

**SUPERINTENDENCIA  
NACIONAL DE  
BIENES ESTATALES**



## **RESOLUCIÓN N° 0131-2023/SBN-GG**

San Isidro, 28 de diciembre de 2023

**VISTOS:**

El Memorándum N° 00861-2023/SBN-OTI de fecha 1 de diciembre de 2023, de la Oficina de Tecnologías de la Información; el Informe N° 02144-2023/SBN-OPP de fecha 13 de diciembre de 2023, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe N° 00593-2023/SBN-OAJ de fecha 27 de diciembre de 2023, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, el literal e) del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública se rige, entre otros, bajo el "*principio de Simplicidad y armonización*", según el cual, "*Las entidades públicas que establecen reglas para el funcionamiento y gestión de la administración pública, lo hacen buscando la simplicidad en las reglas y su operación armónica con las regulaciones emitidas por otras entidades rectoras de políticas y sistemas*";

Que, el artículo 29 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (ROF), aprobado por Resolución N° 0066-2022/SBN, de fecha 26 de septiembre de 2022 establece que la Oficina de Tecnologías de la Información es el órgano de apoyo responsable de planificar, implementar y gestionar los sistemas de información y la infraestructura tecnológica de cómputo y de comunicaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN;

Que, el literal f) del artículo 30 del Texto Integrado del ROF dispone que son funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información, elaborar, proponer e implementar políticas, lineamientos, directivas, manuales y demás normativa en el ámbito de su competencia, que contribuya a optimizar la gestión institucional;

Que, el literal d) del artículo 23 del Texto Integrado del ROF señala que son funciones de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto emitir opinión técnica respecto a los documentos normativos y de gestión de la SBN;

Que, el literal a) del numeral 6.3.7 de la Directiva N° 002-2017/SBN denominada "Disposiciones para la emisión de documentos normativos en la SBN" establece que los documentos normativos aprobados se revisarán en forma obligatoria una vez al año y cuando corresponda su actualización de acuerdo a los criterios de mejora continua, modernización y simplificación, como resultado de los cambios que se produzcan o según norma legal pertinente;

Que, mediante Memorándum N° 00861-2023/SBN-OTI, de fecha 1 de diciembre de 2023, la Oficina de Tecnologías de la Información sustenta la propuesta de "Lineamientos para el acceso y uso adecuado de los recursos informáticos de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales", la cual contiene mejoras acorde a las nuevas tecnologías de la información respecto al buen uso de los recursos informáticos, complementando la Directiva N° DIR-00001-2023/SBN-OTI denominada "Uso de correo electrónico institucional en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales", aprobada por Resolución N° 0110-2023/SBN-GG;

Que, del mismo modo, a través del Informe N° 02144-2023/SBN-OPP, de fecha 13 de diciembre de 2023, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto emite opinión técnica favorable a la propuesta de "Lineamientos para el acceso y uso adecuado de los recursos informáticos de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales";

Que, mediante Informe N° 00593-2023/SBN-OAJ de fecha 27 de diciembre de 2023, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión legal favorable a los lineamientos propuestos;

Que, en virtud de lo expuesto, corresponde emitir la Resolución que apruebe la propuesta normativa denominada "Lineamientos para el acceso y uso adecuado de los recursos informáticos de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales";

Que, finalmente, corresponde señalar que en el literal a) del numeral 6.3.4 de las Disposiciones Específicas de la precitada Directiva, se señala que la Secretaría General -hoy Gerencia General- aprueba los lineamientos a nivel interno institucional;

Con los vistos de la Oficina de Tecnologías de la Información, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y la Oficina de Asesoría Jurídica y;

En uso de las funciones previstas en el literal l) del artículo 11 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aprobado por Resolución N° 0066-2022/SBN;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.** Aprobar el documento normativo N° LIN-00001-2023/SBN-OTI denominado "Lineamientos para el acceso y uso adecuado de los recursos informáticos de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales" el mismo que forma parte de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Disponer la publicación de la presente Resolución y su Anexo en la sede digital de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales ([www.gob.pe/sbn](http://www.gob.pe/sbn)).

**Regístrese y comuníquese.**

**JOSÉ AURELIO RAMÍREZ GARRO**  
Gerente General (e)  
Superintendencia Nacional de Bienes Estatales



PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento



**TIPO DE DOCUMENTO:**

**LINEAMIENTOS**

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**LINEAMIENTOS PARA EL ACCESO Y USO ADECUADO  
DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS DE LA  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES  
ESTATALES**

**NUMERO DEL DOCUMENTO:**

**LIN-00001-2023/SBN-OTI**

**NOMBRE DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN:**

**OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (OTI)**



**SAN ISIDRO, DICIEMBRE DE 2023**

**Versión N° 01**

## 1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones para solicitar el acceso y realizar el uso adecuado de los recursos informáticos de la Superintendencia Nacional de Bienes Nacionales (SBN), con el propósito de garantizar que los/las servidores/as accedan oportunamente, conozcan y efectúen el buen uso de los recursos informáticos, mediante lo dispuesto en el presente documento.

## 2. BASE LEGAL

- 2.1. Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal.
- 2.2. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- 2.3. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y sus modificatorias.
- 2.4. Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM), modificada por la Ley N° 29246.
- 2.5. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado y sus modificatorias.
- 2.6. Decreto Supremo N° 031-2005-MTC, aprueba el Reglamento de la Ley N° 28493 que regula el envío del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM).
- 2.7. Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, aprueba Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 2.8. Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital y modificaciones.
- 2.9. Decreto Supremo N° 019-2019-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
- 2.10. Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM, que aprueba lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado.
- 2.11. Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 2.12. Resolución Ministerial N° 166-2017-PCM, que modifica el artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM.
- 2.13. Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI, Resolución que aprueba la Directiva N° 005-2003-INEI/DTNP sobre "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la administración pública".
- 2.14. Resolución de Contraloría General N° 149-2006-CG, que aprueba la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD, "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado".
- 2.15. Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, que aprueba las Normas de Control Interno.
- 2.16. Resolución N° 066-2022/SBN "Aprobación de texto integrado del ROF de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN".

- 2.17. Resolución N° 0014-2022/SBN, que modifica la Resolución N° 065-2018/SBN y sus modificatorias, al conformar el Comité de Gobierno y Transformación Digital de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN.
- 2.18. Resolución N° 0110-2023/SBN-GG, que aprueba la Directiva N° DIR-00001-2023/SBN-OTI denominada “Uso de correo electrónico institucional en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones y/u otras normas que las sustituyan o reemplacen, de ser el caso.

### **3. ALCANCE**

El presente documento normativo es de aplicación para todos/as los/las servidores/as de la SBN.

### **4. LINEAMIENTOS GENERALES**

#### **4.1 Para los efectos del presente documento normativo, se aplicarán las definiciones siguientes:**

- 4.1.1 Alta de cuentas**  
Creación o habilitación temporal de una cuenta de usuario/a.
- 4.1.2 Área usuaria**  
Unidad Orgánica que requiere y/o utiliza los recursos informáticos de la Institución para fines laborales.
- 4.1.3 Baja de cuentas**  
Cese temporal o definitivo del uso de la cuenta de usuario/a.
- 4.1.4 Clave de acceso**  
Combinación alfanumérica de letras, números y signos que debe digitarse para obtener acceso al arranque o inicio de un equipo de cómputo, estación de trabajo, programa, aplicativo, entre otros.
- 4.1.5 Confidencialidad**  
Es la propiedad de la información de no estar accesible y utilizable cuando lo requieran individuos, entidades o procesos no autorizados.
- 4.1.6 Disponibilidad**  
Es la propiedad de la información de estar accesible y utilizable cuando lo requieran individuos, entidades o procesos autorizados.
- 4.1.7 Información crítica**  
Es aquella información indispensable para el correcto funcionamiento de la organización y sus operaciones.
- 4.1.8 Información digital**  
Es toda información digital generada, modificada, copiada o almacenada bajo los recursos informáticos de la Institución y para fines institucionales.

#### 4.1.9 Integridad

Presunción legal por la cual un documento electrónico no ha sido alterado desde su emisión hasta su recepción.

