



DIRECTIVA N° 004-2021-GM-MDI  
"DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS  
INFORMÁTICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA"

MUNICIPALIDAD DE  
INDEPENDENCIA



Centro Económico de  
**Lima Norte**

"DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS EN  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
INDEPENDENCIA"



DIRECTIVA N° 004-2021-GM-MDI

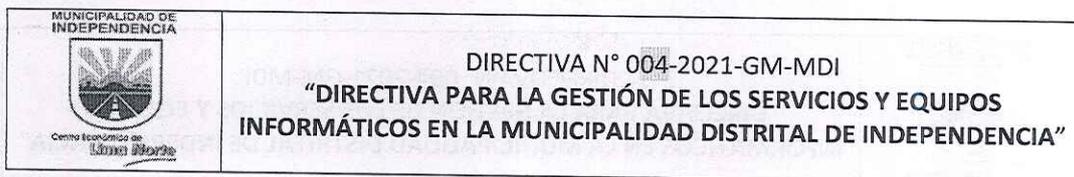


DIRECTIVA N° 004-2021-GM-MDI  
"DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS  
INFORMÁTICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA"

## ÍNDICE

- I. FINALIDAD
- II. OBJETIVO
- III. BASE LEGAL
- IV. ALCANCE
- V. RESPONSABILIDAD
- VI. DISPOSICIONES GENERALES
- VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS
- VIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS
- IX. DISPOSICIONES FINALES
- X. ANEXOS





## DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA

### I. FINALIDAD

Garantizar el buen uso y conservación de los equipos de cómputo, servicios de red, el internet y correo institucional de la Municipalidad Distrital de Independencia.

### II. OBJETIVO

Establecer obligaciones y responsabilidades para el uso correcto de los equipos de cómputo, servicios de red, el internet y correo institucional de la Municipalidad Distrital de Independencia.

### III. BASE LEGAL

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su modificatoria.
- Ley N° 28493, Ley que regula el Uso de Correo Electrónico Comercial no Solicitado y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 031-2005-MTC.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales;
- Ley N° 27309, Ley que incorpora los Delitos Informáticos al Código Penal.

### IV. ALCANCE

Las políticas contenidas en la presente directiva, comprende a todo el personal que labora y brinda servicios en la Municipalidad de Independencia.

### V. RESPONSABILIDAD

- La Subgerencia de Infraestructura Tecnológica o la que haga de sus veces, es responsable de la administración del servicio de correo electrónico institucional y está facultado para adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad y privacidad del mismo.
- La Subgerencia de Infraestructura Tecnológica o la que haga de sus veces, está facultado a utilizar programas o sistemas de bloqueo y/o filtro para la recepción o transmisión de mensajes de correo no deseado o malware que se efectúe a través del servicio. Estas medidas son complementarias a las tomadas por el proveedor de servicio de correo GSuite (Gmail).
- La Subgerencia de Infraestructura Tecnológica o la que haga de sus veces, es responsable de brindar capacitación al todo el personal que utiliza el servicio de correo electrónico institucional, las buenas prácticas para la selección de contraseñas seguras,



DIRECTIVA N° 004-2021-GM-MDI  
"DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS  
INFORMÁTICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA"

así como diferenciar entre las cuentas de correo institucional y las cuentas de correo privadas (uso personal).

- La subgerencia de Infraestructura Tecnológica será la encargada de crear, modificar o suspender las cuentas de usuarios para el acceso a la red institucional.
- Subgerencia de Recursos Humanos: Es responsable de notificar a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y/o a sus dependencias cuando el personal administrativo culmina su vínculo laboral con la entidad.
- La Subgerencia de Logística y el funcionario del área son responsables de comunicar cuando el personal de locación de servicios deja de brindar sus servicios a la entidad, para que la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica proceda a dar de baja a los usuarios de la red institucional.

## VI. DISPOSICIONES GENERALES

1. Los equipos de cómputo y los servicios de red (Internet), deben emplearse para las actividades directamente relacionadas con el cumplimiento de las funciones en la institución. En cumplimiento de lo indicado en el párrafo anterior, ningún usuario debe descargar música, videos, juegos o cualquier otro programa procedente de internet, ni instalarlos en los equipos.
2. El usuario deberá utilizar (a través de su gerencia y subgerencia) la cuenta que le ha sido asignada para tener acceso a los servicios de red, internet y correo electrónico<sup>1</sup>. Es responsable de proteger sus datos de acceso y no olvidarlos. En caso de olvido, el computador no permitirá el acceso, por lo que el usuario debe solicitar la restauración de la contraseña a través del número de anexo 345 soporte técnico – del área de Infraestructura Tecnológica el propietario de la cuenta.
3. La información contenida en las computadoras no debe utilizarse para fines ajenos a las funciones del usuario en la institución.
4. Los usuarios deben abstenerse de realizar cualquier acto que afecte a la seguridad informática (acceder con una cuenta de usuario distinta, revisar mensajes de SPAM, entre otros).
5. La Municipalidad de Independencia, garantiza la privacidad del correo electrónico institucional de todos los usuarios sin excepción. La política de privacidad del servicio se encuentra en <https://policies.google.com/privacy?hl=es>

<sup>1</sup> El acceso al Correo Electrónico Institucional se encuentra disponible solo para los funcionarios.

