



DIRECTIVA SOBRE SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y USO DE RECURSOS INFORMATICOS EN EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACION

Formulada por: Jefatura Institucional - Área de Informática

1. Objetivos:

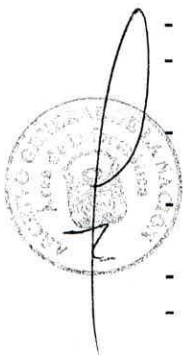
- 1.1 Preservar la confidencialidad, integridad y seguridad de la información Institucional.
- 1.2 Fomentar el uso adecuado de la red informática y de los equipos informáticos (hardware y software), de acuerdo a las precauciones técnicas a implementar para la conservación y manejo de los recursos informáticos.
- 1.3 Realizar un adecuado control de accesos a los recursos informáticos.
- 1.4 Generar y mantener copias de respaldo de la información tanto a nivel de computadoras (escritorio o portátil) y de servidores a efectos de superar la pérdida de información por situaciones de riesgo (deterioro de disco duros, corrupción de la información, siniestros, etc.).

2. Finalidad:

Establecer las normas básicas y procedimiento a seguir, a fin de preservar la confidencialidad, integridad y seguridad de la información y los equipos de cómputo del Archivo General de la Nación, así como establecer responsabilidades para cautelar el buen uso de estos y la conectividad en redes, y sus componentes y sistemas operativos software.

3. Base Legal:

- Decreto Legislativo Nº 604 Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática y su Reglamento aprobado por D.S Nº 043-2001-PCM.
- Resolución de Contraloría General de la República Nº 320-2006-CG, Aprueban Normas de Control Interno.
- Resolución Ministerial Nº 179-2004-PCM "NTP-ISO/IEC12207:2004 Procesos del Ciclo de Vida de Software 1ra Edición".
- Resolución Ministerial Nº 246-2007-PCM, "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"
- Ley Nº 28612 "Uso, Adquisición y Adecuación del software en la Administración Pública".
- Ley Nº 27927, Ley que modifica la Ley Nº 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo Nº 043-2003-PCM, Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo Nº 072-2003-PCM, aprueban el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley Nº 29091, Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38º de la Ley Nº 27444, Ley de Procedimiento Administrativo general, y establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y en Portales Institucionales.



- Decreto Supremo Nº 004-2008-PCM, Reglamento de la Ley Nº 29091.

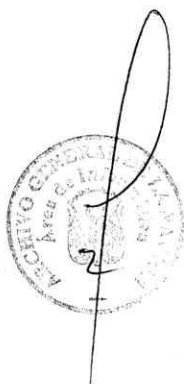
4. Alcance:

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de aplicación obligatoria a todas las unidades orgánicas y dependencias del Archivo General de la Nación, en adelante AGN, del mismo modo que los equipos asignados a comisiones, proyectos y particulares que laboren fuera de la institución, cuenten o no con servicio de internet y/o correo electrónico y utilicen sistemas de información o software comercial.

5. Mecánica Operativa:

5.1 Uso de Equipos de Cómputo y Accesorios:

- a) El Área de Informática es la encargada de asignar los equipos de cómputo al usuario, bajo responsabilidad y funciones, asimismo tener el control sobre los mismos, contando para ello con el apoyo de la Oficina de Abastecimiento (Control Patrimonial) en su distribución, implementación y acondicionamiento necesario.
- b) El Área de informática en coordinación con la Oficina de Abastecimiento y de acuerdo a las necesidades de todas las áreas, es el encargado de retirar, reasignar y distribuir los equipos de cómputo en torno a los perfiles de usuario establecidos. (software y hardware)
- c) Esta totalmente prohibido el intercambio de equipos o componentes entre usuarios. Estas acciones estarán a cargo del Área de Informática en coordinación con la Oficina de Control Patrimonial.
- d) Los equipos de cómputo no deben ser trasladados sin autorización previa del Área de Informática y el personal de Control Patrimonial, bajo responsabilidad del titular de la dependencia usuaria.
- e) El usuario que tiene asignado un equipo de cómputo y accesorios, es responsable directo de la seguridad e integridad de los mismos; por lo tanto, debe impedir que personal ajeno al Área de Informática efectúe cambios en la configuración y realice maniobras sobre dichos bienes.
- f) Los equipos de cómputo deben ser instalados, configurados y conectados exclusivamente por el personal del Área de Informática. Esta totalmente prohibido que el usuario, bajo cualquier circunstancia; realice este tipo de acciones sobre los equipos de cómputo.
- g) Cada equipo de cómputo conectado a la red manejará un protocolo primario (IP) el cual no será alterado, modificado ni reemplazado sin conocimiento expreso del Área de Informática.
- h) Está prohibido fumar, beber líquidos o ingerir alimentos cerca de los equipos de cómputo y accesorios instalados en los diferentes ambientes de la institución.
- i) Al término del horario de trabajo, el usuario debe apagar el equipo de cómputo y/o periféricos asignados a su cargo, desconectando los mismos de la fuente de energía eléctrica con la finalidad de prevenir o evitar siniestros.
- j) Queda prohibido instalar en las conexiones eléctricas con puesta a tierra exclusiva para equipos de computo, artefactos eléctricos como hervidores, hornos microondas, aspiradoras, lustradoras, trituradores de papel, ventiladores, lavadoras de piso y alfombra, cargadores de celulares u otros artefactos de uso domestico y/o industrial.
- k) En casos de emergencia, como corto circuito o sonidos extraños, deberán desconectar el equipo a la brevedad y comunicar la anomalía al Área de Informática.
- l) El Área de Informática, de acuerdo a las políticas y normas de austeridad institucional, velará por el uso compartido de recursos informáticos como son: computadoras, monitores, impresoras, grabadores de CD o DVD (internos o externos), etc.; en ese sentido y en casos de emergencia las oficinas del AGN están obligadas a compartir estos



recursos siempre y cuando no perjudique el normal desarrollo de sus funciones y actividades.

- m) Está prohibido violar los sellos de seguridad y aperturar los equipos de cómputo y accesorios, bajo responsabilidad por tal hecho; siendo el Área de Informática quien eleve el informe respectivo en salvaguarda de los bienes de la institución, quedando exceptuado de esta disposición los responsables de soporte técnico y los órganos de control institucional correspondientes, quienes se encargarán de determinar el procedimiento para que los equipos conserven dichos sellos durante el periodo de garantía.
- n) Está prohibido la instalación de equipos de cómputo y accesorios que no son de propiedad del AGN. La dependencia que por razones de servicio requiera utilizar equipos de cómputo y/o accesorios que no son de propiedad del AGN deberá solicitar la autorización de uso a la Oficina Técnica Administrativa y al Área de Informática.
- o) Siendo los equipos de cómputo y sus accesorios de uso institucional, susceptible de ser reubicados, el usuario queda prohibido de poner claves de acceso al Sistema Básico de Entrada y Salida de Cómputo (BIOS) de las computadoras.
- p) Excepcionalmente por razones de seguridad la dependencia podrá solicitar la asignación de clave de acceso al BIOS, la cual será realizada por el personal del Área de Informática, asimismo el usuario deberá entregar en sobre cerrado la clave a su jefe inmediato.
- q) Queda prohibido el uso de los equipos de cómputo para realizar trabajos ajenos al interés del AGN.
- r) Queda prohibido almacenar en los equipos de cómputo archivos ajenos a las labores de la entidad (tipo video, música, fotos, etc.). Personal del Área de Informática se encargará de realizar la depuración de este tipo de archivos.