#### 4.1.10 Plataforma de correo electrónico

Servicio de red que permite a los/las usuarios/as enviar y recibir mensajes a través de correos electrónicos.

#### 4.1.11 Recursos informáticos

Bienes de una organización que se encuentran relacionados directa o indirectamente con la actividad informática; y se denominan también activos informáticos. Entre ellos se encuentran:

- a) **La información digital**, llámese a toda información almacenada en el hardware o equipamiento físico.
- b) **Hardware o equipo informático**, donde se considera a las computadoras (monitor, CPU, teclado, mouse, laptop), tablets, impresoras, UPS, servidores, equipos de comunicaciones (teléfonos IP'S, Smartphone, switches), cableado de red, gabinete, entre otros.
- c) **Medios de comunicación**, que se utilizan para la transmisión de datos mecanizados o digitales (redes de computadoras, internet, correo electrónico, entre otros).
- d) **Sistema de información** (programas software de la Institución, ya sea desarrollados por esta, adquiridos o alquilados a terceros).
- e) **Software desarrollado por terceros** (ARCGIS, Office, Adobe Suite, entre otros).

#### 4.1.12 Unidad de red compartida:

Directorio compartido a través de las redes de computadoras que permite almacenar información, con límites de acceso y capacidad según las necesidades del/la usuario/a.

#### 4.1.13 Usuario/a:

Los/las servidores/as de la SBN, que hacen uso de los servicios de tecnologías de la información propios o contratados para el desempeño de sus actividades.

#### 4.2 En el presente documento normativo, se detallan las siguientes siglas:

- AU: Área usuaria  
CD: Disco compacto  
CPU: Unidad Central de Procesos  
DVD: Disco Versátil Digital  
IEC: Comisión Electrotécnica Internacional  
INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual  
INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática  
ISO: Organización Internacional de Normalización  
JMAP: Información Catastral Alfanumérica y Grafica  
LAN: Red de área local  
NTP: Norma Técnica Peruana

<b>OTI:</b>	Oficina de Tecnologías de la Información
<b>PCM:</b>	Presidencia de Consejo de Ministros
<b>ROF:</b>	Reglamento de Organización y Funciones
<b>SGD:</b>	Sistema de Gestión Documental
<b>SID:</b>	Sistema Integrado Documentario
<b>SINABIP:</b>	Sistema de Información Nacional de Bienes Estatales
<b>SPAM:</b>	Correo electrónico masivo no solicitado
<b>UO:</b>	Unidad de organización
<b>UPS:</b>	Sistema de Alimentación Ininterrumpida
<b>USB:</b>	Universal Serial Bus
<b>UTP:</b>	Par trenzado sin apantallar

#### **4.3 La OTI, tiene las siguientes actividades:**

- 4.3.1** Mantener el buen funcionamiento de los equipos de cómputo y los servicios informáticos, brindando asistencia técnica y el soporte adecuado a las labores de los/as usuarios/as de manera eficaz y eficiente.
- 4.3.2** Desarrollar, implementar y gestionar los sistemas información, la infraestructura tecnológica y las telecomunicaciones que brindan soporte a las unidades de organización de la SBN.
- 4.3.3** Establecer el plan anual de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, el procedimiento de las atenciones de incidencias en los equipos de cómputo, el procedimiento de atención de los equipos de cómputo bajo garantía y el procedimiento de atención de incidencias a los softwares y programas que se usan en la SBN.
- 4.3.4** Instruir al personal de la institución sobre el uso de los recursos informáticos, de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes en la SBN.
- 4.3.5** Implementar y mantener las conexiones de las redes de datos de la SBN.
- 4.3.6** Establecer los controles de seguridad, con el objeto de asegurar la disponibilidad, integridad y adecuado uso de la información que se produce en la SBN.
- 4.3.7** Establecer las políticas, reglas y niveles de acceso a los recursos informáticos, permitiendo de esta manera mantener una buena velocidad de acceso a los sitios autorizados y disminuyendo el riesgo de propagación de malware (software malicioso).
- 4.3.8** Instalar o desinstalar programas informáticos en los equipos de cómputo de la SBN.
- 4.3.9** Recepcionar las solicitudes de creación de credenciales de usuarios para acceder a los recursos informáticos, generar las cuentas según los criterios vigentes y llevar un control actualizado de la base de datos de usuarios/a activos/as.

- 4.3.10** Brindar asesoría técnica especializada a las unidades de organización para la formulación de especificaciones técnicas y/o términos de referencia, así como de los requisitos de calificación relacionados a toda contratación y/o adquisición de recursos informáticos.
- 4.3.11** Emitir la Conformidad Técnica por la adquisición de recursos, bienes y/o servicios de tipo tecnológico.
- 4.3.12** Entregar e instalar equipos informáticos para su uso dentro de la SBN, previa autorización de la Unidad de Abastecimiento, con visto bueno del/la encargado/a del Control Patrimonial, quien coordina con la OTI sobre la factibilidad técnica y disponibilidad correspondiente.
- 4.3.13** Monitorear el uso de los recursos tecnológicos de los/las teletrabajadores/as

#### **4.4 Las Unidades de organización, áreas usuarias y/o usuarios/as, son responsables de:**

- 4.4.1** Utilizar los recursos informáticos solo con fines institucionales para el cumplimiento de sus funciones y responsables de todas las actividades que realicen con estos recursos.
- 4.4.2** Mantener en reserva y custodiar diligentemente las credenciales o cuentas de acceso y contraseña asociada, procurando su uso solo en las instalaciones de la SBN o en sitio seguro y no cederlas o exponerlas a terceros.
- 4.4.3** Mantener con bloqueo el equipo cuando no lo esté utilizando (cuando no se encuentre en el puesto de trabajo), de este modo cautelar la información que maneja.
- 4.4.4** Usar apropiadamente la información a la que accede, debiendo evitar copiar o distribuir la información reservada, confidencial o que pueda beneficiar indebidamente a alguien.
- 4.4.5** Almacenar la información siguiendo las indicaciones expuestas en los presentes lineamientos.
- 4.4.6** Mantener el equipo en óptimas condiciones por medio del buen uso del mismo.
- 4.4.7** Mantener el espacio de trabajo ordenado, no saturar las conexiones eléctricas con otros dispositivos, evitando generar riesgos en la integridad del/la usuario/a y los equipos informáticos.
- 4.4.8** Notificar y solicitar apoyo por los canales correspondientes (helpdesk.sbn.gob.pe) a la OTI sobre cualquier dificultad o falla en el equipo o en los programas al que tiene acceso.

## 5. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

### 5.1 LINEAMIENTOS PARA EL ACCESO A RECURSOS INFORMÁTICOS

#### 5.1.1 Presentación de solicitud para el acceso a los recursos informáticos.

- a) El/la servidor/a responsable de la unidad de organización, mediante la plataforma de mesa de ayuda: [helpdesk.sbn.gob.pe](https://helpdesk.sbn.gob.pe) utilizando el FORM-001 “Solicitud de creación, actualización y anulación de credenciales de usuario para acceder a recursos informáticos” – (Anexo N° 01), solicita a la OTI el acceso de un/a usuario/a.

En la solicitud se debe precisar lo siguiente:

- Tipo de Solicitud.- Existen tres (3) opciones:
    - Creación de credencial de usuario/a.
    - Actualización de credencial de usuario/a.
    - Anulación de credencial de usuario/a.
  - Datos del/a Usuario/a.- Datos personales y datos contractuales.
  - Recursos Informáticos.- Precisar los recursos informáticos a dar de alta o baja (Aplicativos internos, servicios requeridos y acceso a unidades compartidas).
  - Observaciones.- Precisar de manera opcional si existe algún alcance que indicar.
  - Directivo/a que autoriza.- Es el que mediante firma digital autoriza en todos sus extremos lo indicado en el formato y es el/la responsable de supervisar dentro de su unidad de organización el buen uso de los recursos informáticos solicitados.
- b) El acceso de los/las locadores/as de servicios, se realiza bajo las limitaciones y permisos que las unidades de organización autoricen, a razón de las actividades y funciones por las que fueron contratados/as.
- c) La solicitud es recibida por la OTI a través de la plataforma de mesa de ayuda: [helpdesk.sbn.gob.pe](https://helpdesk.sbn.gob.pe), y a la vez derivada al/la especialista correspondiente según indique el FORM-001 “Solicitud de creación, actualización y anulación de credenciales de usuario para acceder a recursos informáticos” – (Anexo N° 01), para que en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas sea atendido y cerrado el ticket de atención.