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 1. Uso, conservación y seguridad de los equipos informáticos

#### Obligaciones:

- a. Los usuarios deben brindar un uso adecuado a los equipos informáticos asignados con el objetivo de evitar su deterioro por el mal uso.
- b. Los equipos sólo deben ser operados y utilizados solamente por el personal que se encuentre autorizado.
- c. Todos los computadores de escritorio, y demás recursos informáticos deben ser apagados al finalizar la jornada laboral.
- d. El cuidado físico de los equipos informáticos, corresponde a los usuarios, a quienes se les asignaron.
- e. El usuario es responsable de mantener la limpieza y el orden en su área de trabajo.
- f. Cada vez que el usuario se ausente temporalmente, debe bloquear su cuenta de acceso al equipo informático asignado (utilizando las teclas CTRL+ALT+SUPR) para evitar el uso no autorizado por otra persona.
- g. De presentarse algún inconveniente con los equipos informáticos, este deberá ser reportado a la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica por cualquiera de los medios de comunicación disponibles.

#### Restricciones:

- a. Pegar sticker, calcomanías o cualquier adhesivo en la computadora, monitor, teclado, escáner, impresora u otro dispositivo informático asignado al usuario o al área al que pertenece.
- b. Colocar y/o manipular recipientes cerca a los equipos informáticos, tales como vasos, botellas u otros objetos que contengan sustancias líquidas en su interior.
- c. Colocar objetos (papeles, archivadores, bolsas, cajas, etc.) sobre los equipos informáticos que impidan su adecuada ventilación y/o refrigeración.
- d. Modificar los parámetros o configuración de los equipos informáticos que puedan afectar el performance, rendimiento o la seguridad del equipo informático.
- e. Manipular o abrir físicamente cualquier equipo informático para extraer, cambiar o agregar componentes.
- f. Modificar el estado de configuración de red de las computadoras o servidores, cambiando el número IP (Internet Protocol) configurado por la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica.
- g. Almacenar información personal: música, videos, imágenes, etc.

- h. Violar o intentar violar los sistemas de seguridad de los equipos informáticos de cual tenga acceso.
- i. Utilizar los equipos informáticos para actividades personales, recreativas o laborales ajenas a las actividades propias de la institución o labores a las que le son desempeñadas.

## 2. Del uso y acceso a la Red Local

### Lineamientos:

- a. Establecer una cuenta de usuario y contraseña a los colaboradores que requieren el uso de una computadora o estación de trabajo para desempeñar sus labores diarias.
- b. La creación de usuario se realizará a través de un documento dirigido a la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica. En el documento se debe indicar lo siguiente:
  - DNI
  - Nombre y Apellido completo
  - Régimen laboral

- c. El usuario para un personal contratado bajo un Régimen Laboral, estará compuesto por la inicial de su nombre seguido del apellido paterno. A continuación, se muestra el siguiente caso:

Nombre del trabajador : Katerin Díaz Espinoza

Usuario : KDIAZ

- d. Para el personal que brinda servicios bajo la modalidad de locación de servicios, se le asignará un usuario genérico, este estará compuesto por el prefijo “Asist”, seguido por un guion bajo “\_”, el área o iniciales al que pertenece y un número correlativo, cabe indicar que el funcionario solicitante es el responsable de la cuenta de usuario solicitante. Veamos el siguiente caso:

Nombre del trabajador : Katerin Díaz Espinoza

Usuario : Asist\_procuraduría00

- e. Para el restablecimiento de las contraseñas, solo el usuario asignado a dicha cuenta podrá solicitar el cambio. Para casos excepcionales podrá ser solicitado por el jefe inmediato.
- f. Se recomienda cambiar la contraseña cada 90 días y considerar los siguientes criterios para un nivel de seguridad apropiado:

- Fácil de recordar: Para el usuario a cargo de una cuenta de usuario.
- Difícil de copiar, para evitar que pueda ser copiada o memorizada por otro usuario.
- Secreta y confidencial: Conocida sólo por su dueño.
- Longitud mínima: Superior a 6 caracteres.
- Clave segura: Contener letras mayúsculas, minúsculas, números, caracteres especiales y/o signos de puntuación.



DIRECTIVA N° 004-2021-GM-MDI  
"DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS  
INFORMÁTICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA"

- No coincidir con: el número de DNI, fecha de cumpleaños, nombres de personas o palabras escritas al revés.
- g. La cuenta de usuario será suspendida, cuando el usuario no tenga ningún vínculo laboral, dependiendo del régimen laboral, deberá ser comunicado por las Subgerencias de Recursos humanos o de Logística; Sin embargo, el área usuaria deberá informar del cese de la personal que se asignó una cuenta de usuario a la Subgerencia de Infraestructura tecnológica.

#### Restricciones

- a. El uso de una cuenta de usuario es única e intransferible.
- b. Compartir con otra persona su cuenta de usuario y/o contraseña para que pueda acceder a una sesión.
- c. Divulgar, mostrar o exponer su contraseña, el usuario será el único responsable de los daños que puedan ser generados con su cuenta de usuario.
- d. Utilizar la cuenta de usuario de otra persona con o sin consentimiento.
- e. Intentar vulnerar la contraseña de otro usuario.

