



DIRECTIVA

DIR-GTI-GTI-001

DIRECTIVA PARA EL BUEN USO DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE TI

CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Tipo y N° Documento	Fecha	Modificaciones
1.0	Acta del Comité N° 02/2015	25/06/2015	se aprueba la política "Buen uso de Recursos de TI"
2.0	Acta del Comité N° 03/2015	30/12/2015	Se incluyen precisiones sobre el manejo de los campos de auditoria
3.0	Resolución de Superintendente N° 095-2020-SMV/02	30/09/2020	-Se incluyen precisiones en el punto 6.6. Uso de Medios de Almacenamiento Removibles. - Se adecúa el formato del documento a Directiva de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Directiva de Documentos Normativos Internos (DNI)

	DIRECTIVA	
	Código: DIR-GTI-GTI-001	Versión: 3.0
DIRECTIVA PARA EL BUEN USO DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE TI		

1. Objetivos

El presente documento tiene por objeto establecer disposiciones para:

- Asegurar el uso responsable de los recursos tecnológicos para propósito y beneficio de la institución.
- Minimizar la exposición a amenazas de seguridad por el uso indebido de los recursos.
- Minimizar las interrupciones de los sistemas de información y servicios de TI.

2. Alcance

La presente directiva aplica a todo el personal de la SMV incluyendo terceros autorizados, que por su labor requieren acceder a los recursos y servicios informáticos de la Institución.

3. Responsables

- Oficina de Tecnologías de Información (OTI).
- Personal de la SMV.

4. Documentos de consulta

- Directiva de Documentos Normativos Internos - DIR-SIG-PLS-001, aprobada con Resolución de Superintendente N° 122-2017-SMV/02.
- Norma ISO/IEC 27001:2013.
- MGE-SIG-PLS-001 Manual del SGSI.

5. Términos y Definiciones

- **Incidente de Seguridad de la Información:** Está definido como un evento que atenta contra la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la información y los recursos tecnológicos, impidiendo la operación normal de los servicios de TI de la SMV.
- **Respuesta a Incidentes:** Se define así a las actividades de respuesta en forma sistemática, a fin de facilitar una acción y recuperación rápida y eficiente, minimizando la pérdida de la información y la interrupción de los servicios.
- **Administrador de Correo:** Es la persona que tiene bajo su responsabilidad administrar el servicio de correo electrónico institucional, así como validar y otorgar el servicio a los usuarios que lo soliciten.

	DIRECTIVA	
	Código: DIR-GTI-GTI-001	Versión: 3.0
DIRECTIVA PARA EL BUEN USO DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE TI		

- **Bienes Informáticos:** Son todos aquellos componentes que forman parte del sistema de información de la SMV. Incluyen los elementos físicos (hardware) como lógicos (software, configuraciones) y los servicios que hacen posible el flujo de información interno y externo (internet, intranet, redes físicas, redes inalámbricas, etc.).
- **Bloqueador de Sesión:** Programa informático que puede ser configurado por el usuario para evitar el acceso no autorizado a su PC y/o laptop cuando ésta no es utilizada durante un lapso de tiempo determinado.
- **Contraseña:** Combinación de letras, números y caracteres especiales que se encuentran asociados a una cuenta de usuario para poder acceder a determinada aplicación y/o servicio.
- **Correo Electrónico:** Servicio para el envío y recepción de mensajes y documentos entre dispositivos informáticos a través de internet.
- **Equipo Informático:** Es conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor; teclado y los periféricos conectados a dichos dispositivos, como pueden ser: mouse, impresora, unidad de respaldo eléctrico (UPS), teléfono de red, escáner.
- **Internet:** Red mundial de equipos de procesamientos de información y medio por el cual se realizan múltiples servicios, desde mensajería electrónica hasta comercio en línea.
- **Intranet:** Red interna en una compañía o institución con las mismas características técnicas de internet.
- **Licencia de Software:** Es el permiso legal que otorga el fabricante de un programa al usuario para el uso de ese producto en su PC y/o laptop.
- **Red de Datos:** Conjunto de dispositivos de comunicación y medios de transporte de datos que hacen posible la transmisión de información entre computadores u otros dispositivos informáticos de la SMV.
- **Servicios Informáticos:** Son aquellos servicios que sirven de apoyo y complemento de la actividad como: internet, intranet, correo, telefonía de red.
- **Software Malicioso:** Es un programa que se copia automáticamente y que tiene por objeto alterar el funcionamiento de la PC y/o laptop, sin el permiso o el conocimiento del usuario.
- **Spam:** Son mensajes no solicitados, habitualmente de tipo publicitario enviados en cantidades masivas.
- **TI:** Tecnologías de Información
- **Usuario:** Es la persona que tiene asignado o usa un bien y/o servicio informático.