#### 5.1.2 Acceso a hardware o equipamiento informático.

- a) La Unidad de organización a través de mesa de ayuda: [helpdesk.sbn.gob.pe](https://helpdesk.sbn.gob.pe) utilizando el FORM-002 “Solicitud de Préstamo / Entrega de equipo informático” – (Anexo N° 02), formaliza ante la

OTI la instalación, habilitación del equipamiento informático para los/las usuarios/as a su cargo.

- b) Los equipos informáticos entregados al/la usuario/a son de uso exclusivo para el desempeño de sus funciones y/o actividades para las que fueron requeridas.
- c) Las impresoras equipos multifuncionales (impresora, fotocopidora, scanner) e impresoras de planos, son exclusivamente para imprimir información de carácter institucional bajo responsabilidad, asimismo el/la usuario/a debe hacer un uso racional de los suministros en concordancia con las políticas ecoeficientes del Estado.
- d) El/la usuario/a es responsable de la integridad del bien y control de los componentes de los equipos y programas que le han entregado.
- e) Para la ejecución de las actividades de soporte y mantenimiento de los equipos informáticos, el personal técnico de la OTI, comunica al/la usuario/a la fecha y hora programada, y accede al equipo informático mediante una cuenta de administrador. La ejecución de dichas tareas es planificada, de requerir su ejecución en horario laboral, se coordina previamente con el/la usuario/a del equipo informático.
- f) Ninguna unidad de organización debe guardar y/o almacenar equipos informáticos en desuso, deben comunicar a la Unidad de Abastecimiento específicamente a control patrimonial y previa evaluación del personal de soporte técnico de la OTI hacer el recojo del equipo.
- g) La actualización del inventario del parque informático está a cargo de la OTI en coordinación con la Unidad de Abastecimiento y el/la encargado/a de Control Patrimonial, inventario que se tendrá en cuenta para los planes de mantenimiento y repotenciación.

### **5.1.3 Acceso a Red LAN**

La Red LAN (red de área local), es el conjunto de componentes que permite la interconexión de los equipos de cómputo a fin de que los/as usuarios/as puedan compartir y utilizar los recursos informáticos implementados, la OTI, es la encargada de la administración de las Redes LAN.

- a) El/la usuario/a podrá acceder a la Red LAN desde un equipo de cómputo autorizado por la OTI.
- b) El acceso a la Red LAN permite contar con los recursos que ofrece la red, tales como: compartir impresoras, compartir archivos, almacenar archivos en los servidores principales, correo electrónico y acceso a intranet e internet los cuales serán usados racionalmente y sin perjudicar a otros/as usuarios/as.

- c) El recurso de red instalado en cada unidad de organización de la SBN cuenta con diferentes equipos que llevan señal hasta cada estación de trabajo (Gabinetes, Switches, Cables UTP, entre otros). Los responsables de cada unidad de organización brindarán las facilidades del caso al personal de soporte de la OTI para la atención de incidencias, mantenimiento, actualizaciones y mejoras físicas necesarias.
- d) La OTI es responsable del mantenimiento de las cuentas de usuario en la red.
- e) El/la usuario/a que haga uso de los recursos de la Red, debe estar registrado con los datos personales, el cargo y oficina actual a la cual pertenece, heredando los privilegios y restricciones establecidas, según detalle: Anexo N° 06 – “Configuración base de los niveles de acceso”, salvo que por la naturaleza de sus actividades requiera alguna autorización adicional que debe ser solicitada por el/la jefe/a de la unidad de organización.

#### **5.1.4 Acceso a Unidad compartida (carpeta)**

- a) El/la usuario/a que tiene asignado/a una unidad compartida es responsable de la información contenida en el recurso compartido, y debe velar por su integridad, confidencialidad y disponibilidad según corresponda; la eliminación de información albergada que no guarde relación con fines laborales puede ser eliminada por la OTI.
- b) El/la usuario/a de considerar que la información digital es importante para la SBN, debe almacenarla en la unidad de red compartida asignada al/la usuario/a y/o a la unidad de organización, para que esta sea respaldada por la OTI.

#### **5.1.5 Acceso a Intranet e Internet.**

- a) El/la usuario/a que tenga acceso a la Intranet para ingresar debe autenticar su cuenta de usuario y proteger diligentemente su contraseña (cambio periódico de claves y uso de caracteres especiales), el/la usuario/a se hace responsable de la información que desde su cuenta puede ser extraída.
- b) El/la usuario/a con acceso al servicio de internet que provee la SBN es responsable de todas las acciones y/o actividades que realiza, debe tener en cuenta que el ingreso a las páginas autorizadas de Internet, será exclusivamente para las actividades institucionales, la OTI podrá aplicar excepciones siempre en cuando el/la usuario/a lo requiera por ser de necesidad para el cumplimiento de sus funciones.
- c) El/la usuario/a debe tener una navegación prudente y prevenir que las páginas que visita sean seguras y no contengan virus.

- d) La OTI ha establecido reglas y políticas de acceso a Internet a los que está sujeto el/la usuario/a estableciendo privilegios y restricciones, se detalla en Anexo N° 06 – “Configuración base de los niveles de acceso”.
- e) La OTI realiza la gestión y el monitoreo permanente del uso de las redes de comunicación y de los recursos informáticos, a fin de evitar y detectar el uso no adecuado de los mismos.

#### **5.1.6 Acceso al Correo electrónico Institucional**

Los/as usuarios/as deben solicitar este recurso informático en estricto cumplimiento de los “Directiva para el uso de correo electrónico institucional en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”, aprobado mediante Resolución N° 0110-2023/SBN-GG.

#### **5.1.7 Acceso a sistemas de Información y aplicativos internos**

- a) El/la usuario/a debe tener instalado en el computador proporcionado por la SBN, solo los programas de software base y/o sistemas solicitados por la unidad de organización de quien depende y autorizado por la OTI, para el cumplimiento de las funciones contractuales.
- b) El/la usuario/a que tiene acceso a los sistemas de información y aplicativos es responsable de la confidencialidad de la información que se encuentra disponible en los siguientes Sistemas:
  - Sistema de Información Nacional de Bienes Estatales – SINABIP.
  - Sistema Integrado Documentario - SID.
  - Sistema de Gestión Documental – SGD
  - Información Catastral Alfanumérica y Grafica - JMAP
  - Entre otros.

#### **5.1.8 Acceso a software licenciado**

- a) El/la usuario/a solo tiene acceso permitido a software o productos con licencias autorizadas por la entidad, a excepción de los productos de software con licencia de libre utilización previa autorización de personal de soporte técnico de la OTI.
- b) La OTI llevará el inventario y control de las licencias de software adquiridas. Entre los datos a contemplar estará: la localización, fecha de compra, expiración, cantidad de usuarios que comprende, y otros que se consideren pertinentes. También es responsable de las licencias individuales en uso y software preinstalado. En el caso de licencias corporativas, se encargará de su custodia y control.
- c) La OTI hace control del uso de software o programas comerciales que no requieren de licencias de uso (freeware), o que son de prueba

(shareware), estableciendo la finalidad de su uso, período de utilización y autorizaciones del fabricante.

- d) La instalación del software especializado (ArcGis, Autocad, Adobe, entre otros) de uso no común debe ser aprobado, y su instalación será realizada solo por personal autorizado de Soporte Técnico de la OTI. Todo software que no cuente con la licencia respectiva será removido del equipo inmediatamente sin previo aviso.

