Manual de Procedimientos

Tecnologías de la información

ROL	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Zico Alexis Yacila Espinoza	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información	Oefa Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental Firmado digitalmente por: YACILA ESPINOZA Zico Alexis FAU 20521286769 soft Cargo: Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información Lugar: Sede Central - Lima\Lima\Jesus Maria Motivo: Soy el autor del documento
Revisado por:	Elvis Romel Palomino Pérez	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Oefa Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental Firmado digitalmente por: PALOMINO PEREZ Elvis Romel FAU 20521286769 soft Cargo: Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto Lugar: Sede Central - Lima\Lima\Jesus Maria Motivo: Soy el autor del documento
	Gonzalo Pinto Bazurco Mendoza	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	Oefa Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental Firmado digitalmente por: PINTO BAZURCO MENDOZA Gonzalo FAU 20521286769 soft Cargo: Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica Lugar: Sede Central - Lima\Lima\Jesus Maria Motivo: Soy el autor del documento
Aprobado por:	Miriam Alegría Zevallos	Gerenta General	Oefa Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental Firmado digitalmente por: ALEGRIA ZEVALLOS Miriam FAU 20521286769 soft Cargo: Gerenta General Lugar: Sede Central - Lima\Lima\Jesus Maria Motivo: Soy el autor del documento

CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems	Descripción del cambio	Versión	Fecha de publicación
1	-	Versión inicial del documento	00	31/12/2019[1]
2	Todos	- Incorporación de normas en la base legal. - Incorporaciones de definiciones. - Modificación en el inventario del proceso. - Modificación de la ficha de proceso. - Modificación de la ficha técnica de indicador de desempeño.	01	09/06/2021[2]
3	Todos	- Incorporación de normas en la base legal. - Modificación en el inventario del proceso. - Cambio en la interrelación del proceso. - Modificación de la ficha de proceso. - Modificaciones de los procedimientos: PA0301, PA0302, PA0303, PA0304 y PA0305. - Incorporación del procedimiento PA0306 “Gestión de Riesgos de Seguridad de Información”.	02	27/05/2022[3]
4	***Todos***	- ***Incorporación de normas en la base legal.*** - ***Incorporación de definiciones.*** - ***Modificaciones de los procedimientos: PA0301, PA0302, PA0303, PA0304, PA0305 y PA0306.***	***03***	***22/12/2022[4]***

[1] Aprobado mediante la Resolución de Gerencia General N° 075-2019-OEFA/GEG de fecha 31 de diciembre de 2019.

[2] Modificado mediante la Resolución de Gerencia General N° 051-2021-OEFA/GEG de fecha 9 de junio de 2021.

[3] ***Modificado mediante Resolución de Gerencia General N° 0063-2022-OEFA/GEG del 26 de mayo de 2022.***

[4] ***Modificado mediante Resolución de Gerencia General N° 00114-2022-OEFA/GEG del 22 de diciembre de 2022.***

ÍNDICE

1. Introducción 5
2. Objetivo 7
3. Alcance 7
4. Base Legal 7
5. Definiciones 8
6. Mapa de Procesos 13
7. Interrelación del Proceso 14
8. Inventario del Proceso 15
9. Anexos 16

1. Introducción

La *"Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública"*, aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, tiene como objetivo orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país. La política establece la *"Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional"* como uno de sus pilares centrales, la cual tiene como objetivo identificar y priorizar los procesos que agreguen valor a los productos y servicios que estén destinados a los usuarios.

En ese marco, mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 012-2018-OEFA/PCD, se modificó el Mapa de Procesos del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA[5]**.**

Asimismo, a través de la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 077-2018-OEFA/PCD, modificada por las Resoluciones de Gerencia General números 043-2019-OEFA/GEG, 024, 061-2020-OEFA/GEG, 021, 054 y 071-2021-OEFA/GEG, se aprueba el Manual de Procedimientos "Innovación y Gestión por Procesos", el cual constituye una herramienta fundamental para la modernización de la gestión del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, que regula, entre otros, el Procedimiento PE0202 *"Elaboración, aprobación, difusión y actualización de manual de procedimientos"*.

Luego de ello, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP *"Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública"*, la cual constituye una herramienta de obligatorio cumplimiento para la implementación de la gestión por procesos en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.

A través de la Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM: (i) se modifica el Artículo 1° de la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM; y, (ii) deja sin efecto los Artículos 2°, 5° y 5-A° de la Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, disponiendo que las funciones del Comité de Gestión de Seguridad de la Información sean asumidas por el Comité de Gobierno Digital; modificando, por tanto, la conformación de los miembros del Comité de Gobierno Digital, así como sus funciones.

Por otro lado, el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. Asimismo, a través del Decreto Supremo N° 157-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, cuyo objeto es la de regular el Sistema Nacional de Transformación Digital, estableciendo los procesos, mecanismos, procedimientos, normas, medidas e instrumentos para su organización y funcionamiento, de conformidad con el Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.

Asimismo, el Subnumeral 111.3 del Artículo 111° del Reglamento, establece que el/la Oficial de Seguridad Digital es el responsable de coordinar la implementación y mantenimiento del SGSI en la Entidad, atendiendo las normas en materia de seguridad digital, confianza digital y gobierno digital.