	DIRECTIVA	
	Código: DIR-GTI-GTI-001	Versión: 3.0
DIRECTIVA PARA EL BUEN USO DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE TI		

- **Web:** Red Global Mundial basada en un sistema de documentos de hipertexto enlazados y accesibles a través de internet y conocido por sus siglas WWW (World Wide Web).

6. Disposiciones

6.1. Disposiciones Generales

- La OTI es la única Oficina autorizada para instalar o configurar los recursos de TI.
- Los usuarios de la SMV deben respetar y no modificar la configuración de hardware y software establecida por el personal de la OTI.
- Los recursos y servicios informáticos que provee la SMV son de uso exclusivo para fines laborales, queda prohibido el uso de estos recursos para fines personales del trabajador.

6.2. Disposiciones específicas

6.2.1. Propiedad de los recursos

Las redes, equipos informáticos, impresoras, sistemas de información, y demás componentes de hardware y software disponibles y provistos al personal para su uso, se consideran activos de propiedad de la SMV, en tal sentido sujetos de administración y control, por tanto deben ser usados únicamente para fines que sean inherentes al ejercicio de las funciones y labores asignadas.

El uso de los recursos y servicios de TI, supone la responsabilidad de aceptar las reglas de uso adecuado que se establecen en la presente directiva.

6.2.2. Uso de Equipos de Cómputo

Para reducir los costos de reparación, mantener la integridad de los equipos y proteger los activos de la Institución, el personal debe adherirse a lo siguiente:

a) Obligaciones del Usuario

- Utilizar el equipo informático y servicios asociados solamente para el desarrollo de las funciones encomendadas por la Institución y en el lugar designado.
- Cambiar la clave inicial del equipo durante su primera sesión.
- Reportar cualquier anomalía de la operación del equipo informático al Personal de Soporte de la OTI.

	DIRECTIVA	
	Código: DIR-GTI-GTI-001	Versión: 3.0
DIRECTIVA PARA EL BUEN USO DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE TI		

- Trasladar a la unidad de red toda información que deba ser resguardada, ya que los discos locales de la PC y/o laptop no están sujetos a copia de respaldo.
- Apagar la PC y/o laptop al finalizar su labor diaria o cuando no vaya a ser utilizado durante varias horas.
- Bloquear el acceso a la PC y/o laptop cuando el usuario se va a alejar de su escritorio, utilizando las facilidades de bloqueo de sesión.

b) Restricciones del Usuario

- Instalar o desinstalar programas, ya que esto puede poner en riesgo la seguridad de la información y comunicaciones, la privacidad e integridad de la información o puede alterar el funcionamiento correcto y óptimo del equipo. Cualquier cambio debe ser realizado solamente por el personal de la OTI.
- Instalar dispositivos y accesorios que no sean propiedad de la SMV, salvo autorización expresa del Superintendente y/o Jefe de Oficina.
- Cambiar los parámetros de configuración del equipo informático.
- Proporcionar sus contraseñas a otras personas o facilitar el uso del equipo asignado a personas no autorizadas.
- Ingerir alimentos durante la operación del equipo informático o dejar alimentos cerca de dichos equipos. Con mayor razón, está estrictamente prohibido fumar cerca de equipos informáticos.
- Desmontar, mover o intercambiar componentes del equipo informático.
- Conectar equipos con motor eléctrico (ventiladores, lustradoras) o que usen resistencias (por ejemplo hervidores eléctricos) a la red eléctrica designada solamente para equipos informáticos.
- Trasladar o mover el equipo informático fuera del lugar asignado, sin contar con la autorización respectiva.
- Reparar o intentar reparar el equipo informático.
- Almacenar y/o reproducir archivos cuyo contenido sea de música, videos, juegos y fotografías personales.
- Utilizar claves de acceso de otros usuarios o permitir que otros usen la propia.
- Ingresar o intentar ingresar a carpetas o sistemas de información a los cuales el usuario no haya sido autorizado, utilizando claves de acceso obtenidas de manera ilegítima o artificios que atenten contra la seguridad de los sistemas.
- Utilizar el equipo asignado para fines diferentes a la labor encomendada en la entidad.

