

**DIRECTIVA N° 03-2023-EMILIMA-GACCTI**  
**“DIRECTIVA DE ACCESO, USO DE LOS RECURSOS Y**  
**SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL**  
**INMOBILIARIA DE LIMA S.A. - EMILIMA S.A.”**

## ÍNDICE

I.	FINALIDAD .....	3
II.	OBJETIVO .....	3
III.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
IV.	BASE LEGAL .....	3
V.	RESPONSABILIDADES.....	4
VI.	DISPOSICIONES GENERALES.....	5
VII.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	10
VIII.	DISPOSICIONES FINALES.....	12
IX.	VIGENCIA.....	12
X.	ANEXOS .....	13

## DIRECTIVA N° 03-2023-EMILIMA-GACCTI

### DIRECTIVA DE ACCESO, USO DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL INMOBILIARIA DE LIMA S.A. - EMILIMA S.A.

#### I. FINALIDAD

Elaborar y ejecutar oportuna y adecuadamente los procedimientos que coadyuven a la preservación de la confidencialidad, integridad y seguridad de la información de la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A. - EMILIMA S.A, así como establecer responsabilidades para cautelar el buen uso de los recursos y servicios informáticos.

#### II. OBJETIVO

Establecer las normas básicas y procedimientos a seguir, a fin de preservar la confidencialidad, integridad y seguridad de la información de la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A. - EMILIMA S.A.

#### III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de aplicación obligatoria para todos los usuarios que laboran en EMILIMA S.A., donde existan equipos de cómputo, cuenten con servicio de internet y/o correo electrónico y utilicen sistemas de información o software proveído por la Entidad.

#### IV. BASE LEGAL

- 4.1 Ley N° 30171, Ley que modifica la Ley N° 30096, Ley de delitos informáticos.
- 4.2 Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, y sus modificatorias.
- 4.3 Ley N° 28612, Ley que Norma el Uso, Adquisición y Adecuación del Software en la Administración Pública.
- 4.4 Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM), su modificatoria aprobada mediante Ley N° 29246 y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 031-2005-MTC.
- 4.5 Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
- 4.6 Decreto Supremo N° 066-2001-PCM, "Lineamientos de Política General para promover la masificación del acceso a Internet en el Perú".

- 4.7 Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 4.8 Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM - Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP ISO/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.
- 4.9 Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital.
- 4.10 Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI, que aprueba la Directiva N° 005-2003-INEI/DTNP "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública"
- 4.11 Directiva N° 01-2021-EMILIMA-GPPM "Procedimientos Para La Elaboración, Aprobación o Modificación de Documentos Normativos de la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A. - EMILIMA S.A.”.
- 4.12 Acuerdo de Directorio N° 02-2023/15S - Aprueba la modificación parcial al Reglamento de Organización y Funciones de EMILIMA S.A.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

## **V. RESPONSABILIDADES**

- 5.1 Son responsables de la ejecución y estricto cumplimiento de la presente Directiva los trabajadores, los órganos y Unidades Orgánicas de EMILIMA S.A.
- 5.2 Las jefaturas de las Unidades Orgánicas de EMILIMA S.A., son los responsables de hacer cumplir la presente directiva.
- 5.3 La Gerencia de Atención al Ciudadano, Comunicaciones y Tecnología de la Información (GACCTI) es responsable de la supervisión del cumplimiento de la presente directiva.
- 5.4 La GACCTI es responsable de la adecuada y suficiente provisión de recursos informáticos para el cumplimiento de las funciones de la Entidad, así como de la planificación, desarrollo, administración, implementación, mantenimiento y conducción de los sistemas y recursos informáticos de hardware y software, comunicaciones y servicios informáticos de EMILIMA S.A.
- 5.5 La GACCTI es responsable de la elaboración de las especificaciones técnicas y/o términos de referencia para la adquisición y/o contratación de todo equipamiento y/o servicio relacionado con las tecnologías de la información. Así mismo, la GACCTI tiene dentro de su competencia emitir la opinión técnica respectiva en cuanto a tecnologías de la información según corresponda.
- 5.6 La GACCTI tendrá la potestad de eliminar aquellos softwares que no cuenten con la respectiva autorización y/o licencia respectiva.

