

# GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI

## GOBERNACION REGIONAL

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



GOBIERNO REGIONAL DE  
**Ucayali**  
*Región de Oportunidades*

### RESOLUCION EJECUTIVA REGIONAL N° 400 - 2021-GRU-GR

Pucallpa, 23 AGO. 2021

**VISTO:** El Informe N° 169-2021-GRU-GRPP-SGDI, Informe N° 010-2021-GRU-GRPP-SGDI/LPF, Informe Legal N° 075-2021-GRU-GGR-ORAJ/TTC, y el Reglamento Interno del Servicios Civil – RIS del Gobierno Regional de Ucayali, y;

#### **CONSIDERANDO:**

Que, conforme al Artículo 191° de la Constitución Política del Estado, modificado por la Ley N° 27680 - Ley de Reforma Constitucional; concordante con el Artículo 2° de la Ley N° 27867, los Gobiernos Regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, en su Artículo 4°, finalidad, establece: Los gobiernos regionales tienen por finalidad esencial fomentar el desarrollo regional integral sostenible, promoviendo la inversión pública y privada y el empleo y garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en su Artículo 5°, principales acciones, inciso f) establece: la institucionalización de la evaluación de la gestión por resultados, a través del uso de modernos recursos tecnológicos, la planificación estratégica y concertada, la rendición pública y periódica de cuentas y la transparencia a fin de garantizar canales que permitan el control de las acciones del Estado;

Que, la Ley N° 28493, Ley que Regula el Uso del Correo Electrónico Comercial no Solicitado (SPAM), en su Artículo 2°, define: a) correo electrónico: todo mensaje, archivo, dato u otra información electrónica que se transmite a una o más personas por medio de una red de interconexión entre computadoras o cualquier otro equipo de tecnología similar. También se considera correo electrónico la información contenida en forma de remisión o anexo accesible mediante enlace electrónico directo contenido dentro del correo electrónico;

Que, tiene por objeto establecer las medidas que permitan a la administración pública la contratación de licencias de software y servicios informáticos en condiciones de neutralidad, vigencia tecnológica, libre concurrencia y trato justo e igualitario de proveedores. Acota, la evaluación técnica de los recursos de software y hardware requeridos por la administración pública se sujetará a las normas dictadas por el ente rector del Sistema Nacional de Informática;

Que, el Reglamento de la Ley N° 28612, aprobado mediante Decreto Supremo N° 024-2005-PCM, además de regular los Principios que rigen la contratación de licencias de software y servicios informáticos; establece la emisión del Informe Técnico Previo de Evaluación de Software que debe ser emitido por el área de informática previa a la adquisición;

Que, la Directiva para la gestión y control de los recursos y servicios informáticos del Gobierno Regional de Ucayali, tiene por finalidad optimizar la gestión institucional con enfoque orientado al "cero papel", a fin de lograr una mayor transparencia, agilidad,





**GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI**  
**GOBERNACION REGIONAL**

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



e integridad de la información y de los recursos informáticos propiedad del Gobierno Regional de Ucayali (GRU), estableciendo los mecanismos a seguir, así como establecer responsabilidades para cautelar el correcto uso de los equipos de cómputo, conectividad en redes, componentes informáticos, sistemas operativos y software, por parte de las unidades orgánicas y órganos desconcentrados;

Que, en uso de las facultades conferidas por la Ley 27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias; contando con las visaciones de la Gerencia General Regional, Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto, la Secretaría General, Oficina Regional de Asesoría Jurídica; Oficina Regional de Administración, la Oficina de Tecnologías de la Información y la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, y;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR la Directiva N° 019-2021- GRU-GR-GGR-GRPP-SGDI "Directiva para la gestión y control de los recursos y servicios informáticos del Gobierno Regional de Ucayali", y los Anexos 01, 02, 03, 04, 05 y 06; que forman parte de la presente resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** DEROGAR la Resolución Ejecutiva Regional N° 567-2017-GRU-GR, que aprobó la Directiva N° 011-2017-GRU-GR-GGR-GRPP-SGDI "Directiva para la gestión y control de los recursos y servicios informáticos del Gobierno Regional de Ucayali".

**ARTÍCULO TERCERO:** DISPONER a la Oficina de Tecnologías de la Información, la publicación en el portal de transparencia del Gobierno Regional de Ucayali ([www.regionucayali.gob.pe](http://www.regionucayali.gob.pe)) la presente resolución y el texto de la Directiva.

**ARTÍCULO CUARTO:** ENCARGAR a la Secretaria General, la notificación del presente acto resolutivo a todas las Unidades Orgánicas de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, para su conocimiento, cumplimiento e implementación.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI

*[Firma]*  
 Sr. Francisco A. Pezo Torres  
 GOBERNADOR REGIONAL



# DIRECTIVA N° 019-2021-GRU-GR-GGR-GRPP-SGDI

## "DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS INFORMATICOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI"

### I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos de carácter administrativo, técnico y operativo para la gestión de los procesos y recursos informáticos en todas las unidades orgánicas de la Sede Central, Sede ExInpe, Sede Apurímac, Sede Aldea San Juan, Sede Forestal, Sede Defensa Civil y demás órganos desconcentrados, (Direcciones Regionales, Gerencias Territoriales, ARAU, PRIM, Archivo Regional).

### II. FINALIDAD

Optimizar la Gestión Institucional con enfoque orientado al "cero papel", a fin de lograr una mayor transparencia, agilidad, e integridad de la información y de los recursos informáticos propiedad del Gobierno Regional de Ucayali (GRU), estableciendo los mecanismos a seguir, así como establecer responsabilidades para cautelar el correcto uso de los equipos de cómputo, conectividad en redes, componentes informáticos, sistemas operativos y software, por parte de las unidades orgánicas y órganos desconcentrados.

### III. BASE LEGAL

- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
- Texto Único de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante D.S. N° 004-2019- JUS
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM). y su modificatoria.
- Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública.
- Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos.
- Ley N° 30171, Ley que modifica la Ley 30096 Ley de Delitos Informáticos
- Decreto Legislativo N°822, Ley sobre el Derecho de Autor.
- Decreto Supremo N°072-2003-PCM, aprueba Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N°024-2006-PCM, Reglamento de la Ley N°28612; Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.
- Decreto Supremo N° 051-2018-PCM, Creación del Portal de Software Público Peruano (PSPP)
- Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente de Software Legal en la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N°139-2004-PCM mediante la cual aprueban el documento "Guía técnica sobre evaluación de software para la Administración Pública".
- Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM, aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad 2ª Edición" en entidades del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Ministerial N° 129-2012-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2008 EDI Tecnología de la Información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de seguridad de la Información.

Requisitos", cuyos controles deberán ser implementados de acuerdo a las recomendaciones de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/ IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de Buenas Prácticas para la gestión de la seguridad de la información 2a. Edición en todas las Entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

- Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición".
- Resolución Contraloría General N°320-2006-CG, que aprueban las Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Resolución Jefatural N°088-2003-INEI, que aprueba la Directiva N°005-2003-INE/DTNP "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública".
- Resolución de la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales N°001-2007-INDECOPI-CRT que aprobó la Norma Técnica Peruana la "NTP-ISO/IEC N°17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2ª Edición".
- Resolución Jefatural N°347-2001-INEI, aprueban Directiva "Normas y Procedimientos Técnicos para garantizar la Seguridad de la Información publicadas por las entidades de la Administración Pública".
- Resolución Jefatural N°053-2003-INEI que aprueba la Directiva N°004-2003-INEI/ONTP "Norma Técnica para la implementación del Registro de Recursos Informáticos en las Instituciones de la Administración Pública".
- Directiva N°010-2002-INEI/DTNP "Normas Técnicas para la Asignación de Nombres de Dominio de las entidades de la Administración Pública".
- Directiva N° 004-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular", aprobada mediante resolución N° 011-2016-OSCE/PRE de fecha 09 de enero de 2016.
- Directiva N° 027-2016-OSCE/CD, sobre disposiciones aplicables a los catálogos electrónicos de acuerdos marco.
- Ordenanza Regional N° 002-2018-GRU-CR – Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones ROF, del Gobierno Regional de Ucayali.
- Ordenanza Regional N° 003-2019-GRU-CR, que aprueba la modificación estructural del Reglamento de Organización y Funciones - ROF del Gobierno Regional de Ucayali.
- Directiva N° 011-2021-GRU-GR-GGR-GRPP-SGDI "Normas para la formulación, actualización, modificación y aprobación de directivas internas y reglamentos en las Unidades Ejecutoras conformantes del Pliego 462: Gobierno Regional del Departamento de Ucayali".



**IV. ALCANCE**

La presente Directiva es de alcance para todos los funcionarios, empleados de confianza y servidores públicos nombrados y contratados, independientemente del régimen laboral al que pertenezcan, prestando servicios en las diferentes unidades orgánicas y órganos desconcentrados (especializados y territoriales).

En todos los casos se hará referencia al órgano, indistintamente de si pertenece al Gobierno Regional de Ucayali (GRU).