Mediante la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 00067-2022-OEFA/PCD del 11 de noviembre del 2022 se modifica el Artículo 2° de la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 00020-2022-OEFA/PCD se designa al Oficial de Seguridad y Confianza Digital Titular y el Alterno.

[5] El cual fue aprobado mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 065-2015-OEFA/PCD y modificado mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 080-2016-OEFA/PCD.

Como parte del proceso de implementación del Sistema de Seguridad de la Información (SGSI) se ha considerado realizar la actualización como parte de la mejora continua a los procedimientos e instructivos de la Oficina de Tecnologías de la Información.

En esa perspectiva, se diseña el presente Manual de Procedimientos *"Tecnologías de la Información"*, el cual tiene como propósito desarrollar los procesos y procedimientos de: *(i)* formulación e implementación de proyectos tecnológicos; *(ii)* desarrollo y mantenimiento de sistemas de información; (*iii)* atención de solicitud de servicio de tecnologías de la información; *(iv)* monitoreo y mantenimiento de la infraestructura de tecnologías de la información; *(v)* monitoreo y control de la seguridad informática; y, (vi) gestión de riesgos de seguridad de información, con la finalidad de optimizar los procedimientos de la Tecnología de la Información en el OEFA.

2. Objetivo

Brindar a los órganos y unidades orgánicas del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, un documento descriptivo que provea información relevante sobre el proceso "*Tecnologías de la Información"*, a fin de contribuir a una mejor toma de decisiones para una gestión más efectiva.

3. Alcance

El presente documento es de aplicación obligatoria para los/las servidores/as civil/es que laboran en la Oficina de Tecnologías de la Información; así como a los órganos y unidades orgánicas involucradas en los procedimientos que este contiene.

4. Base legal

4.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
4.2. Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública.
4.3. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
4.4. Decreto de Urgencia N° 007-2020-PCM, Decreto de Urgencia que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
4.5. Decreto Legislativo N° 1353, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses.
4.6. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
4.7. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
4.8. Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.
4.9. Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
4.10. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
4.11. Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.
4.12. Decreto Supremo N° 019-2017-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses.
4.13. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
4.14. Decreto Supremo N° 157-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital*.*
4.15. Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueban la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública.
4.16. Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana *"NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición"*, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
4.17. Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana *"NTP ISO/IEC 12207:2016-Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de*

vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

4.18. Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública.

4.19. Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital.

4.20. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica *"Implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública"*.

4.21. ***Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.***

4.22. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 012-2018-OEFA/PCD, que modifica el Mapa de Procesos del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, aprobado mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 065-2015-OEFA/PCD.

4.23. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 071-2018-OEFA/PCD que conforma el Comité de Gobierno Digital del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.

4.24. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 077-2018-OEFA/PCD, que aprueba el Manual de Procedimientos *"Innovación y Gestión por Procesos"*.

4.25. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 0024-2021-OEFA/PCD, que aprueba la *"Política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del OEFA"*.

4.26. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 00020-2022-OEFA/PCD, que aprueba la designación y funciones del Oficial de Seguridad y Confianza Digital del OEFA.

4.27. Resolución de Gerencia General N° 051-2020-OEFA/GEG, que aprueba las *"Políticas Específicas de Seguridad de la Información del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA"*, vinculadas a la implementación 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"*, aprobada por la Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, modificada por las Resoluciones Ministeriales números 166-2017-PCM y 087-2019-PCM.

4.28. ***Resolución de Gerencia General N° 00092-2022-OEFA/GEG, que conforma el Equipo de Respuesta ante incidentes de seguridad digital del OEFA.***

Las referidas normas incluyen sus modificatorias.

5. Definiciones

Para la adecuada aplicación del Manual de Tecnologías de la Información se deben considerar las siguientes definiciones:

5.1. Acuerdo de niveles de servicio: Acuerdo escrito entre un/a proveedor/a de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.

5.2. Activo del servicio: Todo recurso o capacidad que puede contribuir a la entrega de un servicio de tecnología de la información.

5.3. *Activo de información:* Conocimientos o datos que tienen valor para la Institución, viene a ser lo que una entidad valora y por lo tanto debe proteger. Estos pueden ser: los datos creados o utilizados por un proceso del OEFA, recursos o documentación (digital, papel u otro medio).

5.4. Ambiente de desarrollo: Conjunto de procedimientos y herramientas que se utilizan para desarrollar un código fuente o un programa. Este término se puede utilizar como sinónimo de entorno de desarrollo integrado (IDE), que es la herramienta de desarrollo de software utilizado para escribir, generar, probar y depurar un programa.

5.5. Ambiente de producción: Entorno de producción de un proyecto de desarrollo de software. Es el espacio donde ocurren todas las transacciones de los usuarios, cubre la mayor parte de necesidades del proyecto o mantenimiento del software.

5.6. **Ambiente de pruebas:** Entorno cerrado que aísla los cambios en el código, luego de la verificación y validación de software se cambia a un entorno de producción o entorno de edición, en el contexto del desarrollo de software o desarrollo web.