- 5.7 Cada Gerencia o Sub Gerencia es responsable de remitir a la GACCTI, a través del Sistema de Mesa de Ayuda (<https://soporte.emilima.com.pe>), las solicitudes de alta de usuarios (Locadores de Servicio), a fin de proceder con la activación de las cuentas de usuario y accesos a los servicios informáticos en general, a fin llevar un control actualizado del registro de usuarios.
- 5.8 Para el personal que tiene vínculo contractual con la Entidad bajo el Decreto Legislativo 728, la Sub Gerencia de Recursos Humanos (SGRH) será la responsable de solicitar el alta de usuarios a través del Sistema de Mesa de Ayuda (<https://soporte.emilima.com.pe>), detallando fecha de alta, Gerencia o Sub Gerencia, nombre completo, cargo, vencimiento de contrato (de corresponder), accesos a red y aplicaciones y carpetas de red.
- 5.9 En caso de cese personal, renuncia o término de vínculo laboral, será responsabilidad de la Sub Gerencia de Recursos Humanos (SGRH) la comunicación, para el personal que tiene vínculo contractual con la Entidad bajo el Decreto Legislativo 728, y de cada Gerencia o Sub Gerencia para el personal contratado bajo la modalidad de locación de Servicios, debiendo informar, oportunamente, a la GACCTI para el cumplimiento de la solicitud en función a la seguridad.
- 5.10 En caso de la omisión de dar aviso a la GACCTI en referencia al numeral 5.9, esta se considerará una negligencia por parte de la Gerencia o Sub Gerencia correspondiente, por lo que deberá asumir la responsabilidad del potencial riesgo ocasionado sobre la seguridad de la información de la Entidad.

## **VI. DISPOSICIONES GENERALES**

### **6.1 Uso de Equipos de Cómputo y archivos digitales**

- 6.1.1 El uso de los equipos informáticos de la Entidad deberá estar dedicado única y exclusivamente a las actividades compatibles con la naturaleza de las funciones y tareas operativas del usuario responsable.
- 6.1.2 Ningún usuario podrá hacer uso de un equipo asignado a otra persona sin el consentimiento y autorización de ésta, salvo en situaciones extraordinarias en las cuales el usuario deberá solicitar permiso al jefe inmediato superior de la Unidad Orgánica que corresponda.
- 6.1.3 Los archivos se almacenarán en el recurso compartido en nube (Google Drive) estableciéndose carpetas personales y/o compartidas con el equipo de trabajo, de ser el caso. De esta manera se podrá asegurar el copiado de información sin algún problema por la composición del nombre desde la ruta inicial del archivo.
- 6.1.4 Los archivos trabajados se deben guardar en “Mi unidad” de Google Drive y ser migrada al finalizar (según los permisos del usuario) a sus

carpetas en el recurso compartido “Unidades compartidas” con la finalidad de salvaguardar el contenido.

- 6.1.5 Todos los archivos trabajados y almacenados en el recurso compartido en nube (Google Drive) son propiedad de EMILIMA S.A. por lo que debe existir un control de salida de la información, asimismo la protección contra contaminación por virus y otros tipos de agentes en la red. Ante ello, por motivos de seguridad todos los puertos USB se encuentran inhabilitados salvo casos excepcionales.
- 6.1.6 La habilitación de los puertos USB para escritura y/o lectura puede ser brindada bajo la supervisión del personal especializado de la GACCTI, la habilitación deberá ser solicitada mediante el Sistema de Mesa de Ayuda por el Gerente o Sub Gerente correspondiente.

