

DIRECTIVA No. 12 -2018-GR.LAMB
(Aprobada con D.R. No. 034 -2018-GR.LAMB/GR)

ADMINISTRACIÓN DE LA RED INFORMÁTICA DEL GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE

1.0 Finalidad

Establecer normas para el uso adecuado de los bienes físicos (Hardware) y lógicos (Software) de toda Red Local (LAN) y Red de Área Metropolitana (MAN), ubicadas en las diferentes dependencias que conforman el Gobierno Regional Lambayeque.

2.0 Base Legal

- 2.1 Ley No. 28493, que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM).
- 2.2 Ley No. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.3 Ley No. 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal.
- 2.4 Decreto Legislativo No. 822, Ley sobre el derecho de autor.
- 2.5 D.S. No. 024-2005-PCM, reglamento de la Ley No. 28612 que norma el uso, adquisición y adecuación de software en la administración pública.
- 2.6 D.S. No. 013-2003-PCM, Medidas que garantizan la legalidad de la adquisición de Programas de Software en entidades y dependencias del Sector Público.
- 2.7 Ordenanza Regional No. 005-2018-GR.LAMB, nuevo Texto del Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional Lambayeque.
- 2.8 Norma Técnica Peruana "ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.

3.0 Alcance

La presente Directiva es de aplicación en toda Unidad Orgánica y Área Funcional que hagan uso de una parte o del todo de un bien lógico (Software) o físico (Hardware), perteneciente a la MAN del Gobierno Regional Lambayeque.

4.0 Definiciones

4.1 Red Informática

Es un conjunto de dispositivos interconectados entre sí, a través de un medio que, intercambian información y comparten recursos. La red informática está conformada por:

- a) Equipos de cómputo (computadoras personales, Impresoras, scanners, etc.),
- b) Equipos de comunicación (Router, Switch, Modem, IDF, MDF, etc.),
- c) Recursos lógicos, tales como: archivos, aplicaciones, página Web, internet, etc.
- d) Servicios de almacenamiento, publicación de contenidos, etc.

4.2 Red de Área Local (LAN)

Es la interconexión de varios ordenadores y periféricos. Su extensión está limitada físicamente a un edificio o a un entorno de 200 metros o con repetidores podríamos llegar a la distancia de un campo de 1 kilómetro. Su aplicación más extendida es la interconexión de ordenadores personales y estaciones de trabajo en oficinas, fábricas, etc., para compartir recursos e intercambiar datos y aplicaciones. En definitiva, permite que dos o más máquinas se comuniquen.

4.3 Red de Área Metropolitana (MAN)

Es una red de alta velocidad (banda ancha) que, dando cobertura en un área geográfica extensa, proporciona capacidad de integración de múltiples servicios mediante la transmisión de datos, voz y vídeo, sobre medios de transmisión tales como fibra óptica, par trenzado (MAN BUCLE) o redes inalámbricas punto a punto (PTP).

4.4 Soporte Técnico

Es la persona o conjunto de personas especialistas o con experticia en informática que asumen responsabilidad y compromiso con el funcionamiento de la Red informática.



4.5 Administrador de la Red Informática

Es el funcionario responsable de analizar y determinar los niveles respectivos, las necesidades globales y específicas de equipos y sistemas de automatización. Así mismo se encarga de divulgar y controlar el cumplimiento de las políticas, normas y estándares informáticos en la Entidad, con el fin de verificar su aplicación de las mismas, buscando mantener uniformidad, racionalidad y funcionalidad de la Red.

4.6 Entidad

Toda institución pública cuyas actividades se realizan en virtud de potestades administrativas y sectoriales, por tanto, se considera sujeta a las normas comunes de derecho público, salvo mandato expreso de una Ley que las refiera de otro régimen; tiene la categoría de pliego presupuestal. En el ámbito del departamento de Lambayeque existe una entidad denominada "Gobierno Regional Lambayeque".

4.7 Dependencia

La principal y mayor división organizacional dentro de una entidad. Tiene facultad para actuar mediante potestades administrativas o sectoriales. Puede tener o no una categoría presupuestaria. En la Entidad "Gobierno Regional Lambayeque" existen las siguientes dependencias: Sede Central; Gerencia Regional de Educación; UGEL Chiclayo; UGEL Lambayeque; UGEL Ferreñafe; Gerencia Regional de Salud; Hospital Las Mercedes - Chiclayo; Hospital Belén - Lambayeque; Hospital Regional Lambayeque, Gerencia Regional de Agricultura; Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones; Gerencia Regional de Infraestructura; Gerencia Regional de Recursos Naturales y Áreas Protegidas; Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo; Gerencia Regional de Desarrollo Productivo; Gerencia Ejecutiva de Energía y Minas; Gerencia Ejecutiva de Vivienda, Construcción y Saneamiento; Archivo Regional de Lambayeque; Aldea Infantil "Virgen de la Paz"; Proyecto Especial "Olmos Tinajones"; Autoridad Portuaria Regional Lambayeque.