De otro lado, ya que tanto el Gobierno Regional de Ucayali (GRU) como los órganos desconcentrados, órganos desconcentrados especializados y órganos desconcentrados territoriales cuentan con su propio personal de apoyo informático, y que corresponden a



Unidades Ejecutoras distintas; en los casos que se haga mención a la OTI, se entenderá que se trata de la Oficina de Tecnologías de la Información del Gobierno Regional de Ucayali (GRU), y en los casos que se haga mención a un Órgano Desconcentrado se entenderá que se trata del Especialista en Informática de dicho órgano desconcentrado. Así mismo, esta Directiva contiene disposiciones de aplicación a más de un órgano o programa, por lo que su alcance es de carácter General.

**V. DISPOSICIONES GENERALES**

**5.1. Proceso de adquisición de Servicios Informáticos**

El usuario que requiera el desarrollo de un Sistema de Información o módulo de software de cualquier índole, deberá realizar las coordinaciones con la OTI o su respectivo órgano de apoyo informático de su órgano, a fin de que se establezcan claramente los requerimientos funcionales, así como, la responsabilidad de su determinación, que debe estar a cargo del órgano que requiere el servicio, mientras de ser el caso las especificaciones de carácter tecnológico quedarán a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información del Gobierno Regional de Ucayali (GRU).

**Seguridad e integridad de la información**

- 5.1.1. El uso de los equipos y demás recursos informáticos de propiedad del Gobierno Regional de Ucayali (GRU), deberán ser usados exclusivamente para desarrollar actividades relacionadas a la naturaleza de la función del usuario responsable.
- 5.1.2. Ningún usuario podrá hacer uso de un equipo o recurso informático, asignado a otro usuario, sin el consentimiento y autorización de ésta. En situaciones extraordinarias para utilizar el equipo se deberá solicitar el permiso expreso vía correo electrónico o documento al jefe inmediato.
- 5.1.3. Es obligación de la OTI realizar diariamente copias de seguridad de la carpeta compartida si tuviera alguna unidad orgánica, alojados en los servidores de archivos (File Server) del Gobierno Regional de Ucayali (GRU). La información que no se encuentre grabada en la carpeta compartida será responsabilidad del usuario de equipo de cómputo, en caso no se tenga la respectiva copia de respaldo.
- 5.1.4. Es obligación de los usuarios de equipos de cómputo realizar periódicamente copias de seguridad de sus archivos de trabajo relevantes como medida elemental de seguridad. La pérdida de información de la cual no se tenga la respectiva copia de respaldo será de entera responsabilidad del usuario.
- 5.1.5. Queda prohibido la modificación y/o eliminación de archivos magnéticos y/o documentos que no sean de propiedad del usuario.
- 5.1.6. No está permitido solicitar a un tercero o visitante acceder, eliminar, modificar y/o retirar información, a menos que esté autorizado vía documento por el jefe de la unidad orgánica respectiva.
- 5.1.7. Es responsabilidad del usuario realizar un escaneo de sus dispositivos extraíbles con el antivirus institucional, a fin de evitar que un software malicioso comprometa la integridad de información institucional.
- 5.1.8. Es responsabilidad de la OTI bloquear, aislar y/o suspender: a) equipo informático de la red de datos institucional, b) cuenta de usuario de dominio y c) cuenta de correo electrónico, en caso se determine que ésta ha sido usada para realizar una actividad malintencionada; sin desmedro de las medidas correctivas a que tenga lugar.



5.2. Para el Usuario de equipo de computo

Todo usuario de equipo de cómputo que ingrese a prestar servicios al Gobierno Regional de Ucayali (GRU) deberá suscribir el Anexo N° 01 "Formato de Compromiso de sujeción a las normas para la Administración y uso correcto de los Recursos Informáticos en el Gobierno Regional de Ucayali" y el Anexo N° 02 "Formato de Declaración de Confidencialidad de la Información", los cuales serán incluidos en el Legajo Personal o expediente correspondiente, siendo responsabilidad de la Oficina de Gestión de las Personas- Gobierno Regional de Ucayali (GRU) (Régimen de Contratación Administrativa de Servicios-CAS; Decreto Legislativo N° 728 y practicantes) y Gerencia Regional de Administración (Servicios de Consultoría, Asesoría y/o Servicios de Terceros), la implementación y cumplimiento de la presente disposición.

En ese sentido, el Anexo N° 01 y Anexo N° 02 deberán ser usados para el trabajador (usuario de equipo de cómputo) que se encuentre bajo cualquier modalidad de Contrato, sea CAS, Decreto Legislativo N° 728, practicante o servicios de terceros; los cuales formarán parte del legajo personal o expediente de contratación, del Gobierno Regional de Ucayali (GRU) según sea el caso.

Visados los formatos, por parte de la Oficina de Gestión de las Personas, del Gobierno Regional de Ucayali (GRU), se deberá remitir una copia a la OTI, de manera de que se cuente con la documentación de respaldo, para un seguimiento posterior. Los usuarios a los cuales se les asigne, computadoras, telefonía fija, internet y correo electrónico, según corresponda, harán uso de los mismos para fines del cumplimiento de sus tareas asignadas, siendo estos únicamente de carácter Institucional.

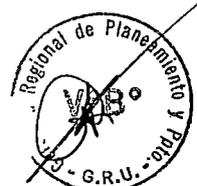
Los equipos de uso particular o de visitantes, no tendrán acceso a ninguna red o recurso informático, salvo autorización del Director de la OTI- Gobierno Regional de Ucayali (GRU), que deberá solicitarse mediante correo electrónico por el Jefe de la unidad orgánica al cual pertenece el propietario del equipo o visitante que prestará algún servicio, detallando los motivos de acceso.

En la contratación de servicios varios, de consultoría o de asesoría, de requerirlo el servicio a prestar y de ser parte de la condición contractual, la Oficina Ejecutiva de Logística del Gobierno Regional de Ucayali (GRU), incluirán una cláusula de cumplimiento y observancia de lo dispuesto en la presente Directiva.

5.3. Para el registro del Usuario de equipo de computo

La Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de Ucayali (GRU), deberá informar a la OTI, los datos del trabajador ingresante, cesado, con licencia, rotado o trasladado, en periodo vacacional o de descanso físico, así como, aquel que hubiera renunciado o hubiera sido sancionado con suspensión, así como aquel que hubiera accedido o requiera acceder a los recursos informáticos que presta la OTI; dicha información deberá ser brindada en el más breve plazo posible; ello con la finalidad de que se actualicen los registros (estado situacional) de los usuarios, accesos a los sistemas y servicios informáticos, de manera de no afecte la seguridad de la información. Así mismo, el último día útil del mes, alcanzarán un resumen consolidado dando cuenta de los datos antes mencionados, el mismo que servirá para validar los cambios realizados por la OTI.

Del mismo modo, la Oficina Ejecutiva de Logística, informará en el más breve plazo a la OTI, la relación de trabajadores contratados por servicios de consultoría, asesoría y/o servicios de terceros, que ya no presta servicios, a fin de que se les retire los accesos a los servicios y recursos informáticos que se les pudiera haber asignado, y que en su momento fueran requeridos por el órgano respectivo. Así mismo, el último



día útil del mes, alcanzarán un resumen consolidado dando cuenta de los datos antes mencionados, el mismo que servirá para validar los cambios realizados por la OTI.

5.4. Para la creación de los accesos a los recursos informáticos

5.4.1. Para la creación de la cuenta de usuario de dominio

La estructura del nombre del usuario de dominio estará formado por la primera letra del primer nombre del usuario seguido del apellido paterno. En caso de existir dos o más datos de usuarios similares, el administrador del dominio adicionará la primera letra del apellido materno. De continuar la coincidencia, se completarán más letras del segundo apellido.

La cuenta de dominio es personal, privativo e irrenunciable. La asignación de la cuenta de dominio se atenderá en el orden y conforme vayan llegando a la OTI-GRU, considerando además su situación laboral contractual.

Los permisos asignados a las cuentas de dominio estarán alineadas al cumplimiento de las normas y políticas de seguridad establecidas, evitando perjudicar la operatividad y funcionalidad de los recursos informáticos y las actividades para las cuales se requieren.

5.4.2. Para la denominación de los equipos de cómputo (Desktop y Laptops)

El nombre del equipo de cómputo (escritorio y Laptop) debe poseer un criterio estandarizado de denominación, el mismo que no debe incluir los apellidos, nombres, y/o identificación de los órganos o unidades orgánicas, de manera de evitar la identificación del usuario.

En ese sentido, dicha denominación será codificada a base de números y letras, las que harán referencia a la ubicación geográfica y tipo de equipo de cómputo (D=escritorio y L=laptop).

El criterio para la denominación de los equipos de cómputo es el siguiente:

- a) Los dos (02) primeros dígitos serán numéricos e indicarán la ubicación geográfica: 01 para la Sede Central, 02 para la Sede Petitas, 03 para la Sede ExInpe, 04 para la Sede Aldea San Juan, 05 para la Sede Defensa Nacional y Defensa Civil, 06 para la Sede Forestal.
- b) A continuación, se asignará una letra, la cual indicará el tipo de equipo: D para computadora de escritorio y L para laptop.
- c) Luego tres (03) dígitos indicarán el número de orden, asumiéndose que será un número correlativo.
- d) Finalmente, las siglas del área donde se encuentra instalado el equipo de cómputo. Ejemplo:

Equipos de cómputo de Sede Central:

01D001OTI

01L002OGP

5.4.3. Para la creación de la cuenta de correo institucional

La estructura del nombre de la cuenta de correo electrónico institucional para cada usuario estará formado por la primera letra del primer nombre del usuario seguido del apellido paterno, ligado con el símbolo @ al nombre de dominio de la Institución (establecido por la Directiva N°010-2002-INEI/DTNP "Normas Técnicas para la Asignación de Nombres de Dominio de las entidades de la Administración Pública"). En caso de existir dos (02) datos similares, el administrador de correo electrónico adicionará la primera letra del apellido materno. De continuar la coincidencia, se completarán más letras del segundo apellido.