## **6.2 Uso de los Servicios de Red**

- 6.2.1 Los servicios de red están basados en un conjunto de computadoras administradas por la GACCTI, la cual velará por el buen funcionamiento de la infraestructura de cómputo.
- 6.2.2 Asimismo, aunque las tareas de mantenimiento se programan para no afectar a los usuarios, extraordinariamente será necesario desactivar servicios durante horas laborables, en cuyo caso se notificará vía correo electrónico; en consecuencia, los usuarios deberán guardar su información y cerrar los aplicativos que se indiquen en el mensaje.
- 6.2.3 Debe tenerse muy presente que cualquier conexión entre la red EMILIMA S.A. y la Internet representa una oportunidad para que personas ajenas a la EMILIMA S.A., puedan intentar acceder a los sistemas de información existentes en la Entidad, por lo tanto, resulta fundamental que la conexión sea segura, controlada y supervisada mediante el uso de software antivirus con licencia activa y original.
- 6.2.4 La red de datos de EMILIMA S.A. se encuentra aislada de la Internet mediante un firewall que controla el acceso a los servicios internos y externos, registrando fecha y hora, así como la dirección de origen y destino de cada conexión, precisando que todo acceso a Internet se realizará a través del firewall.
- 6.2.5 Quedan prohibidas las conexiones a Internet utilizando módems o dispositivos similares instalados en los computadores de usuario, incluyendo computadores portátiles o la utilización de algún software que bloquee el proxy.
- 6.2.6 Las habilitaciones de punto de red se deberán solicitar a la GACCTI de forma oportuna y en etapa de planeación del cambio o construcción de ambientes. La GACCTI evaluará si el cambio propuesto obedece a una habilitación de los puntos de red y tomas eléctricas estabilizadas ya existentes o se habilitará mediante la elaboración de dichos puntos, los

que podrían generar la contratación de un servicio especializado según su envergadura.

- 6.2.7 La solicitud que obedezca a una nueva distribución o un nuevo ambiente deberá de estar acompañada de un plano de distribución emitido por la Gerencia de Proyectos indicando los puntos de red y tomas de energía estabilizada con la nueva distribución para el trabajo adecuado del área tomando en cuenta las normas técnicas.
- 6.2.8 La GACCTI podrá recomendar una nueva distribución de los equipos informáticos en función a los criterios técnicos, de ser pertinente.

### 6.3 Seguridad de la Información a través de las Cuentas de Usuario y Cuentas de correo electrónico

- 6.3.1 **La cuenta de usuario**, es un permiso otorgado por la GACCTI para hacer uso de los recursos de cómputo disponibles en la red, permitiendo a una persona identificarse ante la red y realizar acciones en nombre propio, esto es, enviar correo, imprimir trabajos, acceder a datos en carpetas compartidas de servidores y estaciones de trabajo.
- 6.3.2 El único mecanismo disponible para validar la identidad del usuario es la contraseña de red, por lo que esta deberá ser administrada con prudencia y responsabilidad.
- 6.3.3 Con la finalidad de cumplir con las prácticas básicas de seguridad, se han establecido los siguientes parámetros para la administración de contraseñas:
- ✓ Longitud mínima de 8 caracteres.
  - ✓ La contraseña deberá ser alfanumérica y en combinación de letras mayúsculas y minúsculas.
  - ✓ No se permiten contraseñas en blanco.
  - ✓ La caducidad de cada contraseña es de 120 días, luego de dicho plazo el usuario deberá realizar el cambio respectivo.
  - ✓ El plazo mínimo de cambio de contraseña es de 01 día, es decir, no se puede cambiar la contraseña más de una vez cada 24 horas.
  - ✓ No se permite el uso de las últimas 05 contraseñas utilizadas.
- 6.3.4 **La cuenta de correo electrónico**, es un permiso otorgado por la GACCTI para hacer uso del servicio informático que permite el intercambio de mensajes electrónicos entre distintos usuarios.
- 6.3.5 Durante el primer acceso a la cuenta de correo electrónico, todo usuario debe cambiar su contraseña, dicha contraseña es de uso personal y por lo tanto, es responsabilidad de cada usuario mantener su confidencialidad.