4.8 Unidad Orgánica

Es el elemento básico de toda organización reconocida estructuralmente. El conjunto de unidades orgánicas conforma la denominada "Dependencia". Gobierno de TI: conjunto de acciones y decisiones estratégicas mediante las cuales se dirige y controla el uso deseable de las tecnologías de la información, que asegure el alineamiento de la tecnología con los objetivos del negocio.

4.9 Gestión de las TI: conjunto de procesos y controles requeridos para implementar las decisiones estratégicas y satisfacer los objetivos establecidos por la Dirección Institucional.

4.10 Recursos de TI: recursos técnicos que por su naturaleza pueden ser físicos (como computadoras, impresoras, dispositivos móviles), lógicos (como software de computadora, datos, archivos electrónicos) y de comunicaciones (con capacidad de enviar mensajes por la red interna o por Internet).

4.11 Servicio de TI: servicio proporcionado a uno o más clientes o usuarios por una organización proveedora de servicios, con el fin de brindar apoyo a los procesos de negocio de los clientes. Un servicio de TI se compone de una combinación de personas, procesos y tecnologías.

4.12 Tecnologías de la Información (TI): conjunto de técnicas, productos y herramientas que posibilitan el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información a través de medios digitales.

4.13 Usuario: persona, unidad orgánica o dependencia autorizada a la que se le asignan privilegios de operación de algún recurso para el apoyo al desarrollo de sus funciones.

4.14 Centro de Sistemas de Información (CSI): es el Área Funcional adscrita a la unidad orgánica de más alto nivel organizacional (Dirección o Gerencia) en cada dependencia, cuya finalidad es gestionar los servicios informáticos extendidos desde la RI_GRL, a las diferentes unidades de la respectiva dependencia; en el marco de su correspondiente "Guía de Operatividad" (Anexo "1").

5.0 Disposiciones Generales

- 5.1 La Red Informática del Gobierno Regional Lambayeque (RI_GRL), es el nombre oficial que se otorga al conjunto de recursos y facilidades informáticas, así como la infraestructura de comunicaciones, a fin de brindar los siguientes servicios: Acceso a la Información, Internet, Acceso a los Sistemas de Información, Comunicación (Telefonía y Correo Electrónico) al personal que labora en la Sede del Gobierno Regional Lambayeque; y el acceso a la información y seguimiento de documentos a la población en General. En el caso de una Gerencia Regional de Sectorial o equivalente, el servicio se brinda a través del Centro de Sistemas de Información de la misma Gerencia.
- 5.2 Toda persona que utilice cualquier elemento conformante de la RI_GRL es considerado usuario y por lo tanto está obligado a conocer y aplicar la presente Directiva, la ignorancia de la misma no exonera de la irresponsabilidad o daño incurrido por el usuario.
- 5.3 La Administración de la Red Informática en la Sede del Gobierno Regional está a cargo del Jefe de la Oficina Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, y es operativizada de manera técnica por la Oficina de Organización y Tecnologías de la Información (OFOTI); mientras que, en una Gerencia Regional, está a cargo del Gerente Regional y operativizada por su respectivo CSI.
- 5.4 El usuario no debe instalar ningún aplicativo licenciado o libre sin previa autorización por escrito del Administrador de la Red, caso contrario está facultado para suspender el servicio de la red e internet, sin mayor trámite que la disposición del citado Administrador, sin perjuicio de las acciones administrativas que de ella se puedan generar.
- 5.5 Un bien lógico (Software) o físico (Hardware) instalado en una unidad orgánica, tienen el carácter de "asignación" al usuario; en consecuencia, la redistribución de dicho bien sólo requiere la autorización del Jefe inmediato del Usuario, con conocimiento del Área de Patrimonio Institucional y operativizada por la OFOTI o CSI.
- 5.6 Toda información, dato, escrito, documento, programa, acción, privilegio, patente, derecho de autor o cualquier otro derecho que surja, se cree o modifique mediante el uso de la Red Informática, según corresponda, es o será propiedad de la dependencia de manera integral e irrestricta.
- 5.7 El Administrador de la Red está facultado para auditar, vigilar y fiscalizar los sistemas informáticos de propiedad de la RI_GRL, así como todos los servicios brindados desde la Red Informática, a fin de garantizar que la Red sea utilizada sólo para propósitos y gestiones relacionadas con el trabajo Institucional.
- 5.8 Se prohíbe el envío fuera de la Entidad de archivos, documentos o mensajes que contengan información confidencial, por medio de los Servicios que brinda Internet: correo electrónico (e-mail), telnet, ftp, chat institucional o comercial, disco virtual, intranet, portal o cualquier medio físico (USB, diskette, CD, etc).
- 5.9 Se prohíbe el envío o recibo de mensajes de correo electrónico entre el usuario y otras personas ajenas a la dependencia, en los cuales se divulguen, comenten o expresen hechos, opiniones u otra situación de índole institucional, que puedan poner en entredicho la reputación y la imagen de sus trabajadores o funcionarios.
- 5.10 No se podrá modificar ni alterar la información propiedad (elaborada o generada) de la dependencia con el propósito de ser mal utilizado. Tampoco se podrá alterar o usurpar el nombre y clave de un usuario para utilizar de manera irregular información, mensajes o archivo no autorizados.
- 5.11 La información oficial que suele intercambiarse vía correo electrónico a través de las Dependencias del Gobierno Regional Lambayeque podrá ser verificada y se determinará si dicha información no contiene algún programa, macro, virus u otra modalidad que atente contra la seguridad de información de esta Red Informática.
- 5.12 La seguridad de la información de medios de almacenamiento local (disco duro, diskettes, unidades zip, CD, DVD, Memoria USB, etc), de cada terminal es responsabilidad del usuario



