de la cuenta de correo electrónico de servicios que tienen asignada, por inactividad de ésta. La actividad conduce a un punto de bifurcación denominado: ¿Se realiza baja de cuenta de correo electrónico de servicios?, si el resultado es "Si" conduce a la actividad 15, en caso contrario conduce a la actividad 8.	Órgano o unidad orgánica	Jefe y/o Director y/o Coordinador informático del Órgano y/o Unidad Orgánica
15	<u>Realizar backup (copia de respaldo) de cuenta de correo electrónico de servicios previo a su desactivación y baja total.</u> Se verificará si la cuenta de correo electrónico de servicio notificado por el órgano y/o unidad orgánica para su desactivación y baja, no tenga un impacto negativo en la función por la que fue creada. Asimismo, se realizará una copia de respaldo de la cuenta, previa a su desactivación y baja definitiva. Luego finaliza el procedimiento	OTI	Especialista en Gestión de Servicios Digitales

7. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<https://www.senace.gob.pe/verificacion> ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

	SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES	Version: 0001	13/05/2021

- a) Solicitud de Acceso y Uso de los Activos de TI - Directiva N° 002-2019-SENACE-GG.
- b) Acta de control y seguimiento de cuenta de correo electrónico (Ver Anexo N° 01).

8. PROCESO VINCULADO


El presente procedimiento está vinculado al proceso “Gestión de Tecnologías de Información”, subproceso “Gestión de los servicios de TI” en concordancia con el Manual de Procesos del Senace vigente.

9. ANEXOS

Anexo N° 01: Acta de control y seguimiento de cuenta de correo electrónico

Anexo N° 02: Flujograma N° 01 Procedimiento de control y seguimiento de cuenta de correo electrónico de servicios


Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://www.senace.gob.pe/verificacion> ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

	SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES		
		Version: 0001	13/05/2021

Anexo 01: ACTA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO

Nro	CONTROL DE CUENTAS DE CORREO DE SERVICIOS	
01	Órgano y/o unidad orgánica:	
02	Cuenta de correo electrónico de servicio:	
03	Fecha de control:	
04	Tipo de licencia:	
05	Descripción:	
06	Estado:	
07	Nro de correos enviados:	
08	Nro de correos recibidos:	
09	Fecha de <i>backup</i> :	
10	Tamaño de buzón:	
11	Servidor de backup:	
12	Ruta:	
13	Responsable del control:	

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<https://www.senace.gob.pe/verificacion> ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

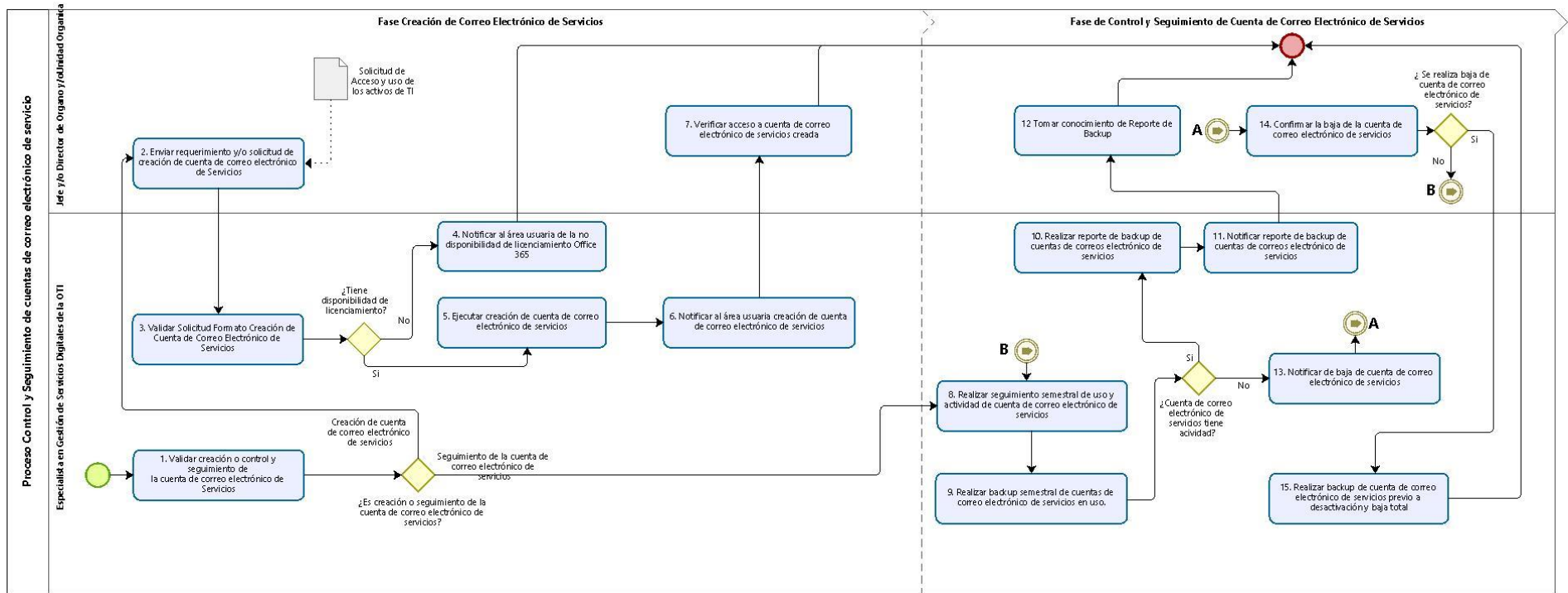
	SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES		
		Version: 0001	13/05/2021

Ejemplo de llenado de ACTA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO:

Nro	CONTROL DE CUENTAS DE CORREO DE SERVICIOS	
01	Órgano y/o Unidad Orgánica:	Oficina de Tecnologías de la Información
02	Cuenta de Correo Electrónico de servicio:	alertaeva@senace.gob.pe
03	Fecha de control:	01/06/2021
04	Tipo de Licencia:	Office 365 Exchange Online Plan 1
05	Descripción:	Cuenta de correo electrónico de servicios para las notificaciones del sistema de la ventanilla única EVA
06	Estado:	Activo
07	Nro de Correos Enviados:	35,000
08	Nro de Correos Recibidos:	1,503
09	Fecha de Backup:	01/06/2021
10	Tamaño de Buzón:	23 GB
11	Servidor de Backup:	SNC-NAS
12	Ruta:	\\SNC-NAS\Carpeta_Backup_2021
13	Responsable del control:	Christian Medina Torres

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<https://www.senace.gob.pe/verificacion> ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

ANEXO 02: Flujoograma N° 01 – Control y Seguimiento de cuentas de correo electrónico de servicios



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<https://www.senace.gob.pe/verificacion> ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.