## 5.2 USO ADECUADO DE RECURSOS INFORMÁTICOS

### 5.2.1 Seguridad de la información y de los recursos informáticos

- a) El/la usuario/a debe bloquear o cerrar su sesión de trabajo en los equipos de cómputo asignados al retirarse o suspender sus labores; asimismo, concluidas sus labores diarias debe apagar correctamente los equipos de cómputo para que pueda finalizar todos los procesos abiertos de forma segura, actualizar el sistema operativo, descargar la memoria RAM y la caché y también con la finalidad de prevenir o evitar siniestros o acceso de personas no autorizadas a dichos equipos.
- b) El/la usuario/a debe mantener organizado y debidamente etiquetados las carpetas y archivos con los que trabaja con la finalidad que sean de fácil ubicación y disponibles, las carpetas y archivos que se puedan prescindir eliminarlos para ganar espacio de almacenamiento en el disco duro del computador.
- c) El/la usuario/a por seguridad de la información relevante y crítica debe almacenar una copia de seguridad o backup, si en caso lo requiera puede solicitar asistencia a la OTI.
- d) El/la usuario/a debe procurar la creación de contraseñas seguras, largas, complejas, combinando números y letras, y caracteres especiales, también debe saber gestionarlas después con medidas tales como no usar la misma contraseña en diferentes plataformas, no compartirlas con nadie, cambiarlas de forma periódica, activar la doble autenticación, y no usar siempre el mismo correo de seguridad para contraseñas olvidadas.
- e) El/la usuario/a debe hacer uso frecuente del antivirus, con más rigurosidad aun cuando recibe archivos de dudosa procedencia y que puede tener la presencia de malware, virus o spyware y que puede corromper el computador sin darse cuenta. La OTI debe mantener actualizado y configurado un antispyware, cortafuegos y firewall.
- f) El/la usuario/a debe mantener ordenado el espacio de trabajo, dejar libre la ventilación de los equipos y prevenir daños físicos a los dispositivos evitando sobrecargar las tomas de suministro eléctrico.
- g) El/la usuario/a debe tomar conocimiento de los instrumentos de

gestión vigentes de la SBN (políticas, directivas, manuales, planes, lineamientos), asimismo asistir a las capacitaciones que brinda la OTI respecto a las buenas prácticas de recursos informáticos.

### 5.2.2 Prohibiciones en el uso de los recursos informáticos.

#### Respecto al hardware o equipamiento informático.

- a) Prohibido desplazar equipos, componentes y/o periféricos fuera de la SBN sin la autorización respectiva de la Unidad de Abastecimiento, el/la encargado/a de Control Patrimonial y la coordinación con la OTI.
- b) Prohibido abrir, desarmar y/o retirar de los equipos de cómputo, componentes internos, periféricos o cambio de accesorios. Dichas acciones sólo pueden ser realizadas por el personal de soporte técnico y/o especialista informático de la OTI.
- c) Mantener el mobiliario con los equipos en la posición y estado en que le fue entregado, en caso sea completamente necesario por motivos que esté interrumpiendo algún acceso/salida o por otras razones debe comunicar a la Unidad de Abastecimiento con atención al/la encargado/a de Control Patrimonial, que en coordinación con la OTI realizaran la reubicación teniendo en cuenta aspectos técnicos (punto de suministro eléctrico, red y condiciones óptimas del equipo).
- d) Prohibido hacer uso de medios de almacenamiento y transporte de la información como, grabadoras de CD, DVD, USB, discos duros externos, entre otros.
- e) No prestar o intercambiar los equipos de cómputo que le han sido entregados por la institución bajo responsabilidad, siendo la OTI el encargado de esta actividad previa coordinación con la Unidad de Abastecimiento y el/la encargado/a de Control Patrimonial.
- f) No ingerir o dejar alimentos y/o bebidas cerca o encima de los equipos informáticos y los puntos de suministro eléctrico y de red.

#### Respecto a las redes de comunicaciones.

- a) Prohibido conectar a la red de datos de la SBN equipos informáticos que no pertenecen a la Institución, sin la autorización de la OTI.
- b) Prohibido instalar, utilizar y/o conectar herramientas de red para evitar los controles de seguridad implementados.

#### Respecto a los servicios asociados a internet.

- a) No debe abrir enlaces y/o archivos adjuntos en correos electrónicos de remitentes desconocidos y/o de dudosa procedencia, toda vez que

esa acción representa un riesgo de descarga y propagación de virus informático en la red de la SBN, comprometiendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información e imagen institucional. Al recibir este tipo de correos, debe reportarlo inmediatamente por plataforma de mesa de ayuda de la OTI: [helpdesk.sbn.gob.pe](mailto:helpdesk.sbn.gob.pe).

- b) El/la usuario/a está prohibido realizar descargas e instalación de todo tipo de software, si hubiera una necesidad imperiosa debe coordinar con la OTI para que brinde las alternativas requeridas.
- c) El/la usuario/a está prohibido de utilizar herramientas de software que evadan los controles de seguridad del servicio de internet.
- d) El/la usuario/a esta prohibido de acceder a páginas Web que pongan en riesgo la red y sistemas de la Institución.
- e) El/la usuario/a esta prohibido utilizar los servicios informáticos para jugar y acceder a lugares que incluyan material pornográfico o material en perjuicio de terceros.
- f) El/la usuario/a esta prohibido visitar sitios con contenido ilegal, amenazador, abusivo, malicioso, agravante, difamatorio, vulgar, obsceno, pornográfico, invasivo de la privacidad, racista o cualquier otro que genere responsabilidades civiles o penales.
- g) El/la usuario/a no debe manipular indebidamente los recursos informáticos, pueden originarse daños en los equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, la estructura de red, software, la base de datos, el servicio de internet, el correo electrónico y los servicios y/o recursos informáticos asociados.

### **5.2.3 PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

El presente Lineamiento se encuentra en concordancia con otros instrumentos de Gestión como son el Manual de Procedimientos del Proceso Nivel 0 S01 Tecnologías de Información y Comunicaciones (MAPRO) que fue aprobado mediante Resolución N° 097-2023/SBN-GG (ver Anexo N° 04 y Anexo N° 05), asimismo con la “Directiva para el uso de correo electrónico institucional en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”, aprobado mediante Resolución N° 0110-2023/SBN-GG.

## **6. RESPONSABILIDADES**

- 6.1** La OTI, en coordinación con las unidades de organización de la SBN, es la responsable del uso adecuado de los recursos informáticos de la SBN y del seguimiento al cumplimiento del presente documento normativo y demás regulación emitida al respecto.

- 6.2** La OTI es responsable del monitoreo del uso de los recursos tecnológicos de los/las usuarios/as.
- 6.3** Las unidades de organización decidirán las acciones a tomar en el caso de incumplimiento de los presentes Lineamientos. Todo ello sin perjuicio de las acciones disciplinarias, administrativas, civiles que en caso corresponda a las personas presuntamente implicadas en dicho incumplimiento.
- 6.4** Todos/as los/las usuarios/as tienen la responsabilidad de guardar la confidencialidad sobre la información con la que trabajan y con la protección de datos.

## **7. ANEXOS**

Anexo N° 01: Formato de acceso a los recursos informáticos.

Anexo N° 02: Formato de asignación de equipos informáticos.

Anexo N° 03: Formato de soporte técnico de equipo informático.

Anexo N° 04: Procedimiento y Diagrama de flujo "Gestión de accesos a servicios informáticos institucionales".

Anexo N° 05: Procedimiento y Diagrama de flujo "Soporte de Hardware".

Anexo N° 06: Configuración de los niveles de acceso a internet.