del equipo, el cual deberá efectuar acciones de seguridad básicas para poder operar correctamente dichos componentes, los archivos que se crean, editan y graban en los precitados deben contar con su respectiva copia de seguridad.

- 5.13 La administración de la Red se reserva el derecho, por medida de seguridad, licenciamiento, capacidad de procesamiento y tecnología, para brindar el permiso para acceder a una determinada página o dominio, que previamente haya sido solicitado por escrito.
- 5.14 Está considerado como falta grave que un usuario cambie el IP de la PC asignada o coloque un IP dinámico para tener acceso a internet o red; asimismo el insertar un elemento físico a la Red de tal manera que impulse o efectivice la transmisión de red o internet desde su PC hacia otro u otras PC.

6.0 Políticas de acceso a los servicios de TI

- 6.1 Los servicios de TI que requiera el personal de la entidad deben ser a través de su jefe inmediato o titular de la dependencia, según corresponda, debiendo sujetarse a los términos y condiciones establecidos para tal fin.
- 6.2 Para acceder a los servicios de TI, como la red de datos, sistemas de información (SIGEDO y/o SIGA), telefonía, correo electrónico institucional o internet, se requiere el otorgamiento de identificación y autenticación a cada usuario autorizado, preservando la confidencialidad de las credenciales establecidas.
- 6.3 La credencial electrónica (cuenta, nombre de usuario, clave de acceso y todo mecanismo de identificación por medios informáticos), para el acceso a los recursos y servicios de TI disponibles, debe ser otorgada al personal autorizado para dicho acceso. La responsabilidad derivada del uso de la credencial otorgada es estrictamente individual y no son transferible.
- 6.4 La credencial electrónica concedida es inhabilitada por motivo de cese de funciones del servidor originalmente autorizado. La Oficina Ejecutiva de Recursos Humanos o la que haga sus veces, debe informar a la OFOTI o CSI, respecto a dicho cese.
- 6.5 Se debe asegurar que los servicios de TI ofrecidos solo se accedan desde los equipos de cómputo y dispositivos móviles de la entidad.
- 6.6 Está prohibido la instalación de puntos de acceso de redes inalámbricas con conexión a los recursos de TI de la Sede Regional u otra dependencia, sin la debida autorización de la Administración de la Red Informática.

Política de cuenta de usuario y contraseña para el acceso de los recursos de TI.

- 7.1 El usuario accede a los recursos de TI, mediante la creación de una cuenta debidamente autorizada, previamente solicitada y sustentada por el Jefe Inmediato del servidor.
- 7.2 Toda cuenta de usuario se constituye con la letra inicial del primer nombre seguido por el apellido paterno, adicionando la primera letra del apellido materno. En caso de coincidir con otra cuenta ya generada, se adicionará la siguiente letra del apellido materno, hasta corregir la coincidencia.
- 7.3 La Administración de la Red Informática establece la primera contraseña de acceso como mecanismo de control, verificación y seguridad para el acceso lógico y físico en el uso de los recursos y servicios de TI.

8.0 Políticas para el uso de correo electrónico, red de datos e internet

- 8.1 El servicio de correo electrónico, red de datos y acceso a internet, es administrado por la Red Informática y está a disposición de los usuarios autorizados.
- 8.2 El uso de una cuenta de correo y otro servicio informático no debe ser facilitado u ofrecido a personas que no tienen relación contractual laboral con la entidad.
- 8.3 Cualquier contenido creado o transmitido, mediante recursos de TI o almacenado dentro de la Red Informática debe ser gestionado como un activo de propiedad del mismo.
- 8.4 Todo usuario que tenga acceso autorizado al servicio de TI es responsable de las acciones que efectúe en dicho servicio haciendo uso de su "credencial individual".