### 3. Del acceso a internet

#### Lineamientos:

- a. Toda solicitud de acceso al servicio de Internet deberá ser sustentada y justificada por el funcionario solicitante o jefe inmediato del área.
- b. Todo usuario puede acceder al servicio de internet previa solicitud del jefe inmediato.
- c. Para la solicitud de acceso a redes sociales, este deberá estar sujeto a la petición y sustentado por el jefe inmediato.
- d. El usuario solo debe acceder a servicios de Internet únicamente a sitios relacionados con sus funciones laborales.
- e. El usuario es responsable por cualquier información obtenida a través de internet.

#### Restricciones:

- a. El uso del servicio para fines comerciales, personales o lucrativos ajenos a las actividades de la institución.
- b. Consultar páginas no autorizadas, de contenido inapropiado o de alto riesgo que pongan en peligro la seguridad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de los sistemas o equipos informáticos.



DIRECTIVA N° 004-2021-GM-MDI  
"DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS  
INFORMÁTICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA"

- c. Ingresar a páginas de contenido ocio y de alto consumo de ancho de banda (juego en línea, radios y televisión en línea, streaming, etc.)
- d. El acceso a sitios de contenido para adultos (pornografía), subversivo, ofensivo, en perjuicio de terceros y que riñan contra la moral y las buenas costumbres, así como también la redistribución a través de correo electrónico o medio similar.
- e. Utiliza los servicios de internet para intimidar, acosar, difamar o indultar a otras personas interfiriendo y provocando un ambiente de trabajo no deseable.
- f. Evitar el ingreso a páginas no confiables o de dudosa credibilidad que posibiliten la infección de los equipos informáticos.

#### 4. Del acceso y uso del correo electrónico institucional

##### Lineamientos

##### a. Del acceso y seguridad del servicio de correo electrónico institucional

- La dirección de correo electrónico institucional asignada a los usuarios, es propiedad de la Municipalidad de Independencia y es suministrada únicamente con el propósito de enviar y recibir comunicación de la Municipalidad de Independencia, proveedores, contribuyentes o administrados y terceros relacionados con los fines institucionales. La cuenta de correo electrónico Institucional es de uso personal e intransferible.
- El usuario del correo electrónico institucional puede acceder al mismo mientras cuenta con vínculo laboral o en la misma unidad orgánica (cuenta genérica) a través de la plataforma Gmail en sus versiones web o Apps.
- Las cuentas de correo electrónico institucional (incluyendo las genéricas) asignadas a los usuarios y unidades orgánicas es utilizado solamente para el envío y recepción de documentos relacionados con la actividad que realiza en la institución, es decir informativos o comunicaciones, coordinaciones, solicitudes de atención o pedidos que puedan evitar el uso impresión de papel innecesario y otros similares de uso obligatorio dentro del procedimiento administrativo de gestión pública.
- El usuario del servicio de correo electrónico institucional que accede al mismo fuera de las instalaciones de la Municipalidad de Independencia, debe hacerlo desde un equipo que cumpla los niveles de seguridad adecuados (antivirus y sistema operativo actualizados) así como evitar el acceso desde cabinas públicas y hotspots gratuitos.

##### b. Altas y Bajas de cuentas de correo electrónico institucional

- Las cuentas de correo electrónico institucional para nuevos funcionarios estará a cargo de la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica previa Resolución de Alcaldía donde se asigna nuevo funcionario.
- Para el caso de cuentas de correo genéricas asignadas a las unidades orgánicas, siempre se asigna un responsable de la cuenta. Para el caso de estas cuentas el





DIRECTIVA N° 004-2021-GM-MDI  
"DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS  
INFORMÁTICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA"

responsable es el Gerente o Subgerente solicitante y a su vez puede asignar a un colaborador de su área de manera interna, el cual también debe cumplir lo dispuesto en la directiva.

- Para dar de baja una cuenta de correo de un funcionarios estará a cargo de la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica previa Resolución de Alcaldía donde se da por concluida la designación del funcionario, el correo electrónico podrá ser reasignado (previo cambio de nombre de la cuenta y contraseña) al nuevo funcionario a fin de mantener las comunicaciones y coordinaciones existente y tendrá la asignación de una cuenta alias del anterior funcionario por 30 días calendarios, durante ese lapso se podrán recepcionar los correos que se encuentran pendientes de respuestas.
- Para dar de baja a un usuario a quien se le otorgó un correo electrónico institucional, el responsable del área al que pertenece el usuario debe solicitar la eliminación de la cuenta de correo asignada.

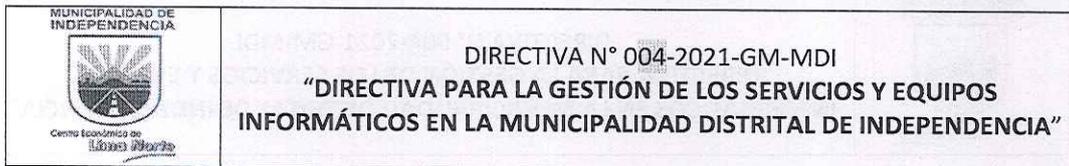
c. **Contraseñas de correo electrónico institucional**