6.3.6 Con la finalidad de cumplir con las prácticas básicas de seguridad, se han establecido los siguientes parámetros para la administración de contraseñas de las cuentas de correo electrónico:

- ✓ Longitud mínima de 8 caracteres.
- ✓ La contraseña deberá ser alfanumérica y en combinación de letras mayúsculas y minúsculas.
- ✓ No se permiten contraseñas en blanco.
- ✓ Se permite la reutilización de contraseñas.

6.3.7 Las cuentas de correo electrónico podrán ser accedidas a través de internet fuera de la red institucional.

#### **6.4 Uso del Servicio de Correo Electrónico**

6.4.1 El servicio de correo electrónico se brinda a los usuarios a través de cuentas de acceso asignadas por la GACCTI, siendo la nomenclatura definida en base a la unidad orgánica donde desarrolla sus actividades y el tipo de vínculo contractual.

6.4.2 El uso de correo electrónico es primordialmente para fines Institucionales; por lo cual, el usuario debe tener muy presente que los mensajes que envíe desde su cuenta consignan el nombre de la Entidad, por lo que el uso del mismo debe ser conducido con prudencia y criterio para la elección de los temas y destinatarios.

6.4.3 La asignación y uso de una cuenta de correo institucional compromete y obliga a cada usuario a aceptar las normas establecidas por la Entidad y a someterse a ellas.

6.4.4 El usuario es responsable de respetar la “Ley sobre el Derecho de Autor”, no utilizando este medio para distribuir o reproducir información protegida por esta Ley.

6.4.5 El uso de los correos grupales, que apoyan en el envío masivo de correos electrónicos sin necesidad de enumerar todas las direcciones de los correos electrónicos, debe ser utilizado estrictamente con motivos laborales.

6.4.6 El límite de tamaño para los archivos adjuntos es de 25 MB.

6.4.7 En caso de requerir y justificar envío de archivos adjuntos a un destinatario externo con mayor tamaño a lo señalado en el numeral 6.4.6, el usuario deberá hacer uso del servicio Google Drive.

6.4.8 El intercambio de mensajes de contenido obsceno o vulgar, o de gráficos o archivos ejecutables que contengan pornografía u otro tema impropio, causará la suspensión automática de la cuenta de correo y



la notificación a la Gerencia de Administración y Finanzas (GAF) para las sanciones pertinentes.

6.4.9 Está permitido:

- ✓ Enviar y recibir correos electrónicos con archivos adjuntos (tamaño de archivo menor 25 MB) para fines de trabajo.
- ✓ Enviar y recibir correos electrónicos con archivos adjuntos mediante enlaces de acceso de google drive u otros medios de almacenamiento en nube para fines de trabajo.

6.4.10 Está prohibido:

- ✓ Derivar cartas cadena vía e-mail.
- ✓ Enviar mensajes conteniendo pornografía, mensajes difamatorios o de provocación.
- ✓ Enviar o disponer la recepción de archivos adjuntos para fines personales.
- ✓ Enviar información confidencial de EMILIMA S.A. a través de Internet.
- ✓ Abrir archivos recibidos de la Internet sin ejecutar una revisión con el antivirus.

6.4.11 En caso de detectar faltas en el uso del correo electrónico, la GACCTI suspenderá la cuenta del usuario infractor, informando a su jefe inmediato y a la GAF para que dispongan de las sanciones pertinentes.

## **6.5 Uso del servicio de Internet**

6.5.1 El servicio de navegación en Internet, está provisto para que todos los usuarios tengan acceso a recursos valiosos de información, que a su vez les asista en la realización de sus funciones y no para propósitos ajenos a la labor que pueden perjudicar el rendimiento de los sistemas críticos en la red.

6.5.2 Está permitido:

- ✓ Cualquier usuario con acceso a la web puede conectarse y revisar determinada página web para fines relacionados con la labor de la Entidad.
- ✓ Cualquier usuario puede imprimir páginas web.

6.5.3 Está prohibido:

- ✓ Chat de índole personal o que no se encuentren relacionados a temas laborales.
- ✓ Descarga de pornografía, música y software no autorizado.