- 8.5 Durante el empleo del servicio de red o Internet, el usuario debe evitar prácticas o usos inapropiados que pudieran poner en riesgo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información utilizada en el GRL.
- 8.6 El uso del servicio de correo electrónico, red de datos e Internet por un usuario debe llevarse a cabo evitando el consumo irracional de estos recursos y sin entorpecer ni ocasionar interferencias con las labores de otros usuarios.

9.0 Políticas para el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información

- 9.1 El desarrollo y/o mantenimiento de un sistema de información debe requerirse a través de un documento expreso a la Administración de Red, incluyendo Términos de Referencia, Formatos, Flujogramas u otros elementos que permita el desarrollo de la aplicación en las condiciones de entendimiento.
- 9.2 Para cualquier proyecto de desarrollo de sistemas de información con alto riesgo debe conllevar al establecimiento de un comité para la conducción y toma de decisiones del proyecto, de acuerdo al proceso de evaluación de requerimientos funcionales y el "Marco Metodológico para el Desarrollo de Sistemas de Información en la Administración Pública".
- 9.3 Se debe establecer el proceso de "pase a producción" de todo sistema de información, aplicativo informático y/o componentes de software de tecnología de información, teniendo en cuenta prioridades, recursos y disponibilidad de los servicios.
- 9.4 Las actividades de capacitación o entrenamiento técnico sobre el funcionamiento de un aplicativo informático deben realizarse antes de su puesta en producción, en coordinación con la dependencia o unidad orgánica solicitante, definiendo las condiciones mínimas para su realización.

10.0 Política de Infraestructura Tecnológica

10.1 Políticas respecto a equipos informáticos

- 10.1.1 El usuario al que se le asigna y recibe un equipo de cómputo es responsable del uso adecuado y racional del mismo, así como del software instalado, debiendo tomar las precauciones para el debido cuidado de los recursos asignados.
- 10.1.2 Todo recurso de TI asignado por el GRL a un usuario es devuelto por éste al término de sus funciones u obligaciones contractuales, o cuando la necesidad operativa que justificó la asignación ya no sea vigente.
- 10.1.3 Cuando un recurso de TI es retirado, reubicado o reasignado, Control Patrimonial debe efectuar las acciones apropiadas de control de los inventarios para asegurar que los registros respectivos se encuentren actualizados.
- 10.1.4 Está prohibido la asignación de un equipo de cómputo o parte de él un tercero (persona que no tiene relación contractual laboral), sin la autorización de la Administración de la Red, y previa conformidad de Control Patrimonial, siempre que previo a todo haya sido requerido por el Administrador Institucional.

10.2 Asignación de Bienes Informáticos

- 10.2.1 Para solicitar un bien de la Red Informática, deberá tenerse en cuenta lo siguiente:
 - A. El requerimiento es mediante documento administrativo ante el Administrador de la Red, y suscrito por el Jefe de la Unidad Orgánica donde labora el usuario.
 - B. Si el bien está disponible en la Red, éste será asignado al solicitante, mediante Acta de Entrega donde se precisará el nombre del Usuario, las características del bien, y conformidad del Jefe Inmediato del usuario. Dicha Acta será autorizada por Control Patrimonial, con la conformidad de la Administración de la Red.
 - C. Si el bien no está disponible, la Unidad Orgánica del usuario solicitará al Área de Administración Institucional sustentando el pedido con la ficha técnica emitida por la Administración de la Red, y, precisando el Usuario.