5.2 Del Soporte técnico y mantenimiento de Equipos Informáticos

- a) Los técnicos del Área de Informática son los encargados de la instalación de los equipos de cómputo, de brindar el soporte técnico y efectuar el mantenimiento de software y hardware correspondiente. Para cada atención de soporte técnico se empleará el Formulario N° 002-2011-AGN-INFORMÁTICA: "Reporte de prestación de servicios informáticos" (Anexo N°5).
- b) El personal de soporte técnico del Área de Informática son los encargados de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo.
- c) El Área de Informática coordinará el mantenimiento preventivo de las computadoras personales e impresoras de todos los usuarios de la institución al menos una vez por año y se realizará de acuerdo a un cronograma de mantenimiento que se dará a conocer a todas las dependencias de la Institución.
- d) El usuario puede hacer limpieza externa de sus equipos para evitar acumulación de polvos, sin utilizar líquidos.
- e) Cuando sea necesario el cambio de partes en el equipo del usuario y no se cuente con stock de repuestos en el almacén, el encargado del Área de Informática emitirá una solicitud de requerimiento con las especificaciones técnicas a la Oficina Técnica Administrativa, para el trámite de compra respectivo.
- f) El usuario debe poner a disposición el equipo para realizar el mantenimiento periódico de acuerdo al cronograma establecido con anterioridad, tomando sus previsiones.
- g) Está terminantemente prohibido que el personal de soporte técnico, realice mantenimiento a equipos que no pertenezcan a la institución.
- h) La reparación y/o mantenimiento de un equipo informático, se realizará siempre y cuando no se encuentre cubierto por el periodo de garantía.



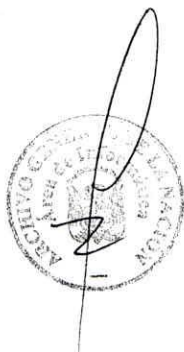
- i) Personal del Área de Informática podrá realizar la supervisión de cualquier equipo de cómputo sin previo aviso al usuario, contando solo con la autorización del jefe del área o de la Oficina Técnica Administrativa.

5.3 Perfiles de usuarios

Los perfiles de usuario se encuentran establecidos en la "Directiva para la Administración del Software en el Archivo General de la Nación"

5.4 De la Seguridad y Control de Acceso a los Equipos:

- a) Todo usuario que utilice un equipo de cómputo conectado a red contará con un nombre de usuario y contraseña de acceso, la misma que deberá ser celosamente guardada a fin de que su información se encuentre segura.
- b) El Área de Informática, a solicitud formal de la dependencia usuaria y mediante el Anexo N°4: Formulario N° 001-2011-AGN-INFORMÁTICA: "Solicitud de servicios informáticos", creará las cuentas de usuario con sus respectivas claves de acceso, las cuales serán entregadas en sobre cerrado. El usuario al momento de recibir su cuenta, deberá cambiar la clave de acceso inicial por una personalizada tomando en consideración las recomendaciones citadas en el Anexo N° 3.
- c) El Área de Informática, a solicitud de la dependencia usuaria mediante el Formulario N° 001-2011-AGN-INFORMÁTICA: "Solicitud de servicios informáticos" (Anexo N°4), otorgará el acceso a los recursos compartidos de red tales como impresoras, scanner, carpetas del servidor de archivos así como servidores de correo e Internet para el desempeño de sus funciones.
- d) El Área de informática es responsable directo de administrar las cuentas de usuario y sus respectivas claves de acceso al servidor de archivos de la red y de los servicios compartidos.
- e) Se encuentra prohibido que el usuario emplee claves que no permita al administrador de la red ingresar a los equipo de computo para su respectiva configuración, mantenimiento o realización de los cambios que convenientes para la optimización del equipo según estándares de red ya establecidos en la institución.
- f) Se encuentra prohibido que el usuario utilice medios informáticos (hardware y software) a fin de obtener las claves de acceso de otro usuario o recurso que no se le ha dado acceso. De ocurrir estarán sujetos a las sanciones que corresponda.
- g) El usuario que utilice un equipo de cómputo conectado a red, deberá tener sumo cuidado con la información que maneja a fin de evitar infectar con virus a la red y causar pérdidas irreparables de información.
- h) Todo usuario que maneje una cuenta para acceso de internet deberá usar esta herramienta solo para el trabajo institucional, queda terminantemente prohibido su uso con fines particulares.
- i) Los usuarios se encuentran prohibidos de utilizar o permitir que un tercero, haga uso de los equipos que se les ha asignado para fines ajenos al servicio asignado.
- j) El usuario no debe permitir que otras personas usen su cuenta de acceso a la red.
- k) El usuario no deberá intentar acceder a sistemas o redes a las cuales no tiene permiso sin la autorización escrita de quien administra el respectivo servicio.
- l) El usuario de red debe cuidar de no deshabilitar, sobrecargar o deteriorar los servicios de la misma.
- m) El director de la oficina de cualquier dependencia está obligado a informar al Área de Informática bajo responsabilidad, la cancelación del vínculo laboral de las personas que ya no laboran en su área, con el fin de cautelar la seguridad de la información.
- n) El director de la oficina de cualquier dependencia está obligado a informar al Área de Informática bajo responsabilidad, el desplazamiento a otras dependencias de las



personas que ya no laboran en su área, con el fin de cautelar la seguridad de la información.

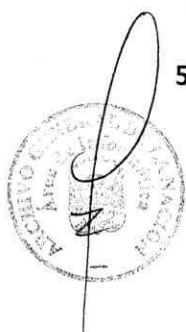
- o) El Área de Informática emitirá un reporte de las cuentas de usuario que no se utilicen durante más de 30 días, el cual deberá ser entregado a los directores de las dependencias respectivas para su confirmación o anulación.

5.5 Seguridad de la Información:

- a) Las cuentas de usuario y las claves de acceso son únicas, confidenciales y personales, por lo tanto no deben ser compartidas y toda acción que se realice con ellas, es responsabilidad del usuario titular.
- b) El usuario deberá cambiar las claves de acceso por lo menos cada 2 meses tomando en consideración las recomendaciones citadas en el Anexo N° 3.
- c) Las cuentas de usuario deben ser usadas única y exclusivamente para actividades relacionadas con el cumplimiento de las funciones asignadas por la institución. No podrán ser utilizadas para propósitos distintos, ilegales o no éticos.
- d) El usuario es responsable directo de la confidencialidad y manejo de la información del equipo de cómputo instalado en modo local o red.
- e) El usuario es responsable de organizar y mantener en orden la información contenida en el equipo de cómputo que le ha sido asignado por la institución.
- f) Es responsabilidad del usuario la pérdida de la información por el mal uso o manipulación de la misma.
- g) Esta totalmente prohibido que el usuario borre la información que ha producido como resultado de su trabajo en la institución. El Área de Informática informará de los hechos a la Oficina Técnica de Administración, para que tome las medidas que resulten necesarias.
- h) El usuario deberá tener activado un protector de pantalla con contraseña en su computadora con el fin de salvaguardar la información almacenada en su equipo.
- i) Queda prohibido el uso de dispositivos de almacenamiento tales como grabadores de DVD o de CD, memory stick-USB, diskettes y dispositivo de memoria para teléfonos celulares a excepción de los casos que se considere absolutamente necesarios, para lo cual la dependencia deberá solicitar la autorización correspondiente mediante el Formulario N° 001-2011-AGN-INFORMÁTICA: "Solicitud de servicios de informáticos" (Anexo N°4), bajo responsabilidad del director de la dependencia.
- j) Las cuentas raíz (*root*) de los servidores y la cuenta de usuario para acceso a Base de Datos, estará bajo responsabilidad del Área de Informática.
- k) El encargado del Área de Informática, está obligado a cambiar mensualmente las claves de acceso de la red de aquellos usuarios no detectados durante la revisión de la misma, las cuales serán entregadas en sobre cerrado al Director inmediato superior.
- l) En caso se requiera abrir el sobre cerrado, el Área de Informática, brindará los medios necesarios, con la autorización de la Oficina Técnica Administrativa, para cambiar dichas claves de acceso.
- m) En caso el director responsable requiera de conocer la clave de acceso de un equipo de cómputo de personal activo a su cargo, este deberá solicitarlo por medio de comunicación formal dirigida a la Oficina Técnica Administrativa.