5.7. ***Amenaza:*** Causa potencial no deseada que daña o puede resultar en daño al sistema, a la entidad o a sus activos. Una amenaza puede ser accidental o intencional.

5.8. ***Análisis de riesgos:*** Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo.

5.9. **Aplicativo de Mesa de Ayuda**: Sistema informático en el cual el/la operador/a registra los requerimientos de los/las usuarios/as de servicios informáticos.

5.10. ***Área Usuaria: Órganos, unidades orgánicas, coordinaciones y unidades funcionales establecidas por Resolución por la Alta Dirección del OEFA.***

5.11. **Áreas del OEFA:** Órganos, unidades orgánicas, coordinaciones y unidades funcionales establecidas por la Presidencia del Consejo Directivo del OEFA y unidades funcionales establecidas por la Gerencia General.

5.12. **Atributos de los activos de información*:*** Características o propiedades de un activo de información utilizados para documentar o evaluar el activo de información.

5.13. **Base de datos:** Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. Los programas denominados sistemas gestores de bases de datos, abreviado SGBD (del inglés Database Management System o DBMS), que permiten almacenar y posteriormente acceder a los datos de forma rápida y estructurada.

5.14. **Banco de datos personales:** Conjunto organizado de datos personales, automatizado o no, independientemente del soporte, sea este físico, magnético, digital, óptico u otros que se creen, cualquiera fuere la forma o modalidad de su creación, formación, almacenamiento, organización y acceso.

5.15. **Ciberseguridad**: Práctica de defender las computadoras, los servidores tecnológicos, los dispositivos móviles, los sistemas electrónicos, las redes y los datos de ataques maliciosos. Se subdivide en categorías tales como: seguridad de red, seguridad de las aplicaciones, seguridad de la información, seguridad operativa, recuperación ante desastres y la continuidad de operación.

5.16. ***Ciclo de vida del activo de información:*** Etapas por las que pasa un activo de información, desde su generación o recopilación, hasta su almacenamiento permanente o destrucción.

5.17. **Confidencialidad:** Propiedad que determina que la información no esté disponible, ni sea divulgada a personas o procesos no autorizados.

5.18. **Control:** Actividad, procedimiento, documento, política, equipo, entre otros, que permite reducir el riesgo.

5.19. **Control correctivo**: Acción que corrige total o parcialmente el impacto de una amenaza.

5.20. **Control detectivo**: Acción que detecta la ocurrencia de una amenaza. Supone que la amenaza ya se ha materializado, pero que por sí misma no corrige, detiene o mitiga el efecto.

5.21. **Control preventivo:** Acción que se encuentra involucrada dentro de los procesos y tienen como propósito evitar la ocurrencia y frecuencia de una amenaza.

5.22. **Custodio del activo de información:** Es una parte designada de la entidad, un cargo, proceso, o grupo de trabajo encargado de hacer efectiva la seguridad de los activos de

información definidos por el propietario*.*

5.23. Datos personales: Información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados.

5.24. *Debilidad: es un defecto o vulnerabilidad sobre un activo o un control de información que puede dejarlo expuesto ante una amenaza.*

5.25. Disponibilidad: Propiedad que asegura que los usuarios autorizados tienen acceso a la información cuando la requieran.

5.26. Dueño del riesgo: Director/a, Subdirector/a, Jefe/a y Coordinador/a de un área del OEFA con la responsabilidad y autoridad para administrar un riesgo encontrado en los activos de información de su proceso.

5.27. Evaluación de riesgos: Proceso de comparar los resultados del análisis de riesgo con los criterios de riesgo para determinar si el riesgo y/o su magnitud es aceptable o tolerable.

5.28. Evento: Ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias. Un evento puede ser una o más instancias y puede tener varias causas, también puede consistir en algo que no sucede o puede ser referido como un "incidente" o "accidente".

5.29. Evento de seguridad de la información: Ocurrencia identificada de un sistema o servicio que determine una posible infracción de la Política de Seguridad de la Información o falla de los controles, o una situación previamente desconocida que pueda ser relevante para la seguridad de la información.

5.30. Fuente de amenaza: Elemento o conjunto de elementos que tienen el potencial de aumentar la posibilidad de ocurrencia de una amenaza.

5.31. Gestión integral de riesgos: Proceso de identificación, medición, control, monitoreo, evaluación, retroalimentación y optimización de todas las situaciones que representan riesgos para la entidad.