Anexo N° 01

 Documento Interno	<b>FORMATO</b>		<b>FORM-001</b>
	<b>SOLICITUD DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE CREDENCIALES DE USUARIO PARA ACCEDER A RECURSOS INFORMÁTICOS</b>		
<b>TIPO DE SOLICITUD</b>			
Creación de credencial de usuario: <input type="checkbox"/> Actualización de credencial de usuario: <input type="checkbox"/> Anulación de credencial de usuario: <input type="checkbox"/>			
<b>DATOS DEL USUARIO</b>			<b>Fecha</b> /    /
Unidad de Organización/Área usuaria			<b>Sede</b>
Apellidos y nombres de usuario			<b>DNI N°</b>
Puesto, cargo o servicios a desempeñar			<b>Celular</b>
Fecha de inicio de contrato:	/ /	Fecha de término de contrato:	/ /
Modalidad contractual:	CAP <input type="checkbox"/>	CAS <input type="checkbox"/>	Practicante <input type="checkbox"/> Locador <input type="checkbox"/>
¿El Usuario cambio de área usuaria?	NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>	Area Anterior:	Usuario anterior:
¿El Usuario cambio de condición?	NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>	Usuario de la condicion anterior:	
¿Anulación o bloqueo de acceso?	NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>	Realizar backup de informacion:	Bloqueo temporal de accesos:
<b>APLICATIVOS INTERNOS (marcar con X para la aplicación y perfil)</b>			
Indicar permisos similares al siguiente usuario			
<input type="checkbox"/> Seguimiento (SID)	<input type="checkbox"/> SGD	<input type="checkbox"/> Ficha técnica	<input type="checkbox"/> SINABIP Web
<input type="checkbox"/> SINABIP	<input type="checkbox"/> Procesos judiciales	<input type="checkbox"/> Portafolio	<input type="checkbox"/> Otros .....
<b>SERVICIOS REQUERIDOS</b>			
<input type="checkbox"/> Correo electronico (solo CAS, CAP)	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Conexión a VPN	<input type="checkbox"/> Impresora
<b>ACCESO A UNIDADES COMPARTIDAS (común)</b>			
<b>Item</b>	<b>Unidad</b>	<b>Nombre de la carpeta</b>	<b>Ruta de acceso</b>
1			Lectura Escritura
2			Lectura Escritura
3			Lectura Escritura
Marcar con X, según corresponda:    Lectura: Va a poder ver y copiar contenido de la ruta a su equipo y viceversa. Escritura: Va a poder editar contenido dentro de la ruta.			
<b>OBSERVACIONES</b>			
<b>DIRECTIVO QUE AUTORIZA</b>			
<b>Apellidos y Nombres:</b>			
<b>Cargo:</b>			
VºBº del directivo de la Unidad de Organización / Área Usuaria (comprende al personal del grupo ocupacional superior o ejecutivo)			
Firma Digital: .....			

NOTA: El plazo de atención máximo estará dentro de las 48 horas desde que se generó la solicitud.



Anexo N° 02

 Documento Interno	FORMATO			FORM-002
	PRÉSTAMO DE EQUIPO INFORMÁTICO (COMPUTADORA DE ESCRITORIO, PERIFÉRICOS, LAPTOP, OTROS)			
DATOS DEL USUARIO			Fecha	/ /
Unidad de organización/Área usuaria			Sede	
Apellidos y nombres del usuario				
Modalidad contractual:	CAP <input type="checkbox"/>	CAS <input type="checkbox"/>	Practicante <input type="checkbox"/>	Locador <input type="checkbox"/>
TIPO DE PRÉSTAMO				
Usuario nuevo <input type="checkbox"/>	Cambio por avería <input type="checkbox"/>	Cambio por mantenimiento <input type="checkbox"/>	Cambio por renovación <input type="checkbox"/>	
DATOS DEL EQUIPO INFORMÁTICO (COMPUTADORA DE ESCRITORIO) - LAPTOP				
Marca			Modelo	
Número de Serie			Código Patrimonial	
Accesorio	Marca / Modelo / Serie / Capacidad			
Maimboard				
Procesador				
Memoria RAM				
Disco duro				
Adaptador de video				
Lectora / Quemadora				
<b>Periférico</b>	<b>Marca/Modelo/Serie</b>	<b>Cod. Patrim.</b>	<b>Condición</b>	
Monitor				
Teclado				
Mouse				
<b>Otro Equipo</b>	<b>Marca/Modelo/Serie</b>	<b>Cod. Patrim.</b>	<b>Condición</b>	
Impresora				
Otros (Tablet, Celular, etc.)				
<b>Software</b>	<b>Licencia o Serial</b>			
Windows _____				
Ms. Office _____				
OTROS SOFTWARE INSTALADOS Y CONFIGURACIONES				
<input type="checkbox"/> Antivirus	<input type="checkbox"/> Adobe Acrobat – PDF 24	<input type="checkbox"/> Winzip – Winrar – 7zip		
<input type="checkbox"/> Google Chrome	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/> .....		
CONFIGURACIÓN DE RED				
TCP IP.: . . .	Usuario SBN:			
OBSERVACIONES				
VºBº Especialista de Soporte técnico - OTI			VºBº Área Usuaria – Usuario	
Firma: .....			Firma: .....	
Apellidos y nombres: .....			Apellidos y nombres: .....	

NOTA: Los Equipos que se desplacen a otras sedes o lugar debe hacerlo a través del formato de desplazamiento de la Unidad de Abastecimiento.

**Anexo N° 03**

 Documento Interno	<b>FORMATO</b>		FORM-003	
	<b>SOPORTE TÉCNICO DE EQUIPO INFORMÁTICO</b>			
<b>DATOS DEL USUARIO</b>			Fecha / /	
Unidad de organización / Área usuaria:		Sede		
Apellidos y nombres del usuario:				
Modalidad contractual:	<input type="checkbox"/> CAP	<input type="checkbox"/> CAS	<input type="checkbox"/> Practicante	<input type="checkbox"/> Locador
<b>TIPO DE ATENCION</b>				
<input type="checkbox"/> Mantenimiento preventivo de equipo	<input type="checkbox"/> Instalación y/o configuración de Red			
<input type="checkbox"/> Mantenimiento correctivo de equipo	<input type="checkbox"/> Configuración de equipo			
<input type="checkbox"/> Instalación de accesorios	<input type="checkbox"/> Configuración de servicios de internet / red			
<input type="checkbox"/> Instalación de equipo	<input type="checkbox"/> Instalación, mantenimiento o actualización de Software			
<input type="checkbox"/> Diagnóstico para atención de empresa de soporte/garantía	<input type="checkbox"/> Otros: _____			
<b>DATOS DEL EQUIPO INFORMÁTICO (COMPUTADORA DE ESCRITORIO – LAPTOP)</b>				
Marca		Modelo		
Número de serie		Código patrimonial		
<b>Accesorio</b>	<b>Marca / Modelo / Serie / Capacidad</b>	<b>Falla diagnosticada</b>		
Maimboard				
Procesador				
Memoria RAM				
Disco duro				
Adaptador de video				
Lectora /quemadora				
<b>Periférico</b>	<b>Marca / Modelo / Serie / Código Patrimonial</b>	<b>Falla diagnosticada</b>		
Monitor				
Teclado				
Mouse				
<b>LAPTOP – OTROS EQUIPOS</b>				
<b>Otro Equipo</b>	<b>Marca / Modelo / Serie / Código Patrimonial</b>	<b>Falla diagnosticada</b>		
Impresora				
Otros (Tablet, celular, etc.)				
<b>OBSERVACIONES Y/O SOLUCIÓN</b>				
VºBº Especialista de Soporte técnico - OTI Hora de Inicio: ..... Firma: ..... Apellidos y nombres: .....		VºBº Área Usuaria – Usuario Hora Final: ..... Firma: ..... Apellidos y nombres: .....		

## Anexo N° 04:

Código: S01.03.05.01	Versión: 01
<b>Nombre del procedimiento: Gestión de accesos a los servicios informáticos institucionales</b>	

	Unidad de organización	Firma y sello
Elaborado por:	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)	
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	

Control de cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	Total	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP

<b>Objetivo del procedimiento:</b>
Realizar la gestión de accesos informáticos a través de la alta y baja de los/las usuarios/as de los diversos servicios informáticos institucionales, de tal manera que contribuya al logro de los objetivos institucionales y cumplir las disposiciones emitidas por el ente rector.

<b>Alcance del procedimiento:</b>
Es de alcance obligatorio para la OTI y demás unidades de organización de la SBN.

**Base normativa:**

- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Resolución Directoral N° 018-2021-INACAL/DN, que aprueba la NTP-ISO/IEC 20000- 2-2008 Tecnología de información. Gestión del servicio. Parte 2: Código de buenas prácticas 1ª. Edición.
- Resolución Directoral N° 013-2016/DN, que aprueba la NTP-ISO/IEC 38500:2016 Tecnología de información. Gobernanza de TI para la organización. 2a Edición.
- Resolución Comisión de Normalización y de fiscalización de barreras comerciales no arancelarias N° 30-2012/CNB-INDECOPI, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 20000-1:2012 "Tecnología de la Información. Gestión del servicio. Parte 1: Requisitos del sistema de gestión del servicio 2ª. Edición.
- Resolución N° 0066-2022/SBN, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN.
- Resolución N° 0097-2023/SBN-GG, que aprueba el "Manual de Procedimientos del Proceso Nivel 0 S01 Tecnologías de Información y Comunicaciones".