5.6 De la Privacidad y Confidencialidad de la Información

- a) Todos los usuarios del AGN accederán únicamente a la información a la que estén debidamente autorizados.
- b) Los usuarios deberán de mantener confidencialidad de la información que creen y/o almacenen, utilizando el equipo informático solamente para propósitos institucionales.
- c) Se recomienda al área legal, considerar en los contratos una cláusula sobre confidencialidad de la información que reciba el personal contratado.



5.7 De la Adquisición de Equipamiento Informático

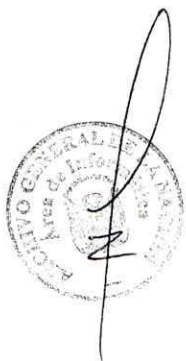
- a) Es función del Área de Informática la elaboración de las especificaciones técnicas para la adquisición de todo el equipamiento informático y tecnologías de información a adquirirse en el AGN. Todas las unidades orgánicas que requieran la adquisición de equipos deberán solicitarlo formalmente a la Oficina Técnica de Administración, independientemente de la modalidad de financiamiento, mediante los siguientes formatos:
 - Anexo N°6: Formulario N° 003-2011-AGN-INFORMÁTICA: "Formato de requerimiento de recursos informáticos – Computadora".
 - Anexo N°7: Formulario N° 004-2011-AGN-INFORMÁTICA: "Formato de requerimiento de recursos informáticos – Impresora y Escáner".
- b) El encargado del Área de Informática deberá evaluar y emitir opinión técnica si el criterio empleado por las unidades orgánicas en la definición de los equipos solicitados son los correctos y necesarios.
- c) Es responsabilidad del Área de Informática emitir la conformidad técnica por la adquisición de recursos bienes y/o servicios de tipo tecnológico.

5.8 Administración y uso de Software

Los lineamientos que permiten la eficiente administración del software en el Archivo General de la Nación se establecen en la "Directiva para la Administración del Software en el Archivo General de la Nación"

5.9 Uso de Internet:

- a) El acceso al servicio de Internet se otorga a usuarios que por la naturaleza de sus funciones requieran del servicio, para lo cual el Área de Informática creará la cuenta de acceso, previa solicitud del Director del área mediante el Formulario N° 001-2011-AGN-INFORMÁTICA: "Solicitud de servicios informáticos" (Anexo N°4).
- b) El uso de Internet en las oficinas queda delimitado única y exclusivamente para actividades de investigación relacionadas a la función que desempeñan las personas autorizadas, obteniendo información de interés institucional que ayude a cumplir con los objetivos y metas del área.
- c) El Área de Informática es la única autorizada para obtener software de libre distribución desde la Internet, los aplicativos y software de actualización de productos de desarrollo, lenguajes de programación, bases de datos relacionales y sistemas operativos de redes debidamente licenciados.
- d) El usuario es responsable directo del acceso a páginas web, asumiendo las consecuencias que de ello se genere.
- e) Por razones de seguridad, el usuario no debe obtener información de páginas web no convencionales o no empleada para la función atribuida o designada, para lo cual deberá formular las consultas técnicas al Área de Informática frente a cualquier duda que se presente para la obtención de información.
- f) El usuario no debe mantener en forma permanente (en línea) el software navegador de Internet, una vez obtenida la información deberá cerrar el explorador con la finalidad de descongestionar la línea de acceso a Internet.
- g) Por razones de seguridad está prohibido la descarga de archivos desde Internet que contengan las extensiones .EXE, .BAT, .COM, .PIF, .VBS, así como los archivos de música, de video de todo formato y contenido, en tal sentido, si el usuario por necesidad de trabajo requiera descargar algún archivo de estos tipos, deberá solicitar al Área de Informática para la respectiva descarga previa autorización del director de la dependencia.
- h) Queda prohibido que el usuario modifique la configuración del acceso a Internet mediante la utilización de Proxy, Windows, software comercial o gratuito que tenga la

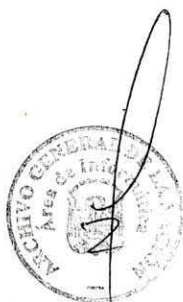


función de Proxy, con la finalidad de distribuir el acceso a otros equipos de computo que no tienen autorización de usar Internet; constituye falta grave para el usuario transgredir dicha disposición; en tal sentido, el Área de Informática elevará el informe correspondiente con la finalidad de aplicar la sanciones pertinentes.

- i) Se encuentra prohibido descargar archivos de música (MP3, MP4 o similares), salvo autorización del director de la dependencia, debido al alto volumen de congestión de la red y la saturación paulatina del disco duro de los equipos de computo y atentando contra los derechos de propiedad intelectual.
- j) Queda prohibido activar agentes que compartan información (P2P, Ares, Napster, Savenow, IMesh, Kazaa, Emule, etc.), debido al consumo de memoria del equipo de computo y perjudicando el ancho de banda de la línea dedicada. Es importante tener en cuenta que estos agentes también comparten la información que almacenada en el disco duro del equipo de cómputo, es decir información de trabajo y de la institución. Si el usuario por necesidad de trabajo requiera utilizar alguno de estos sistemas, deberá solicitarlo al Área de Informática siguiendo las pautas establecidas en la "Directiva para la Administración del Software en el Archivo General de la Nación"
- k) Se encuentra prohibido utilizar el acceso a Internet para infiltrar o vulnerar la seguridad de otros sitios web en la Internet.
- l) Se encuentra prohibido utilizar el acceso a Internet para el uso irrestricto de juegos de video, entretenimiento, azar u otras actividades similares.
- m) Queda terminantemente prohibido el acceso a páginas que atenten contra la moral y las buenas costumbres, o que no tengan ninguna relación con las actividades de nuestra Institución. Si existiera algún funcionario o trabajador de la entidad que tenga conocimiento de la existencia de alguna persona que acceda al mismo deberá reportarlo inmediatamente al Área de informática.
- n) El acceso y utilización de servicios de mensajería tipo "messenger" o "chat", redes sociales tipo "Facebook" "Twitter", etc., fotologs o blogs, servicios de video tipo "Youtube", radios on-line, tv on-line, etc. estará restringido en general y la autorización a los mismos deberá ser solicitada por los directores o jefes responsables de cada unidad orgánica, cuyas razones de uso deberá estar debidamente fundamentada. Esta solicitud será analizada y evaluada en función del requerimiento, entre la Oficina Técnica Administrativa y el Área de Informática a efectos de evaluar el impacto que pudiera tener en el tráfico, desempeño y rendimiento de la red institucional.
- o) El Área de Informática tiene la facultad de cancelar el servicio de Internet y/o correo electrónico, a los usuarios que incumplan con lo dispuesto en la presente Directiva.

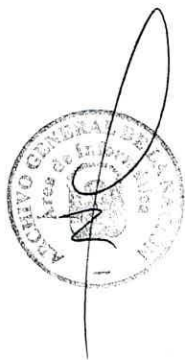
5.10 Uso de Correo Electrónico:

- a) El correo electrónico institucional es una herramienta de comunicación e intercambio de información oficial entre personas, y no es una herramienta de difusión indiscriminada de información, con la excepción de las listas interés establecidas por las instituciones para fines institucionales.
- b) El acceso al Servicio de Correo Electrónico se otorga a usuarios que por la naturaleza de sus funciones requieran del uso del servicio, para lo cual el Área de Informática a solicitud formal de la dependencia usuaria, mediante el Formulario N° 001-2011-AGN-INFORMÁTICA: "Solicitud de servicios informáticos" (Anexo N°4), creará las cuentas de usuario con sus respectivas claves de acceso, las cuales serán entregadas en sobre cerrado al usuario solicitante. El usuario al momento de recibir su cuenta e ingresar al correo electrónico, deberá cambiar la clave de acceso inicial por una personalizada tomando en consideración las recomendaciones citadas en el Anexo N° 3.
- c) Las cuentas de correos asignadas está conformado por la letra inicial del nombre del usuario seguido inmediatamente del apellido paterno. En caso de existir dos



definiciones similares, el administrador de correo electrónico en coordinación con las personas involucradas, acordarán el nombre de la cuenta tratando de seguir esta regla.