5.32. *Gestión de cambio: Práctica de TI diseñada para minimizar las interrupciones en los servicios de TI mientras se realizan cambios en sistemas o en los servicios. Un cambio es agregar, modificar o eliminar cualquier cosa que pueda repercutir directa o indirectamente en los servicios.*

5.33. Gobierno digital: Uso Estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital.

5.34. Impacto: Resultado o efecto de un evento. El impacto de un evento puede ser positivo o negativo sobre los objetivos del OEFA

5.35. Incidente: Interrupción no planificada o reducción de la calidad de un servicio de tecnología de la información.

5.36. Integridad: Propiedad de salvaguardar que la información no sufra alteraciones conservando su exactitud.

5.37. *Líder del área usuaria: Servidor/a civil designado/a por el/la Jefe/a o Director/a del área usuaria quien consolida los cambios a nivel funcional de las aplicaciones. También es identificado como líder usuario/a.*

5.38. Manual de procedimientos: Documento descriptivo que detalla las acciones que realiza el OEFA, tiene carácter instructivo e informativo. Permite la comprensión de todos/as los/las involucrados/as

5.39. Mapa de procesos: Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos.

5.40. Oficial de Seguridad y Confianza Digital: Rol asignado a un/a servidor/a civil con la finalidad de supervisar que las acciones de implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información sean conformes a la NTP ISO/IEC 27001:2014.

5.41. Probabilidad: Posibilidad de que un evento determinado ocurra en un periodo de tiempo dado.

5.42. *Problema: Causa desconocida de uno o más incidentes, un incidente que no tiene su causa raíz identificada acaba transformándose un problema.*

5.43. Propietario de activo de información: Alta Dirección, Director/a o Jefe/a de un órgano del OEFA que en atención a sus funciones se le ha asignado la responsabilidad de gestionar un activo de información. El término “propietario” no comprende el derecho de propiedad sobre el activo de información.

5.44. Proyecto tecnológico: Creación, modificación o adaptación de un producto específico gracias al empleo de la tecnología. El producto tecnológico, que es el resultado del proceso, tiene como función satisfacer una necesidad, demanda o servicio. Se realiza a nivel de infraestructura, desarrollo de sistemas de información; y, servicios de tecnologías de información.

5.45. Proceso: Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

5.46. Procesos de apoyo: Procesos relacionados a brindar apoyo o soporte a los procesos operativos o misionales.

5.47. Requisitos: Conjunto de criterios o condiciones que deben cumplirse de acuerdo a las especificaciones del usuario.

5.48. Requisitos funcionales: Comportamientos o función particular de un sistema o software cuando se cumplen ciertas condiciones.

5.49. Requisitos no funcionales: Requisitos que imponen restricciones en el diseño o la implementación del sistema, por ejemplo: restricciones en el diseño o estándares de calidad.

5.50. Requisitos operacionales: Requisitos mínimos del sistema netamente operativos que son utilizados para mecanismos de backup, restauración y herramientas existentes para monitorizar el sistema.

5.51. Responsable de activo de la información: Servidor/a civil del área que cuente con la responsabilidad asignada y aprobada por la dirección para controlar todo el ciclo de vida de un activo en su proceso. El responsable identificado no necesariamente tiene derechos de propiedad del activo.

5.52. Riesgo: Efecto de la incertidumbre, posibilidad de ocurrencia de un evento adverso que afecte negativamente el logro de los objetivos del OEFA.

5.53. Riesgo de seguridad de la información: Probabilidad de que una amenaza logre concretarse aprovechando una vulnerabilidad y generando un impacto en el acceso o disponibilidad de la información de la entidad que impide o retarda el logro de los objetivos.

5.54. Riesgo inherente: Aquel riesgo propio de la actividad y/o de sus componentes.

5.55. Riesgo residual: Suceso o circunstancia indeterminada que permanece como proyectado después de que se implementen las acciones de control adicionales y su seguimiento.

5.56. Seguridad digital: Estado de confianza en el entorno digital que resulta de la gestión y aplicación de un conjunto de medidas proactivas y reactivas frente a los riesgos que afectan la seguridad de las personas, la prosperidad económica y social, la seguridad y los objetivos nacionales en dicho entorno. Se sustenta en la articulación con actores del sector público, sector privado y otros quienes apoyan en la implementación de controles, acciones y medidas.

5.57. Seguridad de la Información: Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

5.58. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI): Conjunto de elementos interrelacionados o interactuantes (estructura organizativa, políticas, planificación de actividades, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos) que utiliza una organización para establecer una política y unos objetivos de seguridad de la información y alcanzar dichos objetivos, basándose en un enfoque de gestión del riesgo y de mejora continua.

5.59. Tecnologías digitales: Aquellas tecnologías de la información y de comunicación, incluidos internet y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital, incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones aplicables a la materia de gobierno digital.

5.60. Tratamiento de riesgo: Proceso mediante el cual la entidad define qué estrategia va a ejecutar para abordar un riesgo.