	DIRECTIVA	
	Código: DIR-GTI-GTI-001	Versión: 3.0
DIRECTIVA PARA EL BUEN USO DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE TI		

6.2.3. Uso del correo institucional

- Sólo se asignarán cuentas de correo electrónico a los usuarios que por la naturaleza de su trabajo y especialidad requieran de dicha herramienta de comunicación, para lo cual se deberá tramitar las autorizaciones correspondientes con el formato establecido.
- El usuario puede enviar y recibir mensajes de correo electrónico, con un tamaño máximo de 05 megabytes para correo externo y 15 megabytes para correo interno, incluyendo archivos adjuntos. El Jefe de la OTI establecerá las excepciones a los Directivos o al personal que lo requiera previa solicitud sustentada.

a) Obligaciones del Usuario

- No abrir correos de dudosa procedencia o que indiquen contenido de virus o software malicioso.
- Depurar periódicamente la información contenida en su buzón de correo. El recordatorio se realiza automáticamente mediante software al usuario, cuando su buzón se encuentra lleno al 90%.
- El usuario de una cuenta de correo electrónico es responsable de todas las actividades que realiza con dicha cuenta, por lo que se recomienda proteger la clave de acceso y modificarla regularmente, por lo menos cada 60 días.
- Utilizar la cuenta de correo electrónico exclusivamente para fines labores.
- Mantener activo el correo electrónico para atender con prontitud los mensajes entrantes.
- Reportar cualquier incidente, anomalía o problema con el servicio de correo electrónico al Personal de Soporte de la OTI.
- Si se requiere una cuenta nueva de correo electrónico, se debe de utilizar el procedimiento de Alta, Baja y Modificación de Usuarios, Accesos a los Sistemas y Servicios de TI.
- Si se requiere una cuenta nueva de correo electrónico que será accedido por un grupo de personas autorizadas, se debe llenar el formato SGSI-FORM-Solicitud de Creación de Cuenta de Correo Compartida.

b) Restricciones del Usuario

- Enviar o reenviar correo electrónico que se encuentre dentro de la siguiente clasificación: cartas cadena, esquemas piramidales, propaganda que no sea de la SMV, anuncios, sorteos, chistes, videos, música, negocios externos, bromas, spam, mensajes políticos, religiosos, entre otros.
- Enviar mensajes a otros usuarios de manera anónima.

	DIRECTIVA	
	Código: DIR-GTI-GTI-001	Versión: 3.0
DIRECTIVA PARA EL BUEN USO DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE TI		

- Facilitar o permitir el acceso de personas no autorizadas a su cuenta de correo electrónico.
- Enviar intencionalmente mensajes que contengan código malicioso, como virus, gusanos, etc.
- Utilizar el correo institucional para cualquier propósito político, religioso, bélico, racista, terrorista o cualquier otro que no se relacione a las funciones del trabajador.
- Hacerse pasar por alguna otra persona, hacer declaraciones falsas, falsificar la identidad de otra persona, o realizar actos de difamación.
- Intentar (o conseguir) leer mensajes dirigidos a otros usuarios o alterar el contenido del correo electrónico institucional de otro usuario, sin el consentimiento explícito del afectado.
- Transferir información que afecte los derechos de autor o propiedad intelectual.

6.2.4. Uso del Servicio de Red Interna

En caso de necesitar acceso a la red de datos de la SMV, se debe de utilizar el procedimiento de Alta, Baja y Modificación de Usuario, Accesos a los Sistemas y Servicios de TI.

a) Obligaciones del Usuario

- Trasladar periódicamente la información que considere importante a la unidad de red asignada para su resguardo.
- Utilizar el acceso a la red solamente para el desempeño de labores asignadas en la SMV.
- Reportar cualquier incidente, anomalía, debilidad de seguridad o problema con el servicio de red al Personal de Soporte de la OTI.

b) Restricciones del Usuario

- Conectar a la red informática de la SMV equipo no autorizado, como por ejemplo laptops personales, celulares, smartphones, modem's, teléfonos, etc. de forma alámbrica y/o inalámbrica.
- Utilizar los medios de la red con fines ilícitos, de propaganda, comerciales, electorales, religiosos, terroristas, entre otros.
- Reparar o intentar reparar los cables de red.
- Cambiar de lugar la conexión a la red del equipo informático.
- Utilizar los equipos de la SMV para acceder a equipos locales o remotos a los cuales el usuario no tenga autorización explícita, o intentar violar la seguridad de acceso.
- Toda la información relacionada a la topología de redes de comunicaciones, así como la referida a los equipos informáticos y de red, su disposición y configuración de interconexión, son

	DIRECTIVA	
	Código: DIR-GTI-GTI-001	Versión: 3.0
DIRECTIVA PARA EL BUEN USO DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE TI		

información confidencial. Por ello, cualquier usuario que divulgue por cualquier medio dicha información, se hará acreedor a las sanciones especificadas por la Institución.