- Los usuarios que tienen asignado una cuenta de correo electrónico institucional, deben mantener en reserva su contraseña para que no pueda ser utilizada por otras personas.
- Como parte de la política de seguridad de la Municipalidad de Independencia, el sistema de seguridad del servicio de correo electrónico institucional solicitará automáticamente el cambio de contraseña 90 días. También se recomienda cambiar la contraseña siempre que el usuario sospeche que la seguridad de su contraseña pueda estar comprometida o vulnerada y debe informar a la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica para la evaluación correspondiente.
- El formato y sintaxis de cada contraseña queda establecido bajo los siguientes lineamientos de formato, tamaño, número de caracteres y tiempo de vida.
  - Longitud mínima de 8 caracteres.
  - Combinación mínima obligatoria de letras mayúsculas, minúsculas, números y signos.
  - Vigencia de 90 días, al finalizar solicitará el cambio con obligatoriedad.
  - Notificación de aviso

La contraseña no deben ser palabras comunes o simple variaciones del nombre del trabajador, usuario, nombre de la computadora, servidor o empresa, un ejemplo de contraseña segura es: @3r0Pu3rt0\*

- Para los casos de restablecimiento de contraseña por motivos de pérdida u olvido, el usuario podrá solicitar el restablecimiento comunicándose directamente con la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica al anexo 345. Solo el usuario es el único autorizado para solicitar el restablecimiento de la contraseña.





**d. Nombre de la cuenta de correo electrónico institucional**

- Para la creación del nombre de una cuenta de correo electrónico institucional se utilizará un formato estándar; La primera letra del primer nombre seguido del apellido paterno ligado al símbolo de @ más la descripción del dominio "muniindependencia.gob.pe". En caso de coincidir con una cuenta existente se agrega la primera letra del segundo nombre después de la primera letra del primer nombre; de no tener un segundo nombre se agrega la primera letra del apellido materno; Para el caso de los apellidos que cuenten una letra "ñ" estas serán reemplazadas por la letra "n", de llevar una tilde el apellido paterno, este no será considerado en la cuenta de correo electrónico, a continuación, mostramos los siguientes posibles casos:

- *Nombre del usuario:* Lucia Peña Suarez *Nombre de cuenta de correo electrónico:* lpena@muniindependencia.gob.pe
- *Nombre del usuario:* Alberto Ponce Rivera *Nombre de cuenta de correo electrónico:* aponce@muniindependencia.gob.pe
- *Nombre del usuario:* Adriana Martha Ponce López *Nombre de cuenta de correo electrónico:* amponce@muniindependencia.gob.pe

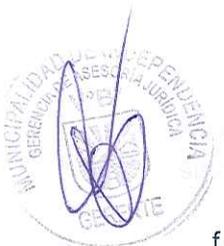
- Para la creación de correos electrónicos genéricos, este será propuesto por la unidad orgánica solicitante siempre que se encuentre disponible.

**e. Envío del correo electrónico institucional**

- Utilizar siempre el campo "asunto" a fin de resumir el tema del mensaje y pueda ser identificado por el receptor el tema a tratar.
- Expresar ideas completas, con las palabras y signos de puntuación adecuados en el cuerpo del mensaje y evitar el uso generalizado con letras mayúsculas.
- Antes de enviar un mensaje deberá revisar el texto que lo compone, así como los destinatarios, con el fin de evitar y corregir posibles errores.
- El tamaño máximo de los archivos adjuntos es 25 Mb, de superar el tamaño máximo este deberá ser enviado por otras herramientas.
- Para el reenvío de mensajes, deberá incluir el mensaje original a fin de que el destinatario pueda conocer el contexto en el que se está dando el mensaje que recibe.
- Se debe mantener las mismas reglas de cortesía y formalidades de información escrita, aplicando también todas las reglas semánticas y ortográficas.
- Los mensajes de correo enviados después del horario de trabajo, son considerados enviados al día útil siguiente.

**f. Autofirmas del electrónico institucional**

- La firma debe ser breve e informativa a fin de que el receptor del mensaje pueda identificar al autor del mismo.



 <p>MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA Centro Económico de Tarma</p>	<p>DIRECTIVA N° 004-2021-GM-MDI  <b>“DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA”</b></p>
---	--

- La firma de correo electrónico institucional debe incluir el logo de la Municipalidad de Independencia, nombre del usuario, cargo, área al que pertenece, teléfono-anexo, número de celular asignado, de la siguiente manera.



**Ing. Sánchez Flores, Cristian Roberto**  
 GERENTE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
 Municipalidad de Independencia  
 Av. Túpac Amaru Km. 4.5 - Independencia  
 E: csanchez@muniiindependencia.gob.pe  
 T: 943827389  
 W: www.muniindependencia.gob.pe

**Restricciones:**

- Utilizar el correo electrónico institucional para propósitos fraudulentos, comerciales, publicitarios, difamatorios, racistas, obscenos y/o distintos a los fines laborales de la institución.
- Utilizar mecanismos y/o sistemas que intenten ocultar o suplantar identidad del emisor de correo.
- Utilizar el correo electrónico institucional para recoger los mensajes de correos de otro proveedor de correo.
- Utilizar el correo electrónico institucional para enviar información tipificada como datos personales y/o datos sensibles por la Ley N°29733, “Ley de protección de datos personales”.
- Envío de correos masivos o listas globales a menos que sea de interés a toda la institución.
- Iniciar o continuar cadenas de mensajes tales como los que pretenden “Traer buena suerte”, “chistes”, etc. que innecesariamente aumenten el espacio en los buzones electrónicos y el tráfico de red.