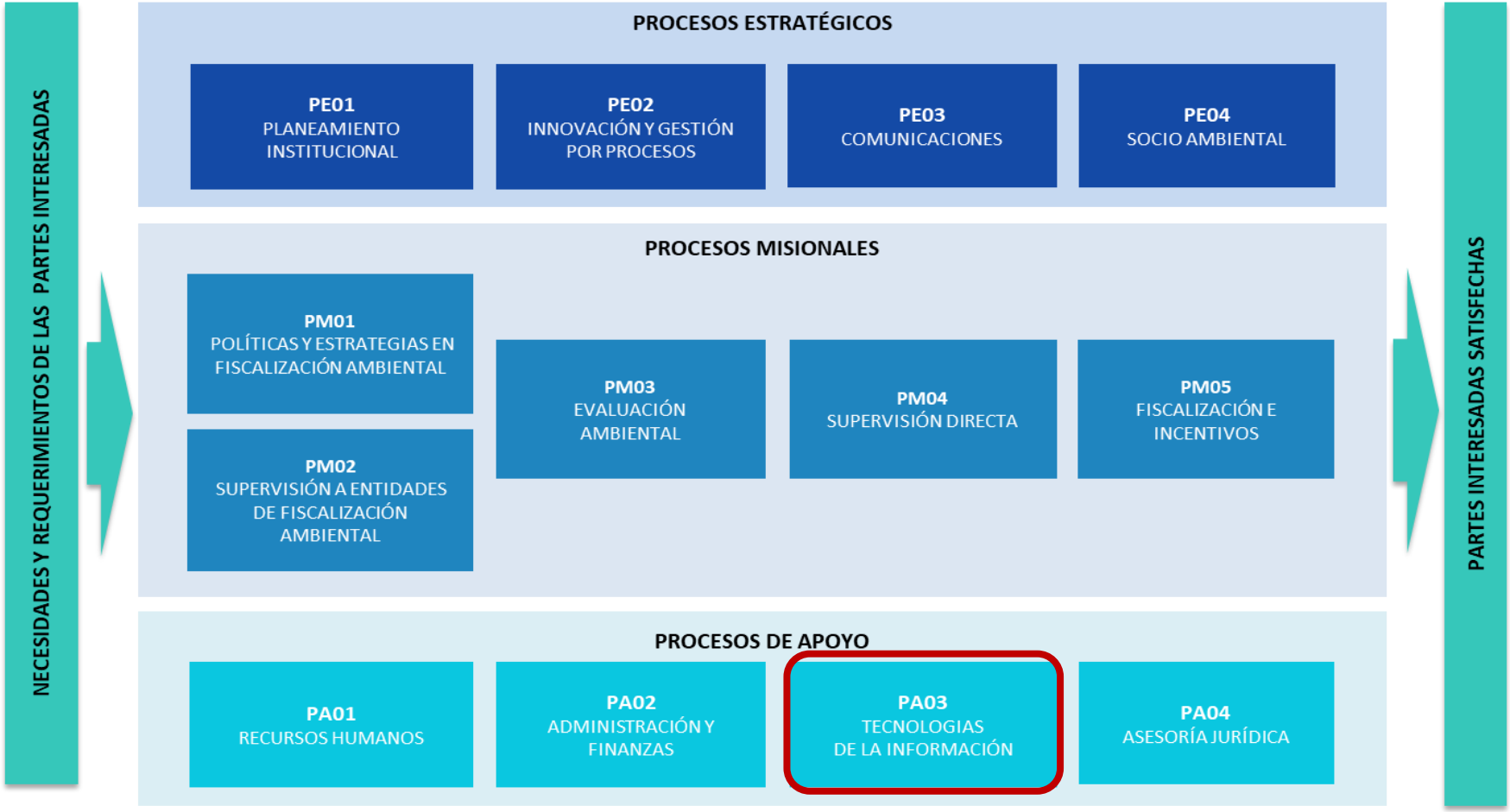
5.61. Vulnerabilidad: Debilidad o ausencia de control que puede ser explotada por una amenaza. Son características de una vulnerabilidad el hecho de que por sí sola no causa daños y, por otro lado, si no es administrada, permitirá que una amenaza genere un daño o perjuicio.

5.62. Servicio de Tecnología de la Información: Servicio entregado por el/la proveedor/a de servicios de Tecnología de la Información - TI, a uno o más clientes. Un servicio de TI se soporta por la combinación de procesos, personas y tecnología; así como los procesos de negocio según los objetivos de niveles de servicio definidos en los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS).

5.63. Solicitud de Servicio: Requerimiento formal de un/a usuario/a para la provisión de un servicio; ya sean, información o consejo, para restablecer una contraseña, instalación de PC para un/a nuevo/a colaborador/a; entre otros. Las solicitudes de servicio son estandarizadas de tal forma que los tiempos para entregarlas son comprometidos en los ANS.

5.64. Usuario/a: Servidor/a civil, contratista, tercero/a contratado/a, practicante pre-profesional, practicante profesional y secigrista, que tenga vínculo laboral o contractual con la Entidad; o, se encuentre en alguna modalidad formativa, según corresponda; y, use habitualmente el hardware y software brindados por el OEFA.