- d) En caso de olvido de la clave de acceso, el usuario registrado deberá comunicarse con el Área de Informática a fin de proceder al restablecimiento de la contraseña.
- e) Toda cuenta de correo de cada trabajador es única, confidencial y personal, por lo tanto no deben ser compartidas y toda acción que se realice con ellas, es responsabilidad del usuario titular, a excepción de las cuentas de oficina, las cuales deberán ser configuradas a requerimiento del Director o encargado de cada área.
- f) El uso del correo electrónico dentro de las oficinas, queda delimitado única y exclusivamente para las comunicaciones relacionadas a la función que desempeña el usuario en la institución.
- g) El usuario es el responsable directo del contenido de la información que remite y recibe a través del correo electrónico asignado.
- h) En salvaguarda de la cuenta de correo electrónico y uso indebido de la misma, el director de área tiene la obligación de solicitar mediante el Formulario N° 001-2011-AGN-INFORMÁTICA: "Solicitud de servicios informáticos" (Anexo N°4), la anulación de la cuenta de correo electrónico del personal que ya no mantiene vínculo laboral con AGN.
- i) Cuando el usuario deje de usar el equipo de cómputo deberá de cerrar el programa de correo electrónico, para evitar que otra persona usen su cuenta sin su permiso.
- j) El usuario debe abstenerse de abrir correos de dudosa procedencia, en especial los que tienen archivos adjuntos, aunque el remitente sea conocido, asimismo, tener especial cuidado con los correos electrónicos recibidos en otros idiomas, con la finalidad de evitar posibles infecciones por virus informático.
- k) Está prohibido suscribirse por Internet a listas ajenas a la función institucional.
- l) Para el envío de correos electrónicos se recomiendan las siguiente pautas:
 - Utilizar siempre el campo "Asunto" a fin de resumir el tema del mensaje.
 - Expresar las ideas completas, con las palabras y signos de puntuación adecuados en el cuerpo del mensaje.
 - Enviar mensajes correctamente formateados y evitar el uso generalizado de letras mayúsculas.
 - No utilizar tabuladores, ya que existen software administrador de correos que no reconocen este tipo de caracteres, lo que puede introducir caracteres no válidos en el mensaje a recibirse.
 - No usar las opciones de confirmación de entrega y lectura de mensajes, a menos que sea un mensaje muy importante, ya que la mayoría de las veces esto provoca demasiado tráfico en la red.
 - El tamaño de los archivos adjuntos a los correos electrónicos no deberá exceder de 5 MB evitando de este modo la saturación del servicio de correo. Las dependencias que por la naturaleza de sus funciones reciben y/o envían archivos adjuntos mayores a este tamaño, deberán solicitar la autorización y apoyo al Área de Informática para la compresión y envío a los destinatarios correspondientes.
 - No enviar mensajes a listas globales, a menos que sea un asunto oficial que involucre a la institución.
 - Antes de enviar el mensaje, se deberá revisar el texto que lo compone y los destinatarios, con el fin de corregir posibles errores de ortografía, forma o fondo.
 - Para el reenvío de un mensaje, se deberá incluir el mensaje original para que el destinatario conozca el contexto en que se está dando el mensaje que recibe.
 - La autofirma deberá ser breve e informativa, no debiendo ocupar más de 4 líneas:



- Nombres y Apellidos.
- Cargo
- Unidad orgánica.
- Teléfono y anexo.

m) Se considera como mal uso del correo electrónico institucional las siguientes acciones:

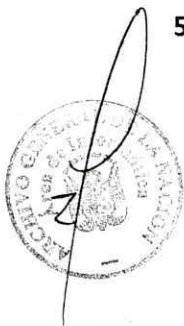
- Está prohibido usar el servicio de correo electrónico para propósitos no laborales, fraudulentos, comerciales o publicitarios, que atenten contra la legalidad, la propagación de mensajes destructivos, mensajes obscenos y que contengan opciones que atenten contra el honor de terceros.
- Queda prohibido utilizar correo electrónico institucional para enviar o reenviar mensajes con contenidos impropios y/o lesivos a la moral, ya sea en forma de imágenes, video, audio o textos, constituyendo falta grave para el usuario; en tal sentido, al Área de Informática elevará el informe correspondiente para aplicar las sanciones pertinentes.
- Queda prohibido el envío de mensajes de correo electrónico entre el personal de la institución y otras personas que no pertenezcan a la misma, en los cuales se divulguen, comenten o expresen hechos, opiniones o cualquier tipo de información relacionada a controversias, problemas, funcionamiento, políticas, personas o cualquier otra situación o asunto interno del AGN, que puedan poner en entredicho su reputación o imagen, aunque la información divulgada no sea de carácter confidencial.
- Se encuentra prohibido el envío de mensajes que perturben o interfieran en el desempeño laboral.
- Se encuentra prohibido difundir y participar en la propagación de "cadenas" de mensajes (Forwards) irrelevantes o propaganda comercial (SPAM).
- Se encuentra prohibido utilizar el correo electrónico institucional para recibir mensajes de correos de otro proveedor de internet.
- Queda prohibido intentar o apoderarse de las claves de acceso de otros usuarios, acceder y/o modificar mensajes de otro usuario. En caso de comprobar que un usuario de la institución lee o accede al correo electrónico de otro usuario, se considerará como falta y será comunicada a la Oficina Técnica Administrativa.
- Está prohibido enviar mensajes para la difusión de noticias o correos electrónicos de autores anónimos.
- Se penalizará con la cancelación de la cuenta de correo, el envío de mensajes a foros de discusión (listas de distribución y/o newgroups) que comprometan la información de la institución o violen las leyes del Estado Peruano, sin perjuicio de poder ser sujeto de otras sanciones y/o penalidades derivadas de tal actividad.

n) De recibir un mensaje que se considere ofensivo, este debe ser reenviado hacia el administrador de correo electrónico (webmaster@agn.gob.pe), con el fin de tomar las acciones correspondientes.

o) El Área de Informática es la única responsable del envío de correo masivo de carácter institucional, empleando para ello una cuenta de correo creada para tal fin.

5.11 Telefonía IP

- a) La telefonía IP es un medio de comunicaciones digital que fluye a través de la red por medio de señales de voz en paquetes electrónicos.
- b) Es responsabilidad del Área de Informática asesorar, recomendar y entregar mediante informes técnicos las características técnicas de telefonía compatibles con la estructura de red, servidores y equipos a utilizar en la entidad. En caso de cualquier adquisición

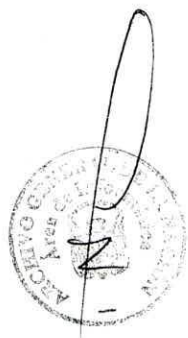


que no sea avalada por el Área de Informática, recaerá la responsabilidad en la unidad orgánica u oficina que solicita o recibe el servicio.

- c) El uso del Servicio de Telefonía es exclusivamente para las actividades vinculadas a la gestión institucional del AGN, siendo un servicio de carácter restringido.
- d) Personal técnico del Área de Informática, serán los únicos encargados de configurar y administrar el servicio Linux de otorgamiento de líneas telefónicas a efectos de abrir, cerrar, crear, anular un anexo telefónico previa solicitud del director de la oficina mediante el Formulario N° 001-2011-AGN-INFORMÁTICA: "Solicitud de servicios informáticos" (Anexo N°4), en coordinación y autorización expresa de la Oficina Técnica Administrativa.
- e) Los niveles de acceso son los siguientes:
 - Anexo
 - Llamada Local
 - Llamada Local, Nacional
 - Llamada Local, Nacional, Celular
- f) Los usuarios son responsables de las llamadas que se efectúen con su clave personal de llamadas y no la deberán compartir bajo ningún motivo.
- g) Es responsabilidad del Área de Informática brindar soporte técnico sobre el uso de la red estructural, cuando los teléfonos IP se encuentren en funcionamiento óptimo, siendo responsabilidad del proveedor efectuar las consultas, informes y requerimientos para su implementación.
- h) El responsable del Área de Informática deberá participar o designar al técnico responsable a efectos de evaluar, reparar o informar sobre cualquier avería en los equipos telefónicos de comunicaciones para lo cual llevará un registro electrónico y por escrito.