**5. Instalación de softwares o programas de terceros (especializados)**

**Lineamientos:**

- Toda unidad orgánica podrá solicitar la instalación de un programa o software de terceros con el fin de mejorar su productividad bajo ciertas condiciones y/o lineamientos.
  - Toda solicitud podrá ser remitida por memorando o correo electrónico institucional dirigido a la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica por el funcionario solicitante.
  - Si el software o programa requerido cuenta con licencia adquirida por la MDI, caso contrario se instalará la versión de prueba o de evaluación conforme al periodo que determine el producto a instalar.



- Se verificará si el programa o software solicitado cuenta con una versión gratuita o software libre (que no requiera licencia de pago) y pueda cumplir los requisitos técnicos del usuario final para su instalación.
  - Si el software o programa es de tipo Freeware o software libre (que no requiera una licencia de pago).
  - Si el software o programa es adquirido proviene de una institución pública o privada a través de un convenio deberá ser coordinada con la subgerencia de Infraestructura Tecnológica para su instalación, configuración y despliegue.
  - Para los software o programas en calidad de periodo demostrativo "DEMO", deberán ser solicitados a través de un Memorando o correo electrónico institucional con un lapso de 72 horas de anticipación para la coordinación, instalación y puesta en marcha mientras dura el periodo demostrativo
- b. Cada equipo de cómputo contará con los siguientes programas o software como base para el desempeño de sus funciones diarias.
- Sistema Operativo
  - Herramienta Office (Procesador de texto, Hoja de cálculo y Presentación)
  - Antivirus
  - Utilitarios como (navegadores, compresor de archivos, reproductor de audio y video, lector de PDF)
- c. El personal de soporte técnico de la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica será responsable de instalar, actualizar, auditar y desinstalar todos los programas o software que no cuente con una licencia valida o que no sean necesarios en los equipos de cómputo.
- d. La actualización de un programa o software previamente instalado, estará sujeto a la verificación de su licencia actual.

**Restricciones:**

- a. Solicitar la instalación de programas o software de dudosa procedencia (propio u obtenido de internet).
- b. Solicitar la instalación de programas o software de propiedad o que fueron adquiridos por un colaborador y que no pueda sustentar la propiedad de dicho software o programa.



DIRECTIVA N° 004-2021-GM-MDI  
"DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS  
INFORMÁTICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA"

- c. El usuario debe abstenerse de copiar, modificar, reproducir, distribuir o utilizar el software de cualquier forma con o sin fines de lucro.
- d. Instalar software no licenciado o no autorizado por la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica.
- e. No realizar cambios en las configuraciones de software instalado en los equipos de cómputo, ya que este solo lo realiza la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica.

## 6. Solicitudes de Incidencias y/o Atenciones

### Lineamientos:

- a. En caso de presentarse una falla o problema de hardware o software en un equipo informático, el usuario responsable del mismo deberá informar a través del Sistema Flujo de Procesos, en el módulo "Solicitud Soporte Técnico" para recibir soporte especializado.
- b. La atención de un incidente será de manera presencial y/o remota, dependiendo de la naturaleza del problema.
- c. El personal de soporte técnico realizará un diagnóstico del problema y realizará las acciones correspondientes para resolver la incidencia, lo cual se estima un tiempo que no debe exceder los quince minutos.
- d. Dependiendo del tipo de solicitud, este puede ser programado para otro día previamente coordinado con el usuario o el área solicitante.
- e. En caso de que el equipo necesite ser retirado al área de informática para su respectiva reparación, se procederá a realizar las coordinaciones con la persona encargada del área solicitante, redactando un acta de recojo (Cargo de Recojo de Equipos) que deberá ser firmada por el funcionario o encargado.
- f. Toda atención brindada quedará registrada en el sistema Flujo de Procesos y en una solicitud de atención.
- g. En caso de solicitudes de puntos de red, estos serán verificados según factibilidades técnicas, así como disponibilidad de materiales.

### Restricciones:

- a. Está terminantemente prohibido que el personal técnico de la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica, realice mantenimiento a equipos que no pertenezcan a la Institución.



DIRECTIVA N° 004-2021-GM-MDI  
"DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS  
INFORMÁTICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA"

## 7. Solicitudes de traslado de equipos informáticos

### Lineamientos:

- Todas las unidades orgánicas pueden solicitar el traslado de los equipos de cómputo a través de un correo electrónico (del funcionario) o un documento formal a la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica indicando lo siguiente:
  - Motivo del traslado.
  - Lugar de traslado.
- Para los traslados de equipos de una sede a otra, deberá ser informada con 48 horas de anticipación, además de coordinar con servicios generales el apoyo de una movilidad para el traslado de los equipos e informar a la oficina de bienes patrimoniales.
- Antes de realizar un traslado, el personal de soporte técnico verificará las factibilidades técnicas (punto de red, punto eléctrico, ubicación del mueble).
- Se informará al área solicitante el resultado de la verificación de factibilidades y se coordinará o no el traslado.
- Casos excepcionales el área usuaria podrá realizar el traslado con autorización de la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica.
- De suscitarse un traslado no autorizado, y como consecuencia el equipo informático se pierde, deteriora o el equipo no funciona. El funcionario es el único responsable de dicho equipo y tendrá que reponer o sustituir en su totalidad el equipo informático.