**Siglas y definiciones:**

**Siglas:**

1	AU	Área usuaria SBN
2	ISO/IEC	ISO Organización Internacional de Normalización, (International Organization for Standardization), IEC hace referencia a Comisión Electrotécnica Internacional (International Electrotechnical Commission).
3	INACAL	El Instituto Nacional de Calidad
4	NTP	Norma Técnica Peruana
5	SBN	Superintendencia Nacional de Bienes Estatales
6	UO	Unidades de Organización

**Definiciones:**

1	Backup	Respaldo. Copia de seguridad cuyo objetivo es guardar y almacenar ficheros, archivos y aplicaciones que permite la recuperación de estos datos, si fuese necesario.
2	Data Domain	Sistema de almacenamiento de último recurso, con múltiples formas de conectividad.
3	Usuario AD (Usuario Active Directory)	Usuario/a al/la que se le proporciona acceso a los recursos de red.
4	Usuario BD (Usuario de Base de Datos)	Usuario/a al/la que se le proporciona acceso a la base de datos.

**Requisitos para iniciar el procedimiento:**

Descripción del requisito	Fuente
<b>Formato:</b> Solicitud de creación, actualización y anulación de credenciales de usuario/a para acceder a recursos informáticos "ANEXO 001"	Plataforma de mesa de ayuda: helpdesk.sbn.gob.pe
Alta o baja de servidor/a	Registro URH
Acceso a Intranet – Plataforma de mesa de ayuda	Web-OTI

N.º	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	<b>Creación y actualización de credenciales de acceso</b>		
1	Solicitar creación o actualización de credenciales de acceso de usuario/a: ¿Usuario es recién ingresante? Si, solicitar préstamo de equipo según formato "FORM-002 Préstamo de equipo informático" ( <b>Anexo 02</b> ). Descargar formato de la herramienta web mesa de ayuda ( <a href="https://helpdesk.sbn.gob.pe">https://helpdesk.sbn.gob.pe</a> ). No: Va a la actividad 3.	UO AU	Jefe/a Director/a Subdirector/a
2	Realizar préstamo de equipo según requerimiento y disponibilidad, verificar formato debidamente llenado y con visto bueno respectivo.	OTI	Especialista de Soporte Técnico
3	Solicitar mediante formato "FORM-001 - Solicitud de creación, actualización y anulación de credenciales de usuario para acceder a recursos informáticos" ( <b>Anexo 01</b> ) debidamente llenado y remitir por la herramienta web de mesa de ayuda, como un requerimiento. Descargar formato de la herramienta web mesa de ayuda ( <a href="https://helpdesk.sbn.gob.pe">https://helpdesk.sbn.gob.pe</a> ).		
4	Revisar requerimiento. ¿Es conforme? SI: Va a la actividad 6 NO: Va a la siguiente actividad	OTI	Especialista de Base de Datos
5	Solicitar las correcciones necesarias.	OTI	Especialista de Base de Datos
6	Crear usuario/a BD para personal nuevo o actualizar accesos para personal que ya viene laborando. El Formato se recibe por la herramienta de mesa de ayuda.	OTI	Especialista de Soporte Técnico
7	Crear usuario/a AD para personal nuevo, carpetas compartidas, entre otros. Informar a Especialista de Soporte Técnico - OTI. La solicitud de creación se recibe por mesa de ayuda.	OTI	Especialista de Infraestructura
8	Confirmar al área usuaria, vía mesa de ayuda, la atención del requerimiento. Coordinar con área usuaria el apoyo para acceso a credenciales, entre otros. Registrar e informar.	OTI	Especialista de Soporte Técnico
9	Verificar la atención de la OTI y cerrar el requerimiento en la mesa de ayuda.	UO AU	Jefe/a Director/a Subdirector/a

<b>Anulación de credenciales de acceso</b>			
10	Solicitar la anulación de cuenta de un usuario/a y el backup de la información, mediante formato debidamente llenado "FORM-001 - Solicitud de creación, actualización y anulación de credenciales de usuario para acceder a recursos informáticos" ( <b>Anexo 01</b> ), y remitir por la herramienta de mesa de ayuda de la OTI como un requerimiento. Ocurre cuando un/a servidor/a se retira de la SBN.	UO AU	Jefe/a Director/a Subdirector/a
11	Revisar requerimiento. ¿Es conforme? SI: Va a la actividad 13 NO: Va a la siguiente actividad	OTI	Especialista de Base de Datos
12	Solicitar las correcciones necesarias.	OTI	Especialista de Base de Datos
13	Deshabilitar usuario/a BD. La solicitud se recibe por la mesa de ayuda.	OTI	Especialista de Base de Datos
14	Deshabilitar usuario AD. La solicitud se recibe por mesa de ayuda. Registrar e informar.	OTI	Especialista de Infraestructura
<b>Backup</b>			
15	Descargar información, empaquetar, nombrar carpeta, enviar a servidor backup y a Data Domain. Posteriormente se puede eliminar la cuenta del/la colaborador/a. Registrar e informar.	OTI	Especialista de Infraestructura
16	Realizar Backup de las carpetas y archivos generados por el usuario y recoger equipo prestado.	OTI	Especialista de Soporte Técnico
17	Verificar integridad de información backup y cerrar requerimiento por mesa de ayuda.	OTI	Jefe/a Director/a Subdirector/a
<b>Fin del procedimiento</b>			

**Documentos que se generan:**

- Usuario/a creado/a y/o actualizado/a credenciales de acceso.
- Usuario/a anulado las credenciales de acceso.
- Respuesta de atención de Ticket de mesa de ayuda.