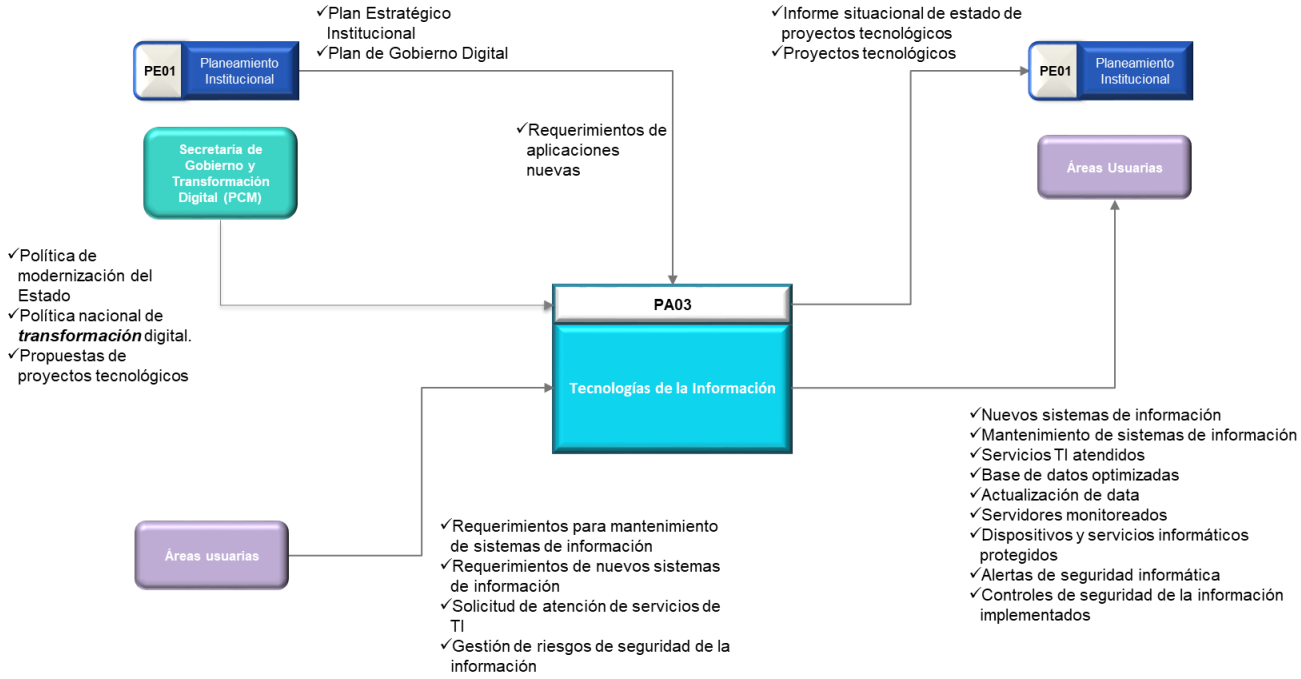
6. Mapa de procesos



Modificado por la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 012-2018-OEFA/PCD
de fecha 02 de febrero de 2018

7. Interrelación del proceso

ELEMENTO DE ENTRADA PROCESO CLIENTE



8. Inventario del proceso

Tipo de Proceso	Código de proceso	Nombre del proceso	Dueño del proceso	Productos	Código de Procedimiento	Procedimiento
Apoyo	PA03	Tecnologías de la Información	Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información	Proyecto tecnológico implementado	PA0301	Formulación e implementación de proyecto tecnológico
				Desarrollo de nuevos sistemas de Información Mantenimiento de sistemas de información	PA0302	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información
				Servicios de tecnologías de información	PA0303	Atención de solicitud de servicio de tecnologías de la información
				Servicios de infraestructura tecnológica	PA0304	Monitoreo y mantenimiento de la infraestructura de tecnologías de la información
				Controles de seguridad informática implementados	PA0305	Monitoreo y control de seguridad informática
				Matriz de riesgos de seguridad de información Informe de seguimiento de la Matriz de riesgos de seguridad de información	PA0306	Gestión de riesgos de seguridad de información

9. Anexos

Anexo 01: Ficha Técnica del Proceso

Anexo 02: Ficha de indicador de desempeño

Anexo 03: Procedimientos

- Ficha técnica de procedimiento
- Diagrama de flujo
- Formatos
- Instructivos
- Anexos

Anexo 01

Ficha Técnica del Proceso

Oefa Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental	**FICHA TÉCNICA DE PROCESO**

NOMBRE DEL PROCESO	Tecnologías de la Información	**CÓDIGO**	PA03
TIPO DE PROCESO	Apoyo		
DUEÑO DEL PROCESO	Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información.		
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer procedimientos que permitan dar continuidad a los servicios de tecnologías de la información (TI) ofrecidos a los/las usuarios/as internos/as, externos/as y administrados.		
INDICADORES DE DESEMPEÑO	- Porcentaje de proyectos tecnológicos implementados. - Porcentaje de las solicitudes de servicio de tecnologías de la información atendidas dentro del plazo establecido en el acuerdo de nivel de servicio (ANS). - Porcentaje de satisfacción de las solicitudes de servicio de tecnologías de la información atendidas. - Porcentaje de cumplimiento de acciones de gestión de riesgos de seguridad de la información. - Porcentaje de cumplimiento de acciones de gestión de oportunidades de seguridad de la información.		