- D. Un bien informático desde el punto de vista técnico puede ser un equipo de cómputo completo, autopartes o cualquier otro dispositivo.
- 10.2.2 Todo bien informático físico, previo a su asignación, deberá contar con un registro oficial de inventario otorgado por Control Patrimonio.
- 10.2.3 Se asigna un bien informático físico precisando, entre otros detalles, lo siguiente:
- a) Monitor (Modelo, marca, número de serie)
 - b) Teclado (Modelo, marca, tipo de puerto, número de serie)
 - c) Mouse (Modelo, marca, tipo de puerto, número de serie)
 - d) CPU (Marca, número serie)
 - e) Placa Madre (Marca, modelo, velocidad, número de serie).
 - f) Procesador (Marca, velocidad de Procesamiento, número de núcleos, número de serie)
 - g) Memoria RAM (Marca, tipo, capacidad, número de serie)
 - h) Disco Duro (Marca, tipo, capacidad, número de serie)
 - i) Lector y/o grabador de unidad de almacenamiento (Marca, modelo, número de serie)
 - j) Estabilizador y/o supresor de picos
 - k) Impresora u otro dispositivo de apoyo (Marca, modelo, número de serie, otros)
- 10.2.4 La asignación patrimonial de los equipos de comunicación que están contenidos dentro de la Sala de Servidores, IDF's y MDF están bajo custodia y responsabilidad del Administrador de la Red o al trabajador que sea delegado.
- 10.2.5 Los formatos válidos en el Servicio Informático son: "Ficha de Asignación de Equipo Informático", "Ficha de Retiro Equipo de Cómputo", y "Ficha de Atención del Equipo Informático" (ver Anexos).
- 10.2.6 El Área de Administración Institucional requiere para la conciliación de cualquier problema de tipo informático, la opinión técnica de la Administración de la Red.
- 10.2.7 Ningún proveedor realizará algún acuerdo de adquisición, alquiler, compra u otra modalidad de equipo informático ante la Administración Institucional, sin que existe una real necesidad del bien determinado por la Administración de la Red.
- 10.2.8 Al asignar un Equipo Informático a un usuario sólo debe ser instalado el siguiente software:
- a) Sistema Operativo Linux versión actual (Incluye navegador, software ofimático y otros)
 - b) Acceso a los Sistemas Informáticos de propiedad del Gobierno Regional Lambayeque.
- 10.2.9 Si por el uso del equipo se requiere SO Windows, se debe incluir **NECESARIAMENTE** el software y Antivirus con sus respectivas licencias vigentes.
- 10.2.10 Si el usuario necesita la instalación de algún Sistema Comercial adicional; debe solicitarlo por escrito ante la Administración de la Red, indicando la justificación del pedido y las adjuntando las licencias del Sistema. Se precisa que las versiones shareware, freeware y beta son considerados programas inestables por tanto está prohibido su instalación o utilización en la RED.
- 10.2.11 La administración de la Red de manera periódica evaluará el estado de operatividad de los bienes informáticos. Cuando un bien es declarado **INOPERATIVO A LA RED**, la administración institucional a través de Control Patrimonio Fiscal efectuará las acciones que permitan retirar en forma inmediata el citado bien. Por norma de seguridad, un bien inoperativo a la red no debe mantenerse en custodia en cualquier ambiente de la red informática.
- 10.2.12 El proveedor que en su cotización oferte de manera promocional un accesorio a un bien informático, debe contar necesariamente con la opinión favorable de la administración de la red, dado que la instalación del accesorio puede requerir un hardware especial o un software que implique una licencia comercial.



10.3 Políticas respecto a operaciones en TI

- 10.3.1 La Administración de la Red procurará mantener y garantizar los servicios disponibles de acuerdo a las condiciones y acuerdos de niveles de servicio especificados en el "Catálogo de Servicios de TI" por cada servicio.
- 10.3.2 La Administración de la Red debe establecer e implementar los procesos que dirijan, controlen y monitoricen los cambios requeridos en las configuraciones de los sistemas informáticos e infraestructuras de soporte, evaluando el impacto de dichos cambios en los servicios de TI.
- 10.3.3 La Administración de la Red formulará mediante planes controlados y supervisados, las actividades de adquisición y mantenimiento de la infraestructura tecnológica.
- 10.3.4 La resolución de incidentes será atendida con diferentes niveles de soporte, a fin de que los servicios afectados o degradados retornen cuanto antes a su funcionamiento normal.

11.0 Políticas de soporte técnico

- 11.1 Las atenciones de soporte técnico y las acciones realizadas para la resolución de incidentes y problemas deben ser registradas y centralizadas por la "Mesa de Ayuda de Soporte Técnico" de la Administración de la Red.
- 11.2 Se deben establecer mecanismos para implementar y monitorizar indicadores de las atenciones realizadas en la resolución de incidentes o problemas en los servicios de TI.
- 11.3 Está terminantemente prohibido utilizar recursos del GRL para realizar acciones de soporte técnico a equipos particulares del personal del GRL o de terceros.
- 11.4 La Administración de la Red es responsable de la provisión de los recursos y servicios de TI que se requieran para el funcionamiento del Portal Institucional del GRL, Transparencia Pública y otros expuestos en la página web del GRL. Siendo responsabilidad de los órganos pertinentes la operación y el suministro de información para su actualización, según lo establecido en la norma regional de la materia.

12.0 Políticas de administración de software

- 12.1 Considérese al software un activo institucional valioso, cuyo empleo en el GRL debe llevarse a cabo en el marco de la normativa vigente sobre legalidad del uso de software en la administración pública.
- 12.2 La Administración de la Red es responsable del proceso de administración de todo activo de software utilizado en el GRL, debiendo contemplar la adopción de controles adecuados que permitan adquirir, reproducir, distribuir, transmitir y utilizar los programas de software que se requieran en el GRL.
- 12.3 Toda licencia, documentación y medios originales de software que adquiera el GRL debe ser resguardada y centralizada para su custodia de manera segura por la Administración de la Red.
- 12.4 Todo usuario debe utilizar el software que se le haya autorizado respetando los términos estipulados en el respectivo acuerdo de uso.
Ninguna persona puede instalar o desinstalar software sin la debida autorización de la Administración de la Red.