La cuenta de correo electrónico es personal, intransferible y privativo, asimismo, al tener una cuenta de correo electrónico Institucional se



compromete y obliga a cada usuario a aceptar las normas establecidas por la Ley<sup>1</sup>, la normativa vigente sobre la materia y las establecidas por la Institución, así como, a someterse a ellas.

5.4.4. Para la estructura de las cuentas genéricas para terceros

Para la creación de estas cuentas no se tomará como referencia los nombres y apellidos de las personas a las cuales se les asignará dicha cuenta, sino que se considerarán las siglas del órgano o unidad orgánica del solicitante o un nombre corto relacionado a la misma, agregándose a continuación un número secuencial de dos (02) dígitos, empezando de 01, número que se irá incrementando conforme se requieran más cuentas genéricas.

Para la cuenta de dominio:

Debe ser usada exclusivamente para el ingreso al equipo informático asignado.

Ejemplo: OTI01, OGP01, GRPP01, etc.

Para la cuenta de correo electrónico:

Debe ser usada exclusivamente para el ingreso al correo electrónico en el equipo informático asignado.

Ejemplo:

OTI01@regionucayali.gob.pe,

OGP01@regionucayali.gob.pe,

GRPP01@regionucayali.gob.pe

VI. METODO TECNICO OPERATIVO

6.1. Proceso de adquisición de bienes y/o Servicios Informáticos

Para la adquisición de bienes, servicios y/o contratación de personal técnico, relacionado con los recursos de Tecnologías de la Información, se deberá tener en cuenta los procedimientos de adquisición de la entidad, así como, considerar adicionalmente lo siguiente:

- Cuando se trate de bienes y servicios a contratar no se hará referencia a marcas o nombres comerciales, patentes, diseños o tipos particulares, ni fabricantes determinados, ni descripción que oriente la adquisición o contratación de marca, fabricante o tipo de producto específico. Sólo será posible solicitar una marca o tipo de producto determinado, cuando ello responda a un proceso de estandarización debidamente sustentado y aprobado.
- Para la compra de equipos de cómputo, deberá considerarse el costo estimado de las licencias de software del sistema operativo y de ofimática, según lo prevén las normas de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI).
- La OTI será responsable de la elaboración de las Especificaciones Técnicas y/o Términos de Referencia para el Servicio de mantenimiento de equipos y/o alquiler de equipos informáticos, así como del requerimiento de bienes y/o servicios informáticos.
- La Gerencia Regional de Administración del Gobierno Regional de Ucayali (GRU), deberá tener en cuenta que para atender este tipo de requerimientos informáticos, el expediente deberá contar con un Informe Técnico elaborado por la OTI que justifique lo solicitado, y en el caso de adquisición de software (licencias), se deberá presentar el "Informe Técnico Previo de Evaluación de

<sup>1</sup> Los mensajes de correo electrónico tienen validez de notificación Institucional, conforme lo establece el numeral 20.1.2 del artículo 20 de la Ley N° 27444.

Software" de acuerdo al Decreto Supremo N°024-2006-PCM que reglamenta la Ley N° 28612 "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del Software en la Administración Pública"; dicho Informe Técnico Previo debe ser publicado en el Portal Web Institucional. Es responsabilidad de la OTI, iniciar el trámite respectivo para su adquisición.

- En concordancia con las normas de austeridad, la OTI-GRU verificará permanentemente la distribución racional de los equipos informáticos (Computadoras de escritorio, laptops, impresoras, scanner, u otros recursos informáticos) para optimizar el uso adecuado de los mismos. Así mismo, se emitirá informes de carácter técnico, respecto a la contratación, mejora y/o adquisición de servicios vinculados a las Tecnologías de la Información y/o compra de bienes informáticos, los mismos que deberán ser cumplidas y acatadas por todos los órganos del Gobierno Regional de Ucayali (GRU).

A continuación, se indican los procedimientos y los servicios a adquirir y/o contratar, y que previa a su adquisición, requerirán la evaluación de la OTI, según sea el caso:

- Servicios de consultoría y asesoría que tengan relación con la planificación y/o gestión de proyectos de Tecnologías de la Información.
- Gestión de procesos (Business Process Management-BPM).
- Análisis de soluciones de Tecnología de Información.
- Prototipos de sistemas.
- Diseño funcional de sistemas.
- Diseño de base de datos de soluciones de Tecnologías de la Información.
- Desarrollo e implantación de proyectos de Tecnologías de la Información.
- Planes estratégicos de informática, planes de sistemas y planes operativos informáticos, entre otros asociados a la OTI.

6.2. Para la solicitud de acceso y retiro a los recursos informáticos

6.2.1 Solicitud de acceso a los recursos informáticos

El jefe de la unidad orgánica, será el encargado de solicitar al Director de la OTI el acceso del personal a su cargo a los recursos informáticos, a través del Sistema de Gestión de Recursos Informáticos disponible en el Gobierno Regional de Ucayali (GRU). El acceso en mención consta de la instalación de software, configuración de accesos del usuario a los recursos red e internet, correo electrónico institucional y Sistemas de Información de acuerdo a sus competencias.

El Sistema de Gestión y Control de los Recursos Informáticos disponible en el Gobierno Regional de Ucayali (GRU) será la única herramienta informática para solicitar permisos específicos a los diferentes sistemas software como el SIGA y SIAF, ambas del MEF y SPIJ del MINJUS; así como los sistemas internos de la entidad, como el Sistema Integrado de Gestión Documentaria – SISGEDO, el Sistema de Recursos Humanos –MODULO PLANILLAS, Sistema de Agendas, Sistema de Logística y demás sistemas que se encuentran en producción (funcionando). En ese sentido, la autorización y asignación de accesos no le corresponde a la OTI, sino a la respectiva unidad orgánica, por lo que la OTI solo validará de manera electrónica a través del sistema la autorización aprobada por los responsables de las unidades orgánicas.

De requerirse accesos a los recursos informáticos, para trabajadores con contrato por Servicios de Terceros, éstos deberán ser solicitados por el Jefe de la unidad orgánica correspondiente y se debe detallar claramente en su Orden de Servicio cual es el objeto de contar con dichos accesos, de manera



que cuente con las facilidades para cumplir fielmente con las funciones para el cual fue contratado.

Así mismo, el Jefe de la unidad orgánica, será responsable de su solicitud, asignación y uso.

6.2.2 Retiro del acceso a los recursos informáticos

Cuando un usuario de equipo de cómputo sea rotado o trasladado, el Jefe de la unidad orgánica al que pertenece, deberá de notificar a la OTI para efectuar el retiro de todos los accesos y/o permisos a los recursos informáticos, usando el Sistema de Gestión de Recursos Informáticos.

En el caso que un trabajador inicie un periodo de licencia, el Jefe de la unidad orgánica al que pertenece, deberá notificar a la OTI para efectuar el retiro de todos los accesos a los recursos informáticos, usando también el Sistema de Gestión de Recursos Informáticos, debiendo solicitarse su reposición a través del mismo sistema, a su retorno.

En caso de que el usuario deje de laborar, el Jefe de la unidad orgánica donde laboró dicho usuario, deberá notificar en el plazo de dos (02) días útiles a la OTI, a fin de efectuar el retiro de todos los accesos y/o permisos asignados, para ello deberá usar el Sistema de Gestión de Recursos Informáticos. Ello sin desmedro de la comunicación que deberá hacer la Oficina de Gestión de la Personas y la Oficina de Logística, del Gobierno Regional de Ucayali (GRU), dependiendo del tipo de contrato.

6.3 Para la solicitud de Software

Toda solicitud de software debe estar debidamente autorizada y justificada mediante un Informe Técnico Previo<sup>2</sup> por parte del Jefe de la unidad orgánica al que pertenece el usuario solicitante y dirigida vía correo electrónico al Director de la OTI, quien verificará que el software sea para el cumplimiento de las labores asignadas, así como también, el período durante el cual será utilizado dicho software.

De acuerdo a lo solicitado, el personal de la OTI evaluará si las características técnicas del equipo a instalar dicho software, satisfacen los requerimientos técnicos mínimos para su adecuado funcionamiento, verificando también la disponibilidad de las licencias de software con las que se cuenta. De ser así, se aceptará la solicitud y se procederá con la instalación.

En caso requerirse la instalación de un software, del cual no se cuenta con la licencia respectiva, se instalará la versión de prueba y se evaluará la necesidad de su adquisición por parte de la OTI. En caso no amerite la compra del mismo, el usuario solicitante indicará el tiempo de uso del software para el cumplimiento de sus funciones y posteriormente se desinstalará<sup>3</sup>. Como resultado de una instalación de software, la OTI procederá a suscribir el documento Anexo N° 03 "Guía de atención al Usuario".

La OTI, en cumplimiento de su rol de velar por el uso adecuado de los equipos informáticos, realizará supervisiones inopinadas, con el propósito de validar el software instalado en las estaciones de trabajo (equipos de cómputo Desktop o Laptop); las mismas que son de propiedad del Gobierno Regional de Ucayali (GRU) y por tanto, solo pueden ser usadas para fines estrictamente laborales.