PROVEEDOR	**ELEMENTO DE ENTRADA**	**PRODUCTO**	**PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO**
Proceso ***PE01*** Planeamiento Institucional Secretaría de Gobierno ***y Transformación*** Digital (PCM)	- Plan Estratégico Institucional. - Plan de Gobierno Digital	- Informe de avance de implementación de proyectos tecnológicos.	Proceso ***PE01*** Planeamiento Institucional Secretaría de Gobierno ***y Transformación*** Digital (PCM)
Secretaría de Gobierno ***y Transformación*** Digital (PCM)	- Política Nacional de ***Transformación*** Digital	- Proyectos tecnológicos implementados.	Áreas usuarias
Áreas usuarias	- Ficha de proyecto de tecnológico - Acta de requerimiento - Solicitud de mantenimiento de sistema de información	- Proyectos tecnológicos implementados. - Desarrollo de nuevos sistemas de información - Mantenimiento de sistemas de información	
Áreas usuarias	- Solicitud de atención de servicios de TI.	- Servicios de tecnologías de información - Servicios de infraestructura tecnológica - Controles de seguridad informática implementados	Áreas usuarias
Áreas usuarias	Mapa de Procesos	- Matriz de riesgos de seguridad de información - Informe de seguimiento de la Matriz de riesgos de seguridad de información	Gerencia General Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Oefa Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental	**FICHA TÉCNICA DE PROCESO**

CONTROL DEL PROCESO
- Revisión de avances de la implementación de los proyectos. - Revisiones diarias de cierre de tickets para la atención de servicios de TI a través del Aplicativo de Mesa de Ayuda - Revisión y actualización del catálogo de servicios de tecnologías de la información. - Seguimiento a los resultados de los indicadores de desempeño. - Seguimiento a la implementación de mantenimiento de sistemas de información. - Seguimiento a la implementación de controles de seguridad de la información.

RECURSOS		
Recursos humanos	- Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información - Coordinador/a de desarrollo de sistemas - Coordinador/a de informática y gestión administrativo - Coordinador/a de infraestructura y comunicaciones - Supervisor/a de soporte técnico - Especialista administrativo de gestión de recursos de tecnologías de la información - Analista de gestión de proyectos tecnologías de la información - Analista de procesos de tecnologías de la información - Analista de calidad de software	- Analista de arquitectura tecnológica - Analista programador - Analista funcional de sistemas - Analista de redes y comunicaciones - Analista de redes - Analista de soporte informático - Analista administración de base de datos - Analista de seguridad informática - Operador/a de soporte técnico - Oficial de Seguridad y Confianza Digital
Instalaciones	Oficinas administrativas y sala de reuniones (presencial o virtual)	
Sistemas Informáticos	Office, Sistema de Gestión electrónica de documentos (SIGED) e Intranet.	
Equipos	Equipo de cómputo, impresora, escáner y proyector multimedia.	
Servicios de Apoyo	Servicios de telecomunicaciones, correo institucional, base de datos.	

Versión	***03***

Anexo 02

Ficha de Indicador de Desempeño

Oefa Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental	**FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO**

NOMBRE DEL PROCESO	Tecnologías de la Información	**CÓDIGO**	PA03
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de proyectos tecnológicos implementados		
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el número de proyectos tecnológicos implementados con relación al total de proyectos programados según el cronograma del Plan del Proyecto Tecnológico		
RESPONSABLE	Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información		
FÓRMULA	(Cantidad de proyectos tecnológicos implementados / Total de proyectos programados en el Cronograma del Plan del Proyecto Tecnológico por año) x 100		
FRECUENCIA	Trimestral	**UNIDAD DE MEDIDA**	%
OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Durante los cinco (5) días hábiles siguientes a la frecuencia de medición establecida	**LÍNEA BASE**	-

VARIABLE	**DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE**
Cantidad de proyectos tecnológicos	Cantidad de proyectos tecnológicos implementados del Plan del Proyecto Tecnológico
Total de proyectos programados en el Plan del Proyecto Tecnológico	Total de proyectos tecnológicos por año que se encuentran programados en el Plan del Proyecto Tecnológico.

FUENTE DE DATOS	**META**
Plan del Proyecto Tecnológico del Sistema de gestión de proyectos.	>=95%

OBSERVACIONES
Si el cumplimiento de la meta asociada al indicador disminuye a menos de 95%, el/la Analista de gestión de proyectos de tecnologías de información deberá informar, mediante correo institucional, a el/la Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información para establecer las acciones correspondientes, en conjunto con el/la Gestor/a de Calidad se puede evaluar también la redefinición de la meta del indicador.

Oefa Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental	**FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO**

NOMBRE DEL PROCESO	Tecnologías de la Información	**CÓDIGO**	PA03
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de solicitudes de servicio de tecnologías de la información atendidas dentro del plazo establecido en el acuerdo de nivel del servicio (ANS)		
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la proporción de solicitudes de servicio que cumplen con el plazo ANS en relación a todas las solicitudes atendidas.		
RESPONSABLE	Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información		
FÓRMULA	(Número de solicitudes de servicio atendidas que cumplen con el plazo del ANS / Número total de solicitudes de servicio atendidas) x 100		
FRECUENCIA	Mensual	**UNIDAD DE MEDIDA**	%
OPORTUNIDAD DE MEJORA	Durante los tres (3) días hábiles siguientes a la frecuencia de medición establecida	**LÍNEA BASE**	87.5%

VARIABLE	**DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE**
Número de solicitudes de servicio atendidas que cumplen con el plazo del ANS	Cantidad de requerimientos o solicitudes de servicio atendidos por mesa de ayuda en un plazo menor o igual a un (1) día hábil.
Número total de solicitudes de servicio atendidas	Cantidad total de requerimientos o solicitudes de servicio atendidos por mesa de ayuda.