- ✓ Conexión a cualquier página web para propósitos no institucionales durante las horas de trabajo.
- ✓ Conexión a páginas web relacionados con drogas ilegales, habilidades criminales, discurso antisocial, juegos de azar, entretenimiento, deportes, ventas por Internet, humor o búsqueda de empleo.
- ✓ Instalación de software servidor web en cualquier estación de trabajo conectada a la red Institucional sin evaluación y permiso escrito de la GACCTI.
- ✓ Descarga de información que constituya o conduzca a delito.

6.5.4 La GACCTI podrá bloquear páginas web que considere riesgosas y/o que afecten la integridad de la infraestructura tecnológica de EMILIMA S.A.

6.5.5 En caso de detectarse faltas en el uso de servicio de Internet, se suspenderá la cuenta de usuario de red, informando al jefe inmediato del usuario infractor y a la (GAF), para que dispongan de las sanciones pertinentes.

## **VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

### **7.1 Administración de los bienes de cómputo**

7.1.1 El usuario a quien esté asignado en uso un bien de cómputo será responsable del buen funcionamiento del mismo, así como la integridad de sus componentes.

7.1.2 Todo traslado y/o reasignación de equipo informático deberá ser informado y coordinado con la GACCTI y la Sub Gerencia de Logística y Servicios Generales (SGLSG), para el registro, suscripción y presentación de la ficha correspondiente al desplazamiento y asignación de equipos, de igual manera informar mediante correo electrónico detallando los códigos patrimoniales y series del equipo a la SGLSG, con el fin de informar del traslado con la respectiva supervisión y V<sup>o</sup>B<sup>o</sup> de las Unidades Orgánicas involucradas.

7.1.3 Toda solicitud de compra de equipos o servicios informáticos por parte de las Unidades Orgánicas deberá ser dirigida como requerimiento de compra y/o servicio a la GAF, para ser derivado a la SGLSG, la cual dará trámite bajo las Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia elaboradas por la Unidad Orgánica Usuaria en coordinación con la GACCTI, por lo que se tendrá en cuenta la solicitud a través del sistema de tickets (soporte.emilima.com.pe).

### **7.2 De las cuentas de usuario y correo electrónico**

7.2.1 Las cuentas de usuario y correo electrónico serán creadas únicamente bajo solicitud formal según lo dispuesto en el numeral 5.7 y 5.8, considerando los criterios de seguridad dispuesto en el numeral 6.3.

- 7.2.2 La creación de grupos de correo electrónico, será solicitada a través del Sistema de Mesa de Ayuda (<https://soporte.emilima.com.pe>), a través de un ticket, detallando el motivo y los usuarios que serán parte de dicho grupo.

### **7.3 Propiedad de la información**

- 7.3.1 La información contenida en los medios de almacenamiento (discos duros, CD o DVD, cintas magnéticas y cualquier otro medio) es de propiedad de la Entidad.
- 7.3.2 El trabajador que cese, renuncie a su vínculo laboral o sea destacado a otra Entidad, deberá hacer entrega de los archivos del computador asignado a su uso como parte de la entrega de cargo.
- 7.3.3 El trabajador podrá solicitar la grabación de su información en CD, DVD o compartido por Drive por un tiempo que no exceda los 07 días calendarios y con perfil de lector, como medio de respaldo (backup), grabándose archivos de datos (documentos, hojas de cálculo, presentaciones, gráficos y bases de datos) pero no software ejecutable.
- 7.3.4 En caso que el trabajador sea desplazado a otra Unidad Orgánica, podrá solicitar la transferencia de archivos que necesite en su nuevo puesto, previa aprobación por medio del sistema de ticket ([soporte@emilima.com.pe](mailto:soporte@emilima.com.pe)) de los jefes de las Unidades Orgánicas de origen y de destino.
- 7.3.5 Está terminantemente prohibido eliminar o alterar archivos de trabajo concluida su relación con la Entidad y/o traslado a otra Unidad Orgánica, donde el incumplimiento de esta disposición dará lugar a las acciones administrativas correspondientes.