5.12 Elaboración de Sistemas de Información:

- a) Todo sistema de información desarrollado por el Área de Informática, dependencia autorizada o empresa contratada para el desarrollo, deberá utilizar los estándares y protocolos de seguridad y derechos correspondientes en el desarrollo establecido por el Área de Informática, a fin de asegurar la calidad en la construcción de los sistemas.
- b) Únicamente el personal autorizado por el Área de Informática puede desarrollar, evaluar y ejecutar sistemas de información.
- c) Para el desarrollo de sistemas de información a través de servicio de terceros, los términos de referencia deberán contar con la evaluación, recomendaciones, indicaciones y aprobación del Área de Informática, asimismo, durante el desarrollo del proceso deberá participar personal de apoyo de soporte técnico, un analista y/o un programador del Área de Informática a fin de asegurar la aplicación de los estándares de desarrollo y la calidad del mismo.
- d) El desarrollo de códigos fuente de software se encuentran condicionados de acuerdo al requerimiento del área y especificados en la condición del contrato.
- e) Una vez concluido el desarrollo del sistema, el Área de Informática validará el cumplimiento de las especificaciones técnicas del sistema y la dependencia usuaria validará su funcionalidad. Finalmente el acta de conformidad deberá contar con la aprobación de la dependencia usuaria y del Área de Informática.
- f) Los sistemas de información tanto desarrollo y en producción deben ser administrados por el Área de Informática a fin que cuenten con la seguridad y respaldo necesario.
- g) Los productos de SW (código fuente y base de datos) desarrollados por el Área de Informática, dependencia autorizada o empresa contratada para el desarrollo, serán de propiedad del AGN, y no podrán ser extraído de la Institución para ser usado



totalmente ni en forma parcial por particulares o por otras entidades sin la autorización de la Oficina Técnica Administrativa.

- h) Las dependencias autorizadas para el desarrollo de sistema de información, deberán informar al Área de Informática, mediante documento formal, cuando el personal de desarrollo de sistemas de información deje de laborar en la institución para proceder con el cierre de la cuenta respectiva bajo responsabilidad del jefe de la dependencia.

5.13 Uso de los sistemas de información

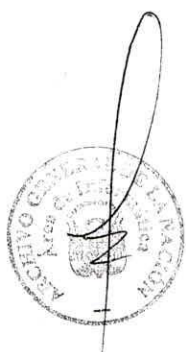
- a) La dependencia responsable del sistema de información conjuntamente con la Oficina de Informática, son los que autorizan los accesos a dicho sistema.
- b) La dependencia responsable del sistema de información, es la encargada de mantener actualizada la información en el sistema.
- c) La creación de cuentas de usuario y la asignación de claves de acceso a los sistemas de información, se otorgarán previa autorización de la dependencia responsable del sistema de información, para lo cual el usuario deberá solicitarlo al Área de Informática siguiendo las pautas establecidas en la "Directiva para la Administración del Software en el Archivo General de la Nación".
- d) Dado que los sistemas de información son accedidos por usuarios autorizados por las respectivas dependencias, estas quedan obligadas a comunicar el término del vínculo laboral o desplazamiento a otra dependencia del usuario y solicitar su anulación con la finalidad de cautelar la seguridad de la información.
- e) Queda prohibido que el personal del AGN retire de la institución bases de datos o sistemas de información de propiedad del AGN, lo cual se constituye como falta grave transgredir dicha disposición; en tal sentido, el Área de Informática elevará el informe correspondiente con la finalidad de aplicar la sanciones pertinentes.

5.14 Detección de Virus Informático:

- a) El Área de Informática es responsable de instalar y mantener actualizado el software antivirus institucional.
- b) El Área de Informática es responsable de monitorear, detectar y eliminar virus informático tanto a nivel de computadoras y de servidores de red.
- c) Evitar el uso de discos compactos o memorias USB de procedencia externa a la Institución, en caso de ser necesario, se deberá ejecutar previamente el antivirus respectivo e informar a la Unidad de Informática la existencia de archivos extraños.
- d) Los usuarios están obligados a informar al Área de Informática de cualquier indicio o sospecha de virus informático.

5.15 Respaldo de Información almacenada en las computadoras personales:

- a) El Área de Informática pondrá a disposición de la dependencias usuarias carpetas de almacenamiento de información en el Servidor de Archivos institucional, con la única finalidad que cuenten con un espacio de almacenamiento y/o copias de respaldo de información crítica, para lo cual la dependencia usuaria deberá solicitar su habilitación.
- b) El Área de Informática es responsable de realizar copias de respaldo de las carpetas de almacenamiento del Servidor de Archivos de las dependencias usuarias.
- c) El usuario es responsable directo de salvaguardar la información almacenada en el disco duro de su computadora, para lo cual podrá solicitar apoyo técnico al Área de Informática.
- d) La frecuencia en la obtención de las copias debe ser determinado por el propio usuario de acuerdo a sus necesidades.
- e) Las copias de respaldo obtenidas por el usuario, deberán ser entregados al jefe de la dependencia para su custodia bajo responsabilidad.



5.16 Respaldo de Información almacenada en los Servidores de Red:

- a) El Área de Informática es la responsable directa de salvaguardar la información contenida en los discos de almacenamiento de los servidores de red, para lo cual debe depurar, limpiar y optimizar dichas áreas de almacenamiento.
- b) El Área de Informática es la responsable directa de las copias de respaldo de información, debiendo obtenerse utilizando el sistema automatizado de obtención de copias implementado en el centro de cómputo.
- c) La frecuencia de obtención de copias de respaldo de los Servidores de Red deben ser semanal, mensual y anual.
- d) Las dependencias usuarias podrán solicitar al Área de Informática copias de respaldo no programadas de la información contenida en las carpetas de almacenamiento del Servidor de Archivos o de Base de Datos mediante el Formulario N° 001-2011-AGN-INFORMÁTICA: "Solicitud de servicios de informáticos" (Anexo N°4).
- e) Las dependencias usuarias podrán solicitar al Área de Informática la restauración (restore) de la información almacenada en el servidor de archivos o de base de datos por medio del Formulario N° 001-2011-AGN-INFORMÁTICA: "Solicitud de servicios de informáticos" (Anexo N°4).
- f) El Área de Informática deberá realizar controles de calidad en forma trimestral de las copias de respaldo de información en coordinación con el área usuaria.

5.17 Acceso de Entidades externas a información o sistemas de información del AGN

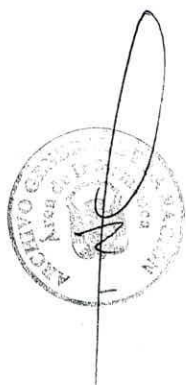
- a) Para efecto de toda autorización de acceso a la información o sistema de información de propiedad del AGN, deberá existir la suscripción de un convenio o contrato según corresponda.
- b) Una vez suscrito el convenio o contrato, la oficina correspondiente remitirá copia del convenio o contrato al Área de Informática. El acceso a la información o sistema de información del AGN se realizará bajo los procedimientos y mecanismos implementados por el Área de Informática.
- c) Queda prohibido toda acción de acceso a información no autorizada, así como cualquier acto que atente contra la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información del AGN.

6. Responsabilidad:

- Son directamente responsables de la aplicación y cumplimiento de la presente Directiva: La Jefatura institucional a través del encargado del Área de informática y en su aplicación todas las áreas, comisiones y oficinas del AGN.
- Es deber del área de informática velar por el cumplimiento de esta directiva en estricta coordinación con los Directores Nacionales, Generales, funcionarios y trabajadores para su correcta implementación.