Ningún usuario está autorizado a instalar, desarrollar, reproducir, distribuir, actualizar y utilizar software respecto de los cuales el Gobierno Regional de Ucayali

<sup>2</sup> Ley N°28612, "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del Software en la Administración Pública".

<sup>3</sup> El tiempo de la instalación del software de prueba será de 30 (treinta) días calendarios, dependiendo del fabricante o proveedor del software.



(GRU) no cuente con la respectiva licencia para su uso, y/o sin autorización de la OTI, según sea el caso.

En caso encontrarse instalado algún software que no hubiera sido autorizado por la OTI, se procederá inmediatamente a su desinstalación, verificando las condiciones en que fue instalado el mismo, comunicando dicha situación, de ser el caso, al Jefe de la unidad orgánica al cual pertenece el usuario que mantenía dicho software.

En caso de requerirse la instalación de software desarrollado por un Servicio de Terceros, éste deberá ser validado por el área usuaria, alcanzando algún detalle del mismo, previo a su instalación; ello con la finalidad de mantener la continuidad del software mediante actualizaciones consideradas dentro del periodo de soporte de la solución.

6.4 Para la solicitud de Hardware

La solicitud de bienes y/o servicios informáticos a adquirir, se hará a través de la OTI, quien es la responsable de formular dichas solicitudes o requerimientos según directiva N°027-2016-OSCE/CD.

Podrán incluirse en la solicitud de bienes informáticos los siguientes componentes para equipos de informática:

- Tarjeta de red.
- Discos duros Internos y Externos.
- Bancos de memoria.
- Procesador.
- Tarjeta de video.
- Teclado.
- Mouse.
- Lectoras ópticas interna o externa.
- Monitor.

Equipos informáticos:

- Access Point.
- Router.
- Equipos de computación personal.
- Impresoras.
- Servidores.
- Scanner.
- Plotters.
- Cámaras IP de Video Vigilancia (CCTV).
- Switch core y switch de acceso.
- Antena de comunicaciones.
- Equipos de Radio Enlace.
- Central telefónica.
- Equipo telefónico IP.
- Tablet.
- Proyector.

Equipos de protección informática:

- UPS.

La Gerencia Regional de Administración del Gobierno Regional de Ucayali (GRU), deberá tener en cuenta, que para solicitar la conformidad de los bienes y/o servicios contratados, deberá enviar a la OTI, toda la documentación requerida, a fin de iniciar el proceso de CONFORMIDAD TÉCNICA. En ese sentido, si se trata de un bien o servicio, se deberá remitir la siguiente documentación:

- a) Informe de satisfacción del área usuaria.



- b) Orden de Compra u Orden de Servicio.
- c) Guía de remisión de entrega, en caso de entrega de bien.
- d) Factura.
- e) Especificaciones Técnicas y/o Términos de Referencia con el que se solicitó el bien o servicio.
- f) Propuesta técnica (oferta técnica) de la empresa ganadora que entrega el bien y/o servicio.
- g) Informe de Entregable por parte del proveedor.

6.5 Para el uso del Software

6.5.1. Para el usuario de equipo de cómputo

- a) Las contraseñas o claves de acceso asignadas a cada usuario son de carácter personal y confidencial, siendo este responsable absoluto e incondicional de su uso.
- b) Según las mejores prácticas para la gestión de claves, debe tomarse en cuenta como mínimo los siguientes requisitos de seguridad:
  - Las claves puede ser igual al nombre de usuario manejado con mucho criterio.
  - Longitud mínima, deben tener al menos 08 (ocho) caracteres.
  - Deberán contener caracteres en mayúsculas (A- Z).
  - Deberán contener caracteres en minúscula (a-z).
  - Dígitos en base 10 (del 0 al 9).

Tener presente que se puede reforzar las claves agregando caracteres especiales a demanda como: # \$ % & / . \*

- c) La contraseña de red caduca a los 60 (sesenta) días; no pudiendo volver a usarse las últimas 4 (cuatro) contraseñas. Al intentar ingresar su contraseña en 3 (tres) oportunidades de manera errónea, el sistema bloqueará el ingreso al computador, y deberá esperar 15 (quince) minutos para intentar el ingreso nuevamente; caso contrario, deberá comunicarse con la OTI.
- d) Cuando los usuarios se alejen de sus sitios o suspendan sus labores momentáneamente, deberán dejar los equipos bloqueados o cerrar su sesión de trabajo; asimismo, después de concluidas sus tareas diarias deberán apagar el o los equipos asignados (esto incluye monitor, computadora, proyectores, parlantes, discos externos, estabilizadores, UPS, supresores de pico, impresoras, escáner, fotocopiadoras, entre otros), esto como medida de ecoeficiencia y buenas prácticas de uso correcto de equipos.
- e) Cuando los usuarios concluyan sus tareas diarias, deberán dejar todos los equipos electrónicos desconectados de la red eléctrica para así evitar cualquier posibilidad de cruce eléctrico y/o incendio que pudiera perjudicar la operativa de los equipos informáticos (esto incluye hervidores, microondas, radios, televisores, ventiladores, cargadores de celulares, entre otros), también en resguardo de las medidas de ecoeficiencia. Los hervidores, hornos microondas, y similares corresponde ser colocados en ambientes diseñados para tal fin.
- f) Los usuarios deberán utilizar únicamente los servicios para los cuales están autorizados. No podrán utilizar la cuenta de otra persona, ni intentar apoderarse de claves de acceso de otros usuarios, como tampoco deberán intentar burlar los Sistemas de Seguridad del Gobierno Regional de Ucayali (GRU) bajo ningún motivo. El usuario



afectado, o aquel que advierta una incorrecta utilización de las contraseñas o claves deberá informar a la OTI para accionar de forma inmediata las medidas correctivas a que tuviera lugar.

- g) Los usuarios no deberán acceder a cuentas que no sean las propias haciendo uso de conexiones remotas; tampoco están autorizados a establecer comunicaciones entre una computadora de la Institución y cualquier otro equipo informático ajeno a la Institución, sin la autorización de la OTI.
- h) Queda prohibido encriptar carpetas y/o archivos, sin la autorización escrita del Jefe de la unidad orgánica al que pertenece el usuario y el apoyo de la OTI, a efectos de evitar pérdida de información ante una falla del sistema operativo.

Dichos mecanismos de seguridad solo podrán ser utilizados por el usuario autorizado, y será responsabilidad exclusiva de éste la custodia diligente y confidencial de dichos mecanismos, así como cualquier daño y perjuicio que eventualmente pudiera derivarse de su falta de diligencia.

6.5.2. Para el Correo Electrónico Institucional

El propietario de una cuenta de correo electrónico proporcionada por el Gobierno Regional de Ucayali (GRU), es responsable de todas las actividades que se realizan con su cuenta de correo. Cualquier usuario que deje su cuenta de correo abierta en un lugar público, es responsable de todo aquello que se realice desde dicha cuenta; asumiendo las sanciones que se le pudieran imponer.

Las notificaciones institucionales podrán efectuarse mediante correo electrónico conforme al numeral 20.1.2 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, siempre que el modo de envío de dicha notificación haya sido solicitado expresamente por el usuario, para lo cual el administrado o su representante legal mediante documento expreso que conste en el expediente, hubiera solicitado la notificación de los actos en una dirección electrónica que permita la confirmación de recibo.

a. De la cuenta de correo electrónico institucional

La información contenida y/o emitida por los equipos informáticos y los mensajes de correo electrónico no podrá reproducirse o utilizarse para fines ajenos a las funciones de la Institución. Al término de cada mensaje, los usuarios deberán enviar una identificación, autofirma, a fin de que permita al receptor del correo identificar formalmente a su autor. La autofirma es un estándar definido en coordinación con la Oficina de Imagen Institucional y Protocolo; Ocasionalmente, cuando existan fechas especiales, se incorporará un logo y/o mención adicional haciendo referencia a dicha fecha o evento. La autofirma será configurada por el personal de la OTI en el momento de la configuración del correo institucional de los usuarios. A continuación, una muestra lo que sería la autofirma configurada en el pie de los mensajes de correo del Gobierno Regional de Ucayali (GRU).

b. De la copia de seguridad (backup)

La copia de seguridad (Backup/Salv guarda) de los correos electrónicos institucionales, es responsabilidad de cada usuario; por lo que éste deberá coordinar con la debida frecuencia y anticipación con la OTI, de manera que se realice el respaldo de su información.

c. Del envío de correos electrónicos institucionales



Utilizar siempre el campo "asunto", a fin de resumir el tema del contenido del mensaje.

Evitar enviar mensajes a personas que no conoce, a menos que sea por un asunto oficial que los involucre. Los usuarios que se ausenten de la Institución (vacaciones u otro motivo) deberán habilitar la opción de respuesta automática de "fuera de oficina", que consigne además la fecha de retorno y trabajador alterno de contacto, para que el remitente pueda oportunamente derivar sus comunicaciones a otras instancias, hasta su retorno. Para obtener dicha configuración podrá coordinarlo con la OTI, a fin de que se le configure en su computadora.

El contenido, documentación y/o información remitida por el correo electrónico institucional es de responsabilidad del usuario dueño de la cuenta.