Políticas de seguridad en TI

- 13.1 Los usuarios deben utilizar los recursos de TI autorizados solo de la manera y en la extensión establecida, evitando obtener acceso no autorizado a dichos recursos más allá de los permisos y privilegios que se les haya concedido.
- 13.2 Se deben adoptar medidas razonables de protección para prevenir el acceso físico y uso indebido, daño, destrucción o robo de la infraestructura y de los sistemas de procesamiento de información del GRL. En especial, los recursos de TI ubicados en el "Centro de Datos" del GRL deben contar con mecanismos adicionales para la protección efectiva de las instalaciones e infraestructura



- 13.3 La Administración de la Red debe implementar los mecanismos necesarios para la detección y prevención de software malicioso, así como asegurar y proteger las comunicaciones que se realizan en la mensajería electrónica, redes de datos e intercambios de información.
- 13.4 La Administración de la Red debe mantener un registro de los incidentes de virus informáticos y otros ataques considerados graves o de alta importancia, incluyendo las acciones realizadas para su atención y solución.
- 13.5 La Administración de la Red debe establecer procedimientos adecuados para supervisar y controlar la instalación de software en los ambientes técnicos de producción a fin de minimizar el riesgo de modificación del código ejecutable.
- 13.6 La Administración de la Red debe tomar medidas necesarias para que el acceso al código fuente de los programas desarrollados estén debidamente controlado y asegurado, previniendo el riesgo de su adulteración o apropiación ilícita.
- 13.7 La Administración de la Red, sobre la base de evaluaciones del riesgo relacionado con la seguridad de la información, aplicará controles criptográficos que protejan adecuadamente la confidencialidad, integridad y autenticidad de la información sensible que se almacene o transmita en los diferentes medios tecnológicos disponibles.
- 13.8 La Administración de la Red establecerá procedimientos documentados para la realización periódica de copias de seguridad de toda la información esencial institucional, así como comprobar de manera regular los correspondientes procedimientos de recuperación con el fin de asegurar su eficacia y prontitud.
- 13.9 La Administración de la Red elaborará el plan de continuidad de TI que permita responder a interrupciones de los servicios de TI que afecten a las operaciones del GRL. Este plan debe ser mantenido y probado periódicamente para determinar su eficiencia y eficacia.
- 13.10 La Administración de la Red conjuntamente con la Oficina Ejecutiva de Defensa Nacional, Civil y Seguridad Ciudadana, participará en los simulacros que afecten a las operaciones y determinan los tiempos mínimos de su recuperación de la Red, a partir del cual elaborará un "Plan de Acción" para mitigar los riesgos encontrados.
- 13.11 La Administración de la Red mantiene permanentemente la Matriz de Recursos de TI base de las Operaciones del GRL (infraestructura, componentes, materiales y recursos humanos).

14.0 Adquisición de Bienes Informáticos

- 14.1 El Órgano encargado de la adquisición de un bien informático (físico o lógico), es el Área de Administración Institucional.
- 14.2 El Área de Administración Institucional, antes de la adquisición o prestación (compra, alquiler, convenio u otra modalidad), de una solución informática (software, hardware o servicio informático), debe contar con la opinión favorable de la Administración de la Red, quien emitirá un informe de las características técnicas conforme a las necesidades institucionales y acorde a las tecnologías de información en vigencia.
- 14.3 Cumplidas las formalidades establecidas por la Ley General de Adquisiciones, la Administración de la Red deberá supervisar la recepción de la solución, para garantizar la concordancia entre lo solicitado y lo vendido por el Proveedor, elaborándose de ser necesario, un Informe de conformidad u observación, o en su defecto bastará que otorgue el visto bueno al documento de Remisión de la Solución Informática.
- 14.4 Las características del Software/Hardware podrán incluir marcas, como título indicativo, pudiendo estas ser reemplazadas siempre que se certifique que la marca reemplazante cumpla o mejore las condiciones de calidad, rendimiento y garantía, así como se constituya en la mejor alternativa económica o la marca inicialmente propuesta ya no se encuentre en el mercado nacional.
- 14.5 No se debe aceptar equipo con restricciones para su apertura o fajas de seguridad, cualquier faja de este tipo será retirada al momento de su recepción. Las garantías deberán afectar al equipo o sus partes, juntos o distribuidos en otros equipos. La dependencia

Regional se reserva el derecho de intercambiar entre los equipos sin restricción, la garantía del equipo seguirá prevaleciendo en sus partes o en sus distintas configuraciones.

- 14.6 Para la recepción el Equipo será testeado, cuando esto sea aplicable, previa a la conformidad de la Guía. Cuando se reciba Software como parte de la adquisición, este será instalado desde cero de las fuentes previstas. No se admitirá Software preinstalado en el disco duro, éste último será formateado apenas sea recibido. Luego de verificar que el Software y/o el equipo están completamente operativo, se procederá a testear el equipo prendido por lo menos 24 horas.
- 14.7 Toda propuesta de servicio informático deberá incluir un Programa de Acciones, con el Cronograma y requerimientos adicionales para su ejecución (equipos, personal de apoyo, etc) y será puesta a consideración de la Administración de la Red, para su evaluación y de ser aprobada, la misma Administración supervisará su ejecución.
- 14.8 El Área de Administración Institucional está obligado de poner en conocimiento a sus proveedores de Bienes/Servicios informáticos, respecto a los anteriores numerales de este Rubro mediante documento oficial, a partir del cual el proveedor que esté dispuesto en aceptar las citadas condiciones firmará una Declaración Jurada simple, para que en su momento sea ejecutada a cabalidad.