### **7.4 Políticas de uso de Software**

- 7.4.1 La GACCTI es la responsable de administrar, instalar y actualizar el software licenciado utilizado en EMILIMA S.A.
- 7.4.2 Todo requerimiento de productos de software diferentes a los preinstalados por EMILIMA S.A., será canalizado a través de un requerimiento de compra dirigida a la GAF, la cual tramitará su adquisición luego de la evaluación correspondiente por parte de la GACCTI.
- 7.4.3 La dependencia para la cual se adquiere el software conservará los manuales de operación, siendo la GACCTI quien conservará los medios de instalación y una copia de los manuales de operación.
- 7.4.4 Está prohibida la instalación de software sin licencia, ejecutándose supervisiones periódicas sobre el software instalado en los equipos.

- 7.4.5 EMILIMA S.A. no permitirá la copia ilegal de software. Los usuarios que realicen, adquieran o utilicen copias ilegales de software de computador serán sancionados de acuerdo a la normatividad vigente.
- 7.4.6 Es importante resaltar que, según la Ley sobre el Derecho de Autor, las personas involucradas en la copia ilegal de software incurren en delito penado con multas y privación de libertad.
- 7.4.7 Los usuarios de EMILIMA S.A. no deberán obtener o enviar software ilegal a través de Internet.
- 7.4.8 Todo aspecto concerniente al uso o copia de un programa dado que no esté contemplado en esta Directiva será resuelto por la GACCTI antes de proceder a dicha acción.

## **VIII. DISPOSICIONES FINALES**

- 8.1 En el caso que un usuario incumpla con las normas establecidas en la presente Directiva, estará sujeto a las acciones administrativas correspondientes, siendo las faltas informadas al responsable de la Unidad Orgánica y a la GAF para que se disponga la sanción a que hubiera lugar.
- 8.2 De tomar conocimiento de un mal uso de alguno de los servicios de red, la GACCTI podrá tomar las acciones necesarias para monitorear y controlar las acciones del infractor.
- 8.3 Cualquier acción o aspecto no contemplado en la presente Directiva será resuelto por la GAF en coordinación con la GACCTI.
- 8.4 La entrada en vigencia de la presente Directiva, deja sin efecto la Directiva N° 001-2017-EMILIMA-GGIAC – Uso adecuado del correo electrónico de la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima – EMILIMA S.A., aprobada por Resolución de Gerencia General N° 137-2017-EMILIMA-GG, y la Directiva N° 002-2017-EMILIMA-GGIAC – Normas y Procedimientos para resguardar la información y el uso adecuado de los recursos informativos de la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima – EMILIMA S.A., aprobada por Resolución de Gerencia General N° 138-2017-EMILIMA-GG, ambas de fecha 22 de diciembre de 2017.

## **IX. VIGENCIA**

La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación, mediante Resolución de Gerencia General y deberá ser publicada en la página web institucional.