6.2.5. Uso del Servicio de Internet

El acceso a internet se otorgará a solicitud expresa del área interesada y conforme a lo estipulado en la presente directiva. Su uso implica la aceptación íntegra de los términos aquí contenidos.

La SMV restringirá el acceso a sitios de internet que no se relacionan con actividades laborales. En el caso que algún usuario requiera el acceso a un sitio de internet que se encuentre restringido, solicitará la eliminación de la restricción a través de su Superintendente y/o Jefe de Oficina, mediante el envío de un correo electrónico a la cuenta Mesadeservicios@smv.gob.pe

La SMV habilitará el acceso de conexión inalámbrica a internet para visitantes mediante un usuario y clave temporal, el cual solo se podrá usar el mismo día y hasta el fin del horario de trabajo establecido en la SMV.

La SMV se reserva el derecho de restringir o habilitar el acceso a determinados servicios públicos de internet dependiendo del nivel de riesgo que dichos servicios significan para la infraestructura informática de la Institución.

a) Obligaciones del Usuario

- Utilizar el acceso a internet para fines laborales.
- Reportar cualquier incidente, anomalía o problema con el servicio de internet al Personal de Soporte de la OTI.

b) Restricciones del Usuario

- Utilizar el acceso a internet con fines ilícitos, de propaganda, comercial, electoral, religiosos, terroristas entre otros.
- Descargar/ejecutar programas de cómputo no autorizados.
- Utilizar el acceso a internet para acceder a equipos remotos a los cuales el usuario no tenga autorización explícita, o intentar violar la seguridad de acceso.
- Ejecutar juegos interactivos y de azar.
- Copiar o extraer información cuyo contenido esté protegido por derechos de autor, derechos reservados o similares.

6.2.6. Uso de Medios de Almacenamiento Removibles

- El uso de dispositivos de almacenamiento removibles (memorias flash USB, discos duros externos, memory cards, reproductores multimedia, etc) sobre la infraestructura tecnológica de la SMV es de carácter

	DIRECTIVA	
	Código: DIR-GTI-GTI-001	Versión: 3.0
DIRECTIVA PARA EL BUEN USO DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE TI		

restringido. Solo se permite el uso de dispositivos que hayan sido previamente autorizados, quedando terminantemente prohibido el uso de dispositivos de almacenamiento personales.

- Los dispositivos de almacenamiento autorizados serán los proporcionados por la Oficina de Tecnologías de la Información y serán destinados a un uso exclusivamente laboral.
- Los Superintendentes o Jefes podrán solicitar a la Oficina de Tecnologías de la Información la asignación de dispositivos de almacenamiento, quedando bajo su responsabilidad el control y distribución de los mismos entre el personal a su cargo.
- El usuario que le sea asignado un dispositivo de almacenamiento removible, es responsable de velar por la adecuada protección física y lógica del dispositivo.
- Es responsabilidad del usuario verificar que el dispositivo se encuentre libre de virus u otro código malicioso antes de ser utilizado en la infraestructura tecnológica de la SMV.
- Cuando sea necesario el transporte fuera de las instalaciones de la SMV, se deberá tener especial cuidado en no desatender el dispositivo en lugares públicos donde pueda ser sustraído con facilidad.
- El dispositivo USB deberá ser empleado, en la medida de lo posible, únicamente para el traslado y almacenamiento temporal de información, debiéndose procurar para el almacenaje a largo plazo de información los repositorios compartidos propios de cada órgano u área de la institución.
- En caso de pérdida del dispositivo, deberá notificarse inmediatamente al responsable del área y a la Oficina de Tecnologías de la Información. La reposición del dispositivo será asumida por el trabajador.
- De ser necesario el almacenamiento de información sensible o confidencial en este tipo de medios, deberá protegerse mediante técnicas de cifrado a fin de evitar su lectura en caso de extravío o robo.
- Toda la información almacenada en dispositivos de almacenamiento removibles deberá ser eliminada de manera segura cuando el medio sea dado de baja.
- La SMV podrá auditar las transferencias de datos desde y hacia dispositivos de almacenamiento removibles dentro de su infraestructura tecnológica.