FUENTE DE DATOS	**META**
Aplicativo de Mesa de Ayuda	>=90%

OBSERVACIONES
Si el cumplimiento de la meta asociada al indicador disminuye a menos de 90%, el/la Analista de Gestión de Proyectos de Tecnologías de Información debe informar, mediante correo institucional, a el/la Jefe/a de Oficina de Tecnologías de la Información para establecer las acciones correspondientes, en conjunto con el/la Gestor/a de Calidad se puede evaluar también la redefinición de la meta del indicador.

Oefa Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental	**FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO**

NOMBRE DEL PROCESO	Tecnologías de la Información	**CÓDIGO**	PA03
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de satisfacción de solicitudes de servicio de tecnologías de la información atendidas.		
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el nivel de satisfacción de la atención de los servicios de tecnologías de la información atendidos por mesa de ayuda.		
RESPONSABLE	Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información		
FÓRMULA	(Número de encuestas respondidas satisfactoriamente / Número total de encuestas respondidas) x 100		
FRECUENCIA	Trimestral	**UNIDAD DE MEDIDA**	%
OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Durante los tres (3) días hábiles siguientes a la frecuencia de medición establecida	**LÍNEA BASE**	91%

VARIABLE	**DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE**
Número de encuestas respondidas satisfactoriamente	Cantidad de encuestas respondidas de manera satisfactoria por el/la usuario/a.
Número total de encuestas respondidas	Cantidad total de encuestas respondidas.

FUENTE DE DATOS	**META**
Aplicativo de Mesa de Ayuda	>=92%

OBSERVACIONES
Si el cumplimiento de la meta asociada al indicador es menos de 92%, el/la Analista de Gestión de Proyectos de Tecnologías de Información debe informar, mediante correo institucional a el/la Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información para establecer las acciones correspondientes, en conjunto con el/la Gestor/a de Calidad se puede evaluar también la redefinición de la meta del indicador.

Oefa Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental	**FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO**

NOMBRE DEL PROCESO	Tecnologías de la Información	**CÓDIGO**	PA03
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de cumplimiento de acciones de gestión de riesgos de seguridad de la información		
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el nivel de cumplimiento de los planes de acción y/o controles adicionales para una adecuada gestión de riesgos en seguridad de información.		
RESPONSABLE	Oficial de Seguridad y Confianza Digital Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información		
FÓRMULA	(Número de controles implementados dentro del plazo/ Número de controles programados dentro del plazo) x 100		
FRECUENCIA	Trimestral	**UNIDAD DE MEDIDA**	%
OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Durante los siete (7) días hábiles siguientes a la frecuencia de medición establecida	**LÍNEA BASE**	-

VARIABLE	**DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE**
Número de controles implementados dentro del plazo	Cantidad de planes de acción para gestionar los riesgos de activos críticos en seguridad de información
Número total de controles programados dentro del plazo	Cantidad total de planes de acción dentro del plazo

FUENTE DE DATOS	**META**
PA0306-F01 Matriz de Análisis y Evaluación de Riesgos SGSI - *hoja "3. Tratamiento de riesgos"*	>=80%

OBSERVACIONES
Si el cumplimiento de la meta asociada al indicador es menos de 80%, el/la Oficial de Seguridad y Confianza Digital debe informar, mediante correo institucional a el/la Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información para establecer las acciones correspondientes y evaluar también la redefinición de la meta del indicador.

Oefa Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental	**FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO**

NOMBRE DEL PROCESO	Tecnologías de la Información	**CÓDIGO**	PA03
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de cumplimiento de acciones de gestión de oportunidades de seguridad de la información		
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el nivel de cumplimiento de los planes de acción de oportunidades asociadas a la seguridad de la información.		
RESPONSABLE	Oficial de Seguridad y Confianza Digital Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información		
FÓRMULA	(Número de planes de acción implementados dentro del plazo/ Número de planes de acción programados dentro del plazo) x 100		
FRECUENCIA	Trimestral	**UNIDAD DE MEDIDA**	%
OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Durante los siete (7) días hábiles siguientes a la frecuencia de medición establecida	**LÍNEA BASE**	-

VARIABLE	**DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE**
Número de planes de acción implementados dentro del plazo	Cantidad de planes de acción para las oportunidades relacionadas a la seguridad de información
Número total de planes de acción programados dentro del plazo	Cantidad total de planes de acción dentro del plazo

FUENTE DE DATOS	**META**
PA0306-F03: *"Matriz de Oportunidades SGSI"*	>=80%

OBSERVACIONES
Si el cumplimiento de la meta asociada al indicador es menos de 80%, el/la Oficial de Seguridad y Confianza Digital debe informar, mediante correo institucional a el/la Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información para establecer las acciones correspondientes y evaluar también la redefinición de la meta del indicador.

Anexo 03

Procedimientos