**X. ANEXOS**

Anexo N° 01 - Glosario de Términos

## ANEXO N° 01

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Carpeta:** Contenedor donde se pueden almacenar archivos o también otras carpetas
2. **Correo electrónico comercial no deseado (SPAM):** Son los mensajes no solicitados, no deseados o de remitente no conocido, habitualmente de tipo publicitario, enviados en grandes cantidades que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.
3. **Copias de respaldo (backup):** Copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de pérdida. Las copias de seguridad son útiles ante distintos eventos y usos: recuperar los sistemas informáticos y los datos de una catástrofe informática, natural o ataque; restaurar una pequeña cantidad de archivos que pueden haberse eliminado accidentalmente, corrompido, infectado por un virus informático u otras causas.
4. **Correo electrónico:** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica.
5. **Cuenta:** Cadena de caracteres que identifica al usuario. En la entidad coincide con aquella que permite el acceso por perfiles, a la red de la Institución y permite utilizar los recursos de la misma.
6. **Cuenta usuario:** Permite el acceso a la plataforma, asignando una serie de capacidades y autorizaciones, en virtud de las funciones y características de labor de cada usuario.
7. **Dirección IP:** Es un número que identifica, de manera lógica, a una Interfaz en red (elemento de comunicación/conexión) de un dispositivo (computadora, tableta, portátil, smartphone).
8. **Dispositivos magnéticos:** Aquellos dispositivos de almacenamiento de datos en los que se utilizan propiedades magnéticas de los materiales para almacenar información digital.
9. **Equipos informáticos:** Conjunto de aparatos y dispositivos físicos que se utilizan de forma conjunta e integrada para la realización de tareas informáticas.
10. **Fichero o Archivo:** Es una secuencia de bytes almacenados en un dispositivo, es identificado por un nombre y la descripción de la carpeta o directorio que lo contiene.
11. **Hardware:** Se refiere a todos los componentes físicos: Ejemplo en el caso de un computador personal son: Discos, monitor, teclado, microprocesador, etc.
12. **Información:** Es cualquier dato obtenido por una persona, independientemente de su forma de presentación.

13. **Internet:** Red informática mundial formada por la conexión directa entre recursos informáticos interconectados mediante un protocolo especial de comunicación.
14. **Lista de distribución:** Agrupamiento de direcciones electrónicas bajo un solo nombre asociado, creada con la finalidad de que cualquier usuario puede escribir un mensaje a la misma, y este al enviarse será remitido de manera conjunta a todas las direcciones consideradas en la lista.
15. **Mesa de ayuda:** Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).
16. **Nube:** Es el uso de una red de servidores remotos conectados a internet para almacenar, administrar y procesar datos, servidores, bases de datos, redes y software.
17. **Recursos Informáticos:** Todos aquellos componentes de Hardware y Software que son necesarios para el buen funcionamiento y la optimización del trabajo con ordenadores.
18. **Recurso compartido:** Son carpetas especiales que permiten almacenar, buscar y acceder a archivos que pertenecen a un equipo y no a un usuario en concreto.
19. **Red:** Es un conjunto de equipos nodos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.
20. **Sistemas Operativos:** Es un programa o conjunto de programas que en un sistema informático gestiona los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación, ejecutándose en modo privilegiado respecto de los restantes. Ejemplo: Windows, Linux, Unix, Mac, DOS.
21. **Software:** Se refiere a programas en general, aplicaciones, sistemas operativos, utilitarios, antivirus, etc.
22. **Software Antivirus:** Programas que fueron creados con el objetivo de detectar y eliminar virus informáticos.
23. **Usuario:** En informática, un usuario es una persona que utiliza una computadora, sistema operativo, servicio o cualquier sistema informático. Por lo general es una única persona. Un usuario generalmente se identifica frente al sistema o servicio utilizando un nombre y una contraseña, este tipo es llamado usuario registrado. Un usuario está asociado a una única cuenta de usuario.

24. **UPS:** Es un dispositivo que gracias a sus baterías u otros elementos almacenadores de energía, puede proporcionar energía eléctrica por un tiempo limitado y durante un apagón a todos los dispositivos que tenga conectados.
25. **USB:** Es un dispositivo de almacenamiento que utiliza una memoria flash para guardar información. Se le conoce también con el nombre de unidad flash USB, lápiz de memoria, lápiz USB, minidisco duro, unidad de memoria, llave de memoria, Pen Disk, pen drive, entre otros.
26. **Virus informático:** Son programas informáticos que tienen como objetivo alterar el funcionamiento del computador, sin que el usuario tenga conocimiento. Estos, por lo general, infectan otros archivos del sistema con la intención de modificarlos para destruir de manera intencionada archivos o datos almacenados en el computador.
27. **Vulnerabilidad de seguridad:** Una vulnerabilidad es una debilidad del sistema informático que puede ser utilizada para causar un daño. Las debilidades pueden aparecer en cualquiera de los elementos de una computadora, tanto en el Hardware como en el Software.