6.2.7. Uso de Servicio de Impresión

- El servicio de impresión debe ser usado únicamente para la impresión de documentos relacionados a temas laborales.
- Cualquier problema de operación en las impresoras, debe ser notificado a personal de Soporte Técnico de la OTI para su atención.

	DIRECTIVA	
	Código: DIR-GTI-GTI-001	Versión: 3.0
DIRECTIVA PARA EL BUEN USO DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE TI		

- La reparación de los equipos de impresión debe ser realizada únicamente por personal calificado de Soporte Técnico de la OTI, en ningún caso el usuario debe intentar reparar el equipo.

6.2.8. Destrucción de Documentos Físicos

Quando se requiera eliminar documentos físicos que contengan información sensible, deben ser destruidos de manera segura y efectiva utilizando un triturador de papel de tal forma que no se puedan reconstruir por ningún mecanismo disponible.

6.2.9. Infracciones

Las infracciones a la presente directiva podrán dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias según lo establecido en el Reglamento Interno de los Servidores Civiles - SMV, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y/o penales a que hubiere lugar.

6.2.10. Monitoreo

La OTI como responsable de la gestión de los recursos tecnológicos de la SMV, implementa los mecanismos y herramientas de control que considera necesarios para monitorear el acceso y uso de estos recursos, la información que se obtiene de esta actividad permite:

- Detectar el uso indebido de los recursos, Ej: intentos de instalación de software no autorizados o intentos de inicio de sesión con una cuenta distinta a la asignada.
- Alertar oportunamente sobre eventos que puedan afectar la seguridad de la infraestructura de TI, Ej: intentos de ataques desde internet o la transferencia masiva de correo SPAM.
- Permitir el análisis e investigación de incidentes de seguridad como las infecciones causadas por virus o la fuga de información sensible.
- Detectar y corregir problemas o condiciones de fallo en los sistemas de información.
- Medir los niveles de consumo de los recursos de TI con el fin de planificar su ampliación o actualización.

Por tanto los usuarios deben conocer que los mecanismos de monitoreo implementados registran información sobre las siguientes actividades:

	DIRECTIVA	
	Código: DIR-GTI-GTI-001	Versión: 3.0
DIRECTIVA PARA EL BUEN USO DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE TI		

- Las transferencias de archivos desde y hacia medios de almacenamiento removibles ⁽¹⁾
- El envío de trabajos de impresión
- La navegación web y descargas de archivos desde internet
- Las instalaciones de software en los equipos informáticos
- El acceso a información considerada sensible almacenada en bases de datos
- El envío y recepción de correo electrónico ⁽²⁾
- El acceso remoto a la red institucional por medio de Redes Privadas Virtuales (VPN)
- Los accesos a las redes inalámbricas
- Los inicios de sesión en los sistemas de información

7. Formatos y Modelos Asociados

- SGSI-FORM-52 - Solicitud de Creación de Cuenta de Correo Compartida

⁽¹⁾ En el caso de la copia de archivos hacia medios de almacenamiento USB, se registra por cada archivo el nombre, tamaño, fecha de la transferencia (copia) y nombre del usuario que realiza la copia.

⁽²⁾ En el caso del servicio de correo electrónico no se registra información del contenido del mensaje, solo se registra información de control de transferencia como: la fecha y hora de envío y recepción, direcciones de correo de origen y destino, tamaño del mensaje, nombre y tamaño de cada archivo adjunto al correo (enviado o recibido), y otra información propia del protocolo de transporte SMTP como la dirección IP del servidor origen.

	DIRECTIVA	
	Código: DIR-GTI-GTI-001	Versión: 3.0
DIRECTIVA PARA EL BUEN USO DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE TI		

Elaborado por:
 <small>Firmado por: SILVA-SANTISTEBAN SIERRA Luis Alexander Razón:</small>
Revisado por:
 <small>Firmado por: ESPINOZA ALDAVE Jose Antonio FAU 2013 Razón:</small>
Conformidad de Oficina de Planeamiento y Presupuesto
  <small>Firmado por: CONHY LOPEZ, Janeth Gabriela FAU 201310 Firmado por: MARTINEZ GOYONECHE Paola Maraluisa F Razón:</small>
Aprobado por:
 <small>Firmado por: PESCHIERA REBAGLIATI Jose I Razón:</small>