7. Disposiciones Complementarias:

- Todo trabajador o persona que ingrese a prestar servicios al AGN deberá suscribir el formato signado como Anexo N° 2, el cual será incluido en el legajo personal correspondiente, siendo responsabilidad de la Oficina de Personal la implementación y cumplimiento de la presente disposición.
- El personal que incumpla con lo dispuesto en la presente Directiva, será sometida a las medidas disciplinarias que designe el AGN.
- La presente Directiva podrán ser modificadas mediante propuesta del Área de Informática y aprobada por la Oficina Técnica Administrativa.
- La presente directiva deja sin efecto a la Directiva N° 001-2007-AGN/OTA-OPP: "Normas para el uso de computadoras personales en el Archivo General de la Nación"



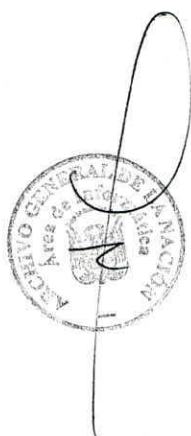
- La presente directiva deja sin efecto a la Directiva N° 002-2007-AGN/OTA-OPP: "Normas para el uso de correo electrónico en el Archivo General de la Nación"

8. Vigencia

Las disposiciones de la presente Directiva entrarán en vigencia a partir del día siguiente en que la Resolución Directoral sea aprobada.

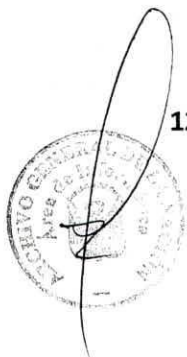
9. Anexos:

- Anexo N°1: Glosario de Términos.
- Anexo N°2: Acta de compromiso sobre seguridad de la información y uso de recursos informáticos en el Archivo General de la Nación.
- Anexo N°3: Recomendaciones para la generación de claves de acceso por el usuario.
- Anexo N°4: Formulario N° 001-2011-AGN-INFORMÁTICA: "Solicitud de servicios informáticos".
- Anexo N°5: Formulario N° 002-2011-AGN-INFORMÁTICA: "Reporte de prestación de servicios informáticos".
- Anexo N°6: Formulario N° 003-2011-AGN-INFORMÁTICA: "Formato de requerimiento de recursos informáticos – Computadora".
- Anexo N°7: Formulario N° 004-2011-AGN-INFORMÁTICA: "Formato de requerimiento de recursos informáticos – Impresora y Escáner".

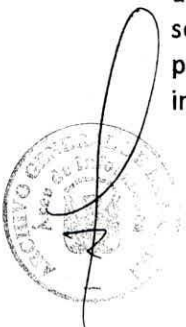


Anexo N° 1
Glosario de Términos

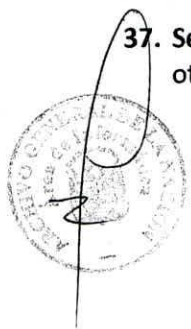
1. **Acceso Remoto:** En el acceso remoto se ven implicados protocolos para la comunicación entre máquinas, y aplicaciones en ambas computadoras que permiten recibir/enviar los datos necesarios. Además deben contar con un fuerte sistema de seguridad (tanto la red, como los protocolos y las aplicaciones). Remotamente se puede acceder prácticamente a cualquier recurso que ofrece una o más computadoras. Se pueden acceder a archivos, dispositivos periféricos (como impresoras), configuraciones, etc. Por ejemplo, se puede acceder a un servidor de forma remota para configurarlo, controlar el estado de sus servicios, transferir archivos, etc.
2. **Analista – Programador:** Tiene como cometido analizar un problema y describirlo con el propósito de ser solucionado mediante un sistema de información.
3. **Ancho de Banda:** En sistemas digitales, el ancho de banda digital es la cantidad de datos que pueden ser transportados por algún medio en un determinado periodo de tiempo (generalmente segundos). Por lo tanto a mayor ancho de banda, mayor transferencia de datos por unidad de tiempo (mayor velocidad).
4. **Archivos Adjunto:** (fichero adjunto, archivo anexo). Es un archivo que se adjunta o acompaña a un mensaje de e-mail.
5. **Backup Diario:** Copia de respaldo acumulativo incremental cuya ejecución es diaria y el tiempo de retención (tiempo en que se mantiene disponible la copia o respaldo de dicha información) es de un mes.
6. **Backup Semanal:** Copia de respaldo full backup cuya ejecución es semanal y el tiempo de retención es de tres meses.
7. **Backup Mensual:** Copia de respaldo full backup cuya ejecución es mensual y el tiempo de retención es de un año.
8. **Backup Anual:** Copia de respaldo full backup cuya ejecución es anual y el tiempo de retención es de cinco años.
9. **Base de Datos:** Almacén de datos relacionados con diferentes modos de organización, permitiendo manipularlos fácilmente y mostrarlo de diversas formas.
10. **Base de Datos Oracle:** Es un servidor que consta de una base de datos Oracle y la instancia Oracle (los procesos, que incluye procesos Oracle y los procesos de usuario tomados en conjunto).
11. **BIOS: (Basic Input/Output System)** Sistema básico de entrada/salida de datos. Es un programa tipo primordial: La BIOS es una parte esencial del hardware que es totalmente configurable y es donde se controlan los procesos del flujo de información en el bus del ordenador, entre el sistema operativo y los demás periféricos. También incluye la configuración de aspectos importantísimos de la máquina.
12. **Cartuchos de Tape Backup:** Utilización de cintas magnéticas para almacenar copias duplicadas de archivos del disco rígido. Útil para hacer copias de respaldo de grandes cantidades de información.



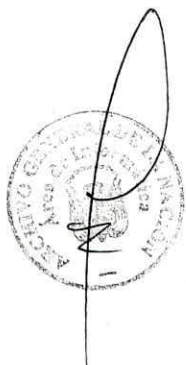
13. **Clave de Acceso:** Conjunto de caracteres que permite a un usuario el acceso a un determinado recurso o la utilización de un servicio dado.
14. **Centro de Computo:** Son habitaciones en donde hay múltiples computadoras para un fin específico. Las computadoras en los centros de cómputos suelen estar conectadas entre sí a través de una red informática y entre otros centros de cómputos dentro de la organización.
15. **Copias de Respaldo:** Es la copia total o parcial de información importante del disco duro, CDs, bases de datos u otros medio de almacenamiento. Esta copia de respaldo debe ser guardada en algún otro sistema de almacenamiento masivo, como disco duros, CDs, Vds. O cintas magnéticas. Las copias de respaldo se utilizan para tener una o más copias de información considerada importante y así poder recuperarla en el caso de pérdida de copia original.
16. **Cuenta de Usuario:** Código alfanumérico que sirve para identificar a un usuario y registrar las operaciones y transacciones que realiza interactuando con los sistemas operativos y/o sistemas de información en producción.
17. **DBA:** Data Base Administrator (Administrador de base de datos).
18. **Disco Duros:** Dispositivo de almacenamiento permanente que pertenece a la categoría de disco magnéticos. Suelen ser rectangulares y protegidos por una caja metálica herméticamente cerrada.
19. **Diskettes:** Son llamados discos flexibles, contrastando con los discos rígidos. La información en ellos contenida puede perderse o afectarse fácilmente con el tiempo, el polvo, la humedad, el magnetismo, el calor, etc.
20. **Extensiones:** En informática, la extensión de archivo es una cadena de caracteres anexados al final de un nombre de archivo separado por un punto. Las extensiones suelen determinar el tipo de formato del archivo al que pertenecen y así poder ser reconocido por el sistema operativo o por el programa que lo ejecuta (además de poder ser reconocido los propios usuarios).
21. **Entidades Externas:** Son todas aquellas entidades públicas y privadas, personas naturales, asociaciones, etc.
22. **Hardware:** Se refiere a todos los componentes físicos (que se pueden tocar) en el caso de una computadora personal serian los discos, unidades de disco, monitor, teclado, la placa base, el microprocesador, etc.
23. **Información Crítica:** conjunto de datos de contenido de alta importancia para el desarrollo de las funciones o actividades de un área, comisión u oficina.
24. **Lenguaje de Programación:** Lenguaje artificial que puede ser usado para controlar el comportamiento de una maquina, especialmente una computadora. Estos se componen de un conjunto de reglas sintácticas y semánticas que permiten expresar instrucciones que luego serán interpretadas. El programador es el encargado de utilizar un lenguaje de programación para crear un conjunto de instrucciones que, al final, constituirá un programa o subprograma informático.