En cualquier caso, los envíos y recepción de correos electrónicos no deben de exceder del tamaño de diez (10) MB (Mega Bytes).

La OTI determinará técnicamente cuales son los tipos de archivos que no se podrán enviar por la cuenta de correo, a fin de proteger los activos de información y darle continuidad al servicio. Si fuera estrictamente necesario enviar algún tipo de archivo denegado por la OTI, esto deberá ser solicitado mediante autorización por correo electrónico del Jefe del órgano al Director de la OTI.

Evitar en lo posible enviar mensajes con archivos adjuntos a grupos de usuarios.

Para el envío de correos masivos (mayor a 200 destinatarios), el usuario remitente deberá coordinar con el Director de la OTI, según sea el caso, a fin de evaluar la frecuencia (cantidad y horarios de envío), de manera de evitar que el dominio del correo electrónico del Gobierno Regional de Ucayali (GRU) sea catalogado como fuente de SPAM, perjudicando a la Institución.

#### Vigilancia de los mensajes:

Los usuarios deben dar mantenimiento diario a la información de su cuenta de correo Institucional, manteniendo y organizando los archivos enviados y recibidos y/o depurando la información irrelevante; por lo que se recomienda mantener los últimos seis (06) meses de correos electrónicos.

#### d. Del uso adecuado del correo electrónico Institucional

Queda prohibido abrir comunicaciones electrónicas de direcciones desconocidas, de procedencia dudosa o sospechosa bajo responsabilidad, puesto que podrían contener software malicioso que perjudicaría a la Institución.

Es responsabilidad del usuario mantener la confidencialidad de su clave de acceso a la cuenta de correo, proporcionada por la Institución. Cada vez que se le asigne una cuenta de correo o se le cambie la contraseña a solicitud, debe asegurarse de modificarla por una que solo el usuario solicitante la conozca. El usuario tiene la obligación y responsabilidad de notificar inmediatamente a la OTI sobre cualquier uso indebido y/o no autorizado de su contraseña y/o cuenta de correo, con la finalidad de adoptar las medidas necesarias para su corrección.

Cuando el usuario deje de usar la computadora (sea dentro o fuera de la Institución) que usó para acceder al correo, deberá cerrar el software de correo electrónico, para evitar que otra persona use su cuenta de



correo. Otra opción de seguridad es bloquear el equipo y/o apagarlo, para evitar que otra persona use su cuenta de correo sin su permiso. Evitar guardar como automático las claves de acceso del correo electrónico.

Si el usuario recibe un mensaje que se considere ofensivo o no deseado a su persona o cualquier otra persona, deberá marcarlo como SPAM (correo no deseado) de su mismo cliente de correo, con el objetivo de que el servicio de correo guarde estas direcciones para que en un futuro las envíe directamente a la bandeja de SPAM; en caso persistir este tipo de correos electrónicos, deberá proceder a llamar a un técnico de soporte informático de la OTI, el cual evaluará la dirección de correo electrónico que está ocasionando el problema, para su posterior análisis y solución.

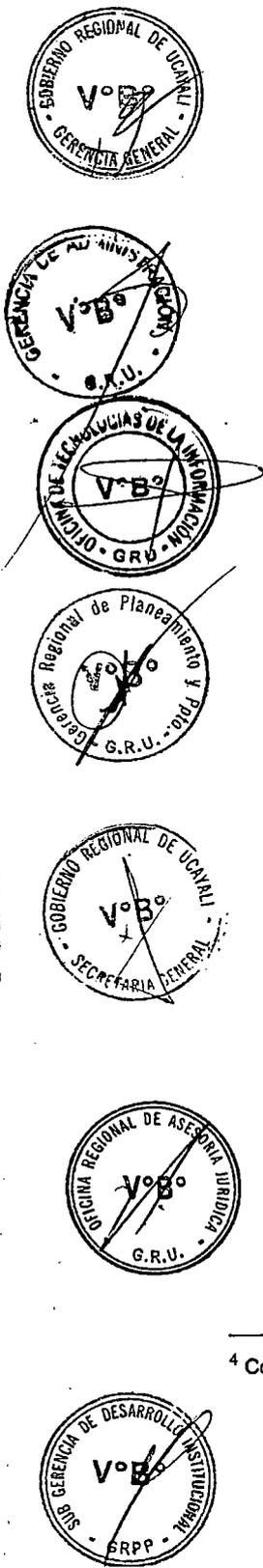
Se previene al usuario respecto a la recepción de correos electrónicos no deseados, alertando acerca de temas como: a) cancelación de su cuenta, b) que ésta ha excedido el espacio asignado y c) otras razones falsas, solicitando proporcionar su clave de acceso e ingresar a links para la actualización de su cuenta de correo, etc.; por lo que se recomienda evitar proporcionar información y/o ingresar a dichos links. De recibir estos mensajes, el usuario deberá remitir copia de dicha comunicación al Director de la OTI, a fin de que se coordine las acciones respectivas.

e. Para el uso inadecuado del correo electrónico Institucional

Se considera uso inadecuado:

- Facilitar u ofrecer la cuenta y/o buzón del correo electrónico Institucional a terceras personas<sup>4</sup>.
- Suplantación o uso no autorizado de la cuenta de correo de otra persona.
- Utilizar el correo electrónico Institucional con fines ajenos a la Institución; por tanto queda prohibido el uso del mismo para la difusión y/o circulación de correos electrónicos con información y/o archivos adjuntos que no sean de índole laboral.
- Participar en la propagación de mensajes encadenados o similares.
- Falsificar las cuentas de correo electrónico.
- El envío de mensajes a grupos de discusión (listas de distribución, listas de correo y/o "newsgroups", entre otros) que comprometan la información de la Institución o violen las Leyes del Estado Peruano.
- La inscripción a listas de correos, las cuales no estén relacionadas directamente con su trabajo. Algunas listas de correos generan cantidades masivas de correos a los suscriptores por lo que se satura el correo institucional y/o podría colocarlo en la lista negra (SPAM).
- Enviar mensajes para la difusión de noticias o correos electrónicos de autores anónimos.
- Uso no autorizado del servidor de correo institucional para enviar correos personales.
- Envío de forma masiva de publicidad o cualquier tipo de correo no solicitado (SPAM), así como, participar en la propagación de

<sup>4</sup> Conforme a lo señalado en la Directiva N° 005-2003-INEI/DTNP del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).



mensajes encadenados o irrelevantes, esquemas de pirámides o propaganda comercial (SPAM).

- El uso de medios que permitan facilitar la recolección de direcciones electrónicas, tales como la comercialización de bases de datos de direcciones de correo electrónico.
- Realizar manipulaciones técnicas sobre el campo del "Asunto" a fin de evitar los Sistemas y programas de bloqueo y/o filtro.

6.5.3. Para la Red e Internet

Los niveles definidos para el acceso al servicio de Internet del Gobierno Regional de Ucayali son los siguientes:

OPCIÓN	ALCANCE
Usuarios VIP	Acceso Total (Redes Sociales, Multimedia, etc.)
Usuarios con privilegios restringidos	Acceso Intermedio (Páginas en general públicas y privadas)
Usuarios sin privilegios	Acceso Limitado (Páginas sólo gobierno)

En caso el usuario necesite acceso a algún servicio de internet, no considerado en los niveles de acceso, que le permita cumplir con sus funciones laborales, el Jefe de la unidad orgánica respectiva al cual pertenece el usuario, deberá solicitar la autorización respectiva, para lo cual deberá enviar un correo electrónico dirigido al Director de la OTI o utilizar el Sistema de Gestión de los Recursos Informáticos del Gobierno Regional de Ucayali (GRU), el cual evaluará el requerimiento con la finalidad de evitar riesgos y saturación en la Red de Datos de la Entidad.

La OTI brinda el soporte y asistencia técnica para el funcionamiento del servicio de Internet.

a. Los usuarios de la red y del acceso a internet del Gobierno Regional de Ucayali (GRU) se encuentran prohibidos de:

- Descargar música, videos musicales o de entretenimiento, programas (aplicaciones); acceder a lugares obscenos que distribuyan material pornográfico, entre otros; así como utilizar los servicios de radio, televisión y juegos haciendo uso de Internet.
- Compartir carpetas para la difusión de archivos que no estén relacionados con las funciones propias del Gobierno Regional de Ucayali (GRU), como música, videos, fotos, etc.
- El uso de programas de mensajería no Institucionales (chat, messenger, etc.), salvo la autorización otorgada al trabajador que por sus funciones lo requieran. Para tal efecto, el Jefe de la unidad orgánica al cual pertenece el usuario deberá efectuar una solicitud formal (con documento o correo electrónico) al Director de la OTI, justificando dicho requerimiento. La OTI evaluará el pedido y de aprobarlo se encargará de tomar las medidas de seguridad necesarias para la instalación del programa y otorgar los permisos respectivos.
- Compartir carpetas con permisos de acceso para todos. Solo se deberá agregar a los usuarios que necesitan tener acceso a la misma; previa autorización del Jefe de la unidad orgánica. La solicitud de accesos a dichas carpetas es gestionada a través de la OTI, y se realiza a través del Sistema de Gestión de los Recursos Informáticos del Gobierno Regional de Ucayali (GRU).