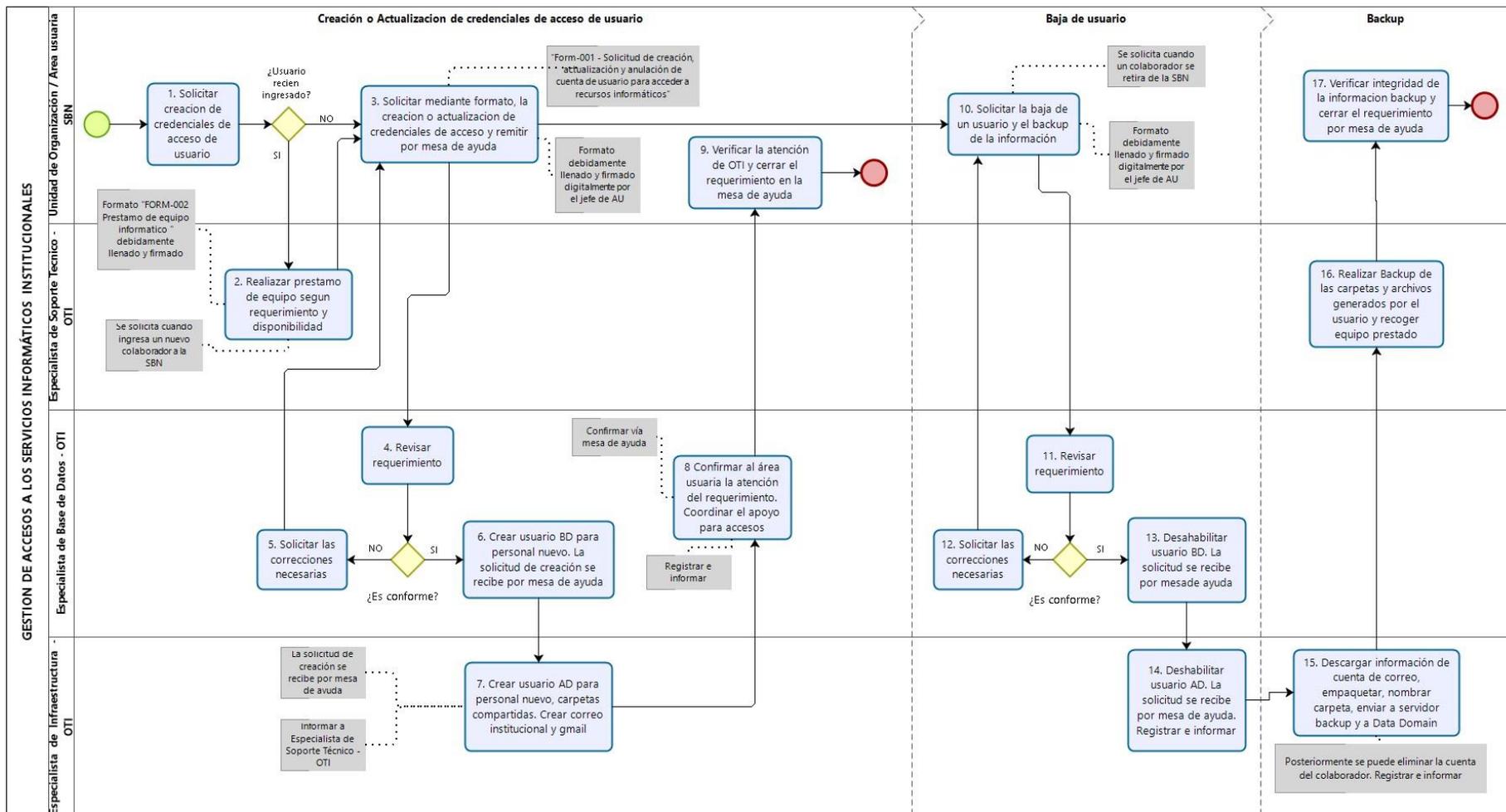
**Proceso relacionado:**

S01.03.05 Administración del servicio de correo electrónico

**Diagrama de proceso (Diagrama del Procedimiento del Anexo 4)**

Diagrama del Procedimiento del Anexo 4

Gestión de acceso a los Servicios Informáticos Institucionales.



Anexo N° 05:

Código: S01.03.01.01		Versión: 01
<b>Nombre del procedimiento: Soporte de hardware</b>		
	<b>Unidad de organización</b>	<b>Firma y sello</b>
Elaborado por:	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)	
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	
<b>Control de cambios</b>		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	Total	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP
<b>Objetivo del procedimiento:</b>		
Garantizar la operatividad del hardware a través del soporte por diferentes medios solucionando un problema o inconveniente de tipo físico de cualquier tipo de dispositivo electrónico y contribuyendo al logro de los objetivos de la SBN.		
<b>Alcance del procedimiento:</b>		
Es de alcance obligatorio para OTI y demás unidades de organización de la SBN.		
<b>Base normativa:</b>		

- 1) Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2) Resolución N° 0066-2022/SBN, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN.
- 3) Resolución N° 042-2008/CBN-INDECOPI, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 20000-2:2008 "Tecnología de la Información. Gestión del servicio. Parte 2: Código de buenas prácticas. 1ra Edición".
- 4) Resolución N° 012-2012/CBN-INDECOPI, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 38500:2010 "Gobierno corporativo de la tecnología de la información".
- 5) Resolución N° 030-2012/CBN-INDECOPI, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 20000-1:2012 "Tecnología de la Información. Gestión del servicio. Parte 1: Especificaciones. 1ra Edición".
- 6) Resolución N° 0064-2022/SBN, que aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN.
- 7) Resolución N° 0097-2023/SBN-GG, que aprueba el "Manual de Procedimientos del Proceso Nivel 0 S01 Tecnologías de Información y Comunicaciones".

**Siglas y Definiciones:**

**Siglas:**

1	AU	Área Usuaria
2	INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
3	ISO/IEC	ISO Organización Internacional de Normalización, (International Organization for Standardization), IEC hace referencia a Comisión Electrotécnica Internacional (International Electrotechnical Commission).
4	NTP	Norma Técnica Peruana
5	SBN	Superintendencia Nacional de Bienes Estatales
6	UO	Unidades de Organización

**Definiciones:**

1	Hardware	Conjunto de los componentes que conforman la parte material (física) de una computadora. Se utiliza para denominar a todos los componentes físicos de una tecnología.
2	Soporte	Asistencia o ayuda que se brinda para resolver problemas o requerimientos vinculados a sus responsabilidades, productos o servicios.

**Requisitos para iniciar el procedimiento:**

Descripción del requisito	Fuente
Necesidad de soporte de hardware o de otro dispositivo de algún/a colaborador/a de la SBN.	Área usuaria SBN
Formato de requerimiento de soporte "Form-003 soporte técnico de equipo informático".	Plataforma de mesa de ayuda: helpdesk.sbn.gob.pe
Acceso a Intranet – Plataforma de mesa de ayuda.	Web-OTI

N.º	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	Solicitar el apoyo para cubrir un requerimiento o atender un incidente mediante registro de incidente o requerimiento.	UO AU	Solicitante Personal de AU

	Utilizar la herramienta web de mesa de ayuda de la OTI ( <a href="https://helpdesk.sbn.gob.pe">https://helpdesk.sbn.gob.pe</a> ).		
2	Registrar y derivar requerimiento al/la especialista de soporte técnico.	OTI	Especialista de Mesa de Ayuda
3	Definir el tipo de atención que se proporcionará y atender. Requerimiento: Hasta 72 horas. Incidente: Entre 4 hasta 24 horas.	OTI	Especialista de Soporte Técnico
4	Realizar las correcciones necesarias y llenar datos debidamente en el formato "FORM-003 Soporte técnico de equipo informático" <b>Anexo 03</b> , e informar al área usuaria.	OTI	Especialista de Soporte Técnico
5	Verificar si la atención soluciona el requerimiento. Comunicar por mesa de ayuda. ¿Es conforme? SI: Va a la siguiente actividad. NO: Va a la actividad 4.	UO AU	Solicitante Personal de AU
6	Otorgar conformidad por la herramienta web mesa de ayuda de la OTI ( <a href="https://helpdesk.sbn.gob.pe">https://helpdesk.sbn.gob.pe</a> )	OTI	Solicitante Personal de AU
	Si el Área Usuaría no cerró ticket después de las 24 horas, verificar y cerrar ticket.	OTI	Especialista de Mesa de Ayuda
7	Elaborar informe mensual con un resumen de las atenciones realizadas y remitir al/la Supervisor/a de la OTI.	OTI	Especialista Soporte Técnico
<b>Fin del procedimiento</b>			

**Documentos que se generan:**

- Formato "FORM-003 Soporte técnico de equipo informático" **Anexo 03**
- Informe mensual