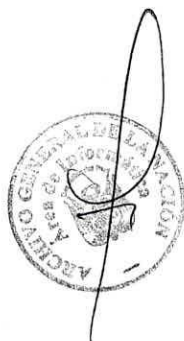
25. **Línea Dedicada:** Línea telefónica que une permanentemente dos puntos. Ofrecen una mayor velocidad que un modem, una de sus variantes es la más conocida y utilizada por los proveedores de Internet: la línea punto a punto. Línea de transmisión de datos que un usuario, normalmente una empresa, alquila para su uso propio y exclusivo.
26. **Memory Stick – USB:** Se usan generalmente como medios de almacenamiento para dispositivos portátiles, pero que pueden ser fácilmente accedidas por computadoras personales; tiene como puerto USB.
27. **MB:** (Megabyte) Unidad que sirve para medir cantidad datos informáticos. Sirve para medir tamaño de archivos, capacidad de almacenamiento, velocidad de transferencia de datos (al agregarle una unidad de tiempo, generalmente segundos), etc.
28. **Parches:** Programa que se encarga de modificar una aplicación para corregirla o alterarla por algún motivo. Los parches no pueden funcionar independientemente, por lo tanto deben ser aplicados al programa para el cual fueron exclusivamente diseñados. Un parche puede servir para solucionar errores (*bugs*) en una aplicación, para compatibilizarla o actualizarla, para alterar su funcionamiento, etc.
29. **Protector de Pantalla:** Se activa cuando la computadora se encuentra inactiva por un periodo determinado de tiempo y muestra efectos gráficos en la pantalla, generalmente ocultando el contenido con el que se encuentra trabajando. Suele desactivarse al mover el mouse o al tocar una tecla y pueden tener una clave de seguridad para volver a acceder al escritorio.
30. **Proxy:** Que sirve para permitir el acceso a Internet a todos los equipos de una organización cuando solo se puede disponer de un único equipo conectado, esto es, una dirección IP.
31. **Puesta a Tierra:** Instalación de seguridad eléctrica en la que un conductor eléctrico desnudo simple o armado es enterrado en el suelo con la finalidad de dispersar corrientes eléctricas y captar el potencial de referencia cero.
32. **Recursos Informáticos:** En informática, los recursos son las aplicaciones, herramientas y dispositivos (periféricos) de una computadora.
33. **Red Informática:** Conjunto de técnicas, conexiones físicas y programas informáticos empleados para conectar dos o más ordenadores o computadoras. Los usuarios de una red pueden compartir ficheros, impresoras y otros recursos, enviar mensajes electrónicos.
34. **Restore:** Es el proceso de restauración o reconstrucción de los archivos o data ubicado en sistema de almacenamiento como cintas magnéticas, DVDs, CDs, etc.
35. **Root:** Es el nombre convencional de esta cuenta de usuario que posee todos los derechos en todos los modos (mono o multi usuario). Root es también llamado súper usuario. Normalmente esta es la cuenta de administrador.
36. **Servidor en Red:** Computadora central de un sistema en red que provee servicios y programas a otras computadoras conectadas.
37. **Servidor de Archivos:** Tipo de servidor que almacena varios tipos de archivos y los distribuye a otros clientes de la red.



38. **Servidores:** En redes, computadoras central en un sistema de red que provee servicios a otras computadoras. En Internet, los servidores son los proveedores de todos sus servicios, incluyendo la www. (la mayoría de las páginas y portales Web), el FTP, el correo electrónico, base de datos, etc.
39. **Sistemas Operativos:** Sistema tipo software que controla la computadora y administra los servicios y sus funciones como así también la ejecución de otros programas compatibles con este. Ejemplos de familias de sistemas operativos: Windows, Unix, Linux, DOS, Mac OS.
40. **Sistemas de Información:** Sistemas que procesan los datos y la información en una determinada organización, incluyendo procesos manuales y automáticos.
41. **Software:** Se refiere a programas en general, aplicaciones, sistemas operativos, utilitarios, antivirus, etc. Lo que se pueda ejecutar en la computadora.
42. **Software Antivirus:** Aplicación o grupo de aplicaciones dedicadas a la prevención, búsqueda, detección y eliminación de programas malignos en sistemas informáticos. Entre los programas con códigos malignos se incluyen virus, troyanos, gusanos, spyware, entre otros malwares. Un antivirus debe cumplir con ciertos requisitos para ser considerado efectivo y eficiente: constante actualización, protección permanente, completa base de datos de programas malignos y buena heurística.
43. **Software Comercial:** Es aquel que posee restricciones en el uso, copia o modificación o cuyo código fuente no esta disponible (código cerrado). Y que para su adquisición hay que comprar y pagar según la cantidad de licencias se requiera.
44. **Software de Libre Distribución:** Software libre es la designación de un grupo de programas que poseen ciertas libertades y obligaciones que incluyen; libertad de ser usado (tanto el programa como su código), copiado y distribuido por cualquiera. En el caso de la distribución, puede ser licencia tipo BSD (Libertad de distribución a código cerrado) o GPL (distribución total, pero bajo las condiciones de tener el código abierto).
45. **Soporte Técnico:** Es un grupo de servicios que proveen asistencia para hardware y software. En general, el servicio de soporte técnico sirve para ayudar a resolver los problemas que puedan presentárseles a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos informáticos.
46. **Usuario:** En informática, un usuario es un individuo que utiliza una computadora, sistema operativo, servicio o cualquier sistema informático. Por lo general es una única persona. Un usuario generalmente se identifica frente al sistema o servicio utilizando un nombre de usuario y una contraseña, este tipo es llamado usuario registrado. Por lo general un usuario registrado. Por lo general un usuario se asocia a una única cuenta de usuario.
47. **Virus Informático:** En informática, pequeño software que, al igual que un virus biológico, infecta a una computadora y se propaga en ella con diversos propósitos como daño, robo de información, molestia, etc, y por lo general intenta pasar desapercibido por el usuario el mayor tiempo posible. Lo virus se incluyen dentro de los malwares (programas malignos). El contagio por un virus suele producirlo el mismo usuario al ejecutar un programa que este infectado y toma los servicios básicos del sistema operativo para lograr sus objetivos. Suelen quedar residente en memoria.



- 48. VPN-SSL/TLS:** Soporta diferente medios de autenticación como certificados, smart cards, y/o usuarios/contraseñas, y permite políticas de control de acceso para usuarios o grupos usando reglas de firewall aplicadas a las interfaces virtuales de la VPN.
- 49. VPN:** (Virtual Private Networks) Tecnología de redes que permiten la extensión de una red de área local sobre una red pública o no controlada (como Internet). Por ejemplo, crear una red entre distintas computadoras utilizando como infraestructura a internet. Evidentemente debe hacer mecanismos de protección de los datos que se manejen.



Anexo Nº 2

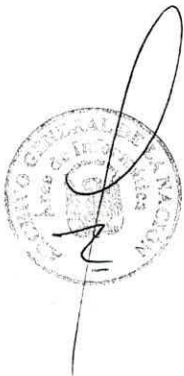
Compromiso de sujeción a las normas sobre seguridad de la información y uso de recursos informáticos en el Archivo General de la Nación

El que suscribe _____ identificado con DNI _____ servidor de _____ del Archivo General de la Nación, declaro bajo juramento que tengo pleno conocimiento de las disposiciones establecidas en la **DIRECTIVA SOBRE SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y USO DE RECURSOS INFORMATICOS EN EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACION** asumiendo el compromiso de sujetarme a la citada norma, bajo responsabilidad.