- Ningún usuario, bajo ninguna circunstancia, podrá conectar dispositivos propios para darle acceso a Internet a los equipos informáticos del Gobierno Regional de Ucayali (GRU), tales como USB Modem, equipos WiMax u otros relacionados.
- Usar programas para burlar y/o evadir los filtros previamente implantados.

b. Del uso de las listas de distribución

Evitar suscribirse por Internet a listas ajenas a la función Institucional, para evitar saturación en la recepción de mensajes. Por tanto, queda prohibido el uso del mismo para cualquier tipo de envío o recepción de comunicaciones ajenas o no vinculadas con la labor que realiza el usuario.

Cada unidad orgánica podrá contar con su respectiva Lista de Distribución, pudiendo comunicarse entre ellos mismos sin intervenir en otras listas distintas a las de su órgano.

6.5.4. Para el uso de carpetas y recursos compartidos

La finalidad de utilizar este tipo de recursos (carpetas), es la de compartir información de cada órgano. Dichas carpetas se alojan en los Servidores de archivos del Gobierno Regional de Ucayali (GRU) (File Server). Está prohibido utilizar las carpetas compartidas para guardar información personal como por ejemplo videos, archivos de música u otros no relacionados con su función en la institución.

El Jefe de la unidad orgánica al cual pertenece el usuario, solicitará a la OTI a través del Sistema de Gestión de los Recursos Informáticos del Gobierno Regional de Ucayali (GRU), la habilitación de los accesos a la carpeta compartida de cada unidad orgánica, en la cual se grabará solo la información que tenga que ver con la Institución y/o toda aquella información de importancia para el cumplimiento de las tareas del usuario.

La información contenida en las carpetas compartidas será clasificada bajo los privilegios de lectura y/o escritura, según sea el caso; los niveles de acceso serán determinado por el Jefe de la unidad orgánica al cual pertenece el usuario.

La OTI supervisará periódicamente los archivos alojados en las carpetas compartidas, verificando que se encuentren solo aquellos archivos permitidos (según extensión .doc o .docx, .ppt, pdf, etc.), procediendo a eliminar y/o bloquear los archivos no autorizados (.exe, .bat, .dll, etc.). En caso algún trabajador requiera compartir o guardar algún archivo de extensión no permitida por la OTI, deberá presentar una solicitud de permiso (vía correo electrónico) o a través del Sistema de Gestión de los Recursos Informáticos del Gobierno Regional de Ucayali (GRU), la cual debe ser aprobada por su Jefe inmediato, sustentando el motivo, el cual será evaluado por el Director de la OTI.

6.6.1. Para los equipos y materiales informáticos

Cuando se requiera mover de forma definitiva equipos de cómputo asignados y de propiedad del Gobierno Regional de Ucayali (GRU) de un área a otra, el área usuaria comunicará a la Oficina de Gestión Patrimonial para que supervise y documente dicho traslado, y, una vez llegado a su destino final, se solicitará a la OTI verificación operativa y funcional de dicho equipo a fin de determinar su estado.

El ingreso a algún local, de equipos y/o accesorios de uso particular o de algún visitante, deberá ser coordinado previamente al ingreso del mismo,



con vigilancia de dicho local, los mismos que deben comunicar o remitir un correo electrónico al Director de la OTI, y, a partir de dicha autorización de la OTI, se procederá a través del personal de soporte informático la verificación del estado del antivirus de dichos equipos y/o accesorios. Para el caso en que el usuario tenga que traer una computadora, para realizar labores de carácter personal, el Jefe inmediato superior, deberá solicitar autorización al Director de la OTI; pudiendo realizarse dicha solicitud a través del correo electrónico.

a. Los usuarios están prohibidos de:

- Pegar stickers en los equipos informáticos.
- Rociar directamente sobre los equipos informáticos líquidos para ambiente. Asimismo, la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Ucayali (GRU) coordinará con el servicio de limpieza, a fin de recomendarle que evite rociar directamente sobre los equipos informáticos líquidos para limpieza.
- Colocar y/o apilar documentos u otros objetos sobre los equipos informáticos, y en ubicaciones que obstruyan o impidan su adecuada ventilación y uso.
- Ubicar los equipos informáticos en una posición distinta a la determinada por la OTI. El usuario no podrá modificar esta ubicación sin autorización de la OTI y ésta acción deberá ser realizada exclusivamente por personal informático.
- Dejar los equipos portátiles (Laptop, discos externos, entre otros) y sus accesorios, sin la debida supervisión y en lugares inseguros, como aquellos en los que exista tránsito de personal ajeno a la Institución.
- Conectar artefactos eléctricos (como hervidores de agua) sobre la línea eléctrica estabilizada de uso exclusivo para los equipos informáticos, o sobre los estabilizadores de corriente.
- Abrir, así como, extraer y/o cambiar componentes de los equipos informáticos (computadoras, laptops, impresoras). Esta acción deberá ser realizada únicamente por personal informático de la OTI; ya que un mal uso puede hacer que se pierda la garantía del equipo; lo cual será responsabilidad del usuario al que se encuentre asignado el equipamiento.
- Compartir información a través de la red y/o guardar información (en los discos duros o en directorios compartidos por los servidores para el resguardo de la información) que no esté relacionado con el cumplimiento de sus funciones asignadas, debiendo ser estos únicamente de carácter Institucional.
- Instalar programas informáticos en las computadoras sin autorización. Esta acción deberá ser realizada únicamente por parte de los técnicos de la OTI.
- Modificar los parámetros y/o configuración de las computadoras y/o impresoras de la Institución, así como el software y/o sistema operativo instalado (como por ejemplo, cambiar los IPs o darle la capacidad a una computadora para que ésta pueda tener acceso o conexión remota que permita intrusiones no autorizadas a la red de la Institución). Esta acción solo podrá ser realizada por los técnicos de la OTI.



- Conectarse a redes inalámbricas. Esta acción deberá ser realizada exclusivamente por personal autorizado de la OTI.
- b. Cuidados que deben tener los usuarios de los equipos informáticos:
  - Está terminantemente prohibido, ingerir alimentos y/o bebidas cerca de los equipos informáticos, así como, colocar y/o manipular líquidos en su cercanía.
  - Mantener alejados del CPU y monitor, todo elemento electromagnético como imanes, teléfonos, radios etc.
  - Conservar limpio el mouse y utilizarlo sobre un Mouse Pad, verificando que la superficie esté siempre limpia.
  - Ubicar y mantener el equipo alejado del polvo y la luz solar directa. Si cuenta con fundas de protección utilizarlas después de haber apagado completamente el equipo. De darse una remodelación del local o mudanza interna, previamente se debe coordinar con la OTI, a fin de identificar el impacto de dichos trabajos en la ubicación de los equipos y las conexiones de red.
  - Mantener, si por Políticas de Seguridad Institucional, se instalará un fondo o protector de pantalla para los monitores de las computadoras, éste no debe ser modificado o cambiado por el usuario de la computadora u otra persona, salvo autorización de la OTI.
  - Tener en cuenta que cuando deje de usar su computadora o se ausente de su puesto de trabajo, deberá bloquearla y/o apagarla, para evitar que otra persona utilice su cuenta sin su permiso o consentimiento.
  - Dar a los equipos informáticos un uso cuidadoso y apropiado a sus fines, con el objeto de evitar su deterioro e incorrecta utilización.
  - Dar aviso inmediato a su jefe inmediato o al área competente cuando se dañe, deteriore o pierda algún equipo informático del Gobierno Regional de Ucayali (GRU), a fin de que la Gerencia Regional de Administración ordene a quien corresponda el inicio de las investigaciones, de ser el caso.

6.6.2. Para los Mantenimientos del software

El proceso de mantenimiento de software comprende las siguientes acciones:

- a. Revisión de los activos de software instalados en las computadoras del Gobierno Regional de Ucayali (GRU).
- b. Acciones para corregir posibles desviaciones e incumplimientos por parte de los usuarios de la presente Directiva y la Legislación, a fin de mantener la vigencia y aplicabilidad de la Directiva y actualizar sus procedimientos; a manera de evitar su incumplimiento.
- c. Supervisiones no programadas, las mismas que serán informadas al Titular de la unidad orgánica al que pertenece el usuario que incumpliera con alguna norma aquí establecida.

La OTI, de manera inopinada, revisará y supervisará periódicamente el correcto uso del servicio de Internet, debiendo informar a la Oficina de Gestión de las Personas o al Órgano de Control Institucional (OCI), dependiendo de la gravedad, de manera que se tomen las medidas correctivas según sea el caso. El usuario que transgreda lo establecido en la presente Directiva, se le bloqueará la cuenta de red por un determinado plazo y si esta acción fuera reiterativa, se le cancelará el acceso al servicio de internet.



La administración del servicio de Internet, a cargo del personal de la OTI, no ejerce ningún control sobre el contenido de la información proveniente de Internet o de quien la genere. La administración del servicio de Internet, tiene la autoridad para controlar y negar el acceso a sitios Web que violen lo dispuesto en la presente Directiva o interfiera con los derechos de otros usuarios del Gobierno Regional de Ucayali (GRU) a la navegación por Internet.

6.6.3. Para el acceso a la Infraestructura Telefónica VoiP

La OTI proporciona y garantiza la disponibilidad del servicio de telefonía fija sobre la plataforma de VoiP, el mismo que solo debe usarse para fines estrictamente institucionales.