### Restricciones:

- Los usuarios no se encuentran autorizados para trasladar ningún equipo informático sin autorización previa de la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica.

## 8. Solicitudes de uso de proyector multimedia

### Lineamientos:

- Toda unidad orgánica podrá hacer uso de los equipos multimedia con 48 horas de anticipación a través de un correo electrónico institucional o memorando donde indicará la siguiente información:
  - Fecha y Hora (inicio y final) del evento.
  - Lugar donde se desarrollará el evento.
  - Especificar si el equipo de cómputo requerirá de algún programa o software adicional a la instalación base.
  - Si contara con internet o algún sitio web específico para su habilitación.
- Los ambientes disponibles para el uso de los equipos multimedia previa coordinación con los responsables de dichos ambientes son:

- Sala de reuniones del tercer piso a cargo de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación.
  - Sala de Usos Múltiples (SUM) a cargo de la Subgerencia de Imagen Institucional.
- c. De realizarse alguna solicitud en los exteriores, vía pública o en otra sede, el solicitante se hace responsable de:
- El traslado de los equipos y del personal de apoyo para la instalación y recojo de los equipos multimedia.
  - Brindar la seguridad del equipo multimedia durante el evento hasta el recojo o entrega de los equipos multimedia a la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica.
  - Si en coordinación con la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica y el área solicitante, este último podrá retornar los equipos y entregarlos a la Subgerencia.
- d. De tener una programación continua de eventos, la información y medio de comunicación será el mismo.
- e. Cada evento será registrado y agendado para su atención correspondiente, cabe mencionar que la recepción del documento o del correo electrónico corporativo no se da la conformidad de la atención, esto estará sujeto a la disponibilidad de los equipos multimedia.
- f. El área solicitante (a través del funcionario) será el responsable de los equipos multimedia desde la recepción (instalación) hasta la entrega o recojo de los equipos.
- g. Toda atención estará registrada en una hoja de atención donde se indica los equipos que se están dejando para el evento.
- h. De efectuarse algún cambio de horario o lugar del evento este deberá ser comunicado 24 horas (laborables o día útil) con anticipación para verificar la disponibilidad de los equipos.

**Restricciones:**

- a. No se aceptarán solicitudes el mismo día, horas o minutos previos del inicio su evento.
- b. La subgerencia de Infraestructura Tecnológica no es responsable de la asignación o programación de los ambientes.
- c. Los equipos multimedia no podrán ser guardado por ninguna área aduciendo que mañana tendrán el mismo evento.

**9. Bloqueo de medios de almacenamiento y lectores ópticos:**

**Lineamientos:**

- a. Todos equipos de cómputo estarán con el bloqueo de medios de almacenamiento de los puertos USB y las Lectoras de CD/DVD.
- b. Se les habilitará el acceso a medios de almacenamiento y/o Lectoras Ópticas a petición del funcionario responsable del área, quien será responsable de dicho acceso o las consecuencias que este puede tener por un mal uso.



DIRECTIVA N° 004-2021-GM-MDI  
"DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS  
INFORMÁTICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA"

- c. El bloqueo de medios de almacenamiento a través del puerto USB solo se restringe el acceso a:
- Memorias Extraíbles (USB)
  - Discos externos.
  - Lectores de memorias (MicroSD)
- d. Otros dispositivos conectados a través del puerto USB no se verán afectados en su operatividad como el Teclado, Mouse, Impresoras, Lectores de Código de Barra, Escáner, entre otros.
- e. Como medida de prevención, los usuarios están obligados a realizar un análisis de desinfección de los dispositivos de almacenamiento cuando son conectados

**Restricciones:**

- a. Ningún usuario puede solicitar a título personal los accesos al medio de almacenamiento.
- b. Intentar vulnerar la seguridad establecida con el bloqueo de los medios de almacenamiento.

**10. Reuniones Virtuales a través de la plataforma del ZOOM o MEET:**

**Lineamientos:**

- a. El uso de la plataforma ZOOM se encuentra disponible solo para reuniones virtuales organizadas por la Municipalidad de Independencia en beneficio de la comunidad.
- b. Las reuniones a través del Zoom serán las siguientes:
  - Sesiones de Concejo (ordinarias y extraordinarias).
  - Reuniones con dirigentes zonales.
  - Talleres o Capacitaciones (Jueves Emprendedor, Presupuesto Participativo, Martes Urbano, etc.)
- c. Toda solicitud de creación de una reunión a través del ZOOM deberá ser solicitada y aprobada por la Subgerencia de Imagen Institucional.
- d. Toda solicitud deberá tener con al menos 72 horas de anticipación.
- e. Para reuniones internas entre áreas o con sus propios colaboradores podrán utilizar la plataforma Meet disponible en las cuentas Gmail.