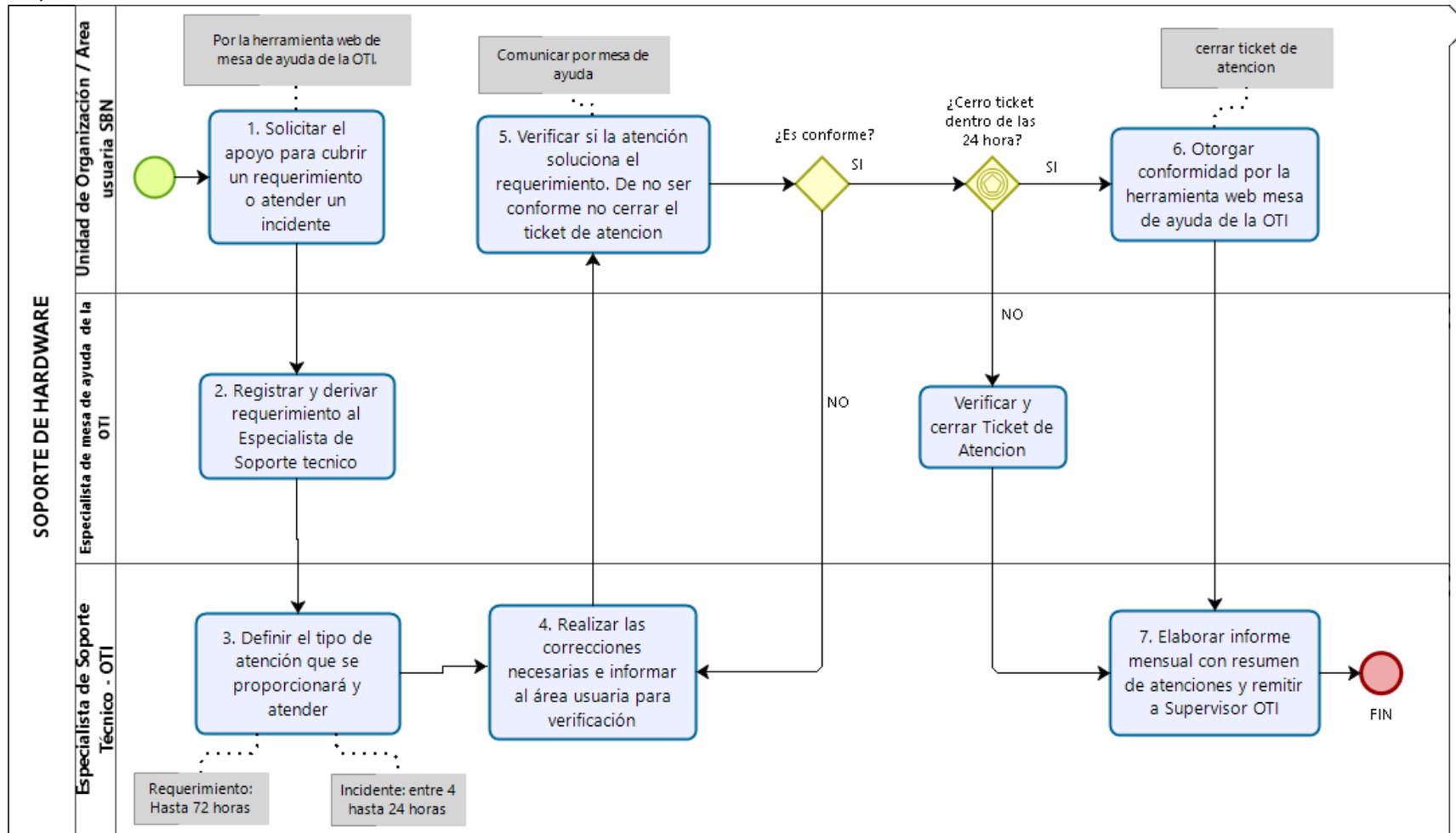
**Proceso relacionado:**

S01.03.01 Soporte técnico a usuarios

Diagrama de proceso (ANEXO 05)

Diagrama del Procedimiento del Anexo 5

Soporte de Hardware.



**Anexo N° 06:**

**Configuración Base de los Niveles de Acceso**

Ítem	Perfil	Sigla	Permisos o Privilegios	Restricción
1	Directivos/as 1er. Nivel	<b>DIR-N1</b>	Acceso Libre: YouTube, Facebook, WhatsApp web, Twitter, Instagram.	-
2	Directivos/as 2do. Nivel	<b>DIR-N2</b>	Acceso Libre: YouTube, Facebook, WhatsApp web, Twitter, Instagram.	Tiktok, Kwai, Twitch, Clubhouse, Discord, Repositorios y gestores de descarga de archivos, Spotify, páginas futbol en línea.
3	Secretarios/as ADIR y GG, Asesores/as	<b>SECN1-ASE</b>	Acceso Libre: YouTube, Facebook, WhatsApp web, Twitter, Instagram.	Tiktok, Kwai, Twitch, Clubhouse, Discord, páginas futbol en línea.
4	Imagen Institucional	<b>IMG</b>	Acceso a YouTube, Facebook, WhatsApp web, Twitter, Instagram, todas las redes sociales, páginas de audio y video.	-
5	Secretarios/as Áreas (Administrativas y Operativas), Coordinadores y Adjuntos/as	<b>SECN2-COOR</b>	Acceso a YouTube, WhatsApp web.	Tiktok, Kwai, Twitch, Clubhouse, Discord, Facebook, Twitter, Repositorios y gestores de descarga de archivos, Spotify, páginas futbol en línea.
7	Personal OTI	<b>OTI</b>	Acceso a YouTube, WhatsApp web.	Tiktok, Kwai, Twitch, Clubhouse, Discord, Facebook, Spotify, páginas futbol en línea, repositorios y gestores de descarga de archivos.
8	Usuarios/as	<b>USER</b>	Acceso restringido: permiso básico.	Tiktok, Kwai, Twitch, Clubhouse, Discord, YouTube, Twitter, Facebook, WhatsApp web, administradores de descargas, Spotify, reproducción de audio y video, páginas futbol en línea, repositorios y gestores de descarga de archivos.

**Recursos Permitidos para todos**

- \* Dominios con extensión: gob.pe, edu.pe.
- \* www.google.com (solo buscador)
- \* gmail.com
- \* https://elperuano.pe/
- \* www.gacetajuridica.com.pe
- \* www.elperuano.com.pe
- \* www.urbania.pe
- \* www.arcgis.com
- \* AFPs, bancos, notarías, hospitales, clínicas, empresa de transporte aéreo, terrestre y marítimo o fluvial.

**Recursos Denegados para todos**

- \* www.torproject.org
- \* https://tv.apple.com/
- \* Páginas de contenido sexual
- \* HBO, Netflix, Disney Plus, Amazon y demás
- \* Páginas de juegos

* Surfing Incognito
* Web All Proxy Sites
* PassAll
* UltraSurf
* <a href="https://www.filterbypass.me/">https://www.filterbypass.me/</a>
<b>Programas a bloquear</b>
* Psiphon3.exe

**PRINCIPALES FUNCIONARIOS**

SIGLA AREA	AREA	CARGO	PERFIL
ADIR	Alta Dirección	Superintendente	DIR-N1
		Asesor/a	SECN1-ASE
		Secretario/a	SECN1-ASE
		Asesor/a	SECN1-ASE
		Asesor/a temporal	SECN1-ASE
GG	Gerencia General	Gerente General	DIR-N1
		Secretario/a	SECN1-ASE
		Secretario/a	SECN1-ASE
OCI	Oficina de Control Institucional	Jefe/a de OCI	DIR-N2
		Secretario/a	SECN2-COOR
PP	Procuraduría Pública	Procurador/a	DIR-N2
		Secretario/a	SECN2-COOR
UTD	Unidad de Trámite Documentario	Jefe/a de UTD	DIR-N2
OTI	Oficina de Tecnologías de la Información	Supervisor/a de OTI	OTI
OAF	Oficina de Administración Financiera	Jefe/a de OAF	DIR-N2
OPP	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Jefe/a de OPP	DIR-N2
OAJ	Oficina de Asesoría Jurídica	Jefe/a de OAJ	DIR-N2
URH	Unidad de Recursos Humanos	Supervisor/a de URH	DIR-N2
UA	Unidad de Abastecimiento	Supervisor/a de UA	DIR-N2
UF	Unidad de Finanzas	Supervisor/a de UF	DIR-N2
DNR	Dirección de Normas y Registros	Director/a de DNR	DIR-N2
		Secretario/a	SECN2-COOR
SDNC	Subdirección de Normas y Capacitación	Subdirector/a SDNC	DIR-N2
SDRC	Subdirección de Registro y Catastro	Subdirector/a SDRC	DIR-N2
DGPE	Dirección de Gestión del Patrimonio Estatal	Director/a de DGPE	DIR-N2
		Secretario/a	SECN2-COOR
SDDI	Subdirección de Desarrollo Inmobiliario	Subdirector/a SDDI	DIR-N2
SDS	Subdirección de Supervisión	Subdirector/a SDS	DIR-N2
SDAPE	Subdirección de Administración del Patrimonio Estatal	Subdirector/a SDAPE	DIR-N2
SDAPE	Subdirección de Administración del Patrimonio Estatal	Secretario/a	SECN2-COOR
UFI	Unidad Funcional de Integridad	Coordinador/a	SECN2-COOR
IMG	Imagen Institucional	Coordinador/a	IMG
	Todas las áreas administrativas y usuarias		USER

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Documento sustento<sup>1</sup></b>	<b>Textos modificados<sup>2</sup></b>	<b>Responsable<sup>3</sup></b>
01	Diciembre/2023		Elaboración inicial del documento.	Oficina de Tecnologías de la Información

**Notas:**

- <sup>1</sup> Señalar el informe que sustenta la formulación del documento normativo y/o el informe que sustenta la modificación de la nueva versión del documento.
- <sup>2</sup> Señalar los artículos, numerales, literales, anexos, etc. que genera la modificación del documento.
- <sup>3</sup> Señalar la unidad orgánica que formula la nueva versión del documento.