Respecto a los anexos, éstos serán solicitados por el Jefe del órgano al cual pertenece el usuario, mediante el Sistema de Gestión y Control de Recursos Informáticos dirigido a la OTI; la OTI de NO contar con equipos telefónicos IP para ser instalados como anexos, procederá a elaborar informe con las especificaciones técnicas mínimas del equipo a adquirir y se derivará al área usuaria para que inicie su trámite, de contar con equipos en stock se procederá de inmediato a su instalación. Cabe señalar que dichos equipos son de uso exclusivo y es responsabilidad de cada usuario del Gobierno Regional de Ucayali (GRU) ponerlo a buen recaudo durante su uso.

La actualización del Directorio de anexos telefónicos será centralizada en la OTI; para ello, se servirá de la información actualizada que le provean los diferentes órganos. En ese sentido, cada vez que se realice el movimiento físico de una persona entre órganos, unidades orgánicas o cese de la institución, deberá comunicarse dicho movimiento a la OTI mediante correo electrónico a soporte@regionucayali.gob.pe, a fin de realizar el cambio de nombre de anexo y modificación en el Directorio telefónico.

6.7. Mantenimiento del hardware

La OTI, es la encargada de proponer, desarrollar e implementar procesos informáticos, redes de interconexión institucional, así como identificar, evaluar y aprobar nuevas oportunidades de aplicación de tecnologías de información en hardware y software. Además de implementar y conducir el programa de mantenimiento de los sistemas y equipos informáticos, proponiendo acciones orientadas a su modernización.

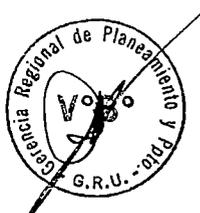
Las solicitudes de soporte técnico informático serán canalizadas vía comunicación telefónica o correo electrónico (soporte@regionucayali.gob.pe). El número del anexo para la gestión de soporte técnico es el N° 1142. Se elaborará el Anexo N° 04 "Bitácora de Soporte Técnico Informático para Equipos de Cómputo" o en su defecto de ser el caso el Anexo N° 05 "Bitácora de Soporte Técnico Informático para Equipos de Impresión", a fin de asegurar el adecuado control de los mantenimientos detectivos, preventivos y correctivos del hardware institucional.

La OTI, y la empresa o persona que ésta determine, en caso se trate de un servicio de outsourcing, son las únicas autorizadas a brindar soporte técnico (reparación y/o mantenimiento) y/o cualquier otra acción que involucre la manipulación de cualquier equipo informático, dentro y/o fuera de las instalaciones del Gobierno Regional de Ucayali (GRU).

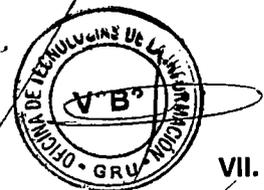
La OTI es responsable de mantener interconectados cada uno de las sedes anexas que se encuentren fuera de la Sede Central, de ser el caso. Además de garantizar el soporte informático correspondiente.

6.8. Propiedad de la información

Se contempla las siguientes normas en relación al usuario que cesa en sus labores o es trasladado a otro órgano, unidad orgánica u órgano desconcentrado:



- 6.8.1 La información contenida en los medios de almacenamiento (discos duros, CD/DVD-ROM, cintas magnéticas y cualquier otro medio), es de propiedad indubitable del Gobierno Regional de Ucayali (GRU).
- 6.8.2 Para aquel que tenga que hacer entrega de cargo o sea destacado a otro órgano o unidad orgánica, deberá hacer entrega del Computador con todos los archivos de información generados hasta la fecha de cese o traslado del usuario, para ello deberá coordinar con el Jefe del área a la cual pertenece y este comunicará al Director de la OTI, a fin de asegurar y validar que dicha entrega no haya sufrido alteraciones o supresiones de información.
- 6.8.3 En atención a la entrega de cargo, el jefe del área podrá solicitar al usuario la grabación de su información en CD-ROM o DVD-ROM, como medio de respaldo (backup). Únicamente se grabará archivos de datos (documentos, hojas de cálculo, presentaciones y gráficos), pero no software ejecutable. Dicho CD o DVD formarán parte de la entrega de cargo.
- 6.8.4 En caso sea desplazado a otra dependencia, el usuario podrá solicitar la transferencia de archivos que necesite en su nuevo puesto, previa aprobación por escrito o correo electrónico del Jefe del órgano de origen y destino.
- 6.8.5 Bajo ninguna circunstancia el usuario está autorizado a retirar de la Institución discos duros con información de trabajo o CD's de backup, debiendo ser autorizado por su Jefe inmediato y validado por la OTI.
- 6.8.6 Está terminantemente prohibido eliminar o adulterar archivos de trabajo concluida su relación con la Institución y/o traslado a otra dependencia, para lo cual el Jefe del órgano de origen deberá informar a la OTI acerca del cese del usuario, de manera de proceder con su respectivo bloqueo y/o desactivación de los servicios y/o recursos informáticos asignados.



**VII. RESPONSABILIDADES**



- 7.1. El seguimiento al cumplimiento de la presente directiva le corresponde a la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI. Así como cualquier consulta o aclaración por parte de los usuarios.
- 7.2. La Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) deberá supervisar el cumplimiento de la presente Directiva, la misma que será revisada anualmente, con la finalidad de realizar mejoras, de ser necesario.
- 7.3. La presente Directiva deberá ser difundida por el Director de OTI a todos los usuarios del Gobierno Regional de Ucayali (GRU).
- 7.4. Todo el personal del Gobierno Regional de Ucayali (GRU) deberá cumplir con lo dispuesto en la presente Directiva. El incumplimiento a la presente Directiva será comunicada formalmente, mediante informe, por parte del Director de la OTI al Jefe de la Unidad Orgánica del usuario responsable de dicho incumplimiento, y a la Oficina de Gestión de las Personas, de ser el caso.
- 7.5. Las Unidades Orgánicas son responsables de comunicar a la OTI cualquier situación que advierta respecto al incumplimiento de la presente directiva.



**VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

- 8.1. El incumplimiento de las disposiciones previstas en la presente Directiva, en la medida que constituyan acciones sancionables conforme al Decreto Legislativo N° 728 - Ley de Productividad y Competitividad Laboral, Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, Ley N° 27815 - Ley del Código de Ética y Ley N°30057 - Ley del Servicio Civil, será sancionado conforme lo establecido en dichas normas y sus respectivos reglamentos.

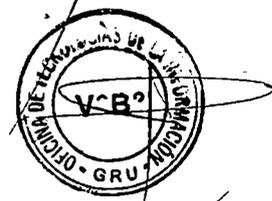


- 8.2. Los formatos aquí indicados serán automatizados progresivamente por parte de la OTI, a fin de que sean llenados electrónicamente, en resguardo de las medidas de ecoeficiencia y buenas prácticas.
- 8.3. Para el caso de las Sedes Desconcentradas y/o Descentralizadas como Direcciones Regionales, UGELES, Gerencias Territoriales, la implementación será progresiva y dependiendo de una evaluación situacional a cargo de la OTI del Gobierno Regional de Ucayali (GRU); a fin de validar la existencia de las condiciones tecnológicas, y que cuenten con los recursos informáticos adecuados.
- 8.4. Todo aquello que no se encuentre contemplado en la presente Directiva, será resuelto por la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI. Así mismo, la OTI será la encargada de elaborar una lista de aquellas situaciones no contempladas en esta directiva, de manera de considerarlas en una futura actualización.



**IX. ANEXOS**

- ANEXO N° 01: Formato de Compromiso de Sujeción a las Normas para la Administración y Uso correcto de los Recursos Informáticos en el Gobierno Regional de Ucayali.
- ANEXO N° 02: Formato de Declaración de Confidencialidad de Información.
- ANEXO N° 03: Guía de Atención al Usuario
- ANEXO N° 04: Bitácora de Soporte Técnico de Equipo de Cómputo.
- ENEXO N° 05: Bitácora de Soporte Técnico de Equipo de Impresión.
- ANEXO N° 06: Glosario de Términos.



**ANEXO 01**  
**FORMATO DE COMPROMISO DE SUJECCIÓN A LAS NORMAS PARA LA**  
**ADMINISTRACIÓN Y USO CORRECTO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS EN**  
**EL GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI - GRU**

Esta declaración deberá ser llenada a mano y con letra de imprenta por parte del solicitante

Por el presente documento, yo  
 .....identificado con  
 DNI N°....., con el cargo de (de ser el  
 caso),.....en el Gobierno Regional de  
 Ucayali - GRU, declaro bajo juramento que tengo pleno conocimiento de las  
 disposiciones establecidas en la "Directiva para la Gestión y Control de los Recursos y/o  
 Servicios Informáticos del Gobierno Regional de Ucayali - GRU", asumiendo el  
 compromiso de sujetarme a la citada norma, bajo responsabilidad.

Asimismo, declaro tener pleno conocimiento que este documento, debidamente  
 firmado y visado, formará parte de mi información personal, entendiendo que podría  
 ser sancionado de dar mal uso a los recursos y servicios informáticos, antes señalados.

Pucallpa,.....de.....de 20.....