**Restricciones:**

- a. No se permite el uso del Zoom para reuniones virtuales ajenas o no relacionadas a los puntos antes descritos.
- b. No se permite solicitar reuniones Zoom sin previa coordinación y/o aprobación de la Subgerencia de Imagen Institucional.
- c. No se permite solicitar reuniones



## 11. Solicitudes de equipos informáticos (Asignación o Préstamo).

### Lineamientos:

- Toda solicitud de equipos informáticos (computadora, Teléfono IP, Impresora, Escáner, etc.) deberá ser solicitado a través de un memorando, el cual indicará el motivo de la solicitud, condición del pedido (préstamo o asignación) y el tiempo estimado (de ser préstamo).
- La disponibilidad de entrega de los equipos informáticos solicitados estará sujeto a la disponibilidad de stock que cuente en ese momento la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica.
- De contar con el equipo de cómputo disponible para el préstamo o asignación, este antes de su instalación, se deberá verificar las factibilidades técnicas, así como brindar la seguridad de los equipos.
- Toda asignación de equipos informáticos quedará registrada en un "Cargo de Entrega de Equipos", en la cual se detallará las características del equipo entregado y este debe ser firmado por el técnico que realiza la entrega y el usuario al que se asignó el equipo.

### Restricciones:

- Ningún usuario está autorizado para asignar o prestar cualquier equipo de informático a otra área o unidad orgánica, siendo el único responsable el funcionario del área quien cede los equipos por la posible pérdida, deterioro o inoperatividad.

## 12. Solicitudes de ingreso de equipos informáticos a la MDI.

### Lineamientos:

- De encontrarse con la necesidad de incorporar equipos informáticos personales (computadora, laptop, impresora) a una unidad orgánica este podrá ser realizado a través de las siguientes condiciones:
  - Informar a través de un memorando dirigido a la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica acerca de la incorporación de un equipo informático. Asimismo, deben adjuntar la "Solicitud de Registro de Equipos Informáticos Personales en la MDI", con los datos debidamente llenados y firmada tanto por el Funcionario y usuario del área solicitante como por el funcionario de la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica.
  - Cada equipo deberá ser debidamente registrado en la Oficina de Patrimonio.
  - Se validará y verificará las características técnicas y números de serie de cada equipo informático.



DIRECTIVA N° 004-2021-GM-MDI  
"DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS  
INFORMÁTICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA"

- El equipo informático deberá ser revisado por el personal técnico de la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica a fin de conocer el estado de operatividad del equipo.
- b. Todo equipo informático pasará a ser administrado por la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica, por ende, estarán regidos por sus políticas y procedimientos.
- c. El(La) propietario(a) del equipo informático recibirá con consentimiento informado de las responsabilidades que tendrá la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica en relación al equipo en calidad de préstamo.
- d. La Subgerencia de Infraestructura Tecnológica brindará el soporte técnico, mantenimiento preventivo para garantizar la operatividad del equipo informático.
- e. La Municipalidad podrá hacer cargo de los consumibles (tinta o tóner) de las impresoras de ser necesario, validados por los procedimientos ya establecidos para la adquisición de bienes y servicios.
- f. El retiro de los equipos informáticos deberá ser informado a través de un memorando tal como se describe en el punto a.

**Restricciones:**

- a. La municipalidad no podrá hacerse cargo de los consumibles (tinta o tóner) de una impresora, si no se encuentra debidamente registrada o que fueron ingresadas sin previa autorización de la subgerencia de Infraestructura Tecnológica y/o consentimiento de la Oficina de Bienes Patrimoniales.
- b. La municipalidad no podrá hacerse cargo de la reposición de ningún componente de consumibles (tinta o tóner) de una impresora, si no se encuentra debidamente registrada o que fueron ingresadas sin previa autorización de la subgerencia de Infraestructura Tecnológica y/o consentimiento de la Oficina de Bienes Patrimoniales.
- c. La Subgerencia de Infraestructura Tecnológica, no podrá disponer del equipo informático para destinar a otra área del cual el equipo es prestado.
- d. La Subgerencia de Infraestructura Tecnológica no realizará cambios o mejoras de los componentes de dichos equipos informáticos.

**13. Accesos Remoto o no presencial.**

**Lineamientos:**

- a. La Subgerencia de Infraestructura Tecnológica, podrá facilitar el acceso a los equipos de cómputo y/o Sistemas de manera remota
- b. Solo en condiciones extraordinarias se brindará el acceso remoto.
- c. La Subgerencia de Recursos Humanos autorizará el trabajo remoto y así como el horario de trabajo.

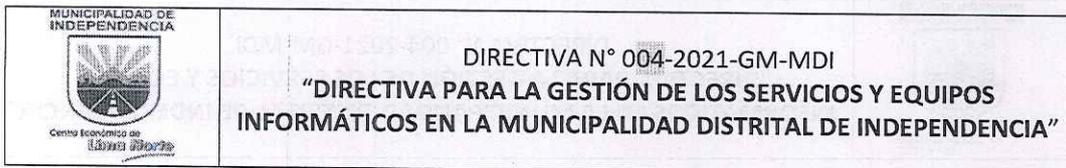
	<p>DIRECTIVA N° 004-2021-GM-MDI "DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA"</p>
---	--

- d. La disponibilidad de la conexión remota será durante el horario de oficina (08:00 am hasta 6:00 pm).
- e. Toda solicitud deberá ser a través de un memorando indicando los siguientes datos:
- Apellidos y Nombres, Nombre de equipo ( ), del Usuario a dar el acceso

**Restricciones:**

- a. No se brindará el acceso remoto al personal locador de servicios.
- b. Pasado el horario establecido.





### VIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

1. Las solicitudes de creación de usuarios, de incidencias, de traslado de equipos informáticos, de uso de proyector multimedia y solicitudes de ingreso de equipos informáticos personales, no serán admitidas mediante mensajería WhatsApp y/o llamadas telefónicas, ya que no constituyen un mecanismo formal al proceso de creación de usuario.
2. La presente directiva entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Independencia.

### IX. DISPOSICIONES FINALES

1. El incumplimiento de la presente Directiva constituye una falta y, por lo tanto, se sancionará de acuerdo a lo dispuesto en las normas legales vigentes.
2. La Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones a través de la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica se encargará de la actualización de lo dispuesto en la presente directiva.
3. La Subgerencia de Infraestructura Tecnológica es responsable de la difusión y supervisión de la presente directiva.



**X. ANEXOS**

**Anexo N° 01: Cargo de entrega de Equipos**

	Independencia ___ de ___ del 2021			
<p><b>CARGO DE ENTREGA DE EQUIPO N° ___-2021</b></p>				
La Subgerencia de Infraestructura Tecnológica hace la entrega de equipos con las siguientes características:				
EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIE	COD. PATRI

Dichos equipos son entregados a la \_\_\_\_\_

Cabe mencionar que el área solicitante se hará responsable de los equipos informáticos entregados en caso de deterioro o mal uso.

Observaciones:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

_____ Nombre: ..... Cargo: ..... Firma conformidad soporte	_____ Nombre: ..... Cargo: ..... Firma conformidad usuario
---	---



 <p>MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA Centro Económico de Lima Norte</p>	<p>DIRECTIVA N° 004-2021-GM-MDI "DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA"</p>
--	--

**Anexo N° 02: Cargo de Recojo de Equipos**

	<p>Independencia ___ de ___ del <b>2021</b></p>			
<b>CARGO DE RECOJO DE EQUIPO N° _____-2021</b>				
<p>La Subgerencia de Infraestructura Tecnológica (Soporte Técnico) hace el recojo de equipos con las siguientes características:</p>				
EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIE	COD. PATRI

Dichos equipos son entregados por \_\_\_\_\_

Cabe mencionar que el área solicitante se hará responsable de los equipos informáticos entregados en caso de deterioro o mal uso.

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Nombre: ..... Cargo: ..... Firma conformidad soporte	Nombre: ..... Cargo: ..... Firma conformidad usuario
--	--



**Anexo N° 03: Solicitud de Atención**



**SOLICITUD DE ATENCIÓN N° \_\_\_\_\_-2021**

Fecha: ____/____/2021 Hora reporte: _____ Hora inicio: _____ Hora final: _____	Técnico asignado: _____ Unid. Orgánica: _____ Usuario: _____ Reporte: _____
---	--

INCIDENCIAS	COMPUTADORAS	RED / internet	IMPRESORAS	TELEFONIA IP
	Hardware	Físico	Cambio de consumible	Hardware
	Software	Lógico	Atasco de papel	Software
	PROYECTOR	Accesos	Configuración	Conectividad
	Instalación		Hardware	
	OTROS			

**Diagnóstico:**

**Atención realizada:**

**CÓD INT:**

Estado: Operativo <input type="checkbox"/>	Inoperativo <input type="checkbox"/>	Propiedad: Municipal <input type="checkbox"/> Tercero <input type="checkbox"/>
--	--------------------------------------	--

**Observaciones:**

\_\_\_\_\_  
Firma de técnico

\_\_\_\_\_  
Sello del área solicitante



 MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA Centro Esportivo de Llanos Norte	<b>DIRECTIVA N° 004-2021-GM-MDI</b> <b>“DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA”</b>
---	--

**Anexo N° 04: Solicitud de Registro de Equipos Informáticos Personales en la MDI**

 MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA Centro Esportivo de Llanos Norte	<b>SOLICITUD DE REGISTRO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS PERSONALES EN LA MDI</b>	Fecha: _____
<b>Datos del propietario</b>		
Apellidos y Nombres: _____		DNI: _____
Unidad Orgánica: _____		
Condición Laboral: _____		Tlf. Celular: _____
Correo electrónico: _____		
<b>Datos del equipo:</b>		
Tipo de equipo: <input type="radio"/> Computadora - PC <input type="radio"/> Laptop <input type="radio"/> All in One <input type="radio"/> Otro		
Marca: _____	Otros Periféricos y/o características:	
Modelo: _____	_____	
Color: _____	_____	
N° Serie: _____	_____	
Procesador: _____	_____	
Memoria RAM: _____	_____	
Disco Duro: _____	_____	
<b>Control de Accesos</b>		
Servicios: <input type="checkbox"/> Red Local <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Sistemas MDI <input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Ninguno		
<input type="checkbox"/> Dirección IP: _____ <input type="checkbox"/> Antivirus: _____		
Frecuencia: <input type="checkbox"/> Lunes <input type="checkbox"/> Martes <input type="checkbox"/> Miércoles <input type="checkbox"/> Jueves <input type="checkbox"/> Viernes		
Turno: <input type="checkbox"/> Mañana <input type="checkbox"/> Tarde <input type="checkbox"/> Completo		
_____ (Firma y sello del Jefe)		_____ (Firma del Solicitante)
_____ <b>José Luis García Rojas</b> Subgerencia de Infraestructura Tecnológica		
Subgerencia de Infraestructura Tecnológica soporte_tic@muniindependencia.gob.pe (01)7124100 - Anexo 345		