15.0 RESPONSABILIDADES

15.1 Uso y actualización del Directiva

Para una adecuada implementación de las políticas contenidas en la presente Directiva, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Todas las dependencias o unidades orgánicas del GRL deben conocer y difundir las políticas y lineamientos descritos en esta Directiva y velar por su cumplimiento.
- b) La revisión de las políticas contenidas, la evaluación de las sugerencias y la actualización de la presente Directiva podrá ser realizada por toda unidad orgánica u órgano estructurado de la entidad y remitida a la Administración de la red.

15.2 Violación a las políticas

La infracción o incumplimiento de las políticas sobre tecnologías de información, será notificado a la dependencia o unidad orgánica correspondiente, así como, a la Oficina Regional de Administración, a fin de que procedan a realizar las acciones administrativas correspondiente.

15.3 Revisiones periódicas

Cualquier cambio en el ordenamiento legal vigente, en la estrategia institucional o en los procesos y funciones del GRL que afecte al propósito de la presente Directiva, suscitará una actualización de su contenido con el fin de adaptarlo a las nuevas circunstancias.

Chiclayo, julio de 2018.



ANEXOS

a) Ficha de Asignación de Equipos

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
OFICINA DE ORGANIZACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

FICHA ASIGNACIÓN DE BIENES(AÑO)

DEPENDENCIA :
RESPONSABLE :
UBICACIÓN :
FECHA :

DNI:

No	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	MARCA	MODELO	INVENTARIO	SERIE	ESTADO DEL BIEN
01						
02						
03						



RESPONSABLE DE LOS BIENES

SOPORTE TÉCNICO
ING. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



b) Ficha de Retiro de Equipos

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
OFICINA DE ORGANIZACIÓN Y TÉCNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

FICHA RETIRO DE BIENES (AÑO)

DEPENDENCIA :
RESPONSABLE :
UBICACIÓN :
FECHA :

DNI:

No	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	MARCA	MODELO	INVENTARIO	SERIE	ESTADO DEL BIEN
01						
02						
03						



RESPONSABLE DE LOS BIENES

SOPORTE TÉCNICO
ING XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



c) Ficha de Atención de Equipos

Ficha de Atención de Soporte Técnico

Oficina de Organización y Tecnologías de la Información

* Required

Fecha: *

Fecha del Servicio

dd/mm/aaaa --:--

Example: 03/05/2013 11:30 AM

Dependencia: *

Dependencia: Gerencia, Jefatura u otro Organó Estructurado

Responsable Patrimonial:

Responsable Funcional:

Personal de Soporte

Indicar Nombre del Trabajador de Soporte o Personal de Apoyo

Inventario del Bien: *

CPU, Monitor, Teclado, Mouse, Impresora, Otro _____

Fallas en el CPU

- Falla de S.O o Configuración del mismo
- Error de Conectividad
- Error de Software Aplicativo o Utilitario
- Falla en Microprocesador
- Fallas de Mainboard
- Averías del Disco Duro
- Averías de Tarjeta de Red
- Other: _____

Fallas de Monitor, Teclado, Mouse, Impresora y/o Escáner

- Error de Conectividad (Cable de interface, red)
- Avería interna (placa, fuente de poder, sensores)
- Desconfiguración en el Sistema Operativo
- Other: _____

Fallas de Otros Dispositivos

Estabilizador, UPS, etc (Indicar el motivo de la atención)

Tipo de Atención y Estado

- Atención In Situ - Concluido
- Atención In Situ - NO Concluido
- Traslado a Soporte y Entregado (Concluido)
- Traslado a Soporte en espera de atención y/o repuestos (NO Concluido)

DETALLES DEL EVENTO Y ACCIONES REALIZADAS

RECOMENDACIONES

Conformidad del Usuario
(Patrimonial y/o funcional)

Coordinador de Soporte
Ing. _____



d) Guía de Operatividad del CSI

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE GUÍA DE OPERATIVIDAD DEL CENTRO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN – CSI

- A. ÁREA FUNCIONAL:** Centro de Sistemas de Información
B. UNIDAD ORGÁNICA: Dirección Superior de la dependencia
C. ENTIDAD: Gobierno Regional Lambayeque
D. CUADRO DE CARGOS FUNCIONALES:

No.	Cargo Funcional
1	Coordinador del CSI
2	Técnico en Soporte Informático
3	Técnico en Redes

E. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL CSI

El Centro de Sistemas de Información – CSI, es el área funcional adscrita a la unidad orgánica de más alto nivel organizacional (Dirección o Gerencia) en cada dependencia, cuya finalidad es gestionar los servicios informáticos extendidos desde la Red Informática del Gobierno Regional Lambayeque, a las diferentes unidades de la respectiva dependencia; en el marco de su correspondiente "Guía de Operatividad".