-----  
 (Firma)



**ANEXO N° 02**

**FORMATO DE DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN**

Esta declaración deberá ser llenada a mano y con letra de imprenta por parte del solicitante

YO,....., identificado con DNI N°  
....., con domicilio legal en:

.....,  
actualmente laborando en la Gerencia/Sub  
Gerencia/Oficina/Área/Programa/Proyecto/Dirección de  
..... del Gobierno Regional de Ucayali -  
GRU, declaro de forma voluntaria, que me comprometo y acepto a:

- 1) No manipular y/o divulgar información que por razones de trabajo llegue a conocer.
- 2) No extraer ni distribuir en ninguna de sus formas información que por razones de trabajo llegara a conocer.
- 3) No generar comentarios negativos de la información que por razones de trabajo llegara a conocer.
- 4) En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las responsabilidades administrativas y/o penales que pudiera ocasionar a consecuencia de mis actos.

Declaro que la presente declaración la formulo de forma libre y consciente, sin haber sido coaccionado o presionado para formularla, por lo que en señal de conformidad imprimo mi firma, en..... a los..... días del mes..... del año 20.....

-----  
(Firma)



Anexo N°03 - GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Usuario: \_\_\_\_\_ Unidad Organica: \_\_\_\_\_

A.- Área de Atenciones

- 1. Mantenimiento y reparación de equipos de cómputo:
- 2. Backups:
- 3. Soporte Técnico Hardware y Software:
- 4. Administración de las Comunicaciones de Telefonía y Redes:
- 5. Instalación de software:


B.- Problema: \_\_\_\_\_

C.- Diagnóstico y Evaluación: \_\_\_\_\_

D.- Solución: \_\_\_\_\_

Fecha:

Firma del Tecnico:

Firma del Usuario:

--	--	--





**ANEXO N° 04**  
**BITACORA DE SOPORTE TECNICO DE**  
**EQUIPO DE COMPUTO**

Servicio de Soporte Técnico  
Oficina de Tecnologías de la Información  
GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI



Fecha de Recibido:		Fecha de Entrega:		No. Reporte:			
<b>Datos del Técnico Responsable</b>							
Nombres y Apellidos:				Sede Institucional:			
Unidad Orgánica:				Firma Técnico: _____			
<b>Datos del Usuario Institucional</b>							
Nombres y Apellidos:				Sede Institucional:			
Unidad Orgánica Asistida:				Firma de Usuario: _____			
<b>Descripción del Equipo Asistido</b>							
Tipo de Equipo	Marca y Modelo	Serie	Sistema Operativo	Procesador	Memoria RAM	Tarjeta Madre	Código Patrimonial
<b>Diagnóstico del Equipo</b>							
Fallo		Causa			Solución		
<b>Observaciones</b>							

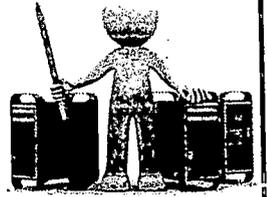




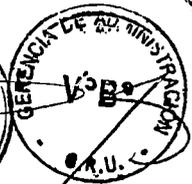
GOBIERNO REGIONAL DE  
**Ucayali**  
*¡Región Productiva!*

**ANEXO N° 05**  
**BITACORA DE SOPORTE TECNICO DE**  
**EQUIPO DE IMPRESION**

Servicio de Soporte Técnico  
Oficina de Tecnologías de la Información  
GOBIERNO REGIONAL DE UCAAYALI



Fecha de Atención:		Fecha de Entrega:		No. Reporte:		
<b>Datos del Técnico Responsable</b>						
Nombres y Apellidos:				Sede Institucional:		
Unidad Orgánica:				Firma Técnico: _____		
<b>Datos del Usuario Institucional</b>						
Nombres y Apellidos:				Sede Institucional:		
Unidad Orgánica asistida:				Firma de Usuario: _____		
<b>Descripción del Equipo Asistido</b>						
Tipo de Equipo	Marca	Modelo	Serie	Tóner	IP	Código Patrimonial
<b>Diagnóstico del Equipo</b>						
Fallo	Causa			Solución		
<b>Observaciones</b>						



## **ANEXO N°06**

### **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Access Point.**- Punto de acceso inalámbrico. Es un equipo tecnológico, dispositivo de red, que interconecta equipos de comunicación inalámbricos y equipos móviles.

**Antivirus.**- Programa cuya función es detectar y eliminar todo tipo de malware como virus, troyanos, gusanos, etc. que afectan el normal funcionamiento de las computadoras y/o red de cómputo.

**Aplicaciones.**- Son los programas informáticos diseñados como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.

**Backup.**- Palabra del inglés que significa "copia de seguridad" o "copia de respaldo". En tecnologías de la información e informática es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso que se pierdan o dañen lo datos originales.

**Chats.**- Canales de charla en tiempo real presentes en numerosas páginas Web.

**Computador personal.**- Computadora asignada al usuario para el desarrollo exclusivo de las tareas encomendadas para el cumplimiento de sus labores en el SERFOR.

**CPU.**- Abreviación del inglés "Central Processing Unit", Unidad Central de Proceso. Es una abreviatura que hace referencia a la parte de una computadora en la que se encuentran los elementos que sirven para procesar datos.

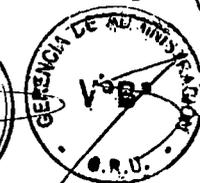
**Cuenta de red.**- Es el usuario de acceso al dominio del SERFOR y por ende brinda acceso a los recursos informáticos ofrecidos mediante la red interna de datos.

**Estandarización.**- Proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera standard o previamente establecida.

**Extensión de archivos.**- Es un grupo de letras o caracteres que acompañan al nombre del archivo (luego del punto '.') que sirve para identificar su formato o el tipo de archivo que es. Ejemplo: Presentación.ppt, oficio.doc, etc.

**Hardware.**- Conjunto de elementos físicos que conforman una computadora o un sistema informático.

**IP.**- Del inglés "Internet Protocol" (Protocolo de internet). Es un número o dirección que identifica un dispositivo informático red (computadora, impresora, router, tablets, etc...) dentro de una. Esta identificación es irrepetible en una misma red.



**Newsgroup**.- Grupo de discusión sobre un tema determinado, en Internet u otras redes. Hay literalmente miles de newsgroups en Internet que cubren cada tema.

**Malware (Software malicioso)**.- Es un término que hace referencia a una variedad de software hostil, intrusivo o molesto, comúnmente denominados virus, troyanos, aunque involucran muchos más. Este tipo de programas afectan el normal funcionamiento de las computadoras y/o red de cómputo.

**Mecanismos de control**.- Se refiere, en la presente directiva, a un conjunto de medidas que permitirán manejar y distribuir de forma adecuada los recursos informáticos.

**Medio de difusión**.- Se refiere a cualquier medio que permita la distribución de la información a otros destinos, dentro y fuera del SERFOR:

**Mouse Pad**.- Accesorio que se coloca debajo del Mouse o Ratón, permitiendo mayor comodidad y limpieza en su utilización.

**Operatividad**.- En la presente directiva, es la capacidad para realizar una función, de los equipos y sistemas de información.

**Recursos compartidos o carpetas compartidas**.- Su función es básicamente igual que una carpeta normal, pero con la diferencia de que su contenido será accesible por otros los usuarios que cuenten con el permiso de acceso.

**Recursos informáticos**.- Son todos los componentes de hardware, software, comunicaciones y servicios que son necesarios para el buen funcionamiento y optimización del trabajo con medios tecnológicos.

**Red Interna del GRU**.- Es una red privada cuyos recursos sólo están disponibles para el personal del GRU.

**Router**.- Dispositivo de red que permite la distribución de la información por la ruta adecuada a través de la red interna y externa.

**Seguridad de la Información**.- Es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones para los sistemas tecnológicos, las cuales permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de datos.

**Servidor**.- En una red, se denomina servidor a una computadora compartida por múltiples usuarios. Existen servidores de datos, servidores de archivos, servidores de impresión, etc. Los servidores son computadoras de gran potencia que se encuentran



a disposición de los usuarios. Cuando los usuarios de internet se intercomunican, en realidad, lo hacen a través de los Servidores.

**Software.-** Conjunto de programas, documentos, procesamientos y rutinas asociadas con la operación de un sistema de computadoras; es decir, la parte intangible o lógica de una computadora.

**SPAM.-** Por SPAM podríamos entender una práctica de promoción de una página web o de un producto mediante el envío masivo de mensajes de correo electrónico a receptores que no han pedido recibir esta información.

**Switch.-** Dispositivo de red que permite la distribución de la información a través de la red interna y externa.

**UPS.-** Esta palabra proviene del inglés "Uninterruptible Power Supply" o Sistema de Alimentación Ininterrumpida. El mismo que sirve para evitar el apagado intempestivo de los equipos informáticos antes un corte eléctrico.

**USB Modem.-** Dispositivo que permite conectar la computadora personal o laptop a Internet desde cualquier sitio.

**WiMAX.-** Interoperabilidad para el Acceso a Microondas. Es una forma de transmitir datos usando microondas de radio. Usada para acceder a internet de forma inalámbrica en un área determinada.

**Usuario.-** llámese así al personal del GRU que hace uso de los recursos informáticos.

**Licencia.-** Documento obtenido por la compra de un bien informático, cuya posesión faculta la instalación y uso de software o programa de computadora y establece las reglas básicas para su utilización y sus limitaciones.

**Recursos Informáticos.-** Es el equipamiento de hardware tales como: computadoras, servidores, impresoras, escáneres, etc., y Herramientas de Software ya sean éstos programas de terceros, herramientas de internet o software desarrollados dentro de una organización.