Asimismo, declaro tener pleno conocimiento que este documento, debidamente firmado, formará parte de mi información personal.

Lima, ____ de _____ de 20__

Nombre de usuario	DNI	Firma



Anexo Nº 3

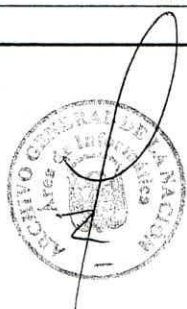
Recomendaciones para la generación de las Claves de Acceso por el usuario

- 1) Debe ser privada y conocida solo por el titular de la cuenta.
- 2) Debe ser secreta y no aparecer escrita en ningún papel o archivo.
- 3) Debe tener por lo menos seis caracteres, mientras más breve sea es más fácil descifrarla. (dos letras mayúsculas y dos caracteres numéricos para los password de equipo de cómputo).
- 4) No debe estar relacionada con sus datos personales, como la fecha de su cumpleaños, nombre de su esposo(a), hijos, marca de su automóvil, documento de identidad.
- 5) Debe ser cambiada inmediatamente por el usuario al recibirla por primera vez.



Anexo Nº 4
Formulario Nº 001-2011-AGN/INFORMATICA
Solicitud de servicios informáticos

Nº de Solicitud:			
1. Nombre de la Dependencia solicitante:			
2. Fecha de solicitud:			
3. Datos de Usuario:			
3.1 Régimen Laboral:	D.L 728	D.L 276	FAG
	PNUD	CAS	Practicante
3.2 Documento de Identidad DNI:			
3.3 Apellido Paterno:			
3.4 Apellido Materno:			
3.5 Nombres:			
3.6 Cargo:			
4. Datos del equipo/componente de Computo:			
		Código Patrimonial	Código de Área de Informática
5. Tipo de servicio solicitado			
5.1 Servicio Técnico	5.2 Dispositivo de Almacenamiento	5.3 Copias de respaldo	5.4 Servicio en red
			Creación Cancelación
Asesoramiento	Grabador DVD/CD-ROM	Generación	Internet
Instalación	Lector de memoria	Restauración	Correo Electrónico
Mantenimiento	Reproductores MP4	Tipo de Archivos:	Recursos Compartidos
Configuración de Sw	Diskette		Acceso Remoto (VPN)
Reparación / Cambio	Teléfono móvil	Archivos de datos	Anexo telefónico
Traslado / Retiro	USB	Base de datos	Servidor de Datos
Otro	Otro	Otro	Otro
5.5 Otro tipo de servicio:			
6. Justificación			
7. APROBACIÓN DE SOLICITUD			
Solicitante	Director de la dependencia responsable	Encargado del área de Informática	
(Nombre y Apellidos / Firma y Sello)			



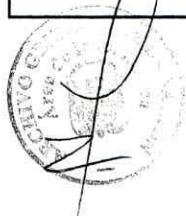
Anexo Nº 5
Formulario Nº 002-2011-AGN/INFORMATICA
Reporte de prestación de servicios informáticos

				Nº de reporte:	
1. Unidad orgánica solicitante:					
2. Director y/o jefe responsable:					
3. Fecha de solicitud:					
4. Datos de Usuario:					
4.1 Régimen Laboral:	D.L 728		D.L 276		FAG
	PNUD		CAS		Practicante
4.2 Documento de Identidad DNI:					
4.3 Apellido Paterno:					
4.4 Apellido Materno:					
4.5 Nombres:					
4.6 Cargo:					
5. Datos del equipo/componente de Computo:		-----		-----	
		Código Patrimonial		Código de Área de Informática	
6. Tipo de servicio atendido					
6.1 Servicio Técnico	6.2 Dispositivo de Almacenamiento	6.3 Copias de respaldo	6.4 Servicio en red		
			Creación	Cancelación	
Asesoramiento	Grabador DVD/CD-ROM	Generación	Internet		
Instalación	Lector de memoria	Restauración	Correo Electrónico		
Mantenimiento	Reproductores MP4	Tipo de Archivos:	Recursos Compartidos		
Configuración de Sw	Diskette		Acceso Remoto (VPN)		
Reparación / Cambio	Teléfono móvil	Archivos de datos	Anexo telefónico		
Traslado / Retiro	USB	Base de datos	Servidor de Datos		
Otro	Otro	Otro	Otro		
5.5 Otro tipo de servicio:					
6. Descripción del trabajo realizado:					
7. CONFORMIDAD DE ATENCIÓN					
Solicitante		Director de la dependencia		Encargado del área de Informática	
(Nombre y Apellidos / Firma y Sello)					



Anexo 6
Formulario Nº 003-2011-AGN/INFORMATICA
Formato de requerimiento de recursos informáticos – Computadora

				Nº
1. Unidad orgánica solicitante:				
2. Director y/o jefe responsable:				
3. Fecha de solicitud:				
4. Datos de Usuario:				
4.1 Régimen Laboral:	D.L 728	D.L 276	FAG	
	PNUD	CAS	Practicante	
4.2 Documento de Identidad DNI:				
4.3 Apellido Paterno:				
4.4 Apellido Materno:				
4.5 Nombres:				
4.6 Cargo:				
5. Tipo de requerimiento	Hardware		Software	
6. Cantidad de equipos similares solicitados:				
7. Motivo de adquisición	Nuevo personal	Renovación	Otro:	
8. Tipo de computadora	PC de escritorio	Laptop	Otro:	
9. Perfil de usuario:	Perfil de usuario 1 (Sistema Operativo, Software de oficina, antivirus, y utilitarios)			
	Perfil de usuario 2 (Sistema Operativo, Software de oficina, antivirus, utilitarios y aplicativo institucional)			
	Perfil de usuario 3 (Sistema Operativo, Software de oficina, antivirus, utilitarios y software especializado)			
	(*) El Software de oficina base contiene: Microsoft Word, Excel, Power point y Outlook.			
10. Detalle de Aplicativo institucional / Software especializado				
Programa de Software	Fabricante	Versión	Frecuencia de uso (*)	Permisos de acceso a Base de Datos
(*) (1) Todos los días (2) 3 a 4 veces por semana (3) 1 a 2 veces por semana (4) 1 a 2 veces al mes				
11. Descripción de las funciones a realizar:				
12 Aprobación	Solicitante		Director de la dependencia	
	(Nombre y Apellidos / Firma y Sello)		Fecha	



Anexo 7
Formulario Nº 004-2011-AGN/INFORMATICA
Formato de requerimiento de recursos informáticos – Impresora y Escáner

Nº								
1. Unidad orgánica solicitante:								
2. Director y/o jefe responsable:								
3. Fecha de solicitud:								
4. Datos de Usuario:								
4.1 Régimen Laboral:				D.L 728		D.L 276		FAG
				PNUD		CAS		Practicante
4.2 Documento de Identidad DNI:								
4.3 Apellido Paterno:								
4.4 Apellido Materno:								
4.5 Nombres:								
4.6 Cargo:								
5. Motivo de adquisición				Nuevo personal y/o ambiente		Renovación		Otro
6. Impresoras								
Cantidad de Impresoras (Tipo)	Cantidad de usuarios	BN / Color	Tipo de Impresión Laser/ Inyección / Matricial	Cantidad de páginas a imprimir al mes (aprox.)	Funcionalidad: Multifuncional / Impresora	Tamaño máximo de papel	Uso / Tipo de documentos a imprimir	
7. Escáner								
Cantidad de escáner (Tipo)	Plano / Alimentador automático (ADF)	Cantidad de páginas a escanear al mes	Resolución (Alta / Media / Baja)	Tamaño máximo de papel	Tipo de documentos a escanear			
8. Observaciones:								
9 Aprobación								
	Solicitante		Director / jefe de la dependencia		Fecha			
	(Nombre y Apellidos / Firma y Sello)							