Corresponde al CSI cumplir las siguientes funciones:

- Difundir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos regionales de TI.
- Identificar y proponer nuevas oportunidades de aplicación de tecnologías de información.
- Lograr la provisión de servicios informáticos: acceso a sistemas de información, soporte técnico y capacitación a los usuarios.
- Establecer y mantener la seguridad, integración y operatividad de la red de información en su dependencia.
- Mantener registros y reportes actualizados sobre las actividades realizadas en el CSI.
- Programar y ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos computacionales.
- Brindar asesoramiento en el campo de de TI.
- Aplicar mecanismos de seguridad interna en salvaguarda de los documentos, equipos y/o recursos asignados al CSI.
- Formular opinión técnica sobre la adquisición de recursos computacionales o servicios informáticos, previos a su adquisición o prestación respectivamente, a fin de validar o proponer tecnologías de última generación o servicios de acorde a las necesidades.
- Coordinar con la Oficina de Organización y Tecnologías de la Información de la Sede Regional, en caso de apoyo técnico.
- Otras funciones que se le asigne y corresponda desde su jefatura inmediata.



F. FUNCIONES POR CADA CARGO FUNCIONAL

F.1 COORDINADOR DEL CSI

- a) Implementar las políticas regionales en materia de tecnologías de la información a nivel de dependencia.
- b) Implementar las directivas e instructivos para la adecuada atención de los servicios informáticos que se brindan en la dependencia.
- c) Desarrollar criterios técnicos para mejorar el funcionamiento tecnológico de servicios informáticos en la dependencia.
- d) Ejecutar los procesos de mantenimiento y operatividad de los equipos computacionales, de los sistemas informáticos, de los servicios informáticos y de la seguridad de la información en la dependencia.
- e) Asumir la condición de "supervisor" de los sistemas informáticos regionales (SIGA Regional), y los asignados a su propia dependencia, y dar cuenta a la Administración de la RI-GRL, cuando haya culminado su condición de Coordinador del CSI.
- f) Cumplir las normas de administración de la red informática, establecidas en la correspondiente Directiva Regional, a fin de mantener el orden y el funcionamiento de los servicios informáticos.
- g) Participar en la implementación de las acciones de trabajo del CSI, de acuerdo a su Programa Anual de Trabajo, aprobado por su jefatura inmediata de manera resolutive.
- h) Otras funciones que se le asigne y corresponda desde su jefatura inmediata.

F.2 TÉCNICO EN SOPORTE TÉCNICO

- a) Atender servicios informáticos a nivel de hardware, software y comunicaciones, teniendo en cuenta el uso racional de las tecnologías de la información.
- b) Opinar sobre propuestas de normas referidas al uso adecuado de los equipos de cómputo, servicios y sistemas informáticos para la continuidad de los servicios que brinda la Región.
- c) Participar en toda actividad relacionada al mantenimiento y operatividad de los equipos computacionales de la Institución, a fin de mejorar los servicios de tecnologías de la información.
- d) Formular opinión técnica sobre la adquisición de recursos computacionales o servicios informáticos, previos a su adquisición o prestación respectivamente, a fin de validar o proponer tecnologías de última generación o servicios de acorde a las necesidades.
- e) Cumplir las normas de administración de la red informática, establecidas en la correspondiente Directiva Regional, a fin de mantener el orden y el funcionamiento de los servicios informáticos.
- f) Otras funciones que se le asigne y corresponda, conforme a las disposiciones legales vigentes.

F.3 TÉCNICO EN REDES

- a) Resolver incidencias relacionadas con la red.
- b) Impulsar el mantenimiento de la red institucional, a nivel de: "servidor", "hubs", "switches", y "routers"
- c) Reconfigurar dispositivos de la Red, para su optimización con el apoyo del Coordinador del CSI.
- d) Instalar y configurar dispositivos (PCs, impresoras o escáners.), en la red para todo el personal de la dependencia.
- e) Definir la estructura de recursos compartidos de la dependencia; es decir, a qué recursos tiene acceso cada uno de los usuarios, con la aprobación del Coordinador del CSI.
- f) Gestionar las incidencias que surgen en la Red, previo registro del incidente.
- g) Cumplir las normas de administración de la red informática, establecidas en la correspondiente Directiva Regional, a fin de mantener el orden y el funcionamiento de los servicios informáticos.
- h) Monitorear los servicios informáticos en su correspondiente Red.
- i) Otras funciones que se le asigne y corresponda, conforme a las disposiciones legales vigentes.

